



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

LETÍCIA PINHEIRO ANDRADE

**ELABORAÇÃO DE UM ARTEFATO DE TREINAMENTO EM CONSULTORIA
EMPRESARIAL: UMA EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM EM MAPEAMENTO
DE PROCESSOS**

JUAZEIRO DO NORTE

2026

LETÍCIA PINHEIRO ANDRADE

**ELABORAÇÃO DE UM ARTEFATO DE TREINAMENTO EM CONSULTORIA
EMPRESARIAL: UMA EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM EM MAPEAMENTO
DE PROCESSOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Cariri, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador(a): Prof. Jair Paulino de Sales.

JUAZEIRO DO NORTE

2026

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Cariri
Sistema de Bibliotecas

A555e Andrade, Letícia Pinheiro.

Elaboração de um artefato de treinamento em consultoria empresarial: uma experiência de aprendizagem em mapeamento de processos / Letícia Pinheiro Andrade. – 2026.
60 f. : il. color.

Monografia (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Curso de Administração, Universidade Federal do Cariri, Juazeiro do Norte, CE, 2026.

Orientador: Prof. Jair Paulino de Sales.

1. Consultoria empresarial. 2. Mapeamento de processos. 3. Ferramentas digitais. 4. Metodologias ativas. 5. Aprendizagem prática. I. Sales, Jair Paulino de (Orient.). II. Universidade Federal do Cariri. III. Título.

CDD 658.43

LETÍCIA PINHEIRO ANDRADE

**ELABORAÇÃO DE UM ARTEFATO DE TREINAMENTO EM CONSULTORIA
EMPRESARIAL: UMA EXPERIÊNCIA DE APRENDIZAGEM EM MAPEAMENTO
DE PROCESSOS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal do Cariri, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Jair Paulino de Sales (Orientador)
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Prof. Dr. Alexandre Araujo Cavalcante Soares
Universidade Federal do Cariri (UFCA)

Prof. Dr. José Lucas Silva Siqueira
Centro Universitário Doutor Leão Sampaio (Unileão)

JUAZEIRO DO NORTE, 26 DE MARÇO DE 2026

A Deus, que me sustentou nos dias mais difíceis, iluminou minha mente e fez com que meus objetivos e sonhos se tornassem realidade. A Ele, toda a honra e glória.

AGRADECIMENTO

Agradeço, primeiramente, a Deus, por ter abençoado toda a minha trajetória na universidade e ter me suportado nos momentos difíceis, por ter me dado forças e coragem para continuar e superar os obstáculos. Ao Espírito Santo, por sempre cuidar de mim e não me deixar desistir, iluminando meu caminho.

Aos meus pais, Adriana Pinheiro Gomes e Ramá Lucas Andrade, por sempre terem confiado em mim e terem me dado a oportunidade de chegar até aqui, sempre me incentivando e me suportando quando não acreditava ser capaz. À minha avó, Maria Socorro Pinheiro Gomes, por sempre ser todo meu coração e amor. Ao meu avô, Osvaldo Gomes, por eu ter certeza que sua energia caminhou comigo, mesmo sem sua presença. Às minhas primas, Mayara Rocha Andrade Leite e Byanca de Oliveira Lucas Andrade, por sempre terem acreditado em mim, me escutado e me apoiado em meus momentos de dificuldade e descrença.

Aos meus amigos da faculdade, por terem compartilhado dessa trajetória comigo, sempre me aconselhando e deixando todo o caminho mais leve, nossos momentos de estudo salvaram não apenas nossas notas, mas também nossa alegria. Aos meus amigos de vida, os quais sempre levarei comigo no meu caminho, por todo o apoio e momentos de pura felicidade que guardarei com carinho. Ao meu melhor amigo e namorado, Lucas Didier Alencar, por estar comigo para tudo desde o começo, por nunca ter largado a minha mão e ter sido meu porto seguro.

Ao meu orientador, Jair Paulino de Sales, por todo o apoio durante a construção do presente trabalho. Minha eterna gratidão por todos os ensinamentos e dedicação, por me guiar e mostrar como superar todos obstáculos que surgiram durante esse período.

RESUMO

Este trabalho teve como objetivo desenvolver e aplicar um artefato de treinamento voltado ao ensino de consultoria empresarial, com foco no mapeamento de processos e no uso de ferramentas digitais de apoio. A pesquisa foi realizada no contexto de um projeto de extensão universitária, envolvendo estudantes participantes de um treinamento estruturado em atividades teóricas e práticas. A metodologia adotada caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, com caráter descritivo. A coleta de dados foi realizada por meio da observação direta das atividades, análise do desempenho das equipes nas tarefas propostas, participação e *feedback* dos alunos ao final do treinamento. A proposta metodológica foi organizada em módulos que abordaram conceitos de consultoria, técnicas de mapeamento de processos e a utilização de ferramentas digitais para modelagem e organização de fluxos de trabalho. Os resultados indicaram que os participantes demonstraram evolução na compreensão dos conceitos abordados, bem como maior familiaridade com ferramentas digitais utilizadas no contexto organizacional. Além disso, o feedback dos alunos apontou percepção positiva em relação à aplicabilidade prática do treinamento para a formação acadêmica e profissional. Conclui-se que a utilização de metodologias baseadas em atividades práticas, aliadas ao uso de ferramentas digitais, pode contribuir para a construção da aprendizagem em consultoria e gestão de processos.

Palavras-chave: consultoria empresarial; mapeamento de processos; ferramentas digitais; metodologias ativas; aprendizagem prática.

ABSTRACT

This study aimed to develop and apply a training artifact focused on teaching business consulting, emphasizing process mapping and the use of digital tools as learning support. The research was conducted within the context of a university extension project involving students who participated in a training program structured through theoretical and practical activities. The methodology is characterized as applied research with a qualitative approach and descriptive objectives. Data collection was carried out through direct observation of the activities, analysis of team performance in the proposed tasks, participation and feedback provided by students at the end of the training. The methodological proposal was organized into modules covering consulting concepts, process mapping techniques, and the use of digital tools for modeling and organizing workflows. The results indicate that participants showed improvement in understanding the concepts addressed and greater familiarity with digital tools commonly used in organizational contexts. Furthermore, students' feedback highlighted the practical relevance of the training for both academic and professional development. It is concluded that the use of practical learning activities combined with digital tools can contribute to the development of learning in business consulting and process management.

