# O USO DE MULTIMETODOLOGIA COMO APOIO AO PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO NA SELEÇÃO DE SISTEMAS PARA GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

**Mateus Müller Franco e Joyce Nunes Galvão Cavalcante**
Universidade Federal de Pernambuco – Departamento de Engenharia de Produção
Prédio de Eng. de Produção, Av. da Arquitetura - Cidade Universitária, Recife - PE, 50740-550
mateusmullerf@gmail.com
joycenunes10@hotmail.com

## RESUMO

Desempenho estratégico, competitividade, transparência, planejamento, inovação e transformação digital estão cada vez mais em alta na esfera empresarial. Neste universo, o Gerenciamento de Processos de Negócio (BPM, do inglês *Business Process Management*) auxiliam as empresas na padronização dos seus processos organizacionais, maximizando os resultados, solucionando os problemas, diminuindo as atividades que não agregam valor e automatizando as atividades. Logo, uma organização que atua no segmento automotivo necessita implementar um BPMS (do inglês, *Business Process Management System*), por estar enfrentando problemas de alinhamento estratégico, conformidade, modelagem de fluxo de trabalho, comunicação, padronização e descrição das atividades. Sendo assim, este estudo objetiva propor o uso de multimetodologia para apoiar o processo de tomada de decisão organizacional, na seleção de sistemas que atuem com BPM. Neste contexto, com a combinação da utilização de mais de um método de Pesquisa Operacional *soft* e *hard* dentro da mesma situação problemática, será possível contribuir com a resolução do problema supracitado e enaltecer a importância e a usabilidade dos diversos métodos disponíveis. Posto isto, para compor este problema de decisão, será utilizado o *Value-Focused Thinking* (VFT) e o *Soft Systems Methodology* (SSM), como métodos de estruturação de problemas (PSM). Em seguida, será aplicado o método de elicitação flexível FITradeoff em uma problemática de escolha. Nesta conjuntura, os decisores eleitos para esta aplicação são o Gerente de Projetos, o Coordenador de Tecnologia da Informação, um Analista de Sistemas, o Coordenador de Processos e um Analistas de Processos. Ainda, é importante ressaltar que as escolhas do PSM se deram em virtude de um ser focado em valores do decisor e o outro, em alternativas, porém, ambos auxiliando no entendimento e na resolução da situação problema. Por outro lado, a predileção do método multicritério transcorreu da simplificação do processo de elicitação e da possibilidade de utilização de informações parciais, reduzindo o esforço cognitivo durante o processo decisório. Desse modo, esta pesquisa é classificada como de natureza aplicada, com abordagem quantitativa e qualitativa, de objetivo descritivo e exploratório, e com a utilização de procedimentos técnicos de tipo de pesquisa bibliográfica e de um estudo de caso. Posto isto, com o uso da multimetodologia referida, será possível contribuir com a literatura e escolher um sistema de BPM disponível no mercado, considerado como o mais adequado para a organização em questão, pela caracterização da alternativa ótima, por meio da aplicação sistemática e estruturada de dois PSM, além das preferências iniciais dos decisores especificados, com o uso de um método multicritério eficiente nesta área de estudo.

**PALAVRAS CHAVE. Decisão Multicritério, Multimetodologia, BPM.**

**Tópicos: ADM – Apoio à Decisão Multicritério.**