

BENEFÍCIOS INCIDENTAIS DA MODELAGEM DE PROCESSOS PARA A CULTURA ORGANIZACIONAL: ESTUDO DE CASO DE UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE

Aluno: Luiz Gonzaga dos Santos Filho
Orientador: Prof. Dr. Fernando Hadad Zaidan

MBA em Análise de Processos de Negócio
2017

- Quais os possíveis benefícios incidentais de uma Gestão de Processos ou mesmo uma Modelagem de Processos em uma organização?

- Identificar benefícios incidentais geralmente não considerados ao se analisar um empreendimento de Gestão de Processos em uma organização
- Corroborar os mesmos à realidade de uma empresa que tenha passado por tal empreendimento

Sabe-se que para uma Gestão de Processos de sucesso precisa-se de muitos fatores críticos:

- Cultura
- Liderança
- Comunicação
- Tecnologia da informação
- Alinhamento estratégico
- Pessoas
- Gestão de projetos
- Mensuração de performance
- Metodologia

(BANDARA; ALIBABAEI; AGHDASI, 2009)

Mas também muitos são os fatores de fracasso:

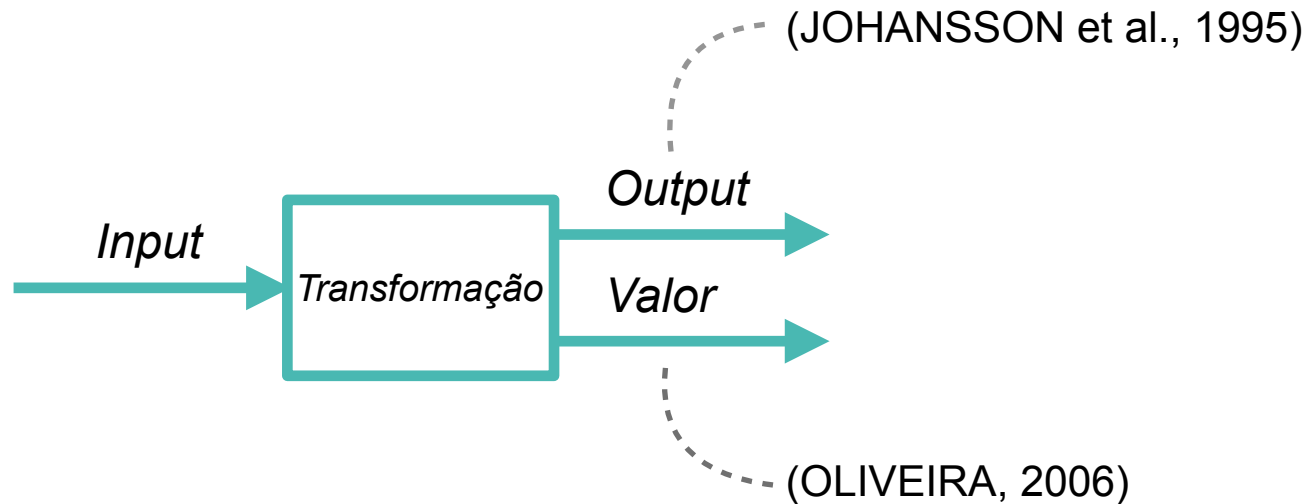
- Falta de recursos financeiros
- Falta de recursos temporais
- Falta de recursos de pessoal
- Resistência organizacional
- Falta de cultura de mudança

(AL-MASHARI; ZAIRI, 1999)

- Assim, uma organização precisa-se munir de todos os dados e argumentos possíveis para tomar a decisão de adotar ou não uma Gestão de Processos
- E alguns dos benefícios incidentais, foco deste trabalho, são frequentemente ignorados na análise das organizações e escassos na literatura.

- Estudo de caso: empresa de desenvolvimento de software de pequeno porte (approx. 49 colaboradores)
- Questionário aplicado à 27 colaboradores (departamentos de Desenvolvimento, Suporte, Projetos, Comercial e Direção Técnica)
- Entrevistas conduzidas com 5 líderes (4 líderes de equipes + Diretor Técnico)

- Processos



- Gestão de Processos
 - Busca agregar valor aos clientes através de mais eficiência e qualidade (SERRA, 2009)
 - Visam benefícios objetivos, mensuráveis, que aumentem a produtividade (RUDDEN, 2007)

- Modelagem de Processos
 - Expressão gráfica de como as organizações executam seus processos (BIGÃO, 2016).
 - “Fruta madura em galho baixo”. São fáceis de entender, fornecem uma linha-base para a medição, facilitam o processo de simulação e análise de impacto e, não obstante, são relativamente rápidos, fáceis e baratos de se produzir (idem).

- Cultura Organizacional

- Liderança e culturas transformacionais

- Pessoas

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.

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.

JOHANSSON, H. J. et al. Processos de negócios. *São Paulo: Pioneira*, 1995.

SERRA, F. A. R. Uma análise crítica do gerenciamento de processos com base nos critérios facilitadores de mudança. *São Paulo: XXXIII ANPAD*, 2009.

RUDDEN, J. Making the case for bpm-a benefits checklist. *BPTrends 2007*, 2007.

BIGÃO, E. S. Apostila: Gestão Processos de negócios. [S.l.]: Instituto de Pós Graduação em Tecnologia da Informação, 2016.