Keywords: business consulting; process mapping; digital tools; active methodologies; experiential learning.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Sequência do processo consultivo típico baseado em campo	16
Figura 2 –	Fluxo do processo metodológico de construção do artefato de treinamento (Preparação)	19
Figura 3 –	Planilha 5W2H de escopo do projeto de extensão	24
Figura 4 –	Diagrama sequencial de conteúdos do Módulo 1, Introdução à Consultoria a Mapeamento de Processos	27
Figura 5 –	Estrutura de conteúdos abordados no Módulo 1 (Introdução à Consultoria a Mapeamento de Processos) do artefato de treinamento, Parte 1	27
Figura 6 –	Estrutura de conteúdos abordados no Módulo 1 (Introdução à Consultoria a Mapeamento de Processos) do artefato de treinamento, Parte 2	28
Figura 7 –	Diagrama sequencial de conteúdos do Módulo 2, Pipefy e Relatório de Análise e de Melhoria	29
Figura 8 –	Diagrama sequencial de conteúdos do Módulo 3 – Correções e Conclusão	30
Figura 9 –	Diagrama sequencial de procedimentos para realização da etapa de campo, Finalização	31
Figura 10 –	Planilha de acompanhamento e de pontuação de cada atividade realizada por equipe	32
Figura 11 –	Planilha de acompanhamento de assiduidade por aluno e equipe.....	35

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Objetivo	11
1.2 Estrutura do Trabalho	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.1 Transformação Digital no Contexto Educacional	12
2.2 Plataformas <i>low-code/no-code</i>	13
2.3 Metodologias Ativas de Ensino-Aprendizagem	14
2.4 Ensino de Consultoria Empresarial	16
3 METODOLOGIA	18
3.1 Caracterização da Pesquisa	18
3.2 Procedimentos Metodológicos para Construção do Artefato	18
3.3 Aplicação do Artefato de Treinamento	21
4 RESULTADOS	23
4.1 Fase de Planejamento – 5W2H	23
4.2 Desenvolvimento do Artefato de Treinamento	25
4.2.1 Módulo 1 – Introdução à Consultoria e a Mapeamento de Processos	26
4.2.2 Módulo 2 – Pipefy e Relatório de Análise e de Melhoria	28
4.2.3 Módulo 3 – Correções e Conclusão	30
4.3 Discussão	31
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	38
REFERÊNCIAS	40
APÊNDICE A – SLIDES MÓDULO 1	44
APÊNDICE B – CHAT SIPOC	45
APÊNDICE C – SLIDES MÓDULO 2	47
APÊNDICE D – PROMPT USADO NO MÓDULO 2	48
APÊNDICE E – PLATAFORMA PIPEFY	51
APÊNDICE F – PBL ELABORADO PARA ATIVIDADE DO MÓDULO 2	52
APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DO FEEDBACK DOS ALUNOS	57
APÊNDICE H – LISTA DE TERMOS	58

1 INTRODUÇÃO

Assim como toda vertente no cenário contemporâneo do mundo dos negócios, a consultoria também passou, e ainda passa, por uma reestruturação tecnológica para atender às novas demandas de mercado e otimizar seus resultados (Afonso, 2025). Nesse ínterim, a transformação digital configura-se como um processo importante para a manutenção da relevância mercadológica, uma vez que, frente ao surgimento constante de startups disruptivas, as organizações são obrigadas a acompanharem o ritmo das inovações para evitar a obsolescência (Borges, 2021).

No contexto educacional, a transformação digital traz uma variedade diversificada de tecnologias, as quais possuem capacidade de remodelar significativamente a forma como o ensino é estruturado e praticado (Filatro; Porto, 2024). Assim, a tecnologia desempenha, juntamente com as metodologias ativas, uma função importante na aprendizagem, pois promove a autonomia, o desenvolvimento de habilidades e a personalização da aprendizagem (Gallo *et al.*, 2024). Todavia, a transformação digital no ensino-aprendizagem não se limita apenas à substituição de métodos tradicionais por ferramentas digitais. Ela envolve reimaginar e inovar a maneira que se é desenvolvido e transmitido o conhecimento, assim como buscar novas abordagens pedagógicas, as quais estejam alinhadas com o contexto do ambiente digital para a adaptação da aprendizagem (Filatro; Porto, 2024).

Uma forma de guiar a aprendizagem por tecnologia é através das plataformas digitais, as quais são, de maneira geral, estruturas que possibilitam a interação de dois ou mais grupos (Srnicsek, 2017). Assim, plataformas *low-code/no-code* surgem como facilitadoras de qualquer processo complexo, pois, por não necessitarem de codificação extensa, ou sequer qualquer codificação, elas possibilitam a tradução rápida para atender requisitos, de desenvolvimento para aplicação e de alta adaptabilidade para necessidades específicas de negócio (Rokis; Kirikova, 2022).

Em paralelo, um desafio considerável na formação do administrador é o ensino de Consultoria, visto que demanda a transposição do aprendizado em sala de aula para a resolução de problemas complexos em cenários reais. Aqui, entende-se Consultoria Empresarial como um processo colaborativo para o desenvolvimento de diagnósticos e soluções para as empresas clientes (Oliveira, 2019). Nestas, uma das atividades comumente realizadas é o mapeamento de processos, que se refere ao trabalho de identificar, analisar e visualizar todas as etapas de um processo dentro da organização para formulação de diagnósticos e propostas de melhoria (Slack; Chambers; Johnston, 2013).

Assim, diante da complexidade a qual envolve a execução de consultorias empresariais, sobretudo com enfoque em mapeamento de processos, particularmente por alunos em formação, questiona-se se é possível propor um artefato de treinamento, com base em ferramentas digitais, a fim de auxiliar o entendimento e a execução de consultorias por alunos aprendizes.

A inquietação principal desta pesquisa se concentra na compreensão de como suprir a ausência de uma disciplina específica voltada ao ensino de consultoria empresarial na matriz curricular do curso de Bacharelado em Administração da UFCA (UFCA, 2019), buscando identificar estratégias que contribuam para o desenvolvimento das referidas competências durante a formação acadêmica. Tendo em vista que a atividade de consultoria exige apresentação de um conjunto de características intrínsecas complexas como conhecimento, habilidade e comportamentos adequados para função (Oliveira, 2019) e que exigem constante adaptação e inovação, dificultando o caminho do aprendiz (Crocco 2017), a utilização de ferramentas tecnológicas e automáticas podem representar um diferencial no processo de aprendizagem e execução da prática (Gallo *et al.*, 2024).

1.1 Objetivos

Como objetivo geral, indica-se propor um artefato de treinamento, utilizando ferramentas digitais, com foco na formação prática para atuação em consultoria empresarial. Para alcançar tal finalidade, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Elaborar um artefato de treinamento em consultoria empresarial com foco em mapeamento de processos para alunos do curso de Bacharelado em Administração.
- b) Aplicar e avaliar o artefato desenvolvido, analisando como o uso das ferramentas contribuiu para aprendizagem em Consultoria Empresarial e Mapeamento de Processos.

1.2 Estrutura do Trabalho

O trabalho de pesquisa se divide em 5 capítulos de conteúdo. O Capítulo 2 apresenta a fundamentação teórica norteadora da pesquisa. Capítulo 3 caracteriza-se pela metodologia abordada mediante a construção do trabalho. O Capítulo 4 apresenta e discute os resultados advindos desta pesquisa. Por fim, o Capítulo 5 apresenta as considerações finais, evidenciando o alcance de seus objetivos, as limitações do trabalho e a proposta de trabalhos futuros.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo apresenta quatro seções que fundamentam o desenvolvimento deste trabalho, a saber: Transformação digital e contexto educacional (Seção 2.1); Plataformas *low-code* e *no-code* (Seção 2.2); Metodologias ativas de ensino-aprendizagem (Seção 2.3); Ensino de consultoria empresarial (Seção 2.4).

2.1 Transformação Digital no Contexto Educacional

Define-se como transformação digital o movimento estratégico que as organizações, e sociedade no geral, experienciam ao adotar tecnologias digitais para otimizar suas operações, processos, tomadas de decisões, resultados e experiências de partes interessadas em todo o sistema, ao mesmo tempo que reduz tempo de processo, custos e melhora a adaptabilidade (Filatro; Porto, 2024). Historicamente, discussões sobre a relação entre transformação digital e sociedade data da década de 1960, e é marcado pelo advento dos sistemas de transações bancárias (Leite, 2024). Desde então inúmeras tecnologias foram desenvolvidas e implementadas em diferentes áreas, como saúde e educação.

