

# Benefícios colaterais e qualitativos para a cultura empresarial ao se mapear processos: estudo de caso de uma empresa brasileira de pequeno porte

Luiz Gonzaga dos Santos Filho

7 de junho de 2017

Instituto de Gestão em TI – IGTI

MBA em Análise de Processos de Negócio

Turma APN162A

Orientador: PhD. Fulana de tal

# Resumo

O resumo de relatório deve ser obrigatoriamente informativo, dando ao leitor a oportunidade de decidir se é ou não necessária a leitura completa do material. Atenção: não use TAB na primeira linha, fonte Arial tamanho 12, uso de espaço simples entre linhas e alinhamento justificado.

**Palavras-chave:** latex. abntex. editoração de texto.

## 1 Introdução

Primeiro elemento textual deve apresentar a contextualização do tema, informações básicas para compreender o objeto de estudo e o quadro histórico e teórico que orientou a pesquisa. Logo a seguir, há apresentação do problema de pesquisa, ou seja, uma questão relevante e alinhada ao objetivo e título da pesquisa. Ainda na introdução, devemos trabalhar os objetivos. Os objetivos se dividem em objetivo geral e objetivos específicos. O objetivo geral está diretamente relacionado com o problema-gerador. Já os objetivos específicos são objetivos menores que quando atingidos contribuem para a solução do problema-gerador e para alcançar o objetivo geral. Os objetivos de investigação são expressos através de verbos de ação como: identificar, verificar, descrever e analisar. Lembre-se de que cada objetivo específico definido deve conter uma resposta em conclusão e uma linha de investigação em metodologia. Precede aos objetivos, a justificativa que responde o porquê da realização do trabalho e apresenta as contribuições do mesmo. Devemos nos atentar para:

- Fatores que determinaram a escolha do tema, sua relação com a experiência profissional ou acadêmica do autor;
- Argumentos relativos à importância da pesquisa, do ponto de vista teórico, metodológico ou empírico.

Na parte da pesquisa bibliográfica você irá apresentar o que os autores da área já publicaram sobre o assunto pesquisado. A revisão de literatura não é um trabalho de colar e copiar pequenos trechos de vários autores: é mais que isso! Trata-se de discutir as ideias, os fundamentos, os problemas do raciocínio apresentado e trazer sugestões sobre o trabalho de cada autor selecionado. E

efetivamente um exame e critica da ideia trazida por cada autor. Pode-se, inclusive, trazer autores que se contraponem para tornar o debate mais rico. Nestes casos e importante voce se posicionar e argumentar sobre o por que de estar de acordo com determinado autor e embatendo-se com outro (s).

## 2 Desenvolvimento

O desenvolvimento e a fase mais importante da pesquisa, e nela que voce ira apresentar a metodologia utilizada e os dados coletados. A metodologia e o 'como' procedemos para investigar a realidade delineada nos paragrafos anteriores. Ela abarca desde o tipo de investigacao: se qualitativa ou quantitativa; ate o procedimento e as tecnicas utilizadas. A metodologia deve estar em consonancia com os objetivos especificos. Os procedimentos utilizados devem ter condicao de gerar resposta a todos os objetivos. Lembre-se que voce deve justificar ao leitor o porque da escolha desta metodologia em detrimento de outras.

Na secao Revisao de Literatura e que os conceitos sao elucidados, utilizando citacoes dos autores seminais e trabalhos considerados "estado da arte". Dara profundidade necessaria aos conceitos apresentados na Introducao e tambem nas palavras-chave. Devera ser dividido em partes, portanto, apresenta uma serie de subtopicos.

A secao Apresentacao da Pesquisa, detalha o tipo de pesquisa (bibliografica, estudo de caso, aplicada, survey) que voce estara realizando, a mesma, deve ser apresentada por meio de um texto descritivo: a empresa em questao (sem necessidade de citar o nome), os entrevistados (tambem sem citar os nomes), as entrevistas, o estudo de caso, os questionarios respondidos, os dados levantados, a proposta detalhada, etc. Deve propiciar ao leitor a percepcao e entendimento completo dos dados, incluindo ilustracoes como figuras.

Na secao Discussao dos Resultados, os resultados serao apresentados e comparados de forma objetiva, exata, clara e logica, utilizando-se de ilustracoes, como quadros, tabelas, figuras, que completem o texto. Precisa estabelecer relacoes da apresentacao da pesquisa e a revisao de literatura, assim como esclarecer as excecoes ou contradicoes, indicar aplicacoes teoricas ou praticas. E na discussao dos resultados que sao mostrados os progressos obtidos pelo trabalho, considerando o problema em estudo e as relacoes causa-efeito.

