



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

**"Uma Metodologia Ágil para Gestão de Processos de Negócio"
Proposta de Trabalho de Graduação**

Recife, Setembro 2016



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

**"Uma Metodologia Ágil para Gestão de Processos de Negócio"
Proposta de Trabalho de Graduação**

**Aluno: João Guilherme Alcântara Cunha
Orientadora: Carina Frota Alves, PhD
CIn/UFPE**

**Co-Orientador: George Augusto Valença Santos
DEINFO/UFRPE**

Recife, Setembro 2016

CONTEXTO

Desde o início da administração, as organizações vêm tentando estudar e melhorar seus processos para conseguir produzir o melhor resultado com o menor esforço e custo possível. A Gestão de Processos de Negócio (do inglês BPM - Business Process Management) surge no contexto de melhoria contínua dos processos das organizações, agregando valor real para clientes de seus serviços e líderes que utilizam suas práticas de gestão orientada a resultados. As iniciativas de BPM em geral envolvem a realização de projetos de melhoria de processos, capitaneados idealmente por um Escritório de Processos (EPROC). Essa unidade tem como missão incentivar e propagar as práticas e princípios de BPM na organização.

Um dos principais serviços do EPROC é a melhoria contínua de processos de negócio, realizada por meio de projetos. Eles em geral envolvem um profundo estudo de todas as regras de negócio, com identificação de seus problemas e respectivas causas. Com base nisso, são propostas melhorias que eliminem falhas encontradas durante a análise do procedimento. Para que isto ocorra, é necessário padronizar as atividades de melhoria de processos. Isto envolve a adoção de uma metodologia de BPM que é estruturada tendo como base o ciclo de vida típico de BPM que de acordo com o CBOK (2013) compreende o planejamento, análise, desenho, implementação, monitoramento & controle e refinamento.

Um dos fatores críticos de sucesso de uma iniciativa de BPM é garantir apoio da Alta Administração Santos H. M. et al; (2012). Para que isto ocorra, é necessário mostrar a relevância dos esforços empreendidos através de resultados oriundos dos projetos guiados pelo EPROC. Desse modo, é preciso garantir a manutenção do patrocínio executivo e consequente continuidade da iniciativa BPM na organização.

Muitas metodologias de BPM, no entanto, demandam a realização de atividades burocráticas e que agregam pouco valor ao resultado final do projeto, carecem de

flexibilidade ou envolvem técnicas custosas (tempo, recursos) e de difícil realização. Santos H. M. et al; (2012) diz que na maioria das organizações que vários projetos de melhoria foram iniciados, mas não foram concluídos ou foram concluídas com um cronograma atrasado. Isto levanta um sentimento de frustração e insegurança em relação aos projectos desta natureza , especialmente para os trabalhadores mais antigos. A incerteza de clientes internos devido ao fracasso de projetos de melhoria anteriores pode ser considerado uma das principais causas da desmotivação dos funcionários públicos relativos a iniciativa BPM.

Souto (2016) diz que gestão ágil é aquela que se propõe a aplicar métodos e prover uma estrutura organizacional capaz de atingir os objetivos da organização de forma eficiente e com flexibilidade para adaptar-se às mudanças de cenário interno e externo. A ideia de métodos ágeis, surgiu em meados dos anos 90, a princípio voltado para a indústria de software, que na época sofria grandes danos devido a alta burocracia e engessamento dos processos de desenvolvimento e culminou na construção, em 2011 do Manifesto ágil: essência do movimento pode ser expressa em dois objetivos: entregar inovações em produtos aos clientes e criar um ambiente de trabalho onde as pessoas sintam-se motivadas. para trabalhar todos os dias (Highsmith, 2004). Com os primeiros resultados, os conceitos foram assimilados para as técnicas de gestão de projetos de uma maneira geral.

Podemos concluir que a necessidade de entregar resultados efetivos para garantir patrocínio as iniciativas de BPM pela alta gestão e apoio de todos os membros da organização justifica o esforço de cada vez mais trazermos os princípios ágeis para a execução do processo de Melhoria de Processos de Negócio.

OBJETIVO

Este trabalho tem como objetivo principal desenvolver uma versão ágil de metodologia para gestão de processos de negócio, facilmente adaptável e receptiva a mudanças. Como ponto de partida, será considerada a metodologia e-BPM, desenvolvida por Oliveira (2014) e adotada por um órgão do setor público do Estado de Pernambuco.

O presente projeto se baseará para execução da pesquisa, com a realização de um estudo de caso no órgão supracitado. Como técnicas de pesquisa, serão realizadas entrevistas semi-estruturadas além de grupos focais para avaliação da solução criada pela pesquisa.

CRONOGRAMA

A Tabela 1 apresenta o cronograma de atividades que serão realizadas durante o desenvolvimento do trabalho de graduação proposto neste documento, tendo em vista o objetivo descrito anteriormente.

Quadro 1 - Cronograma de Atividades

Atividade	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Definição do escopo do trabalho	-	X			
Revisão da literatura	-	X X X X X X X			
Definição de Método de Pesquisa	-		X X X X		
Elaboração da Proposta de Projeto	-		X X		
Realização do estudo de caso	Entrevistas ... com Stakeholders			X X	
	Identificação e análise dos problemas encontrados na metodologia E-BPM				
	Análise das soluções			X X X X	
	Design da solução				
Grupo focal para Avaliação do				X	

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABPMP. BPM CBOK, 2013. Versão 3.0.

SOUTO. M. A. A. BPM UM PANORAMA DO USO DE ABORDAGENS ÁGEIS NO GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO. 2016 Dissertação de Mestrado. UFPE, Recife.

OLIVEIRA, Joyce Aline Pereira de. Fatores envolvidos na estruturação de um escritório de processos em uma organização pública: uma pesquisa-ação. Dissertação (Mestrado) – UFPE. Recife/PE, 2014.

HIGHSMITH, J. Manifesto para o Desenvolvimento Ágil de Software, 2001. Disponível em: <agilimanifesto.org>. Acesso em: 17 set. 2016.

SANTOS, Hígor M. et al. Critical Success Factors of BPM Initiatives in Brazilian Public Organizations. Acesso em 15 set. 2016.

ASSINATURAS

João Guilherme Alcântara Cunha - Aluno

Carina Frota Alves - Orientadora