Assim como apresenta Porto-Bellini (2018), o uso das tecnologias deve ser entendido além do simples acesso ou domínio técnico, sendo necessário considerar a efetividade digital de capacidade de utilização intencional. Dessa forma, aborda-se o Modelo ABC da efetividade digital, o qual é composto pelas dimensões de acesso, cognição e comportamento, determinando assim o nível de aproveitamento das tecnologias pelos indivíduos (Porto-Bellini, 2018). Dessa maneira, sob a perspectiva teórica da aprendizagem segundo Jean Piaget, observa-se que o conhecimento é construído ativamente pelo indivíduo por meio da interação com o ambiente e da resolução de problemas, enquanto Lev Vygotsky expõe que o desenvolvimento cognitivo é potencializado através de ambientes colaborativos, dessa forma enfatizando o papel da interação social (Palangana, 2015).

Assim, conforme Sepúlveda (2021) apresenta, embora a tecnologia na educação já fosse discutida anteriormente, a pandemia de COVID-19 acelerou a percepção de que o acesso digital é um recurso indispensável para o processo educativo moderno. Neste complexo cenário, um dos grandes desafios é a união entre os conhecimentos teóricos com novas ferramentas tecnológicas. Assim, compreender as fases da transformação digital é importante, pois essas mudanças moldam não apenas a educação, mas o próprio estilo de vida moderno,

especialmente em um ecossistema onde a Inteligência Artificial (IA) é o centro de discussões (Filatro; Porto, 2024).

Ademais, uma das estratégias para viabilizar essa transição tecnológica é o uso de plataformas digitais, os quais podem ser entendidos como modelos de negócio inovadores que utilizam a tecnologia para integrar organizações, pessoas e recursos em ecossistemas dinâmicos, promovendo maior agregação de valor, agilidade e automação (Parker; Alstyne; Choudary, 2020). No âmbito educacional, essa infraestrutura potencializa as metodologias ativas ao posicionar o estudante como protagonista de sua aprendizagem, estimulando a reflexão e a autodireção. A convergência entre o suporte digital e o ensino ativo não apenas personaliza a jornada do aluno, como também oferece aos docentes ferramentas precisas para monitorar o progresso individual, permitindo intervenções pedagógicas alinhadas às necessidades específicas de cada discente (Gallo et al., 2024).

2.2 Plataformas *low-code/no-code*

Outro fato notório no avanço tecnológico contemporâneo foi o advento dos métodos de IA baseado em *transformers* (Vaswani, 2017), hoje conhecido como IA Generativa, as quais se apresentam como técnicas voltados à criação (geração) de novos conteúdos a partir de experiências adquiridas em grandes conjuntos de dados (De Queiroz et al., 2025). Assim, a partir destas novas tecnologias, a oportunidade de personalização de novas ferramentas ganhou força, o que pode fomentar o cenário das ferramentas *low-code* e *no-code*.

Define-se *low-code* e *no-code* como uma abordagem de desenvolvimento de software que unifica codificação manual mínima, interface gráfica do usuário e abstração visual (Rokis; Kirikova, 2022). Seu desenvolvimento de aplicações se constroi a partir de princípios de engenharia orientada por modelos, integrando vantagens advindos da infraestrutura em nuvem, diante plataformas de desenvolvimento que geralmente são oferecidas como de serviço (*Platform-as-a-Service*), geração automáticas de código e elevado nível de abstração visual (al Alamin, M.A, 2021).

Uma dessas ferramentas é o *Pipefy*®, plataforma que permite a automação de fluxos de trabalho por *citizen developers* e a integração entre departamentos em um ambiente centralizado. Um dos seus diferenciais reside na gestão de processos sem a necessidade de conhecimentos em programação (*no-code*), permitindo que o gestor defina com clareza as tarefas e os respectivos responsáveis em cada *pipe* (processo). A plataforma utiliza IA para

automatizar a criação de processos e formulários que podem ser modificados posteriormente de acordo com as necessidades de cada situação encontrada (Pipefy, 2025).

Outra ferramenta de apoio é o *Miro*®, plataforma a qual permite criar fluxos de trabalho do zero, ou com *templates* prontos, com a finalidade de visualizar processos, identificar gargalos e registrar procedimentos em uma tela infinita, aumentando a eficiência e produtividade do trabalho (Miro, s.d.). Bem como o *Manus AI*® e os agentes do *ChatGPT*®, o primeiro definido como um agente de IA autônomo projetado com o objetivo de completar tarefas e entregar resultados (Manus, s.d.), e o segundo entendido como um chat treinado para seguir a instrução de um *prompt*, oferecendo uma resposta detalhada (ChatGPT, 2022).

2.3 Metodologias Ativas de Ensino-Aprendizagem

Diante de um contexto em que o ritmo da indústria cresce exponencialmente, e não linearmente, no qual o crescimento é tanto que já se integra a economia das máquinas inteligentes (Filatro; Porto, 2024), observa-se a necessidade da formação de profissionais que tenham alta adaptabilidade para solucionar problemas, saibam se reinventar, dominem as tecnologias e sejam inovadores para desenvolver meios que atendam as necessidades da sociedade e de discentes (Soares, 2021), o que pode ser alcançado a partir da junção entre tecnologias e aprendizagem ativa no processo de formação (Gallo *et al.*, 2024).

Além do “protagonismo” do aluno, enquadra-se a instituição participativa e colaborativa, com o docente como mediador, oferecendo-lhes contextos e problemáticas para que, adjunto à realidade e busca de soluções, aprendam a comparar, elaborar, pesquisar, debater, prototipar e criar, apoiado pela conectividade da era digital (Soares, 2021). No ensino superior, para solucionar problemas de evasão, desinteresse e repetência, a estratégia é a inserção ativa dos alunos no processo de aprendizagem, juntamente com a utilização das tecnologias digitais de informação e comunicação (Bacich; Moran, 2018).

Assim, uma dessas estratégias se destaca, a Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL), a qual começa seu exercício apresentando problemas práticos para que os discentes busquem soluções e, assim, se deparem com conceitos em seus estudos durante o desenvolvimento da resposta, promovendo sua imersão mais ativa no processo de aprendizagem. (Spanhol; Farias; Souza, 2018).

