

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**A IMPORTANCIA DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS  
ALIADA A UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES NA EMPRESA  
TROPICAL CASTANHAS**

Aluno: Jessica Amanda Alves de Sousa  
Orientador: Prof. Msc. Hailton David Lemos

Aparecida de Goiânia, 2018.

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**A IMPORTANCIA DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS  
ALIADA A UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES NA EMPRESA  
TROPICAL CASTANHAS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Msc. Hailton David Lemos.

Aparecida de Goiânia, 2018.

**FACULDADE NOSSA SENHORA APARECIDA  
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO  
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Jessica Amanda Alves de Sousa

**A IMPORTANCIA DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS  
ALIADA A UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES NA EMPRESA  
TROPICAL CASTANHAS**

Artigo apresentado em cumprimento às exigências para término do Curso de Administração sob orientação do Prof. Msc. Hailton David Lemos.

Avaliado em \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Nota Final: (     ) \_\_\_\_\_

---

Professor- Hailton David Lemos

---

Professor Examinador

Aparecida de Goiânia, 2018

## RESUMO

Em um mercado globalizado e cada vez mais competitivo, a busca pela eficiência nos processos tem se tornado um fator de grande relevância nas organizações, pois os processos são os principais responsáveis por desenvolver uma estrutura organizacional voltada para eficiência e eficácia. Devido a importância dos processos no desenvolvimento organizacional é fundamental que haja sistemas de informações tão eficientes quanto aos processos. Pois um complementa o outro, e juntos tornam-se uma ferramenta poderosa para as organizações, o que por sua vez facilita a visão macro organizacional. O presente estudo foi realizado no departamento de faturamento da empresa Tropical Castanhas, uma distribuidora de produtos oleaginosos, localizada na cidade de Aparecida de Goiânia, no qual, teve como principal objetivo a padronização dos processos deste setor, bem como, a apresentação da importância de se possuir um sistema de informação eficiente para gerir as informações da organização. Para tal foi levantado dados qualitativos deste departamento e delineado uma rotina de processos a serem seguidas durante o decorrer da semana. A fundamentação teórica aqui apresentada foi baseada na bibliografia de autores que abordam conceitos relacionados a gestão de processos e a gestão de sistemas de informações. O resultado da pesquisa mostrou-se bastante satisfatório, pois muitos dos erros apresentados no diagnóstico da pesquisa foram reduzidos de forma considerável. Para tanto se obteve uma nova rotina de trabalho o que facilitou e trouxe mais agilidade e dinamismo para o departamento.

**Palavras-chave:** Processos. Mapeamento de processos. Padronização de processos. Sistema de informação.

## ABSTRACT

In a globalized and increasingly competitive market, the search for efficiency in processes has become a factor of great relevance in organizations, because the processes are the main responsible for developing an organizational structure focused on efficiency and effectiveness. Due to the importance of the processes in the organizational development, it is fundamental that there are information systems as efficient as the processes. For one complements the other and together they become a powerful tool for organizations, which in turn facilitate the organizational macro view. The present study was carried out in the billing department of the company Tropical Castanhas, a distributor of oil products, located in the city of Aparecida de Goiânia, in which the main objective was the standardization of the processes of this sector, as well as the presentation of the importance of if it has an efficient information system to manage the organization's information. To this end qualitative data were collected from this department and a routine of processes to be followed during the course of the week was drawn up. The theoretical basis presented here was based on the bibliography of authors that approach concepts related to process management and information system management. The results of the research proved to be quite satisfactory, since many of the errors presented in the research diagnosis were considerably reduced. For that, a new work routine was obtained which facilitated and brought more agility and dynamism to the department.

**Keywords:** Processes. Mapping processes. Standardization of processes. Information system.

## INTRODUÇÃO

O mercado está cada dia mais competitivo, exigindo diariamente das organizações que se atualizem. Para se manter em um mercado tão competitivo as organizações estão apostando no tratamento da informação para gerar conhecimento.

Neste sentido, o investimento em inovações tecnológicas e administrativas vem ganhando força, pois, para que a informação se transforme em conhecimento e se desenvolva com eficiência, através dos desafios apontados diariamente, é necessário o uso da tecnologia para se alcançar este objetivo.

Sendo assim o uso de um Sistema de Informação vem se tornando parte integrante da cultura organizacional, voltando a atenção as necessidades crescentes de promover e ampliar competências nesse tema tão abrangente e com a preocupação de aprimorar continuamente a qualificação dos profissionais envolvidos com a gestão da empresa.

Os gestores das organizações têm tipos e necessidades diversas de informações, e em uma perspectiva de informação como um sistema dinâmico permite integrar seus vários componentes.

Por exemplo, a informação institucional é voltada a direção da empresa, possibilita observar as variáveis presentes nos ambientes externo e interno, com a finalidade de monitorar e avaliar o desempenho, o planejamento e as decisões de alto nível.

