

Benefícios colaterais e qualitativos para a cultura empresarial ao se mapear processos: estudo de caso de uma empresa brasileira de pequeno porte

Luiz Gonzaga dos Santos Filho

14 de junho de 2017

Instituto de Gestão em TI – IGTI

MBA em Análise de Processos de Negócio

Turma APN162A

Orientador: PhD. Fulana de tal

Resumo

O resumo de relatório deve ser obrigatoriamente informativo, dando ao leitor a oportunidade de decidir se é ou não necessária a leitura completa do material. Atenção: não use TAB na primeira linha, fonte Arial tamanho 12, uso de espaço simples entre linhas e alinhamento justificado.

Palavras-chave: latex. abntex. editoração de texto.

1 Introdução

Ao se pensar em um empreendimento de implantação de Gestão de Processos de Negócios (Business Process Management - BPM) ou Reengenharia de Processos de Negócios (Business Process Reengineering - BPR) – doravante apenas “empreendimento” – muitos são os fatores críticos de sucesso, a citar: cultura, liderança, comunicação, tecnologia da informação, alinhamento estratégico, pessoas, gestão de projetos, mensuração de performance e metodologia. (BANDARA; ALIBABAEI; AGHDASI, 2009, p. 5). Por outro lado, mais numerosos ainda são os fatores de fracasso, entre eles a falta de recursos (financeiros, temporais, de pessoal, entre outros) disponíveis para tal empreendimento (AL-MASHARI; ZAIRI, 1999, p. 18-19).

// TODO Buscar fonte sobre incredulidade de pequenas empresas com BPM

Sabedores de tais informações, é entendível a eventual incredulidade dos responsáveis das organizações, em especial das de pequeno porte, sobre a eficácia e viabilidade de tal empreendimento. Assim, esforços em prol deste empreendimento usualmente não seguem adiante por falta de patrocínio (cultural ou financeiro) e tal situação é especialmente presente em países em crise (MARQUES et al., 2014, p. 2-4). Todavia, a saída da empresa de uma crise (ou a sua maior competitividade e lucratividade, independente de crise) talvez esteja na inovação e para tal o mapeamento de processos seria um passo essencial a se dar (ibid.).

Assim, seria mister um profissional, departamento ou organização que se encontra no processo de analisar a viabilidade e possíveis benefícios de um empreendimento desta natureza, se munir de maior quantidade possível de

benefícios que tal empreendimento poderá trazer à organização, a fim de obter os desejados patrocínios supracitados. E, ao passo que já conseguimos entender bem os benefícios diretos e quantitativos, estritamente relacionados à processos em si (//TODO exemplos de métricas, buscar na fonte existe), acredita-se haver ainda outros benefícios, qualitativos, por vezes ignorados.

Mais além, estes mesmos benefícios colaterais e qualitativos poderiam provar serem, por si só, essenciais e altamente quistos à organização, mesmo que o empreendimento primordial (o de Gestão de Processos de Negócio) tenha se mostrado subótimo. Por exemplo, a potencialização de uma cultura mais colaborativa, da capacidade competitiva e inovativa da organização. Servirá de insumo para outras empresas que, porventura, também visem cultivar uma cultura de inovação e engajamento entre seus funcionários.

Destarte, este trabalho visa, primeiramente, identificar alguns dos possíveis benefícios colaterais e qualitativos referidos e corroborar tais benefícios hipotéticos à realidade fatural de uma empresa brasileira de pequeno porte, a DataEasy, onde tal empreendimento aconteceu há alguns anos atrás.

Adicionalmente, entrevistaremos alguns líderes-chave da empresa para corroborar se, de acordo com suas opiniões especializadas, tais benefícios de fato compensaram ou não o investimento no empreendimento.

2 Desenvolvimento

2.1 Metodologia

2.2 Revisão de literatura

2.3 Apresentação da pesquisa

2.4 Discussão dos resultados

3 Considerações finais

4 Notas explicativas (opcional)

5 Exemplos de formatação:

5.1 Citação indireta com página

Citação indireta (PINK, 2011, p. 18-19)

5.2 Citação direta multilinha

Citação direta. Citação direta. Citação direta. Citação direta. Cita-
ção direta. Citação direta. Citação direta. Citação direta. Citação
direta. Citação direta. Citação direta. Citação direta. Citação di-
reta. Citação direta. Citação direta. Citação direta. Citação direta.
Citação direta. Citação direta. (PINK, 2011)

5.3 Quadro

Quadro 1 – Exemplo de quadro

| Frutras | Valor |
|---------|---------|
| Banana | R\$ 1,0 |
| Morango | R\$ 2,0 |

Fonte: (PINK, 2011).

Tabela 1 – Exemplo de tabela

| Frutra | Valor |
|---------|---------|
| Banana | R\$ 1,0 |
| Morango | R\$ 2,0 |

Fonte: (PINK, 2011).

Ver o [Quadro 1](#) e a [Tabela 1](#).

6 Rascunho - Referencias futuras

94% of businesse leaders worlwide believe the intangibles, such as company culture, are important for business. – (PINK, 2011)

Not everything that can be counted counts, and not everything that counts can be counted - Einstein

7 Rascunho - Frases

diminuir essa lacuna de entendimento do que o negócio precisa

O desenho BPMN explicita o processo de negócio que está no conhecimento tácito das pessoas

Collateral and qualitative benefits to an organization's culture when mapping processes: case study of a brazilian small sized company

Luiz Gonzaga dos Santos Filho

14 de junho de 2017

Abstract

Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text
here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract
text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here.
Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text
here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract
text here. Abstract text here.

Keywords: latex. abntex. text editing

Referências

AL-MASHARI, M.; ZAIRI, M. Bpr implementation process: an analysis of key success and failure factors. *Business process management journal*, MCB UP Ltd, v. 5, n. 1, p. 87–112, 1999. Citado na página 2.

BANDARA, W.; ALIBABAEI, A.; AGHDASI, M. Means of achieving business process management success factors. In: DEPARTMENT OF MANAGEMENT SCIENCE & TECHNOLOGY, ATHENS UNIVERSITY OF ECONOMICS AND BUSINESS. *Proceedings of the 4th Mediterranean conference on information systems*. [S.l.], 2009. Citado na página 2.

MARQUES, K. F. S. et al. O diagnóstico da inovação de uma empresa portuguesa em tempos de crise. *GEINTEC-Gestão, Inovação e Tecnologias*, v. 4, n. 3, p. 1270–1282, 2014. Citado na página 2.

PINK, D. H. *Drive: The surprising truth about what motivates us*. [S.l.]: Penguin, 2011. Citado 2 vezes nas páginas 4 e 5.

APÊNDICE A – Primeiro apêndice

Documento criado pelo (s) autor (es) e apresentado no artigo visando complementar e validar a argumentação. Sua figuração no artigo é opcional e deve ser utilizada apenas quando considerada necessária. O apêndice é identificado por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Exemplo:

APÊNDICE A – Questionário utilizado em fornecedores APÊNDICE B – Questionário utilizado em clientes

APÊNDICE B – Segundo apêndice

Texto. Ver [Apêndice A](#).

ANEXO A – Primeiro anexo

Documento que não foi criado pelo autor e apresentado no artigo visando complementar e validar a argumentação. Sua figuração no artigo é opcional e deve ser utilizada apenas quando considerada necessária. O anexo é identificado por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Exemplo:

ANEXO A – Tabela periódica dos elementos ANEXO B – Representação gráfica de contagem de células inflamatórias

ANEXO B – Segundo anexo

Texto. Ver [Apêndice A](#).