UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
GRADUAÇÃO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO
CENTRO DE INFORMÁTICA

UM GUIA DE BOAS PRÁTICAS PARA GESTÃO DE MUDANÇAS EM PROJETOS DE BPM APLICADOS NO SETOR PÚBLICO

Aluno: Jorge Augusto de Melo Magalhães Lyra (jamml@cin.ufpe.br)
Orientador: Carina Frota Alves (cfa@cin.ufpe.br)
Co-orientador: Iveruska Jatobá Arteiro (icjba@cin.ufpe.br)

Recife, 16 de Abril de 2015

Sumário

1. CONTEXTO 3
2. OBJETIVOS 4
3. CRONOGRAMA 4
4. POSSÍVEIS AVALIADORES 4
5. REFERÊNCIAS 5
6. ASSINATURAS 6

1. Contexto

Tem sido tendência no meio empresarial a prática da Gestão de Processos de Negócio (Business Process Management – BPM) como uma ferramenta de gerenciamento e controle das organizações. A Gestão de Processos de Negócio é uma disciplina gerencial que trata processos de negócio como os principais ativos de valor da empresa. Ela afirma que os objetivos organizacionais podem ser alcançados por meio da definição, desenho, controle e transformação contínua desses processos [1].

No setor público, as organizações estão utilizando BPM para melhorar seus processos e fornecer melhores serviços à população. Os processos de negócio possuem relação estreita com os serviços que essas instituições oferecem. Não há um produto ou um serviço de uma organização que estejam desassociados de seus processos de negócio [3]. Quão melhores forem os seus processos de negócio, melhores serão os seus serviços. Diante disso, muitas empresas dos setores público e privado estão tentando implantar BPM em suas organizações.

O sucesso de uma iniciativa de BPM depende de alguns fatores críticos, dos quais podem destacar-se o alinhamento estratégico do negócio, o controle das mudanças organizacionais, o nível de infraestrutura para automação de processos, a cultura organizacional, entre outros. Esse trabalho, no entanto, possui foco no controle das mudanças organizacionais.

A gestão de mudanças preocupa-se com a implantação das transformações necessárias para que determinada mudança no meio organizacional seja aceita. Esse trabalho tem como objetivo principal a criação de um Guia de Boas Práticas para Gestão de Mudanças em projetos de BPM aplicados no setor público.

2. Objetivos

Este trabalho possui como objetivos:

- Analisar modelos de Gestão de Mudanças existentes na literatura; e
- Propor uma Guia com Boas práticas de Gestão de Mudanças em iniciativas de BPM em organizações públicas;

3. Cronograma

Entrega	Data
Introdução, Revisão da Literatura e Protocolo para Condução de entrevista	16/03/2015
Introdução (corrigida) e Revisão da Literatura (corrigido)	06/04/2015
Guia de Boas Práticas para Gestão de Mudanças em Projetos de BPM aplicados no setor Público e Resultado das Entrevistas	27/04/2015
Guia de Boas Práticas para Gestão de Mudanças em Projetos de BPM aplicados no setor Público (corrigido) e Resultado das Entrevistas (corrigido)	18/05/2015
Metodologia e Conclusão	01/06/2015
Metodologia (corrigido) e Conclusão (corrigido)	08/06
TCC Consolidado	20/06

4. Possíveis Avaliadores

- Carla Taciana Lima Lourenço Silva (ctlls@cin.ufpe.br).

5. Referências

[1] ABPMP. (2013) “BPM CBOK - Guide to the Business Process Management Common Body of Knowledge”, Versão 3.

[2] Elo Group. Curso de Transformação por processos: Análise, Melhorias e Gestão da Mudança. Apostila (2014).

[3] GONÇALVES, J. As empresas são grandes coleções de processos. Revista de Administração de Empresas (2000).

[4] JUNIOR N. Gestão de Mudanças. Revista Meio Ambiente Industrial Ano XII, Edição 77 (2009).

6. Assinaturas

_____

Jorge Augusto de Melo Magalhães Lyra – Aluno

_____

Carina Frota Alves – Orientador

_____

Iveruska Jatobá – Co-orientador