Considerando o ambiente de aprendizagem juntamente com o meio digital, a sala de aula invertida entra como uma alternativa de metodologia pedagógica na qual, antes da aula propriamente dita, as instruções e os conteúdos são disponibilizados *on-line* para estudo, assim,

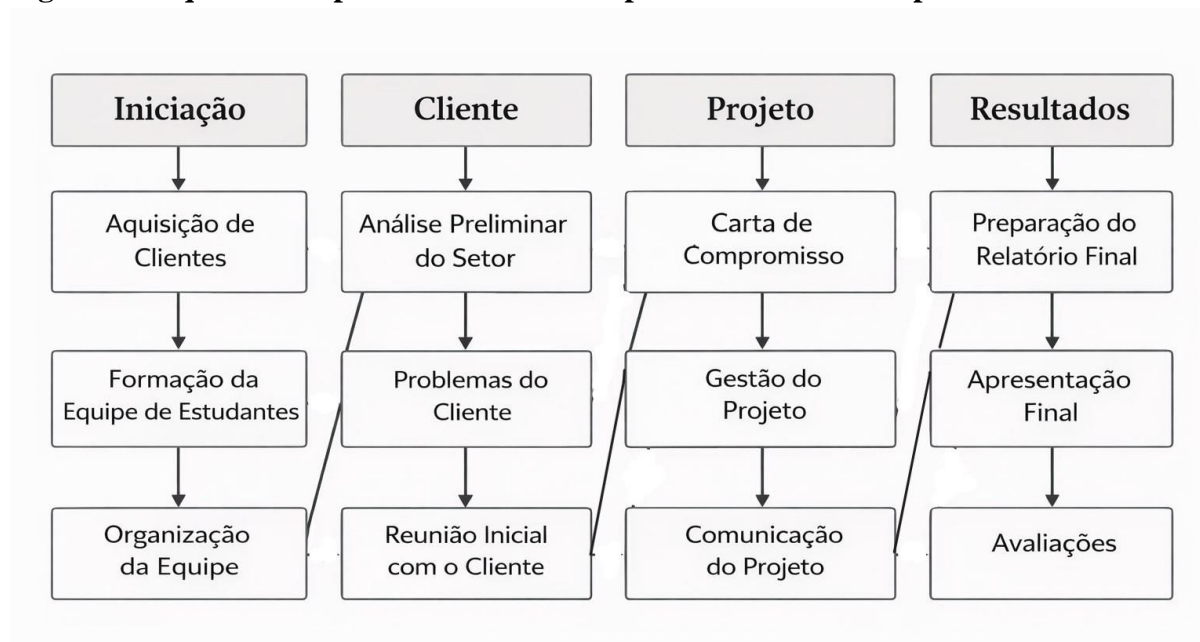
a sala de aula se torna um ambiente para trabalhar o que já se foi estudado pelos alunos, focando em atividades práticas como resolução dos projetos de problemas, laboratórios e debates em grupo, assim, construindo conhecimento. A alternativa, além de termos estratégicos de ensino devido a era da digitalização, possibilita uma proposta de aprendizagem mais personalizada (Bacich; Moran, 2018).

No mesmo cenário, outra estratégia para aprendizagem ativa é o Team Based Learning (TBL), o qual se define como uma metodologia prática de estudos e de integração entre os alunos em equipes. Entre suas vantagens, apresenta um aumento na assiduidade dos alunos, no desempenho acadêmico, no trabalho em equipe, na construção das relações interpessoais e uma melhora nos estudos que antecedem as aulas, no mesmo sentido, pode ser usado como uma estratégia na qual os docentes foquem menos no que se é exposto e mais no que os alunos estão desenvolvendo entre si (Spanhol; Farias; Souza, 2018).

Para possibilitar e garantir a eficiência nos resultados dos alunos em seu processo de aprendizagem, a metodologia de *Gamificação* visa aumentar o engajamento e a autonomia dos discentes e profissionais, bem como a percepção de responsabilidade e a construção de conhecimentos. Evidencia-se dois tipos de gamificação perante a educação, a estrutural, a qual visa a motivação por meio de rankings, pontos e medalhas, mas não modifica o conteúdo abordado; e a de conteúdo, a qual altera o tema para transformá-lo em um desafio ou história (Filatro; Cavalcanti; 2023).

No contexto de prática do que se é aprendido, a Modelagem Experiencial entra como importante estratégia no processo de aprendizagem, pois, além da prática, é necessário a construção consciente de experiência. Assim, evidenciando que a mente humana aprende por associação, denota-se a importância de integrar a aprendizagem à vida e à realidade para uma construção significativa de conhecimento e de formação (Filatro; Cavalcanti, 2023).

Ainda no cenário da prática, observa-se o Processo de Consultoria Experiencial da Equipe Estudantil, na qual um ou grupos de discentes dirigem-se a campo e executam atividades como verdadeiros consultores de negócios, permitindo assim que os estudantes ponham em prática as experiências acadêmicas na busca de soluções para problemas reais dos clientes (Cook; Belliveau, 2006). Dessa forma, o modelo oferece aquisição de conhecimento por experiência dinâmica em pequenos grupos, aprimorando habilidades e pensamento crítico, definição de problemas e de gargalos, criação de metodologias de pesquisa, gestão de processos e exposição de resultados, assim, aumentando o desempenho dos estudantes em cenários reais (Heriot *et al.*, 2008).

Figura 1: Sequência do processo consultivo típico baseado em campo

Fonte: COOK, R.; BELLIVEAU (2006, p. 13).

Diante do ambiente facilitador das tecnologias, uma modalidade que se destaca é o Ensino Remoto, no qual o ensino é mediado por tecnologias digitais, executado à distância, com a utilização de diferentes ferramentas e canais de comunicação entre tutores e alunos, e com contribuições como a ampliação do acesso à educação, diversificação das metodologias pedagógicas, bem como uma alta interatividade e colaboração. Dessa forma, para construir uma aprendizagem mais otimizada, observa-se uma maior necessidade de interação contínua e de troca de feedbacks entre alunos e professores no modelo remoto (Tamashiro; Sant'Anna, 2020).

2.4 Ensino de Consultoria Empresarial

Adiante, no histórico de atividade de consultoria, evidencia-se um cenário cada vez mais complexo no qual a função é exercida, tal contexto se deve à era da informação, na qual o foco em mudança resulta em uma preocupação por renovação e resultados em inovação (Crocco, 2017). Dessa maneira, considerando a precisão de contratar um serviço que ofereça soluções para melhor guiar a decisão gerencial, as empresas buscam ideias, adaptabilidade, rapidez e práticas administrativas personalizadas para suas necessidades específicas, bem como para aperfeiçoar seus desempenhos e as qualidades de seus produtos ou serviços, por meio de um consultor (Conceição, 2015).

A consultoria é definida como um processo colaborativo, realizado por uma ou mais pessoas, que é conduzido por um agenciador externo ao problema em questão, com finalidade de analisar e mapear processos da empresa-cliente para construir um diagnóstico apresentando os gargalos encontrados e, assim, propor uma ou mais opções de modificações para atender as necessidades apontadas e auxiliar na tomada de decisão assertiva e bem direcionada da empresa, bem como o domínio em áreas administrativas como planejamento, marketing, finanças, RH, informática, dentre outras voltadas para gestão (Oliveira, 2019).

Para realizar a atividade de consultoria, é necessário efetuar o devido mapeamento de processos da empresa-cliente (Oliveira, 2019), o qual pode ser definido como a descrição da maneira como as atividades dentro de um processo se relacionam uma com a outra, juntamente a devida identificação das atividades e a utilização de símbolos de mapeamento (Slack; Chambers; Johnston, 2013).

Como técnicas de mapeamento, dentre diversas outras, uma forma de identificar os elementos básicos de um processo é pelo SIPOC (Suppliers, Inputs, Process, Outputs e Customer), que tem como benefício juntar em uma única planilha, ou tabela, vários processos para permitir uma melhor visualização geral, bem como a de processos específicos para análise (Rocha; Barreto; Affonso, 2017). Adiante, como outra técnica de mapeamento, observa-se o Fluxograma como um instrumento visual que contribui para compreensão das conexões das etapas de um processo por meio de geométricas diferentes e flechas que evidenciam a passagem entre os elementos que o compõem (Martinelli, 2025).