Já a informação intermediária, é voltada ao corpo gerencial, permite observar as variáveis presentes nos ambientes externos e interno, monitorar e avaliar seus processos, o planejamento e a tomada de decisão de características gerenciais.

Enquanto a informação operacional, é voltada a chefia de setores e seções, possibilita executar suas atividades e tarefas, monitorar o espaço geográfico sob sua responsabilidade, o planejamento e a tomada de decisão de seu nível.

Então, através do estudo desenvolvido, em que foi possível identificar as principais falhas nos processos da empresa, este trabalho, visa aperfeiçoar os processos da organização, apontar a importância de uma ferramenta para gerir as

informações da empresa, além de implantar e avaliar os resultados dos novos processos sugeridos para a empresa Tropical Castanhas.

Para se construir um projeto desta plenitude, foi realizado uma pesquisa campo, com o envolvimento direto da aluna, que no decorrer do trabalho acompanhou e pontuou os processos já existentes na empresa.

Para a construção teórica deste trabalho foram estudados autores que tratam da abordagem de processos e sistemas, tais como: Cruz (2002) que aborda que processos é um conjunto de atividades que cria, trabalha ou transforma insumos, agregando valor, com intuito de produzir bens ou serviços com qualidade.

A abordagem sobre sistemas de informação foi conduzida por Stair (2002), ele por sua vez aponta a importância de um sistema de informação para tomada de decisões. Uma vez que um Sistema de Informações Gerencial (SIG), abrange uma coleção organizada de pessoas, procedimentos, software, banco de dados e dispositivos que fornecem informação rotineira aos gestores e aos tomadores de decisão.

Já Oliveira (2002) afirma que os sistemas de informações gerenciais podem, sob determinadas condições, trazer benefícios para as empresas, minimizando custos operacionais e melhorando o acesso a informação.

Araújo (2011, p.26) destaca ainda sobre o tema que, “a amplitude dos processos consiste num conjunto de recursos humanos e materiais que empenhados a uma atividade desenvolvem um resultado específico independente do relacionamento hierárquico”.

Harrington (1993) acredita que os processos partem de uma visão ampla para uma visão pontual. Segundo Reis & Blattman (2004) apontam que a hierarquia de processos é usado como meio para identificar os processos de acordo com o grau de amplitude da organização.

O guia BPM CBOK (2009) traz informações importantes sobre processos, que vão além do que é mapear os processos, ele aponta a necessidade de desenhar, executar, medir, monitorar e controlar os processos, sejam eles, automatizados ou não.

Para conseguir atingir o mapeamento de processos é importante que a ferramenta utilizada seja modularizada, permitindo que a empresa inicie o processo de implantação das gestões de primeira necessidade, incorporando os demais módulos, baseado em prioridades estabelecidas, buscando atender as mais diversas situações operacionais do dia a dia de todas as áreas das empresas com alto nível de integração e com recursos e ferramentas que facilitam e agilizam os processos com maior e melhor automatização e informatização.

Neste sentido, a Tropical Castanhas busca continuamente desenvolver um trabalho sólido, visando aprimorar e desenvolver seus processos.

## METODOLOGIA

O presente estudo visa propor melhorias nos processos da empresa Tropical Castanhas. Foi utilizada a pesquisa qualitativa, uma vez que a empresa não possui histórico de dados para embasamento da pesquisa.

De acordo com Patton (2002) o estudo de caso busca reunir informações detalhadas e sistemáticas sobre um fenômeno.

É um procedimento metodológico que enfatiza entendimentos contextuais, sem esquecer-se da representatividade (Llewellyn; Northcott, 2007), centrando-se na compreensão da dinâmica do contexto real (Eisenhardt, 1989) e envolvendo-se num estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento (Gil, 2010).

O estudo de caso é

[...] uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biológicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento [...]. (GIL, 2002, p.54)

O estudo de caso consiste em um estudo da particularidade e complexidade de um único caso, no qual o pesquisador busca fazer uma descrição bem delimitada de forma detalhada e minuciosa. O estudo de caso, com seu caráter exploratório, possibilita ao pesquisador organizar os dados singulares de seu objeto de estudo.

Durante a pesquisa de campo, embasado nos referencias teóricos norteadores da investigação, o pesquisador pode adaptar e modificar estratégias e questões de pesquisa, mediante elementos imprevistos encontrados no campo. Nesta perspectiva, o investigador constrói uma compreensão das particularidades de seu objeto de estudo. Segundo Merriam (1998, p.41), o estudo de caso é adotado “para se obter um entendimento aprofundado da situação e do significado para aqueles envolvidos”.

