**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

**CAMPUS ALBERTO CARVALHO**

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**EMESON SANTOS DE OLIVEIRA**

**PAULO VITOR DOS SANTOS FELIPE**

**MODELAGEM DOS PROCESSOS DAS CHEFIAS DOS DEPARTAMENTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE.**

**ITABAIANA**

**2019**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

**CAMPUS ALBERTO CARVALHO**

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**EMESON SANTOS DE OLIVEIRA**

**PAULO VITOR DOS SANTOS FELIPE**

**MODELAGEM DOS PROCESSOS DAS CHEFIAS DOS DEPARTAMENTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE.**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao Departamento de Sistemas de Informação da Universidade Federal de Sergipe como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Sistemas de Informação.

Orientador: Marcos Barbosa Dósea

**ITABAIANA**

**2019**

**ATENÇÃO: este texto deve ser impresso no verso da contracapa.**

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | Oliveira, Emeson Santos.    Modelagem dos processos das chefias dos departamentos da universidade federal de Sergipe / Emeson Santos de Oliveira – Itabaiana: UFS, 2019.  99f. (indica o número de páginas do trabalho); 99 cm (indica o tamanho)    Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal de Sergipe, Curso de sistemas de informação, 2019.    1. Assunto. 2. Área de Concentração - TCC. 3. Curso. I. Título. | |

**EMESON SANTOS DE OLIVEIRA**

**PAULO VITOR DOS SANTOS FELIPE**

**MODELAGEM DOS PROCESSOS DAS CHEFIAS DOS DEPARTAMENTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE.**

Trabalho de Conclusão de Curso submetido ao corpo docente do Departamento de Sistemas de Informação da Universidade Federal de Sergipe (DSIITA/UFS) como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em sistemas de informação.

Itabaiana, ([dia] , [mês] e [ano] da aprovação).

**BANCA EXAMINADORA:**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Prof(a) Marcos Barbosa Dósea, Doutor**

**Orientador**

**DSIITA/UFS**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Prof(a) Nome Completo Professor Avaliador, Titulação**

IES

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Prof(a) Nome Completo Professor Avaliador, Titulação**

IES

Dedico

A [NOME(S)] (Opcional).

AGRADECIMENTOS (Opcional)

Ao ...

A ...

Epígrafe

*“[Frase, verso, dito ou menção]”*

*([AUTOR])*

*(*Opcional*)*

SOBRENOME, Nome. **Título do trabalho em negrito**: subtítulo (se houver, depois de dois pontos). Ano. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de [NOME DO CURSO], Departamento de Sistemas de Informação, Universidade Federal de Sergipe, Itabaiana, Ano.

RESUMO

*O texto do resumo deve conter, no máximo, 500 palavras. Deve ser apresentado em um único parágrafo (americano), com espaçamento simples entre as linhas, alinhamento justificado e em itálico. A primeira frase deve ser significativa, explicando o tema principal do documento. Deve-se usar o verbo na voz ativa e na terceira pessoal do singular. Deve ser informativo, e não apenas indicativo, ou seja, deve apresentar as principais informações que serão veiculadas pelo texto. Deve ser um novo texto, e não apenas uma colagem de fragmentos do texto que será apresentado em seguida. O resumo não pode conter informação que não esteja também contida no corpo do texto. Deve ser acompanhado da indicação de palavras-chaves (no máximo 5), pelas quais o texto será indexado.*

**Palavras-chave:** Palavra A. Palavra B. Palavra C.

ABSTRACT

*Trata-se da tradução do resumo para a língua inglesa. Deve ser o mais próximo possível da versão em língua portuguesa, ou seja, não deve conter informação que não tenha sido também incluída no resumo em português, e não deve deixar de incluir informações ali expressas. Também deve vir em itálico e não pode ultrapassar 500 palavras. Deve ser acompanhado da tradução das palavras-chave para o inglês.*