Para suprir as necessidades das empresas, o consultor deve adquirir diferentes habilidades e competências para exercer a função com maestria. Denota-se que o perfil do consultor é composto por três categorias de habilidades principais, as técnicas, que abrangem o domínio em áreas do conhecimento; as interpessoais, necessária para se comunicar, escutar e saber lidar com pessoas; e as habilidades intrínsecas de consultoria, saber estruturar e conduzir contratação, diagnósticos, feedback e propostas. Pois, tais habilidades são necessárias à medida que a maioria das preocupações do cliente giram em torno das credenciais, histórico, experiência, resultados e cronogramas do profissional (Block, 2001).

Mas para chegar até a expertise na consultoria, o caminho do aprendiz é complexo, excessivamente complicada e cheio de empecilhos internos, de aquisição de habilidades, e externos, confiança de clientes, principalmente com a turbulência do cenário dos negócios (Block, 2001), dessa forma, plataformas de automação de processos, algoritmos e ferramentas digitais automáticas trazem uma transformação, rapidez, adaptabilidade e personalização para aprendizes que almejam atuar na área (Afonso, 2025).

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta a metodologia adotada no presente trabalho e se divide em três seções: Caracterização da pesquisa (Seção 3.1); Procedimento metodológico para construção do artefato (Seção 3.2); e Aplicação da proposta metodológica (Seção 3.3).

3.1 Caracterização da Pesquisa

A presente pesquisa caracteriza-se como de natureza aplicada, uma vez que se propõe a resolver problemas constatados no campo social no qual os pesquisadores se encontram (Gil, 2022). Quanto aos objetivos, a pesquisa pode ser definida como descritiva, a qual tem como propósito observar, registrar, analisar e descrever as características de uma determinada população ou fenômeno (Gil, 2022), no contexto do trabalho, enquadra-se por descrever o artefato de treinamento desenvolvido e analisa as percepções e contribuições do treinamento para os discentes.

A abordagem adotada no trabalho define-se como qualitativa, a qual caracteriza-se como uma modalidade de pesquisa fundamentalmente interpretativa, no qual os pesquisadores buscam interpretar e entender ocorrências em um aspecto significativo no contexto em que os elementos estão inseridos (Gil, 2021). Quanto aos procedimentos técnicos, contempla-se a pesquisa participante, a qual se caracteriza pela interação entre os pesquisadores e o grupo estudado com o objetivo para sua transformação social (Gil, 2022). No caso do trabalho, se enquadra pela participação do pesquisador na condução do artefato de treinamento, acompanhando diretamente o processo.

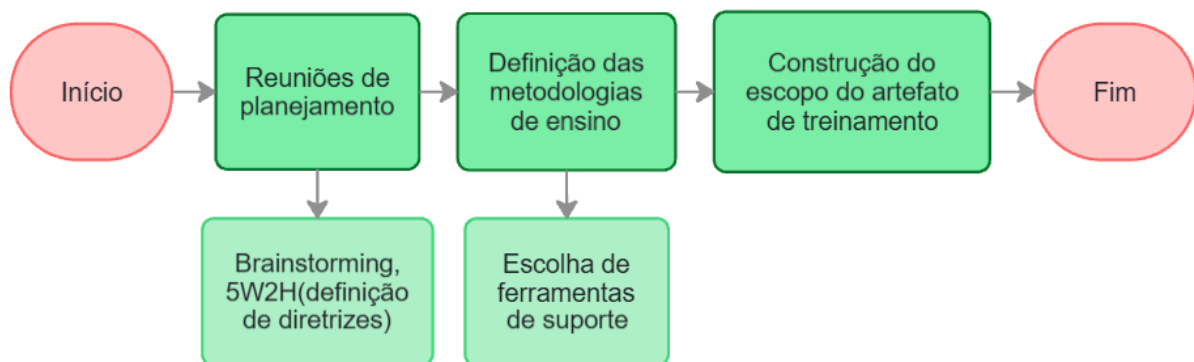
Dessa forma, a coleta de dados ocorreu por observação direta, a qual caracteriza-se pela presença do pesquisador no local da pesquisa (Gil, 2021). No contexto do estudo, enquadra-se pela participação direta do(a) pesquisador(a) durante a execução do artefato.

3.2 Procedimento Metodológico Para Construção do Artefato

A elaboração do artefato de treinamento foi conduzida por uma equipe composta por três graduandos em Administração com experiência em consultoria, sob a supervisão de um professor tutor e com efetiva aprovação da Pró-Reitoria de extensão da Universidade Federal do Cariri. Todos os membros integram o projeto de extensão, nomeado de “Oficina de Consultoria Organizacional”, que fundamenta esta iniciativa.

Inicialmente foram realizadas quatro reuniões semanais entre os membros da equipe, nas quais, por meio de *brainstorming*, estruturou-se a Planilha 5W2H do projeto. Esse esforço permitiu definir o escopo do treinamento em etapas de preparação, de execução e de finalização (campo), bem como a justificativa, o cronograma e o local de execução, além de delegar responsabilidades, detalhar procedimentos operacionais e prever o orçamento necessário. Também foram selecionadas as ferramentas digitais de suporte e definidas as metodologias de ensino e gerenciamento da comunicação. A Figura 2 apresenta o fluxograma das atividades realizadas. Além disso, destaca-se que, no que diz respeito à preparação, o artefato de treinamento foi elaborado com base nas características listadas no Quadro 01 e na Planilha do 5W2H, a qual foi estruturada como evidenciada nos resultados da pesquisa.

Figura 2: Fluxo do processo metodológico de construção do artefato de treinamento (Preparação)



Fonte: Autoria própria (2026).

Quadro 01 - Quadro de características avaliadas para construir o artefato de treinamento, etapa de preparação

Caraterísticas	Descrição
Fácil disponibilidade de materiais, aulas e exercícios	Por meio de ambientes virtuais de comunicação devem ser disponibilizados os materiais de estudos para os aprendizes, no qual os mesmos possam acessar a qualquer momento desejado, tanto para análise como para estudo e resolução de problemas.
Organização em módulos	Aulas sequenciais com poucos recursos expositivos, focando mais em interação, experiência e desenvolvimento dos alunos, preparando-os para a etapa de campo.
Separação de aprendizes em equipes	Para um melhor apoio entre os próprios discentes, o trabalho em equipe permite maior troca de informações, de motivação e de contribuição dinâmica para alcance de objetivos em comum.
Integração de professores e monitores	Tanto professores quanto monitores exercem papel crucial no processo de aprendizagem dos alunos, assim, contribuindo fundamentalmente na execução da metodologia. A separação em equipes permite que o docente consiga, com apoio também das tecnologias adotadas, focar em um grupo por vez e suas necessidades específicas.
Utilização de canais de comunicação	Utilizar canais de comunicação, como de plataformas digitais, que auxiliem na troca de informações tanto entre docentes e alunos, quanto os próprios aprendizes entre si, dessa maneira, o treinamento pode ocorrer de forma 100% online ou mista à medida que se encontrar necessário.
Avaliação em cada módulo e Gamificação	Em cada encontro, o progresso dos alunos precisa ser analisado para identificação de erros ou confirmação de acertos, atribuindo pontos de acordo com atividades realizadas e acertos, contribuindo para o engajamento dos alunos.
Experiência em campo	Necessário os alunos irem a campo executar tudo que foi aprendido, sem interferência de professores/monitores, apenas apoio quando se fizer necessário.
“Premiação” da equipe mais eficiente	Sistema de recompensa para contribuir na motivação das equipes.