A diferença do estudo de caso para outros tipos de pesquisa qualitativa pode ser observada pelo fato de que está se constitui na descrição e análise intensivas do caso, proporcionando *insights* que podem ser tomados como hipóteses úteis para estruturar futuras pesquisas e ações relacionadas ao tema. Interessa ao pesquisador mais o processo do que os resultados, o contexto mais do que as variáveis específicas, o desvelamento mais do que confirmação.

A perspectiva é micros social, o que não impede que os *insights* e inferências provenientes do estudo de caso venham a subsidiar políticas, práticas e futuras pesquisas (Merriam, 1998).

De acordo com Bauer & Gaskell (2017), a pesquisa qualitativa utiliza-se de dados e não de números como a quantitativa, não usa a estatística e sim a interpretação da realidade social. Segundo o autor as pesquisas quantitativas e qualitativas estão interligadas, pois não há estatística sem interpretação e não há qualificação sem quantificação.

## REFERENCIAL TEÓRICO

### SISTEMA DE INFORMAÇÕES

Sistema de informação é a união de diversos componentes que envolvem pessoas, processos, computadores e redes. O que por sua vez coletam e transformam dados em informações, a fim de auxiliar na tomada de decisões das organizações. Sistema de informação

[...] é uma série de elementos ou componentes inter-relacionados que coletam (entrada), manipulam e armazenam (processo), disseminam (saída) os dados e informações e fornecem um mecanismo de feedback. (STAIR, 1998, p.11)

O propósito básico de um SIG é ajudar a empresa a alcançar suas metas, fornecendo aos seus gerentes detalhes sobre as operações regulares da organização, de forma que possam controlar organizar e planejar com mais efetividade e com maior eficiência. (STAIR & REYNOLDS, 2002, p. 278).

Oliveira (1992, p. 39) define “Sistema de Informação Gerencial (SIG) como sendo um processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para aperfeiçoar os resultados esperados”.

Segundo Cruz (2010, p. 26), tecnologia da informação “é todo e qualquer dispositivo que tenha capacidade para tratar dados e ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, quer esteja aplicada no produto, quer esteja aplicada no processo”.

Para que os processos funcionem de forma integrada é necessário a utilizações de um sistema de informações, a implantação traz grandes vantagens para as organizações como: qualidade, credibilidade e rapidez em seus processos.

### PROCESSOS

Um dos ingredientes chave para que uma empresa se mantenha no mercado de forma consistente, está inteiramente ligada os seus processos, pois são os processos que serão responsáveis para garantir que as organizações possam atingir seus objetivos.

Partindo deste pressuposto, é importante, portanto, conhecermos o que é processo e quais impactos eles podem trazer para as organizações. As organizações sofrem hoje grandes impactos por não terem processos definidos, deste modo, cada colaborador adota uma forma de desenvolver o seu trabalho, o

que potencializa a incidência de falhas e atividades desnecessárias, acarretando na ineficiência do processo.

### O processo

[...] é a forma pela qual um conjunto de ATIVIDADES cria, trabalha ou transforma insumos (entradas), agregando-lhes VALOR, com a finalidade de produzir BENS ou SERVIÇOS, com qualidade, para serem entregues a clientes (saídas), sejam eles internos ou externos. (CRUZ, 2002, p.106)

Compreende-se, que o processo engloba todas as fases de uma organização, seja ela produtora de bens ou serviços. Partindo deste princípio, processo compreende desde a entrada, processamento até a fase final, que é a entrega para o cliente.

Já de acordo com Araújo (2011, p. 26) “processo é uma sequência de atividades que segue um cronograma preestabelecido, em que os recursos envolvidos e o ponto almejado se apresentam de forma simples e nítida”.

### Ainda de acordo com Araújo

[...] vale destacar um ponto interessante e importante na compreensão da amplitude dos processos, pois consiste num conjunto de recursos – humanos e materiais – dedicados às atividades necessárias à produção de um resultado específico, independentemente de relacionamento hierárquico. (ARAUJO, 2011, p. 26)

Araújo (2011) trata de um contexto importante, não delimitando apenas o processo para recursos materiais, ele compreende também que, os chamados recursos humanos é um ponto chave dentro do processo.

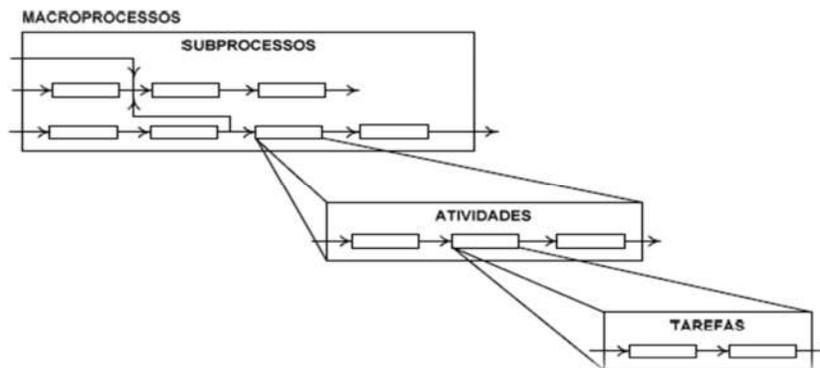
Para Harrington (1993), o processo se define por uma hierarquia que parte de uma visão ampla para uma visão pontual. Segundo Reis e Blattman (2004, p.08), “a hierarquia do processo é a forma de classificar os processos de acordo com o seu grau de abrangência na organização”.