***Key-words:*** *Word A. Word B. Word C.*

**LISTA DE FIGURAS**

**Figura 1 –** Identificação da figura........................................................................................... 99

**Figura 2 –** Identificação da figura........................................................................................... 99

**LISTA DE FOTOGRAFIAS**

**Foto 1 –** Identificação da foto................................................................................................. 99

**Foto 2** – Identificação da foto................................................................................................. 99

**LISTA DE GRÁFICOS**

**Gráfico 1 –** Identificação do gráfico....................................................................................... 99

**Gráfico 2 –** Identificação do gráfico....................................................................................... 99

**LISTA DE QUADROS**

**Quadro 1 –** Identificação do quadro....................................................................................... 99

**Quadro 2** – Identificação do quadro....................................................................................... 99

**LISTA DE TABELAS**

**Tabela 1 –** Título da tabela...................................................................................................... 99

**Tabela 2 –** Título da tabela...................................................................................................... 99

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

CFE Conselho Federal de Educação

CNPq Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

MEC Ministério de Educação e Cultura

NATIS *National Information Systems*

OEA Organização dos Estados Americanos

SUDENE Superintendência de Desenvolvimento do Nordeste

UFS Universidade Federal de Sergipe

UNESCO *United Nation Educational, Scientific and Cultural Organization*

**LISTA DE NOTAÇÕES E SÍMBOLOS**

**™** Marca comercial

**®** Marca registrada

**∑** Somatório

**SUMÁRIO**

[**1 INTRODUÇÃO**](#_rk3dwhue3ns2) **13**

[1.1 Objetivos](#_yulcf05rxsch) 13

[1.1.1 Objetivos gerais](#_hfonm6a6078g) 13

[1.1.2 Objetivos específicos](#_pid2rdciw1f6) 13

[1.2 Metodologia](#_yaoaijlsh6tj) 13

[**2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**](#_nd7wnkimmy2s) **14**

[2.1 os problemas de processos nas organizações](#_vniw9yv10oba) 15

[2.2 O processo de negócio](#_rksnzf96fe3q) 17

[2.3 Modelagem de gerenciamento de processo (bpm)](#_acpjmrrkuhby) 18

[2.4 (Notação) MODELAGEM DE PROCESSO DE NEGÓCIO (BPMN)](#_xbwpt4t3iq45) 19

[2.5 Ferramenta (bpmn)](#_axgikh2dgkz) 19

[2.6 Modelagem e melhoria de processo como solução](#_i3m4rf497acf) 19

[**3 TRABALHOS RELACIONADOS**](#_j7d4ltk8d6g2) **20**

[**4 MODELAGEM DOS PROCESSOS**](#_nygnvz5prrg3) **20**

[4.1 MODELAGEM (AS - IS)](#_3a9mi7i3nt36) 20

[4.2 ESCOLHA DOS PROCESSOS](#_q3wlkbiuqgg8) 20

[4.3 ESCOLHA DOS DEPARTAMENTOS](#_wyvni1sh1pzr) 20

[4.4 DOCUMENTAÇÃO DAS ENTREVISTAS](#_swiiufmqrmrd) 20

[4.5 DOCUMENTAÇÃO DOS PROCESSOS](#_4jr15mlkmx3s) 20

[**5 CONCLUSÃO**](#_qpwsmwhi0ad1) **20**

# 

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

**CAMPUS ALBERTO CARVALHO**

**DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

**EMESON SANTOS DE OLIVEIRA**

**PAULO VITOR DOS SANTOS FELIPE**

### 

**MODELAGEM DOS PROCESSOS DAS CHEFIAS DOS DEPARTAMENTOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE**

**CAPITULO 1**

**INTRODUÇÃO**

**Este capítulo apresenta, em caráter de extrema importância, a contextualização, justificativa, a definição do problema, os principais objetivos deste trabalho, as suas contribuições, a metodologia utilizada no desenvolvimento deste documento, assim como a estrutura e conteúdo dos demais capítulos apresentados.[ES1]**

