

Escritório de Processos: um estudo avaliativo dos resultados da adoção em uma Instituição Federal de Ensino Superior

AUTOR: JOSÉ LIDONÊS ALEXANDRE BORGES

ORIENTADOR: PROF. DR. GLAUCO DA SILVA AGUIAR

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2017/2%20Out%202017_Dissertacao%20Jose%20Lidones_Turma%202016.pdf

Resumo

O presente estudo teve por objetivo avaliar os resultados da adoção de um Escritório de Processos em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), no caso a Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO). Escritórios de Processos têm sido estruturados em organizações públicas com o propósito de formalizar ações de Gestão de Processos de Negócio e aumentar a efetividade da entrega dos serviços aos cidadãos. Peculiaridades inerentes a este contexto, como pouca flexibilidade a mudanças e rigidez da estrutura organizacional, dificultam a consolidação do Escritório de Processos neste setor. Neste estudo, adotou-se uma abordagem avaliativa chamada Colheita de Resultados (*Outcoming Harvesting*) e foi baseado no papel formativo e somativo da avaliação. Para tanto, recorreu-se aos procedimentos da pesquisa bibliográfica, documental e de campo para a coleta dos dados e a abordagem quantitativa para o tratamento dos dados. Embora, tenha sido averiguada a ocorrência de algumas boas práticas gerenciais relacionadas à Gestão de Processos, o que pode servir de inspiração para a instituição avaliada no seu processo de mudança organizacional, foram comprovadas algumas deficiências. Os resultados da avaliação demonstraram a baixa presença de diversas práticas elencadas pelo referencial teórico (BPM CBOK V3.0), principalmente, aquelas relacionadas com o monitoramento de desempenho e avaliação dos processos, o estabelecimento de metas e indicadores de desempenho para avaliar os processos. Além disso, ficou evidenciada a ausência de controle dos processos pelo Escritório de Processos da IFES. E por fim, foi constatada a carência de programas de treinamento ajustados às necessidades do processo. Essas evidências requerem a adoção de uma série de ações para a correção dos desvios identificados. Com base nesses resultados, dentre as recomendações destacam-se a institucionalização da Gestão de Processos de Negócios para que se torne parte da cultura organizacional da IFES avaliada. Ainda como sugestão, foi realçada a necessidade de elaboração de estratégias que levem em consideração as dificuldades evidenciadas neste estudo avaliativo.

Palavras-chave: Avaliação. Gestão de Processos de Negócios. Escritório de Processos. Instituição Federal de Ensino Superior.

Data da defesa: 02/10/2017