Fonte: Autoria própria (2026).

Dessa forma, a partir da junção dos elementos estruturados no Fluxo de atividades (Figura 2), das características levantadas do Quadro 01, bem como a organização de atividades na Planilha 5W2H, foi possível realizar a criação do escopo do artefato de treinamento.

3.3 Aplicação do Artefato de Treinamento

A aplicação do artefato ocorreu por meio de um treinamento estruturado em módulos, organizados conforme a lógica de gamificação proposta, na modalidade 100% online. O treinamento contou com dois encontros síncronos de 4 horas e um encontro de 1 hora e 30 minutos, realizados no período de 29/11/2025 a 13/12/2025, totalizando uma carga horária prevista de 40 horas. As atividades síncronas foram conduzidas por meio da plataforma *Google Meet*®, enquanto o *Google Classroom*® foi utilizado como ambiente de apoio para disponibilização de aulas, materiais complementares e acompanhamento das atividades dos participantes.

Participaram do processo de treinamento 21 alunos do curso de Administração, recrutados mediante um formulário divulgado institucionalmente e por indicações do professor coordenador do projeto, sob seu monitoramento. Dentre os participantes, 3 foram designados tutores, e os 18 restantes, aprendizes. Os discentes foram separados em quatro equipes (A, B, C, D) compostas por 4 a 5 integrantes, e inseridos em grupos de *WhatsApp*®, sendo um grupo geral para comunicação ampla e quatro grupos específicos destinados à interação das equipes e à execução das atividades propostas no sistema de *gamificação*.

O primeiro módulo, *Introdução à Consultoria e Mapeamento de Processos*, teve o objetivo de introduzir os conceitos pertinentes, assim como aplicar técnicas e ferramentas básicas de mapeamento de processos. Os procedimentos realizados, em sua primeira parte, foram aulas expositivas de conceituação de Consultoria, de habilidades do consultor e dos macroprocessos organizacionais, juntamente com a atividade de fixação do conteúdo.

Em sua segunda parte, foi apresentado as conceituações de Mapeamento de Processos utilizando duas de suas técnicas, o SIPOC e o Fluxograma, via ferramentas *Chat Sipoc*® (agente de IA via *Chat GPT*® treinado pelos próprios tutores e demonstrado no apêndice B) e plataforma *Miro*®, respectivamente. Por fim, ocorreu a requisição de uma atividade assíncrona de elaboração de um SIPOC e de um Fluxograma de um processo real para apresentação no módulo seguinte.

No que se refere ao segundo módulo, *Pipefy e Relatório de Análise e de Melhoria*, seu objetivo essencial foi o de desenvolver domínio prático da plataforma *Pipefy*® e construir habilidades diagnósticas, assim como a construção de propostas de melhoria do processo mapeado.

Para a segunda parte do módulo 2, foi orientado como construir um relatório de diagnóstico e de proposta de melhoria via plataforma *Manus AI*®, a partir de processos *AS-IS*

mapeados, juntamente com a análise de viabilidade para a empresa cliente do processo *TO-BE* proposto pela *IA*. Em seguida, foi solicitado a atividade de mapeamento de um processo real ou fictício (PBL) disponibilizado, para realização de seu diagnóstico e da proposta de melhoria, bem como a estruturação padronizada na plataforma *Pipefy*®.

O terceiro módulo, *Correções e Conclusão*, teve como objetivo avaliar a aplicação prática e preparar a etapa de campo. Como procedimentos, realizaram-se as apresentações dos processos mapeados pelas equipes, bem como as correções dos relatórios construídos, da padronização dos processos no *Pipefy*® e de suas análises de viabilidade para as empresas clientes. Ao final do módulo, realizou-se a sessão de esclarecimento de dúvidas, o *feedback* falado do treinamento durante a aula, com sua devida transcrição posterior, e a premiação da equipe ganhadora do sistema de gamificação.

Após a aplicação do artefato de treinamento, a etapa de campo, denominada de Finalização, teve como objetivo a aplicação prática dos conhecimentos construídos nos módulos de treinamento, visando gerar benefícios organizacionais para as micro e pequenas empresas da região do cariri por meio de equipes de consultoria realizadas pelos discentes do treinamento. Como procedimentos, essa etapa consiste na seleção de empresas interessadas em receber o projeto de consultoria, seguida da visita presencial e mapeamento de um ou dois processos dessa referida organização, bem como a geração de relatório de diagnóstico e de proposta de melhoria, com a devida apresentação final dos resultados e recomendações às empresas participantes. Ressalta-se que o processo de campo deve ser executado utilizando as ferramentas demonstradas no artefato de treinamento e com o monitoramento do professor coordenador do projeto, sem a interferência direta na etapa.

A última etapa foi estruturada conceitualmente ao final do terceiro módulo do artefato, tendo como referência a metodologia ativa chamada de o Processo de Consultoria Experiencial da Equipe Estudantil, entretanto, não foi analisada dentro do período estabelecido para a pesquisa, em razão de limitações temporais do cronograma acadêmico. Dessa maneira, sua função principal se encontra em evidenciar o potencial da aplicação prática do artefato e os benefícios que sua utilização pode gerar para as micro e pequenas empresas da região do cariri.

4 RESULTADOS

Os resultados da pesquisa evidenciaram alinhamento com os objetivos do trabalho. Primeiramente, observa-se o desenvolvimento da Planilha 5W2H, a qual, juntamente com as características evidenciadas no Quadro 01, permitiu a estruturação e o desenvolvimento do Artefato de treinamento e sua metodologia. A seguir, estruturou-se a modulação e os conteúdos que foram ministrados durante a execução do Artefato, considerando o potencial didático das ferramentas digitais e da plataforma *Pipefy*®, bem como a seguida estruturação metodológica que seria utilizada pelos alunos durante a etapa de finalização com as empresas clientes. Por fim, as discussões da pesquisa contemplam as análises acerca da aplicação do artefato de treinamento e seu impacto em relação à aprendizagem dos estudantes mediante as atividades executadas.

4.1 Fase de Planejamento - 5W2H

Como apresentado na Figura 3, a criação da Planilha do 5W2H teve como intuito estruturar o projeto de extensão para capacitação em consultoria, sua utilização serviu para organizar de forma sistemática as etapas desenvolvidas no projeto, bem como seus respectivos objetivos, responsáveis, juntamente com o cronograma e os procedimentos em cada etapa. O planejamento foi dividido em três fases principais: (1) Preparação, (2) Execução e (3) Finalização.