Alguns autores defendem a tese que os processos podem ser classificados através da seguinte hierarquia: Macroprocesso, que é um conjunto de processos que tem como finalidade cumprir a missão de uma organização; Processo que são atividades sequências que transformam e agregam valor a uma entrada, transformando-as em bens ou serviços para o clientes; Subprocessos, que é parte de um processo, que interliga a outro subprocesso, que tem como objetivo auxiliar

as organizações a realizar suas missões; Atividades que são a soma das tarefas com intuito de realizar algo; e Tarefa que são as ações realizadas por pessoas, sejam elas individualmente por pequenas equipes dentro dos processos.

Esta hierarquia de processo é tratada também por Harrington (1993), conforme a ilustração tratada na Figura 1. Observa-se, que a estrutura lógica de um processo é composta por diversas atividades e tarefas, na qual uma complementa a outra, atribuindo sequência à hierarquia do macroprocesso.

Figura 1 - Hierarquia de Processos



Fonte: Harrington (1993).

## MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

Para Cheung Bal (1998), o mapeamento de processos é uma metodologia ou técnica em que se desenha um diagrama do processo ou setor de uma organização com o objetivo de verificar todo o processo.

Pradella et al. (2012), afirma que os processos não são plenamente visíveis nas organizações, e o mapeamento entra como uma ferramenta para facilitar a análise crítica de cada processo, otimizando-o. E reforça que a representação gráfica padronizada com etapas ou atividades que compõem o processo de forma cronológica de execução são de suma importância para sua interpretação.

Partindo destes princípios é notório que toda organização deve mapear seus processos, com a finalidade de garantir a eficiência de sua execução. Uma organização que não possui seus processos definidos e estruturados torna-se mais propícia a falhas, o que dificulta no alcance de seus objetivos e no processo de melhoria.

## **GESTÃO DE PROCESSOS - BPM**

Segundo Verner (2004) o *Business Process Management* (BPM) é uma abordagem que implica modelar a estrutura organizacional, tendo a capacidade de definir os processos de negócio e demonstrar a interação entre eles.

Gestão de Processos de negócio ou BPM – *Business Process Modeling* é uma abordagem disciplinada para identificar, desenhar (ou projetar), executar, medir, monitorar e controlar processos de negócio, automatizados ou não, para alcançar consistência e resultados alinhados aos objetivos estratégicos da organização, envolvendo, ainda, com ajuda de tecnologia, formas de agregar valor, melhorias, inovações e o gerenciamento dos processos ponta a ponta, levando a uma melhoria do desempenho organizacional e dos resultados de negócios. (BPM CBOK, 2009)

De acordo com DeTodoro e McCabe (1997) gestão de processo é uma estrutura gerencial orientada a processos, em que gestor, equipe e executores do processo são todos executores e pensadores enquanto projetam seu trabalho, inspecionam seus resultados e redesenham seu sistema de trabalho em alcançar melhores resultados.

Segundo Eriksson & Penker (2000), há diversos motivos para se fazer a gestão de processos de negócios dentre eles os que mais se destacam são: melhor compreensão dos principais mecanismos de negócios existentes; atuação como base para a criação adequada de sistemas de informação que suportem o negócio; exposição de uma estrutura de um negócio inovado, passando o modelo a ser a base para o plano de ação; experimentação com um novo conceito empresarial, ou para copiar ou para estudar um conceito utilizado por uma organização concorrente e a identificação de oportunidades externas.

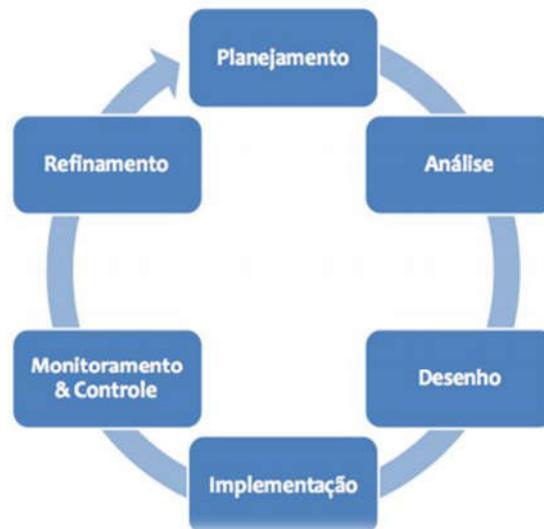
Partindo destes princípios pode-se afirmar que, a gestão de processos é grande aliada das organizações, pois, é a partir desta gestão que é possível alcançar os objetivos organizacionais, agregando assim valor aos produtos, serviços e garantindo a eficiência e a eficácia nos processos.