Atencao: Esta secao pode ser dividida em quantas subsecoes se facam necessarias para apresentar com logica e clareza os argumentos de sua inves-

tigacao. Todas as ilustracoes ou quadros essenciais a compreensao do texto devem ser incluidos nesta parte do relatorio.

## 2.1 Metodologia

## 2.2 Revisão de literatura

## 2.3 Apresentação da pesquisa

## 2.4 Discussão dos resultados

# 3 Considerações finais

Apos realizar esta discussao, do que os outros autores estao levantando e concluindo sobre o tema escolhido, parte-se para apresentacao dos dados obtidos na pesquisa de campo. A conclusao e o momento do trabalho de redacao que voce tem mais liberdade de expressao e apresentacao de suas ideias. Ate o presente momento, muito do que os outros pensam e argumentam, foi colocado, mas este e o espaco para autor apresentar o que ele pensa e argumenta. Dados quantitativos nao devem figurar nesta parte do trabalho ja que este e o momento de deducacao e argumentacao.

Sintetiza os resultados obtidos e destaca a reflexao conclusiva do autor. O autor deve utilizar da logica e dos argumentos discutidos no desenvolvimento para defender a ideia apresentada nos objetivos e responder a questao de pesquisa levantada. A conclusao nao diz nada novo, nada que nao esteja no corpo do artigo. Ela retoma, recoloca, reafirma, enfatiza os pontos relevantes. Por exemplo, retome o objetivo e diga como foi alcançado. A argumentacao tem por objetivo persuadir o leitor a aceitar as proposicoes e ideias do pesquisador.

Salvador (apud LAKATOS; MARCONI, 1992) apresenta dois tipos de argumentacao: a argumentacao formal e a informal. Como nao utilizaremos a argumentacao informal, pois estamos realizando um procedimento cientifico, trabalharemos apenas a argumentacao formal.

Fases da argumentacao formal:

- Argumentacao de uma proposicao – A proposicao deve estar redigida de forma que leitor perceba argumentos contra e a favor da mesma;
- Analise da proposicao – Define-se com precisao o significado da proposicao e seus termos, indicando claramente a posicao que se deseja (adotar ou

- **Formacao de argumentos** – Apresentam-se provas ou razoes que sustentem a opiniao assumida ou que a refutem. No nosso caso, em pesquisa, as provas podem demonstrar que a nossa hipotese inicial estava incorreta e o resultado apontar para um caminho e uma resposta imprevista.

#### 4 Notas explicativas (opcional)

### 5.1 Citação indireta com página

## 5.2 Citação direta multilinha

### 5.3 Quadro

Frutra	Valor
Banana	R\$ 1,0
Morango	R\$ 2,0

5

Tabela 1 – Exemplo de tabela

Frutra	Valor
Banana	R\$ 1,0
Morango	R\$ 2,0

Fonte: (PINK, 2011).

Ver o [Quadro 1](#) e a [Tabela 1](#).

## 6 Rascunho - Referencias futuras

94% of businesse leaders worlwide believe the intangibles, such as company culture, are important for business. – (PINK, 2011)

Not everything that can be counted counts, and not everything that counts can be counted - Einstein

## 7 Rascunho - Frases

diminuir essa lacuna de entendimento do que o negócio precisa

O desenho BPMN explicita o processo de negócio que está no conhecimento tácito das pessoas

# Collateral and qualitative benefits to an organization's culture when mapping processes: case study of a brazilian small sized company

Luiz Gonzaga dos Santos Filho

7 de junho de 2017

## Abstract

Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text  
here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract  
text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here.  
Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text  
here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract text here. Abstract  
text here. Abstract text here.

**Keywords:** latex. abntex. text editing

## Referências

PINK, D. H. *Drive: The surprising truth about what motivates us*. [S.l.]: Penguin, 2011. Citado 2 vezes nas páginas 5 e 6.

## APÊNDICE A – Primeiro apêndice

Documento criado pelo (s) autor (es) e apresentado no artigo visando complementar e validar a argumentação. Sua figuração no artigo é opcional e deve ser utilizada apenas quando considerada necessária. O apêndice é identificado por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Exemplo:

APÊNDICE A – Questionário utilizado em fornecedores APÊNDICE B – Questionário utilizado em clientes

## APÊNDICE B – Segundo apêndice

Texto. Ver [Apêndice A](#).



## ANEXO A – Primeiro anexo

Documento que não foi criado pelo autor e apresentado no artigo visando complementar e validar a argumentação. Sua figuração no artigo é opcional e deve ser utilizada apenas quando considerada necessária. O anexo é identificado por letras maiúsculas consecutivas, travessão e pelos respectivos títulos. Exemplo:

ANEXO A – Tabela periódica dos elementos ANEXO B – Representação gráfica de contagem de células inflamatórias

## ANEXO B – Segundo anexo

Texto. Ver [Apêndice A](#).