Figura 3: Planilha 5W2H de escopo do projeto de extensão

Planilha 5W2H - Oficina de Consultoria Organizacional						
What (o que)	Why (Por que)	Where (Onde)	When (Quando)	Who (Quem)	How (Como)	How Much (Quanto)
1. Preparação do Artefato (20h): Planejamento e preparação do projeto de treinamento em consultoria e mapeamento de processos.	Estruturar o escopo de treinamento do projeto, preparar os alunos para atuação em consultoria e mapeamento de processos e definir as ferramentas e metodologias que seriam utilizadas no projeto.	Reuniões tanto presenciais na faculdade (Universidade Federal do Cariri) quanto em ambiente online via Google Meet	Julho a Outubro de 2025	Alunos instrutores com experiência em consultoria (Leícia Pinheiro Andrade/ Lucas Didier Alencar/ Rafael Didier Alencar), sob supervisão do professor coordenador do projeto (Alexandre Araújo Cavalcante Soares).	Realização de reuniões de planejamento, definição do escopo metodológico e escolha das ferramentas utilizadas, elaboração de materiais didáticos, preparação das atividades práticas e captação dos alunos.	Não houve custos nesta etapa, sendo utilizados apenas recursos digitais gratuitos ou institucionais.
2. Execução (40h): Aplicação do treinamento em consultoria (com enfoque em mapeamento de processos) com o apoio de ferramentas digitais e atividades práticas em equipe.	Desenvolver habilidades técnicas e práticas dos alunos em consultoria organizacional e aplicação de ferramentas de mapeamento de processos.	Ambiente online via Google Meet (com utilização do Google Classroom).	Novembro a Dezembro de 2025	-Instrutores responsáveis pelo treinamento (Com monitoramento do professor coordenador do projeto) -Alunos participantes organizados em equipes (A, B, C e D).	Realização de aulas expositivas, resolução de atividades práticas de mapeamento de processos via Miro, utilização de ferramentas de inteligência artificial, desenvolvimento de estudos de caso (PBL) e construção de processos empresariais na plataforma Pipefy.	Custo mínimo, apenas com o da premiação simbólica da equipe com maior pontuação nas atividades de gamificação (doces).
3. Finalização (20h): Resultados da aplicação do artefato de treinamento desenvolvido no projeto, por meio da execução do mapeamento e análise de processos organizacionais nas micro e pequenas empresas do cariri (MPEs), gerando processos otimizados e padronizados para as empresas clientes.	evidenciar os impactos do treinamento realizado com os alunos, mostrando como os conhecimentos e ferramentas aprendidas foram convertidos em resultados práticos para as empresas clientes, como identificação de gargalos, otimização de processos e sugestões para aumento da eficiência operacional.	Ambiente presencial das pequenas empresas (MPEs) da região do cariri.	Dezembro de 2025 a Março de 2026	Alunos participantes (com o monitoramento do professor coordenador).	Por meio de visitas às empresas, com a aplicação das ferramentas e metodologias aprendidas durante o treinamento (como mapeamento de processos e análise organizacional) para analisar um ou dois processos das empresas produzir um diagnóstico AS-IS e apresentar propostas de melhoria que possam apoiar a tomada de decisão e a otimização das atividades da empresa.	Não houve custos financeiros diretos para a realização dessa etapa, uma vez que foram utilizados conhecimentos, ferramentas e recursos já desenvolvidos durante o processo de treinamento.

Fonte: Autoria própria (2026).

Na Etapa 1, Preparação, foram realizadas as atividades de planejamento do artefato, bem como a definição de seu escopo metodológico, elaboração dos materiais didáticos e a captação dos alunos. Em seguida, no que se refere à Fase 2, Execução, realizou-se a aplicação do artefato, no qual consistiu em aulas expositivas e atividades práticas de consultoria e de mapeamento de processos, juntamente com o apoio de ferramentas digitais. Por fim, a Etapa 3, Finalização, foi estruturada com o intuito de captar resultados advindos do artefato para as micro e pequenas empresas da região por meio da prática exercida pelos alunos.

4.2 Desenvolvimento do Artefato de Treinamento

O treinamento proposto apresenta estruturação em três módulos, com aulas remotas ministradas aos sábados. Os dois primeiros encontros acontecem em um período de 4 horas, com um intervalo de 30 minutos entre conteúdos, e o último com duração de 1 hora e 30 minutos. Essa organização visa contemplar os discentes que possuam compromissos profissionais ou acadêmicos durante a semana, adequando-se ao perfil predominante dos estudantes de Administração da Universidade Federal Cariri - UFCA.

O artefato utiliza as ferramentas *Google Meet*® como meio para execução das aulas; *Google Classroom*® como plataforma para a disponibilização de atividades, de conteúdos e de aulas; *Miro*®, *Chat Sipoc*®, *Chat Manus*® e o *Google Forms*® para apoio nos módulos e para a resolução de atividades; e a utilização de grupos de *Whatsapp*® como meio de comunicação entre equipes, bem como entre alunos e professores. A realização das atividades foi estruturada a partir de um sistema de *gamificação*, o qual contempla pontuações por resoluções efetuadas e pela qualidade dos conteúdos abordados, distribuindo um total de 150 pontos referente às atividades 1, 2 e 3.2, e 50 pontos na 3.1. Adicionalmente, prevê pontuação extra por participação e respostas durante as aulas, variando de 5 a 20 pontos conforme o nível de complexidade da questão. Dessa forma, o sistema contempla a separação das equipes e a aquisição de pontos por equipe.

Propõe-se que o primeiro módulo, denominado de *Introdução à Consultoria e a Mapeamento de Processos*, apresente a base teórica e instrumental do treinamento, introduzindo os fundamentos acerca de consultoria empresarial e o conceito de mapeamento de processos. Já o segundo módulo, denominado de *Pipefy e Relatório de Análise e Melhoria*, introduz e aprofunda a plataforma e suas ferramentas juntamente com o diagnóstico e a análise de viabilidade dos processos otimizados. Por fim, propõe-se que o terceiro módulo, *Correções*

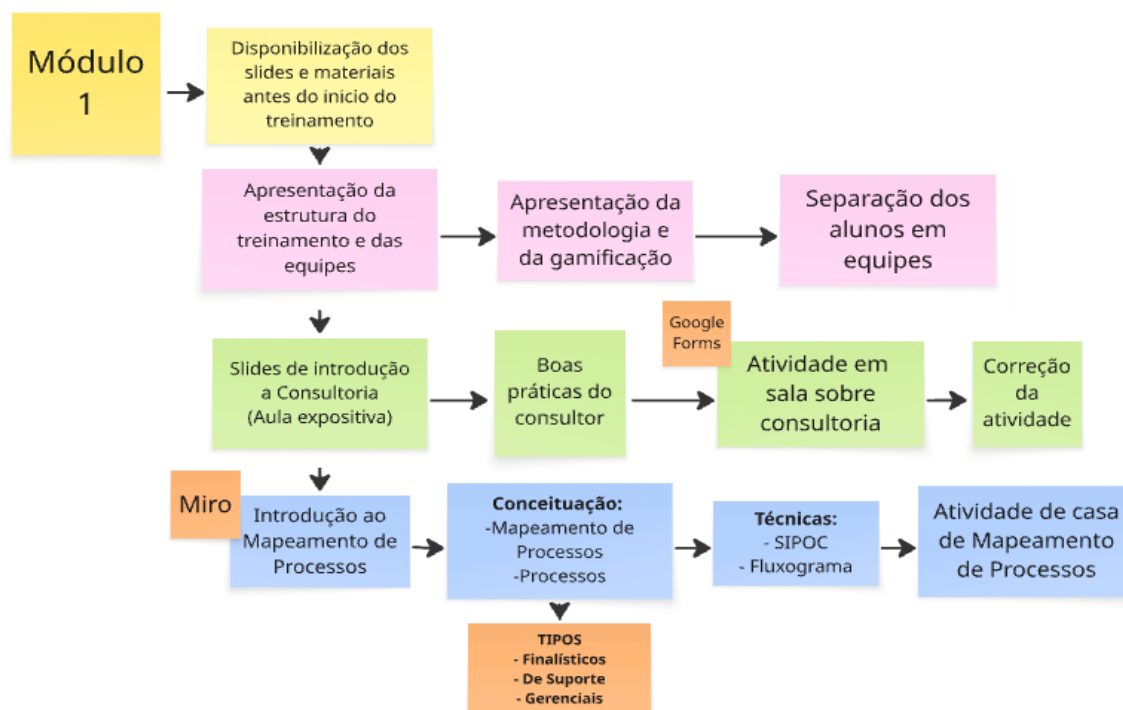
e *Conclusão*, destine-se à apresentação, análise e discussão das soluções desenvolvidas pelas equipes no módulo anterior; assim, deve-se efetivar instruções acerca da etapa de campo, juntamente com a requisição de *feedbacks* acerca do treinamento.

