

GESTÃO DE PROCESSOS: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA EM UMA BASE NACIONAL

BRUNA GONÇALVES DE PAULA ; ELVIS SILVEIRA-MARTINS²

¹*Universidade Federal de Pelotas (UFPel)* – brunadeaula67@gmail.com

²*Universidade Federal de Pelotas (UFPel)* – elvis.professor@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

A busca por eficácia organizacional é um desafio enfrentado por tomadores de decisões e pesquisadores da área de gestão. Neste sentido, a busca por mecanismos que possam auxiliar este processo é uma tarefa constante e, muitas vezes, complexa.

Segundo esta lógica, verifica-se que a Gestão de Processos de Negócios (GPN) ou *Business Process Management* (BPM) emerge como uma ferramenta que pode auxiliar na busca pela eficácia organizacional. De acordo com Lobo, Conceição e Oliveira (2018) esta ferramenta (GPN/BPM) auxilia a gestão evidenciando gargalos e erros na execução do processo e possibilita a sua correção que, por consequência, tem a capacidade de ofertar maior desempenho para as organizações.

Em complemento a este posicionamento Mendes e Fittipaldi (2020, p. 9), ao analisar sob a ótica da gestão de processos, uma empresa com mais um século de existência concluíram que a “utilização de tecnologia aliado a reestruturação das políticas corporativas permitiu simplificar o processo, diminuindo as etapas, pessoas e tempo envolvidos. Introduzindo ainda maior segurança e rastreabilidade ao processo de aquisição de bens e serviços de pequena monta.”

Logo, o objetivo do BPM é melhorar a eficiência, eficácia e adaptabilidade dos processos de negócios, para que a organização possa alcançar seus objetivos de maneira mais eficaz. De acordo com Dumas, La Rosa, Mendling e Reijers (2018), o BPM é composto por um conjunto de atividades que visam analisar, modelar, executar, monitorar e otimizar os processos de negócios. Essas atividades podem ser executadas por meio de tecnologias de BPM, que incluem ferramentas de modelagem, sistemas de gestão de processos e sistemas de automação de processos.

Assim, o objetivo da presente pesquisa é realizar uma pesquisa bibliométrica sobre gestão de processos em uma base de dados nacional (SemeAd).

2. METODOLOGIA

A metodologia utilizada baseou-se na bibliometria. Para tanto, foi utilizada a base de dados do evento científico SemeAd (Seminários de Administração da Universidade de São Paulo). Tal evento foi escolhido por ser considerado o segundo maior evento na área de administração no País, e, pelo acesso à base de dados. Foi realizado um recorte temporal entre o período de 5 anos mais recentes, ou seja, 2017 |--| 2021.

A pesquisa utilizou o termo ‘processos organizacionais’. Os resultados foram: 2017: 5 artigos; 2018: 5 artigos; 2019: 8 artigos; 2020: 9 artigos; 2021: 6 artigos. Após a leitura verificou-se que destes somente 5 artigos possuíam aderência ao objetivo da pesquisa, ou melhor, 1 artigo em cada ano pesquisado. Para análise dos dados foram realizadas: análise dos objetivos da pesquisa, autores mais citados, trabalhos mais citados e propostas para novas pesquisas e relacionamentos entre universidades. Ademais, foram utilizadas as seguintes ferramentas: site Wordclouds e Microsoft Excel.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos resultados levou em consideração no primeiro momento os objetivos das pesquisas. Desta maneira, foram extraídos os objetivos das pesquisas e utilizando uma plataforma dedicada a agrupar as palavras mais citadas, foi possível gerar a imagem da Figura 1. Com este tipo de técnica ficou evidente que os artigos foram devidamente selecionados, já que a palavra ‘processo’ e suas variações (plural, maiúscula) foram citadas 7 vezes, seguido das palavras eficiência, estudo, fundação e implementação sendo citadas 2 vezes cada.