**1.1.** **CONTEXTUALIZAÇÃO**

**Fala de uma forma geral do problema ATRAVEZ DE CITAÇÕES e contextualizando. Basicamente é a definição do nosso problema**

**1.2.** **JUSTIFICATIVA**

**Falar sobre o nosso problema especificamente dos processos das chefias, mostrar as dificuldades, apresentar as soluções encontradas, escolher a melhor solução e dizer porque escolheu esta solução e como resolver o problema.**

**1.3.** **DEFINIÇÃO DO PROBLEMA**

**Aqui falar sobre o problema a ser abordado.**

**1.4.** **OBJETIVOS**

**Aqui falar dos nossos objetivos GERAIS E ESPECÍFICOS. Sem topito e sim dentro do conteúdo.**

**(obs: talvez os dividir em OBJETIVOS GERAIS E OBJETIVOS ESPECÍFICOS)**

**1.5.** **CONTRIBUIÇÕES**

**Aqui mostra em que o trabalho contribui (no nosso caso em que nosso trabalho contribui para o âmbito da UFS e parta a sociedade)**

**1.6.** **METODOLOGIA**

**Escrever um breve resumo (de forma geral) citando cada capitulo do trabalho.**

**Os objetivos da pesquisa foram obtidos seguindo uma metodologia que compreende estudo, o desenvolvimento prático e teórico da abordagem proposta e exemplos de modelos de processos de negócio. A metodologia inclui as seguintes atividades:**

**1.7.** **ESTRUTURA DO DOCUMENTO**

**Aqui mostra de forma mais detalhada cada capitulo de como está estruturado este trabalho**

**OBS: USAR UMA MODELAGEM PARA MOSTRA A ESTRUTURA DE NOSSO TRABALHO (VISÃO GERAL DO PROJETO DE PESQUISA)**

**CAPITULO 2**

**FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

**Este capítulo vem a apresentar os principais assuntos deste projeto de pesquisa sendo eles: processo de negócio, modelagem de processo de negócio, processos de negócio das chefias dos departamentos da UFS. Ao final mostra alguns trabalhos relacionados ao problema do trabalho descrito.**

**2.1.**  **PROCESSO DE NEGÓCIO**

Esta seção vem mostrar que alguns problemas Processuais das empresas e apresentar de forma simples e eficaz um modelo de padronização de organização que pode ser usado em organizações afim de facilitar as ações e funções dentro das empresas. No caso deste trabalho usaremos a técnica de modelagem de processo de negócio (BPM).

Nas organizações a presente era da globalização traz uma alta competitividade entre as empresas que buscam ter um crescimento e o lucro. Eles precisam ter capacidade de oferecer produtos e serviços inovadores para atender todas as necessidades dos clientes, mas as vezes não existe uma boa organização, ou se existe, as vezes precisam melhora-la ainda mais para atingirem suas metas no mercado de trabalho.

Por isso as empresas para continuarem crescendo e ficarem em um bom status, de empresa grande, conhecida, que seus funcionários trabalhem de uma maneira melhor e seus clientes sejam atendidos de uma forma diferenciada. Poderiam ter o interesse de criar uma forma de padronização em suas atitudes e funções para melhorar e facilitar os processos de negócio dentro das suas empresas.

Muito se fala sobre processo de negócio nas organizações, mas pouco se entende como funciona, um erro comum dos administradores dessas empresas e utilizar os processos em uma parte das empresas e esquecer todo o resto.

Toda e qualquer organização tem seu negócio executado diariamente por seus processos de negócio. No entanto, nem sempre esses processos estão explícitos ou são conhecidos pela organização. O conhecimento dos processos de negócio é importante para uma organização, pois é através deles que se pode planejar e intensificar se as tarefas estão corretas, determinar prioridades e analisar procedimentos a fim de evitar perda de tempo, repetição de tarefas, desmotivação e queda de produtividade. (BORGES, 2015, P. 6).