## **CICLO DE VIDA BPM**

Para Netjes et al. (2006), durante a implementação de um projeto de BPM os processos de negócio estão em constante melhoria e a capacidade de os desenhar e redesenhar é uma parte fundamental. O processo de implementação do BPM é apresentado por diversos autores em forma de ciclo onde deve-se respeitar cada

etapa para que possa garantir a maximização dos resultados, este processo é chamado de ciclo de vida em um projeto BPM conforme apresentado na figura 2.

Figura 2 - Ciclo de Vida BPM.



Fonte: BPM CBOK (2009)

### **MATRIZ G.U.T.**

Para auxiliar na tomada de decisão a matriz G.U.T., que para Bragagnolo et al. (2004) é uma ferramenta para a fixação de prioridades na eliminação de problemas.

Para Gomes (2006) os fatores da matriz G.U.T. são classificados em gravidade, que trata do impacto do problema sobre as coisas, pessoas, resultados e os efeitos que surgirão em longo prazo; urgência, que trata da relação com o tempo disponível ou necessário para resolver o problema; e tendência, que trata do potencial de crescimento do problema ou tendência de crescimento, redução ou desaparecimento desse problema.

A Matriz GUT- é uma das ferramentas de mais simples aplicação, pois consiste em separar e priorizar os problemas para fins de análise e posterior solução onde, G= Gravidade a qual consiste em avaliar as consequências negativas que o problema pode trazer aos clientes. U= Urgência consiste em avaliar o tempo necessário ou disponível para corrigir o problema, T= Tendência avalia o comportamento evolutivo da situação atual” (Leal et al.,2011, p. 2)

## ESTUDO DE CASO

A Tropical Castanhas é uma empresa distribuidora nacional de produtos oleaginosos com menos de dois anos de mercado. Mesmo sendo uma pequena empresa já conseguiu conquistar parte do mercado a qual almejava. Hoje sua grande dificuldade está nos processos administrativos e na gestão das informações da organização. A incidência de falhas e retrabalho proveniente da ausência de processos definidos, prejudica a empresa em todo seu processo produtivo, agravado ainda mais pela falta de um sistema de informação que auxilie nas tomadas de decisões.

O objetivo principal deste estudo foi apresentar sugestões de melhoria nos processos da Tropical Castanhas bem como orientar o gestor quanto a importância do sistema de informações para sua organização.

Para tanto foi realizado um levantamento de dados que apontam as principais falhas acarretadas nos processos dentro do departamento administrativo. Iniciou-se analisando os processos os quais apresentaram erros mais frequentes, em seguida foram classificados baseadas nas intercorrências negativas para a empresa, cliente e marca.

A matriz GUT é uma ferramenta de grande utilidade para determinar as prioridades na eliminação de problemas, principalmente quando tem-se vários problemas que se relacionam entre si. Diante deste contexto foi utilizado esta ferramenta de forma adaptada para qualificar as falhas ocorridas no departamento administrativo, para isso utilizamos as informações coletadas junto ao diretor presidente e com a executora dos processos administrativos.

Quadro 1 – Análise das principais falhas que ocorrem no departamento administrativo

<b>Impacto negativo para a empresa</b>	<b>Impacto negativo para o cliente</b>	<b>Impacto negativo para a marca</b>	<b>Nota</b>
Extremo	Extremo	Extremo	5
Alto	Alto	Alto	4
Médio	Médio	Médio	3
Baixo	Baixo	Baixo	2
Muito Baixo	Muito Baixo	Muito Baixo	1

Fonte: Elaborado pela Autora (2018).

Tabela 1- Análise das principais falhas que ocorrem no departamento administrativo.

