**Citação direta curta (livro):**

Conforme exemplificam Johansson e outros (1995, p. 55), “pegue uma peça de metal, corte-a, dobre-a e usine-a para criar um suporte para uma prateleira”.

JOHANSSON, H. J. **Processos de negócios**. São Paulo: Pioneira, 1995.

**Citação direta longa (revista):**

O BPM tem um crescimento constante na gestão organizacional e do ciclo de vida de processos, o interesse no assunto se reflete nos artigos publicados, que conforme Iritani e outros (2015, p. 177):

As publicações de BPM com foco na abordagem de gestão do ciclo de vida de processos e de gestão organizacional, a partir de 2006, representam em média 20% do volume de publicações anual de artigos relacionados à BPM. Apesar do crescimento do volume de produção, acredita-se existir a possibilidade de aumentar esse volume, visto que as publicações não esgotam o tema BPM.

IRITANI, Diego Rodrigues et al. Análise sobre os conceitos e práticas de Gestão por Processos: revisão sistemática e bibliometria. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 22, n. 1, p. 164-180, jan/mar. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S0104-530X2015000100164&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 29 ago. 2016.

**Citação direta longa (monografia):**

Conforme Wilpert e Ravadelli (2015, p. 13):

No meio organizacional, ouvem-se muitos questionamentos a respeito de boas práticas para a conduta correta da organização. Tais questionamentos aparecem devido à grande competitividade advinda do surgimento das novas tecnologias e, consequentemente, da criação de novas organizações. Todos esses questionamentos e indagações têm apenas um objetivo: a melhoria contínua para poder ser competitivo e atingir seu lugar no mercado.

WILPERT, Gabriel Eller; RAVADELLI, Maurício. **Os ganhos observados em uma empresa de serigrafia através da aplicação do BPM e uso de indicadores**. 2015. 78 fol. Monografia (Graduação em Sistemas de Informação) - Universidade do Sul de Santa Catarina, Florianópolis, 2015.

**Citação indireta (livro):**

Esta definição é utilizada para estudos de Gestão de Processos, sendo que processos são considerados ativos da empresa, que precisam ser gerenciados. (PAVANI JÚNIOR; SCUCUGLIA, 2011).

PAVANI JÚNIOR, Orlando; SCUCUGLIA, Rafael. **Mapeamento e gestão por processos:** BPM : business process management . São Paulo: M. Books, 2011.

**Citação indireta (internet):**

Os preços para licença de uso enterprise são disponibilizadas em duas modalidades, licença perpétua por usuário e licença de assinatura anual por usuário. Para uma licença perpétua o custo em 2016 é de U$800 por usuário, não incluído as manutenções, que custam U$134. Já a licença de assinatura anual tem custo de U$311 por usuário com manutenções inclusas. (BIZAGI, 2016)

BIZAGI. **Preços Bizagi**. Disponível em: <http://www.bizagi.com/pt/produtos/bpm-suite/engine/precos>. Acesso em: 3 abril 2016.

**Citação da citação (livro):**

Os benefícios percebidos pelo cliente são resultado da execução de atividades da empresa, como entrega, qualidade, composição de custo, assim como no emprego de tecnologia, melhoria de desempenho e até mesmo na responsabilidade com o cliente. (RAMSAY, 2005 apud VALLE; COSTA, 2011)

VALLE, Rogério; COSTA, Marília Magarão. Gerenciar os processos para agregar valor à organização. In: VALLE, Rogério; OLIVEIRA, Saulo Barbará de (Org.). **Análise e modelagem de processos de negócio**: foco na notação BPMN (Business Process Modeling Notation). São Paulo: Atlas, 2009. p. 1-14.