Dentre os vários problemas existentes nas empresas um exemplo de problemas de processos que podemos utilizar são as micro e pequenas empresas.

Tipicamente, este tipo de empresa sofre problemas similares a qualquer tipo de empresa, p.ex., no que se refere à qualidade de seus produtos. Porém, no geral, micro e pequenas empresas (MPEs) normalmente enfrentam estes problemas ao extremo devido à informalidade de seus processos e à falta de recursos. Estas características podem prejudicar as MPEs no que se refere à sua qualidade, produtividade e competitividade, ou até mesmo à sua sobrevivência no mercado. Em particular, MPEs têm geralmente um processo de software informal e, consequentemente, dependente principalmente da competência das pessoas envolvidas. (THIRY; WANGENHEIM; ZOUCAS; PICKLER, 2006, P.189)

As dificuldades sobre os processos organizacionais são grandes e diversas, os processos tem que está bem documentado, ter claro as fronteiras (inícios e fim) e seu objetivos. Entre as organizações tem havido uma tendência por estruturar a gestão em torno de processos, ao invés da tradicional estrutura funcional. Essa gradativa mudança tem ocorrido pelos seguintes motivos: aumento na frequência da encomenda dos produtos/serviços ofertados, necessidade de rápida transferência de informação e tomada de decisão; necessidade de se adaptar a mudanças na demanda e aumento da concorrência internacional (SEETHAMRAJU; MARJANOVIC, 2009).(MÜCKENBERGER; TOGASHI; PÁDUA; MIURA, 2012, p. 2).

Quando uma organização tem vários processos por departamento e eles não se comunicam entre se, podem gerar falhas na produção final dos produtos/serviços. A definição de um único processo padrão corporativo de forma que a organização identifique os problemas existente e que os departamentos envolvidos tenham um maior entendimento de todos o processo em se. Outro problema que atinge uma organização é a falta de capacidade de resolver um problema, talvez essa seja a principal adversidade das empresas, característica essa que se revela quando determinado objetivo não é alcançado. Ao contrário da empresa encontrar novas formas de solucionar o problema ela aceita o fato que não é capaz de resolvê-lo, sendo comuns frase como “caro demais”, “já tentei, mas não deu certo”. Uma alternativa para contornar esta situação é adotar novas ações ao invés de justificar, exigindo uma análise dos problemas e novas formas de contorná-las, afinal a justificativa pode ser aceita, mas a falta de atitude não.

Citando alguns dos problemas que pode acontecer em um processo organizacional, essas empresas vão atrás de meios de organizar seus processos de forma que possa ter um clareza de todos os envolvidos, um meio que é utilizado é o modelo BPM. Weske (2007, p. 7) define BPM, modelagem de processos de negócio, como sendo: “um conjunto de modelos de atividade e restrições de execução entre eles. Uma instância de processo de negócios representa um caso concreto nos negócios operacionais de uma empresa, consistindo em instâncias de atividade. Cada modelo de processo de negócios atua como um modelo para um conjunto de instâncias do processo de negócios, e cada modelo de atividade atua como um modelo para um conjunto de instâncias de atividade.”. O Modelamento de processos de negócios BPM, tem por objetivo não só gerenciar os processos para agregar valor à organização, como também a melhoria contínua dos processos, principalmente através de seu redesenho e análise. (Pereira, 2013, p.43).  É claro que este assunto será mais adiante, detalhado.

Começaremos então a detalhar a modelagem de processo de negócio.

Existem várias definições de processo de negócio de acordo com algumas literaturas:

“Um processo de negócio é uma coleção de atividades relacionadas, executadas por um ou mais participantes, que têm por objetivo produzir um produto ou serviço para um cliente e agregar valor para a organização.”, (BORGES, 2015, p. 6).

