

Sumário

Apresentação, xv

1 Cenários Organizacionais no Brasil, 1

1.1 A realidade dos sistemas fechados, 1

1.2 A realidade dos sistemas abertos, 5

1.3 O cenário brasileiro, 7

1.4 Tecnologias para análise de cenários, 9

Finalizando, 13

Estudo de caso, 14

Questões para debate, 15

Referências, 15

2 Processos, 17

2.1 Evolução das propostas, 17

2.2 Conceito, 24

2.3 Visão funcional × gestão de processos, 26

2.4 Tipos de processos, 29

2.5 Técnicas de modelagem, 30

2.5.1 BPMN (*Business Process Modeling Notation*), 31

2.5.2 IDEF (*Integrated Definition*), 45

2.5.3 EPC (*Event-Driven Process Chain*), 57

2.6 Escritório de processos, 62

2.6.1 Ação estratégica do escritório de processos, 63

Finalizando, 66

Estudo de caso 1, 67

Estudo de caso 2, 68

Questões para debate, 70

Referências, 71

3 Estratégias Organizacionais, 73

3.1 Visão e missão, 74

3.2 Cadeia de valor, 77

3.3 Hierarquia, camadas de decomposição da cadeia de valor, 79

Finalizando, 80

Estudo de caso, 81

Questões para debate, 82

Referências, 82

4 A Relevância da Governança na Gestão de Processos, 84

4.1 O que é governança de processos?, 85

4.2 Principais elementos da governança, 89

Finalizando, 96

Estudo de caso, 96

Questões para debate, 97

Referências, 98

5 Tecnologia da Informação, 99

5.1 Rápido histórico, 99

5.2 *Workflow* – onde tudo começou, 102

5.3 Sistemas integrados de gestão – onde estamos na prática, 104

5.4 BPMS – onde estamos na teoria, 106

5.5 SOA – aonde queremos chegar, 109

Finalizando, 113

Estudo de caso, 113

Questões para debate, 114

Referências, 115

6 O Papel das Pessoas na Gestão de Processos, 117

6.1 Competências pessoais, 118

6.2 Liderança, 119

6.3	Cultura organizacional, 120
	Finalizando, 123
	<i>Estudo de caso</i> , 124
	<i>Questões para debate</i> , 125
	<i>Referências</i> , 126
7	Gestão da Mudança, 127
7.1	Mudança e processos, 128
7.2	Tecnologia da informação, processos e organizações, 129
7.3	Delineamento de modelos direcionados à mudança organizacional, 136
7.4	Momentos da mudança, 138
	Finalizando, 145
	<i>Estudo de caso</i> , 145
	<i>Questões para debate</i> , 146
	<i>Referências</i> , 147
8	Pesquisa, 148
8.1	Objetivo, 149
8.2	Revisão de natureza bibliográfica, 149
8.3	Metodologia, 150
8.3.1	Tipo de pesquisa, 150
8.3.2	Delimitação do estudo, 150
8.3.3	Universo e amostra, 151
8.3.4	Seleção dos sujeitos, 151
8.3.5	Análise e tratamento dos dados, 151
	Finalizando, 160
	<i>Estudo de caso</i> , 161
	<i>Questões para debate</i> , 162
	<i>Referências</i> , 163
	<i>Bibliografia</i> , 165
	<i>Índice remissivo</i> , 171
	<i>Índice onomástico</i> , 175