

GESTÃO POR PROCESSOS EM ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS: UM ESTUDO DE CASO EM UMA FUNDAÇÃO PÚBLICA

Autor: **Marta Da Silva Coutinho**

Banca examinadora: Prof. Dra Vera Maria Medina Simonetti (presidente e orientadora); Prof. Dr. Harvey José Santos Ribeiro Cosenza; Prof. Dr. Luiz Flavio Autran Monteiro Gomes (IBMEC/RJ)

RESUMO

A gestão por processo pode ser entendida como um modelo de gestão organizacional, orientada para gerir a organização com foco nos processos, procurando equilibrar a organização com o ambiente, com a tecnologia e as pessoas por meio de uma linguagem própria de comunicação, exigindo da organização um ambiente interno propício à mudança, e possibilitando *feedback* para avaliar as estratégias e a modelagem organizacional. Neste estudo, o objetivo consiste em apresentar um Modelo de Gestão por Processos, desde sua implementação até os resultados alcançados, em uma Fundação Pública, em especial, nas suas atividades administrativas. Sendo assim, foi analisada a abordagem por processos utilizada, apresentando suas fases, a metodologia aplicada e os resultados alcançados durante a implementação, baseada no Modelo do Ciclo de Gerenciamento dos Processos de Negócios proposto por Baldam *et al* (2007) e, ainda, foi avaliado o estágio de evolução em uma visão por processo, de acordo com o Modelo de Referência proposto por Gonçalves (2000). Este Estudo de Caso foi desenvolvido por meio de *observação participante*, de forma aberta, e por *análise documental*. Os resultados indicam que ocorreu uma convergência em vinte e três atividades e uma divergência em duas atividades quando comparado com o Modelo proposto por Baldam *et al* (2007) e o Caso estudado. A Diretoria-Executiva encontram-se no estágio B na evolução para uma visão por processos, segundo o Modelo de Gonçalves (2000), necessitando, ainda de um grande esforço de aprendizagem e desenvolvimento organizacional.

Palavras-chaves: gestão organizacional, gestão pública e gerenciamento de processos de negócio.