“No contexto de BPM, um "processo de negócio" é um trabalho que entrega valor para os clientes ou apoia/gerencia outros processos. Esse trabalho pode ser ponta a ponta, interfuncional e até mesmo interorganizacional.”, (BRASIL, 2013, p. 35).

Segundo Weske (2007, p.16)

Um processo de negócios consiste em um conjunto de atividades que são executadas em coordenação em um ambiente organizacional e técnico. Essas atividades realizam conjuntamente uma meta de negócios. Cada processo de negócios é executado por uma única organização, mas pode interagir com processos de negócios realizados por outras organizações.

Entendemos que o processo de negócio é um trabalho feito em passo a passo a fim de organizar, padronizar, facilitar, e melhorar os processos de uma organização que deve ser conhecido por todos da organização, ou estudado a ponto de que esteja bem claro para uma melhor aplicação dos procedimentos de maneira mais eficaz, de forma que as tarefas sejam especificadas e mapeadas para que tudo fique mais fácil, rápido estimulando a produtividade e melhorias dentro e fora das organizações.

Segundo Baldam (2014, p. 34) entre os benefícios da utilização do BPM, podemos citar:

* Eliminação/redução de tarefas manuais.
* Eliminação de esforços em duplicidade.
* Redução do lead time dos processos.
* Redução de custos.
* Melhoria de serviço ao cliente.
* Gerenciabilidade das atividades.
* Integração de sistemas desconectados.
* Direcionamento automático de problemas/exceções para os gerentes/responsáveis pelos processos.

Logo, é justo dizer que o sucesso ou fracasso de uma empresa ou organização depende de como, e se, está organizada.

Os processos de negócios apresentam três tipos de classificações: o processo primário, o processo de suporte e o processo de gerenciamento. No caso deste trabalho vamos utilizar o processo primário.

O processo primário conforme Brasil (2013, p. 36)

É um processo tipicamente interfuncional ponta a ponta (e até interorganizacional ponta a ponta) que agrega valor diretamente para o cliente. Processos primários são frequentemente referenciados como processos essenciais ou finalísticos, pois representam as atividades essenciais que uma organização executa para cumprir sua missão. Esses processos constroem a percepção de valor pelo cliente por estarem diretamente relacionados à experiência de consumo do produto ou serviço.

Em capítulos posteriores este trabalho modelará os processos das chefias dos departamentos das UFS em forma de processo primário com a técnica AS-IS. Utilizando a modelagem BPM e a ferramenta BPMN para facilitar os trabalhos.

Ciclo de vida do bpm

O BPM segundo Braghetto (2011, p. 12) “provê uma notação comum para os usuários de negócio envolvidos nas diferentes fases do ciclo de vida de um processo de negócio: projeto, implementação, gerenciamento, monitoração e análise. “