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Impacto negativo na empresa</b>	<b>Impacto negativo no cliente</b>	<b>Impacto negativo na marca</b>	<b>Total</b>	<b>Classif.</b>
1	Esquecer de gerar nota fiscal	5	5	5	125	1º
2	Erro na emissão da nota fiscal	5	4	5	100	2º
3	Esquecer de fazer cotação	4	5	4	80	3º
4	Esquecer de gerar o boleto	5	2	4	40	4º
5	Não desenvolver novas transportadoras	3	2	3	18	5º
6	Erro na classificação do pedido	2	3	2	12	6º

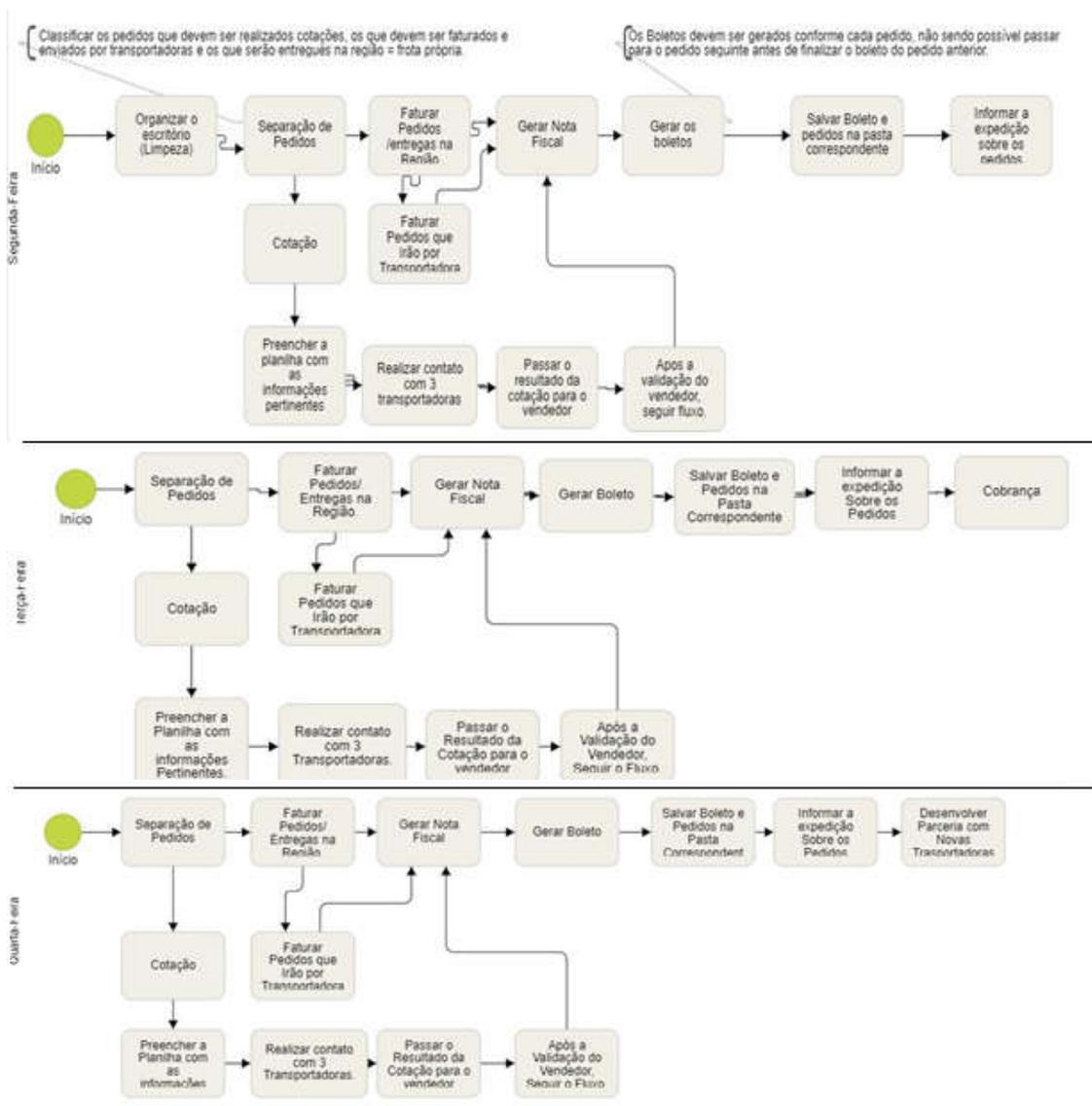
Fonte: Elaborado pela Autora (2018).

O Quadro 1, demonstra como foi gerado o peso para cada agravante da intercorrência. Já na Tabela 1 é demonstrada a aplicação da matriz G.U.T. adaptada.

