

GESTÃO DE PROCESSOS – TESTE EMPÍRICO DE METODOLOGIA DE ANÁLISE

Thainara Felix Durso¹; Ernani Carpenedo Busanelo²; Igor Lopes Pereira³; Carieli dos Santos Gusmão⁴; Eunice Vera Tobias⁵

¹Aluno do curso de Administração – UU P. Porã, bolsista de monitoria/UEMS, thainara_fd@hotmail.com;

²Professor do curso de Administração – UU P. Porã, ernanicb@uems.br; ³Aluno do curso de Administração – UU P. Porã, lopespereira@live.com;

⁴Aluno do curso de Administração – UU P. Porã, carieli_gusmao@hotmail.com; ⁵Aluno do curso de Administração – UU P. Porã, eunice-deusefiel@hotmail.com;

Área de conhecimento do CNPq: 6.02.00.00-6 - ADMINISTRAÇÃO

RESUMO

Empresas de diversos setores, frente ao nível concorrencial com o qual se deparam, e visando se destacar perante aos demais *players*, veem na otimização de seus processos uma alternativa para serem competitivas e participarem dos mercados de seu interesse. A gestão de processos envolve alocar na condução dos processos de negócio e de apoio, os princípios de gestão que dotam a Administração de racionalidade. Isso contribui para a eficiência e eficácia dos processos e por consequência, a materialização das propostas estratégicas organizacionais. Para isso, recomenda-se a utilização de métodos de análise de processos com vistas a avaliá-los e propor melhorias e aperfeiçoamentos. Diante deste contexto, apresenta-se o objetivo deste estudo que é testar empiricamente, a metodologia de análise de processos proposta por D'Ascensão (2007). Para isso, foram desenvolvidos 4 (quatro) estudos de caso em empresas do município de Ponta Porã – MS e região escolhidas aleatoriamente considerando sua disposição em permitir que o estudo fosse feito. Em termos de resultados, observa-se que foi possível, com a utilização do método de análise em epígrafe, levantar dados relevantes que possibilitam entender os processos analisados, descrever seu fluxo, fazer inventário de recursos utilizados para sua execução, e assim, constituir um retrato da realidade dos processos em foco. Isso permite concluir que a metodologia apresenta méritos diante dos fins a que se propõe e que, os resultados analíticos dependem em muito da qualidade dos dados obtidos, da experiência do analista, entre outros fatores.

Palavras-chave: Processos; Gestão de Processos; Metodologia de Análise de Processos.