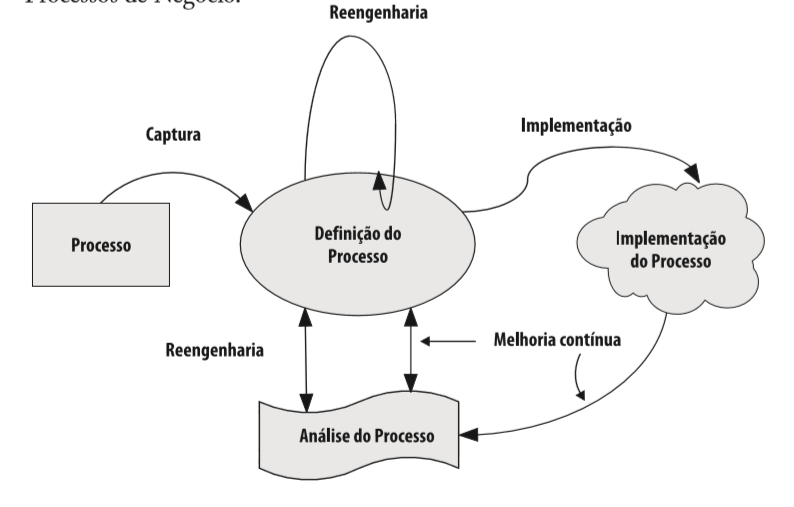
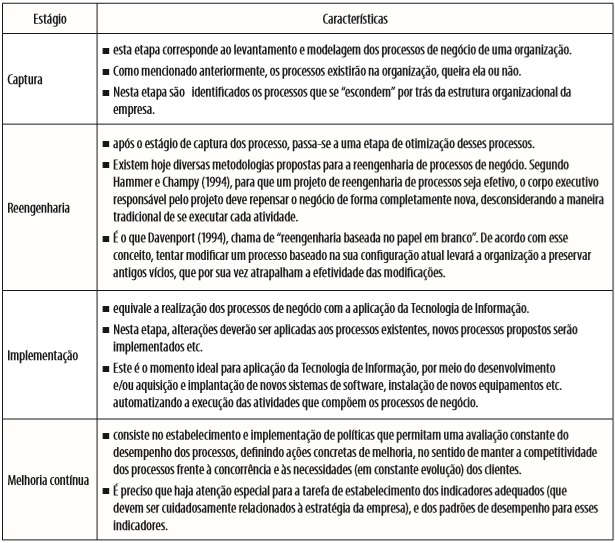


Figura - silva 2001,p. 9

Agora o detalhamento de cada estágio segundo



Existe dois tipos de técnicas de modelagem que fazem parte do ciclo de vida do BPM o modelo AS-IS (Como é o processo atual) e o modelo TO-BE (uma modelagem do processo futuramente). Este trabalho vem apresentar a primeira metodologia tendo a necessidade de modelar os processos atuais das chefias departamentais da UFS.

A metodologia AS-IS tem algumas etapas para o mapeamento, onde segundo Cavalcanti (2017, p. 60) está dividido em quatro macroatividades:

* Análise documental.
* Desenho.
* Fatores de desempenho de processos.
* Constatações, riscos e impacto.

Resultados(beneficios) do as-is

Estes passos são necessários para uma boa prática na construção do BPM nesta modalidade sendo favorável a redução de erros em suas ações e consequentemente tendo mais produtividade da modelagem escolhida para ser detalhada, no nosso caso, os processos das chefias departamentais da UFS.