Figura 1 – Nuvem de palavras – objetivos



Na sequência, analisou-se os trabalhos mais referenciados. Para tanto foi considerado somente o primeiro autor. Assim, verificou-se que os 3 autores mais citados são: i) OLIVEIRA, S. B. – 6 citações; ii) ROSEMANN, M. – 4 citações; iii) VALLE, R. – 3 citações. Em complemento a este tipo de análise verificou-se que DAVENPORT, T. H.; GONÇALVES, J. E. L.; OLIVEIRA, J. A.; YIN, R. K.*; BARDIN, L.**; BALDAM, R. foram citados 2 vezes.

Com relação a esta análise pode ser observado que, com exceção de dois autores (*,

**) reconhecidos como pesquisadores da área de metodologia/pesquisa, os autores possuem renome na área de processos organizacionais.

Não obstante a análise anterior, também verificou-se que os trabalhos mais citados foram: i) Gestão de processos e tecnologia de informação: em busca da agilidade em serviço – 2 citações; ii) The service portfolio of a BPM center of excellence. In Handbook on Business Process Management 2 The six core elements of business process management – 1 citação; iii) Análise e Modelagem de Processos: foco na técnica BPMN – 1 citação.

Outra análise realizada diz respeito às agendas para trabalhos futuros sendo que:

Goulart, Ferreira e Gagliardi (2018) sugerem:

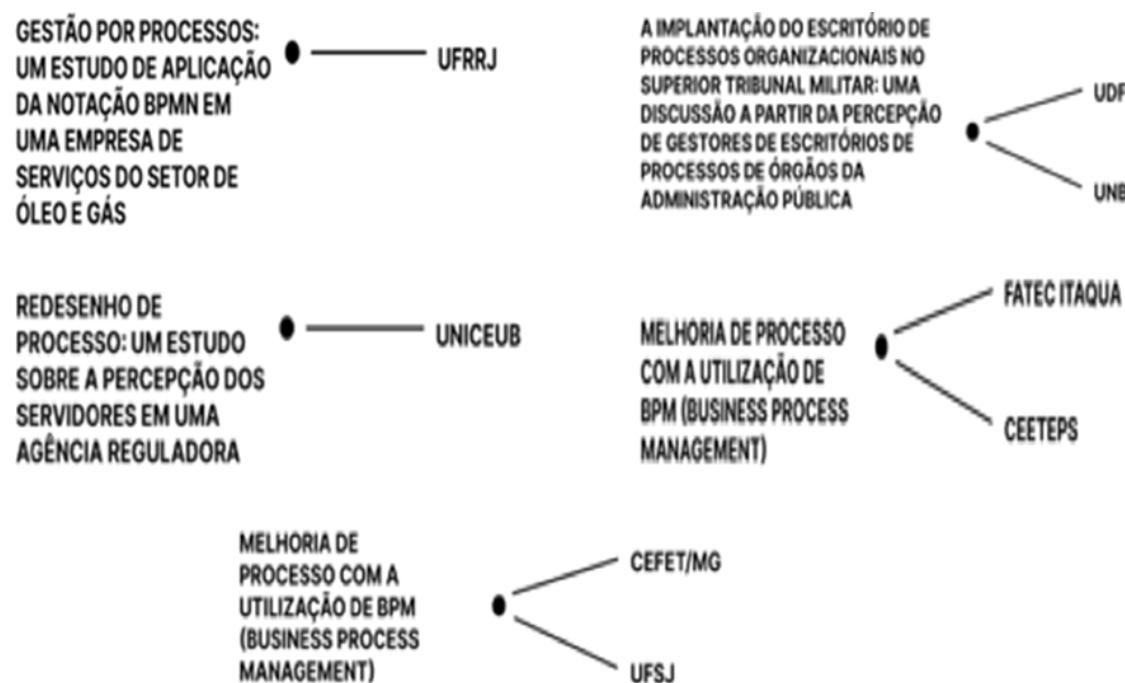
- realização de uma comparação entre a implementação do Redesenho em uma empresa privada com uma pública, para assim analisar o interesse das pessoas, as mudanças realizadas e o nível de satisfação dos funcionários.
- analisar outra etapa da Gestão de Processos, como mapeamento, ou analisar como se consolidou a área de Gestão de Processos na empresa, pois se trata de uma área que as empresas estão cada vez mais incorporando através das ferramentas utilizadas, muitas inovações.
- pesquisar a importância que a área de processos está tendo nas organizações e relacionar com o número de empresas que estão adotando esse setor como fixo

