

**UFPE - CENTRO DE INFORMÁTICA**  
**GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO**

**Avaliação das métricas utilizadas em  
Gerenciamento de Processos de Negócio**

Pedro de Araújo Melo  
Simone Santos

Recife, novembro de 2013.

## **1. Caracterização do Problema**

---

As organizações têm passado por uma evolução tecnológica e estrutural nos últimos anos, exigindo uma nova abordagem gerencial. Estas organizações estão dando mais atenção aos processos que as definem, ao invés do conhecimento da abordagem funcional, compartimentada.

Nesse contexto, a prática do *Business Process Management* (BPM) vem crescendo como uma nova forma de gerenciamento e controle das organizações. BPM pode ser considerado como um medidor de processos das organizações, ele procura quais os processos que estão obtendo resultados adequados e busca melhorar os processos que não estão correspondendo ao esperado.

A utilização do BPM deve estar diretamente ligada aos objetivos estratégicos da organização, para garantir uma qualidade da performance do negócio, pois gerenciar e prover melhorias nos processos é uma atividade contínua e repetitiva. A análise dessa performance dos processos de negócio deve ocorrer através de indicadores.

Para descobrir se esses indicadores escolhidos são os mais adequados para mensurar os processos é necessário saber como foram elaborados e quais os pontos positivos em adotar esses indicadores.

## **2. Justificativa**

---

Um dos fatores de interesse dessa pesquisa é o fato de existir pouca literatura a cerca dessa temática. Outro ponto é a crescente utilização de BPM nas organizações.

Para as organizações conseguirem alcançar seus objetivos estratégicos, os processos de negócio devem estar ligados a esses objetivos. E para esse alinhamento ser positivo, as métricas ligadas ao processo de negócio devem ser escolhidas corretamente. Para essa análise, é necessária a realização de uma revisão sistemática da literatura nesta área para explorar o estado da arte e identificar as lacunas nesse campo.

A revisão sistemática deve consistir de palavras de buscas formadas através de questões chave do problema a ser abordado. Após essa busca, deve haver uma triagem dos resultados encontrados a partir dos estudos primários. Ao final, espera se encontrar a literatura necessária para conduzir a pesquisa da melhor forma.

A partir dos resultados encontrados na revisão sistemática, uma análise crítica deve ser feita em cima do tema de métricas nos processos de negócio e como são avaliadas essas métricas.

### **3. Objetivos Geral e Específicos**

---

#### **3.1 Objetivo geral**

O objetivo principal deste trabalho é analisar quais e como métricas estão sendo utilizadas no contexto de gerenciamento de processos de negócios para garantia do alinhamento entre processos e objetivos estratégicos.

#### **3.2 Objetivos específicos**

Entender o BPM e como seu ciclo de vida funciona.

Realizar uma revisão sistemática de literatura em busca de produções que abordem métricas e indicadores utilizados em vários contextos, em bases de conhecimento relevantes.

Analisar os contextos, categorizar métricas e indicadores.

Levantar pontos fortes e de melhorias das abordagens encontradas nas publicações.

As seguintes questões de pesquisa serão investigadas pelo mapeamento sistemático:

QP1: Quais são as métricas e indicadores estão sendo utilizadas nos processos de negócio?

QP2: Quais os pontos positivos das métricas utilizadas?

## 4. Metodologia

---

Visando atingir os objetivos citados, uma pesquisa qualitativa e básica será realizada. Uma revisão sistemática da literatura servirá para reunir dados sobre métricas utilizadas em BPM, após isso, uma pesquisa descritiva será feita para analisar e avaliar essas métricas. A pesquisa bibliográfica será utilizada e realizada em periódicos específicos da área da pesquisa.

Como base para entender melhor os conceitos de BPM, as seguintes literaturas serão utilizadas:

Capote, Gart – Guia para Formação de Analistas de Processos.

Jeston; Nelis – Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations.

E como parte da bibliografia, os seguintes trabalhos acadêmicos:

Costa, Lourenço; Kovaleski, J. L.; Pillati, L. A.; Coelho Jr., T. P. – O Gerenciamento de Processos de Negócios como uma estratégia de gestão empresarial.

Milanovic, Ljubica; Skrinjar, Rok; Vuksic, V. B; Stemberger, M. I. - Organizational Performance Measures for Business Process Management: A Performance Measurement Guideline.

Lee, YeongSeok; Bae, JungHyun; Shin, Seokkoo. Development of Quality Evaluation Metrics for BPM (Business Process Management) System.



## 6. Referências Bibliográficas

---

Capote, Gart. **Guia para Formação de Analistas de Processos**. 1st ed. Rio de Janeiro, 2011.

Jeston; Nelis. **Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations**. 1st ed. USA: Elsevier, 2006.

Costa, Lourenço; Kovaleski, J. L.; Pillati, L. A.; Coelho Jr., T. P. **O Gerenciamento de Processos de Negócios como uma estratégia de gestão empresarial**. Brasil, 2006.

Milanovic, Ljubica; Skrinjar, Rok; Vuksic, V. B; Stemberger, M. I. **Organizational Performance Measures for Business Process Management: A Performance Measurement Guideline**. Abril, 2008.

Lee, YeongSeok; Bae, JungHyun; Shin, Seokkoo. **Development of Quality Evaluation Metrics for BPM (Business Process Management) System**. Coreia do Sul, 2005.

De acordo:

---

***Assinatura do Discente***

---

***Assinatura do(a) Orientador(a) OU Co-orientador(a)***

Recife: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_