**(Paulo vitor continua aqui)**

**2.2.**  **FERRAMENTA**

**Falar das ferramenta s existentes**

**- Falar de algumas das várias técnicas de modelagem de processos:**

**\*FLUXOGRAMA**

**\* UML**

**\* BPMN**

**- Notação BPMN**

**- Ferramenta BPMN**

**- GERENCIAMENTO (AQUI OU NO PROCESSO?????)**

**2.3.** **MECANISMO PARA COMUNICAR PROCESSO DE NEGÓCIO**

**# COMO COMUNICAR?**

**· Através de que?**

**o Apresentação**

**o Manual**

**o Treinamento através de vídeos (SOLUÇÃO ESCOLHIDA)**

**OBS: EXISTE ALGUÉM FALANDO SOBRE ISSO???**

**2.4.** **TRABALHOS CORRELATOS**

**Aqui falar sobre os trabalhos que tem relação com o nosso**

**2.5.** **CONSIDERAÇÕES**

**Uma breve consideração sobre este capitulo**

**CAPITULO 3**

**PROCESSOS DE NEGÓCIO DAS CHEFIAS DEPARTAMENTOS DA UFS**

**# Apresentar as documentações**

**- Talvez aqui mostrar também uma modelagem de forma geral onde os processos dos departamentos vão ser subprocessos**

**- MODELAGEM DOS PROCESSOS das chefias dos departamentos da UFS:**

**3.1 Administração (bacharelado) –Noturno;**

**3.1.1. Processo A.**

**3.1.2. Processo B.**

**3.1.3. Processo C**

**3.2. - Ciências Contábeis (bacharelado) – Noturno;**

**3.2.1. Processo A.**

**3.2.2. Processo B.**

**3.2.3. Processo C.**

**3.3. - Sistemas de Informação (bacharelado) – Matutino;**

**3.3.1. Processo A.**

**3.3.2. Processo B.**

**3.3.3. Processo C.**

**3.4. - Ciências Biológicas (licenciatura) – Vespertino;**

**3.4.1. Processo A.**

**3.4.2. Processo B.**

**3.4.3. Processo C.**

**3.5. - Física (licenciatura) – Noturno;**

**3.5.1. Processo A.**

**3.5.2. Processo B.**

**3.5.3. Processo C.**

**3.6. - Geografia (licenciatura) – Vespertino;**

**3.6.1. Processo A.**

**3.6.2. Processo B.**

**3.6.3. Processo C.**

**3.7. - Letras Português (licenciatura) – Noturno;**

**3.7.1. Processo A.**

**3.7.2. Processo B.**

**3.7.3. Processo C.**

**3.8. - Matemática (licenciatura) – Vespertino;**

**3.8.1. Processo A.**

**3.8.2. Processo B.**

**3.8.3. Processo C.**

**3.9. - Pedagogia (licenciatura) – Noturno;**

**3.9.1. Processo A.**

**3.9.2. Processo B.**

**3.9.3. Processo C.**

**3.10. -Química (licenciatura) – Matutino.**

**3.10.1. Processo A.**

**3.10.2. Processo A.**

**3.10.3. Processo A.**

**CAPÍTULO 4**

**CONCLUSÕES**

**(...)**

**REFERÊNCIAS**

CAVALCANTI, Rubens. **Modelagem de processos de negócios: Roteiro para realização de projetos de modelagem de processos de negócios**. Brasport, 2017.

BALDAM, Roquemar; ABEPRO, Associacao; ROZENFELD, Henriq. **Gerenciamento de Processos de Negócio-BPM: uma referência para implantação prática**. Elsevier Brasil, 2014.

BRAGHETTO, Kelly Rosa. Técnicas de modelagem para a análise de desempenho de processos de negócio. **Instituto de Matemática e Estatística da Universidade de São Paulo**, 2011.

SOBRENOME, Nome. **Título.** Edição. Local de publicação: Editora, ano. Número de páginas.

SANTOS, J. C. B. **Modelagem de Processos de Negócio nos Departamentos de Graduação do Campus Prof. Alberto Carvalho**. Itabaiana: 2015.

MÜCKENBERGERA, E.; TOGASHIB, G. B.; PÁDUAC, S. I. D.; MIURAD, I. K. **Gestão de processos aplicada à realização de convênios internacionais bilaterais em uma instituição de ensino superior pública brasileira.** São Paulo: 2010.

THIRY, M.; WANGENHEIM, C. G. V.; ZOUCAS, A.; PICKLER, K. **Uma Abordagem para a Modelagem Colaborativa de Processos de Software em Micro e Pequenas Empresas.** São José: 2006.

**GLOSSÁRIO (OPCIONAL)**

**Termo/Palavra:** Definição. [Os termos devem estar organizados em ordem alfabética].

**APÊNDICE (OPCIONAL)**

**APÊNDICE A – Título do Apêndice A**

**ANEXOS (OPCIONAL)**

**ANEXO I – Título do Anexo I**

**ANEXO II – Título do Anexo II**

**ÍNDICE (OPCIONAL)**

Palavra 1/Frase 1 – número da página.

Palavra 2/Frase 1 – número da página.

[Observação: O índice é uma lista de palavras ou frases ordenadas segundo determinado critério, que localiza e remete para as informações contidas no texto.]