Já Rezende, Mendonça e Maciel (2021) recomendam:

- efetiva implementação das soluções propostas na Funed e a avaliação de todo o processo de avaliação de fornecedores, não só apenas relativo às lacunas do sistema.

Por fim, buscou-se analisar as relações estabelecidas entre as instituições de ensino/pesquisa para o desenvolvimento da temática. Não foi possível identificar redes de relacionamento, mas parcerias em alguns casos. Tal análise pode ser observada na Figura 2.

Figura 2 – Relações entre Universidades por artigo



4. CONCLUSÕES

Considerando que o objetivo da pesquisa é realizar uma pesquisa bibliométrica em uma base de dados nacional (SemeAd) conclui-se que este foi plenamente atingido. A apresentação dos resultados explorados nos artigos comprova tal afirmativa. Ademais, conclui-se também que, embora seja uma temática constantemente enaltecida como importante e crucial (em pesquisas e sala de aula), não foi possível observar o mesmo na base de dados pesquisa, não sendo possível identificar uma grande quantidade de artigos associados à gestão de processos.

Sugere-se para novas pesquisas a análise sobre a produção científica da temática – talvez uma pesquisa qualitativa com pesquisadores da área, visando explorar as implicações destas sobre a quantidade de produções. Como limitação principal, acredita-se que a exploração de apenas uma base de dados deva ser considerada como tal.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DALTRO, P.J.G.; PAGOTTO, D.P.; BATISTA, A.M.F.; SILVA, G.C.N.; FIDELIS, R.A. A implantação do escritório de processos organizacionais no superior tribunal militar: uma discussão a partir da percepção de gestores de escritórios de processos de órgãos da administração pública. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO, 22, São Paulo, 2019, **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2019.
- DUMAS, M.; LA ROSA, M., MENDLING, J.; REIJERS, H. A. **Fundamentals of business process management**. Springer, 2018.
- GOULART, F.F.; FERREIRA, L.B.; GAGLIARDI, M. Redesenho de processo: um estudo sobre a percepção dos servidores em uma agência reguladora. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO, 21, São Paulo, 2018, **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2018.
- LOBO, C.V.F.; CONCEIÇÃO, R.D.P.; OLIVEIRA, S.B. Gestão por processos: um estudo de aplicação da notação BPMN em uma empresa de serviços do setor de óleo e gás. **Revista Inovação, Projetos e Tecnologias**. V. 6, N. 1, 2018.
- LOBO, C.V.F.; MOREIRA, J.; CHAMOVITZ, M.; CONCEIÇÃO, R. D. P.; OLIVEIRA, S. B. Gestão por processos: um estudo de aplicação da notação BPMN em uma empresa de serviços do setor de óleo e gás. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO, 20, São Paulo, 2017, **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2017.
- MENDES, P.; FITTIPALDI, M.A. Melhoria de processos com a utilização de BPM (business process management). In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO, 23, São Paulo, 2020, **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2020.
- REZENDE, P.A.; MENDONÇA, F.M.; MACIEL, J.R.S. Aplicação do BPM para identificar problemas no processo de avaliação de fornecedores de uma fundação pública mineira: um estudo de caso. In: SEMINÁRIOS DE ADMINISTRAÇÃO, 24, São Paulo, 2021, **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2021.