## PROPOSTA DE MELHORIA

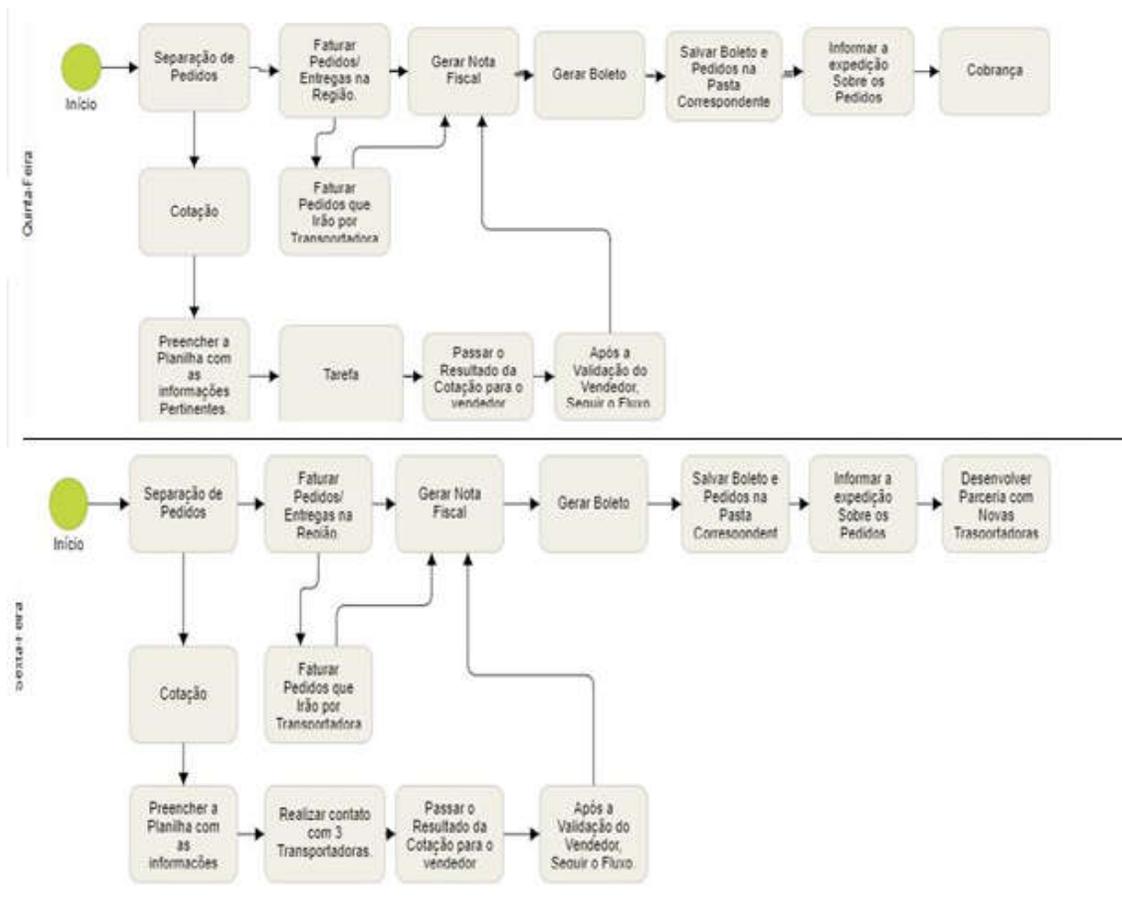
Para minimizar os erros apontados na tabela acima, que por sua vez afetavam todos os departamentos da empresa, foi apresentado para a responsável pelo processo de faturamento uma nova rotina. Uma sequência de atividades para serem seguidos durante o dia conforme apresentado na Figura 3 e 4.

Figura 3 – Sequência de atividades semanais.



Fonte: Elaborado pela Autora (2018).

Figura 4 – Sequência de atividades semanais



Fonte: Elaborado pela Autora (2018).

Após apresentar a nova rotina para a pessoa responsável pelo faturamento e aplicar os métodos sugeridos, notou-se que erros que ocorriam diariamente deixaram de ocorrer com a mesma frequência, como por exemplo: esquecer de gerar os boletos. Diante dos fatos apurados foi constatado que este erro só ocorria, porque a colaboradora responsável pelo departamento não seguia uma ordem para o faturamento dos pedidos, ou seja, ela iniciava o processo de faturamento de um cliente e não o concluía. Se envolvia com outras atividades interrompendo a ordem de faturamento.

Apesar do resultado inicial ter se mostrado satisfatório, o gestor da empresa decidiu por contratar um outro colaborador para desenvolver a atividade do departamento administrativo, deste modo, surgiu a oportunidade de treinar esse novo colaborador do “zero” com os novos processos já delineados.

Foi apresentado uma cartilha a este colaborador com os processos a serem seguidos, desta vez, os resultados foram ainda mais satisfatórios. Pois os processos começaram a fluir de forma natural.

Os erros acarretados na emissão das notas fiscais, dos pedidos e dos boletos reduziram drasticamente, bem como, os erros na classificação dos pedidos conforme conta o então gestor da empresa em entrevista realizada.

Apesar dos resultados satisfatórios a empresa ainda precisa de muitos ajustes, em um período de 5 meses a empresa mais que dobrou sua cartilha de clientes.

Com tudo, nota-se a necessidade de se implantar um sistema de informação eficiente para que os processos continuem se desenvolvendo e se adequando a nova demanda da empresa.

