UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ORGANIZAÇÃO DO CONHECIMENTO

Defesa de Dissertação

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT: ESTUDO DOS GATILHOS ORGANIZACIONAIS QUE MOTIVAM A IMPLEMENTAÇÃO DE SUA PRÁTICA E METODOLOGIA

KARINA DE JESUS PINTO AGANETTE

Submetida a um ambiente de intensas mudanças, a sobrevivência de uma empresa está diretamente vinculada a sua flexibilidade para aprendizagem e adaptação frente às demandas de mercado. Para garantir a estabilidade mercadológica, a gestão das instituições está cada vez mais orientada e alinhada à gestão por processos, em que sua estratégia e estrutura de trabalho vêm sendo organizadas em função dos processos de negócio executados. Embora amplamente adotada, a implementação de projetos de BPM (Business Process Management) não garante a elucidação e resolução de todos os problemas organizacionais, ou a desejada necessidade e satisfação dos clientes. A literatura aponta diversos fatores que permeiam os projetos de BPM e que interferem diretamente em seu sucesso e percepção de valor, e um dos principais fatores está relacionado aos objetivos que levam uma instituição a investir em um projeto de BPM. Assim, tem-se como objetivo principal Identificar e analisar, a partir de uma revisão sistemática da literatura, estudos que abordem e evidenciem os “gatilhos organizacionais” que motivam a implementação de práticas de BPM. Partindo desta concepção e buscando proporcionar novas perspectivas acerca da gestão de processos, bem como seus respectivos projetos de implementação, o presente estudo busca responder a seguinte questão: Quais são os gatilhos e necessidades que motivam a implementação de práticas de BPM? Caracterizada como uma pesquisa básica, e por meio de uma abordagem qualitativa exploratória, a metodologia do estudo é pautada na execução de uma revisão sistemática de literatura com critérios pré-definidos. A metodologia do presente estudo está estruturada em 3 etapas, sendo de (I) planejamento da revisão; (II) aplicação do protocolo de revisão; e (III) síntese e análise dos estudos para identificação das categorias de gatilhos abordadas nos estudos selecionados. Durante a fase de planejamento foi realizado o teste do protocolo, o teste consistiu na aplicação dos critérios definidos no protocolo de planejamento com adaptações para restringir o volume de estudos para análise. Ao final da aplicação dos critérios de inclusão e exclusão foram selecionados 08 estudos que tiveram a leitura do resumo com o objetivo de selecionar aqueles que tivessem foco na aplicação de práticas de BPM. Nesta fase foram selecionados 08 estudos (A1, A3, A4, A9, A10, A11, A12, A13), onde se observou ainda no resumo dos estudos A1, A9 e A10 que a implementação das práticas de BPM foram motivadas pela necessidade de criar sistemas colaborativos entre distintas organizações, bem como a adaptação da organização e de seus processos ás transformações digitais.

Comissão Examinadora

Profa. Elisângela Cristina Aganette - ECI/UFMG (Orientadora)

Profa. Célia da Consolação Dias - ECI/UFMG

Prof. Frederico Cesar Mafra Pereira - ECI/UFMG

Profa. Benildes Coura Moreira dos Santos Maculan - ECI/UFMG (Suplente)

31 de março de 2021
14:00h
todos por videoconferência