Para tanto foi sugerido ao gestor que mesmo busque no mercado um sistema de informações eficiente, que ajude a continuar desenvolvendo seus processos, com o objetivo de que a organização cresça de forma estruturada.

## **CONCLUSÃO**

Através dos resultados obtidos na pesquisa de campo, concluiu-se que a Tecnologia da Informação aliada a Processos é fundamental para uma empresa que busca crescimento, pois ambas são responsáveis por apresentar de forma mais eficiente os resultados à organização, além de se tornar mais ágeis e dinâmicas as tomadas de decisão, o que por vez trouxe resultados significativos para a empresa.

O projeto inicial apresentado a Tropical Castanhas era ajustar seus processos, no entanto por ser uma empresa em acessão, surgiu a necessidade de apresentar ao gestor uma proposta que vai além de formular seus processos, pois teria que ter alguma ferramenta para garantir sua execução e isso se deu com a adoção da Tecnologia da Informação, através de um software de gestão.

Deste modo conclui-se que, é de suma importância não apenas delinear os processos das organizações, mas também ter uma ferramenta que consiga colocá-los em execução de forma sistêmica. E que os processos a serem executados estejam claros e bem delimitados, para que toda a organização execute suas atividades de maneira plena, mantendo assim o crescimento organizacional.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, Luis César G. de. *Organização, sistemas e métodos: e as tecnologias de gestão organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia*. 5. Ed. São Paulo: Atlas, 2011, p. 26.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. *Pesquisa qualitativa com texto: imagem e som: um manual prático*. Petrópolis: Vozes, 2017.

BPM CBOK 2009. *Business Process Management Common Body of Knowledge*, v. 2.0, 2009.

CHEUNG, Y.; BAL, J. *Process analysis techniques and tools for business improvements*. *Business Process Management Journal*, v. 4, n. 4, p. 274-290, 1998.

CRUZ, Tadeu. *Sistemas, Organizações e Métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação*. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_, *Sistemas de Informações Gerenciais: Tecnologias da Informação e a Empresa do Sec. XXI*. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DeTORO, I.; McCABE, T. *How to stay flexible and elude fads*. *Quality Progress*, v. 30, n. 3, p. 55-60, mar. 1997.

EISENHARDT, K. M. *Teorias de Construção da Pesquisa de Estudo de Caso*. *A Academia de Revisão de Gestão*, v. 14, n. 4, p. 532-550, 1989.

ERIKSSON, H; PENKER, M. *Business Modeling with UML: business patterns at work*. New York: OMG Press, 2000.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002, p. 54.

\_\_\_\_\_. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HARRINGTON, H. J. *Aperfeiçoando Processos Empresariais*. São Paulo: Makron Books, 1993.

LEAL, Adriana Schwantz et al., *Gestão da qualidade no serviço público*. 2011, p. 2. Disponível em: [http://www2.ufpel.edu.br/cic/2011/anais/pdf/SA/SA\\_00440.pdf](http://www2.ufpel.edu.br/cic/2011/anais/pdf/SA/SA_00440.pdf). Acesso em: 15. Maio .2018.

LLEWELLYN, S.; NORTHCOTT, D. A “visão singular” nos estudos de casos de gestão de pesquisa qualitativa em organizações e gestão. *Jornal Internacional*, v. 2, n. 3, p. 194-207, 2007.

MERRIAM, S. B. *Pesquisa qualitativa e aplicações de estudo de caso em educação*. São Francisco: Jossey-Bass, 1998.

NETJES, M.; REIJERS, H. a.; VAN DER AALST, W. M. P. *Supporting the BPM life cycle with File Net*. *CEUR Workshop Proceedings*, v. 364, 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. *Sistemas de Informações Gerenciais*. 9 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_, *Sistemas de informação gerenciais: estratégias, táticas, operacionais*. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 1992, p. 39.

PATTON, M. G. *Pesquisa Qualitativa e Métodos de Avaliação*, 3 ed. Thousand Oaks, CA: Sage, 2002.

PRADELLA, S.; FURTADO, J.C.; KIPPER, L.M. *Gestão de processos da teoria à prática – Aplicando a Metodologia de Simulação para a Otimização do Redesenho de processos*, São Paulo: Atlas, 2012.

REIS, Margarida Maria de Oliveira; BLATTMAN, Ursula. *Gestão de processos em biblioteca*. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Campinas, v.1, n.2, p.1-17, jan./jun. 2004.

STAIR, Ralph M. *Princípios de sistemas de informação*. Rio de Janeiro: LTC, 1998

STAIR, Ralph M.; REYNOLDS George W. *Princípios de Sistemas de Informações: Uma abordagem Gerencial*. 4º ed. São Paulo: LTC, 2002.

VERNER, L. *BPM: The Promise and Challenge*. *ACM Queue*. v. 2, n. 1, 2004.