No que diz respeito à prática durante a execução, cada atividade deve ser instruída em sala ao final de cada aula, com a devida descrição de conteúdo e postagem posterior via *Google Classroom*®. A seguir, a correção acerca das atividades deve ser executada mediante os encontros em aula, durante a apresentação das equipes, visando o esclarecimento de possíveis dúvidas dos demais discentes. Cada módulo será apresentado a seguir.

4.2.1 Módulo 1 - Introdução à Consultoria e a Mapeamento de Processos

A Figura 4 apresenta o Módulo 1, o qual se inicia com a disponibilização de todos os conteúdos a serem ministrados através do *Google Classroom*®, com antecedência de 04 dias a fim de que os alunos se familiarizem com o conteúdo a ser abordado posteriormente. A seguir, realiza-se a apresentação da estrutura de treinamento em 3 módulos, os dois primeiros com duração de 4 horas e o último de 1 hora e 30 minutos, seguida da metodologia do que será ministrado em cada aula e do sistema de *gamificação* por atividades, bem como a separação dos discentes em equipes de 4 a 5 alunos. Convém elucidar que o número reduzido de discentes e de equipes deve ser pensado a fim de proporcionar assistência adequada por parte dos instrutores, bem como a devida integração dos componentes em seus grupos.

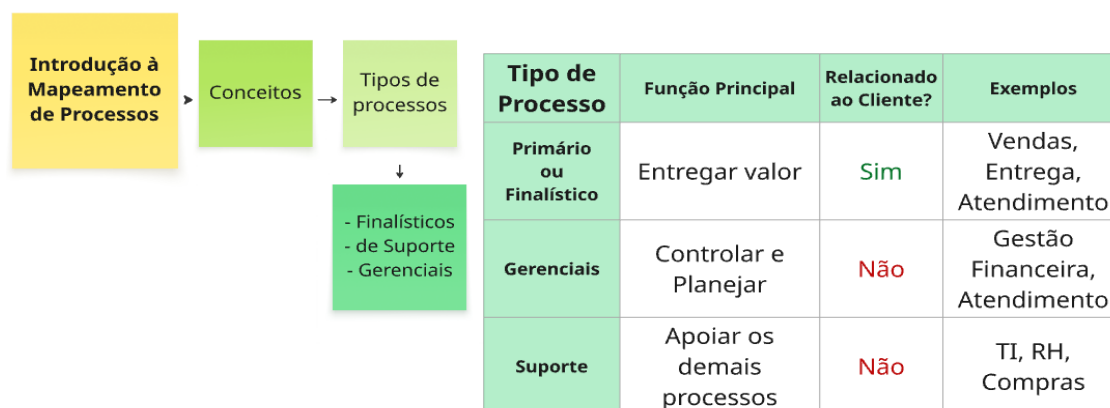
Figura 4: Diagrama sequencial de conteúdos do Módulo 1, Introdução à Consultoria a Mapeamento de Processos.



Fonte: Autoria própria (2026).

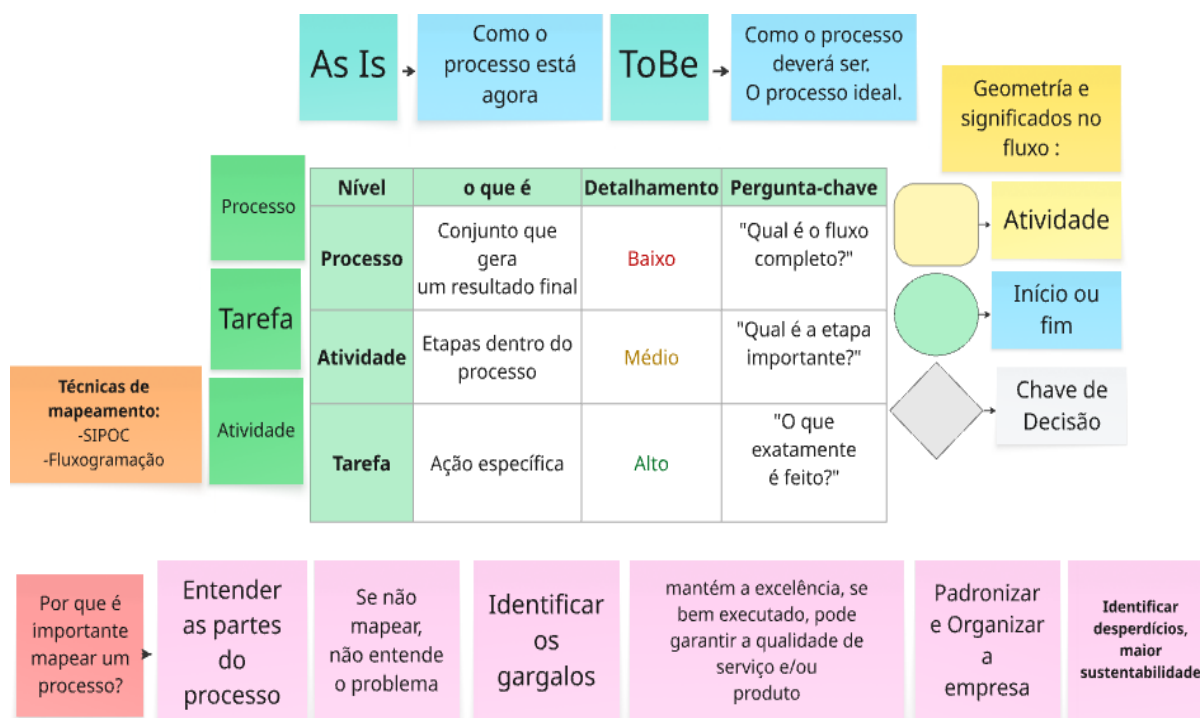
A seguir, com o conteúdo já disponibilizado, realiza-se a explanação referente a Consultoria Empresarial, abordando sua definição e as boas práticas do consultor, seguida da aplicação da atividade de fixação por meio do *Google Forms*®, com correção posterior. Na continuação, como apresenta as Figuras 5 e 6, executa-se a exposição sobre introdução ao mapeamento de processos, sua conceituação e tipologia, utilizando como técnicas de mapeamento o SIPOC e o Fluxograma, via *Chat Sipoc*® e *Miro*®, respectivamente.

Figura 5: Estrutura de conteúdos abordados no Módulo 1 (Introdução à Consultoria a Mapeamento de Processos) do artefato de treinamento, Parte 1.



Fonte: Autoria própria (2026).

Figura 6: Estrutura de conteúdos abordados no Módulo 1 (Introdução à Consultoria a Mapeamento de Processos) do artefato de treinamento, Parte 2.



Fonte: Autoria própria (2026).

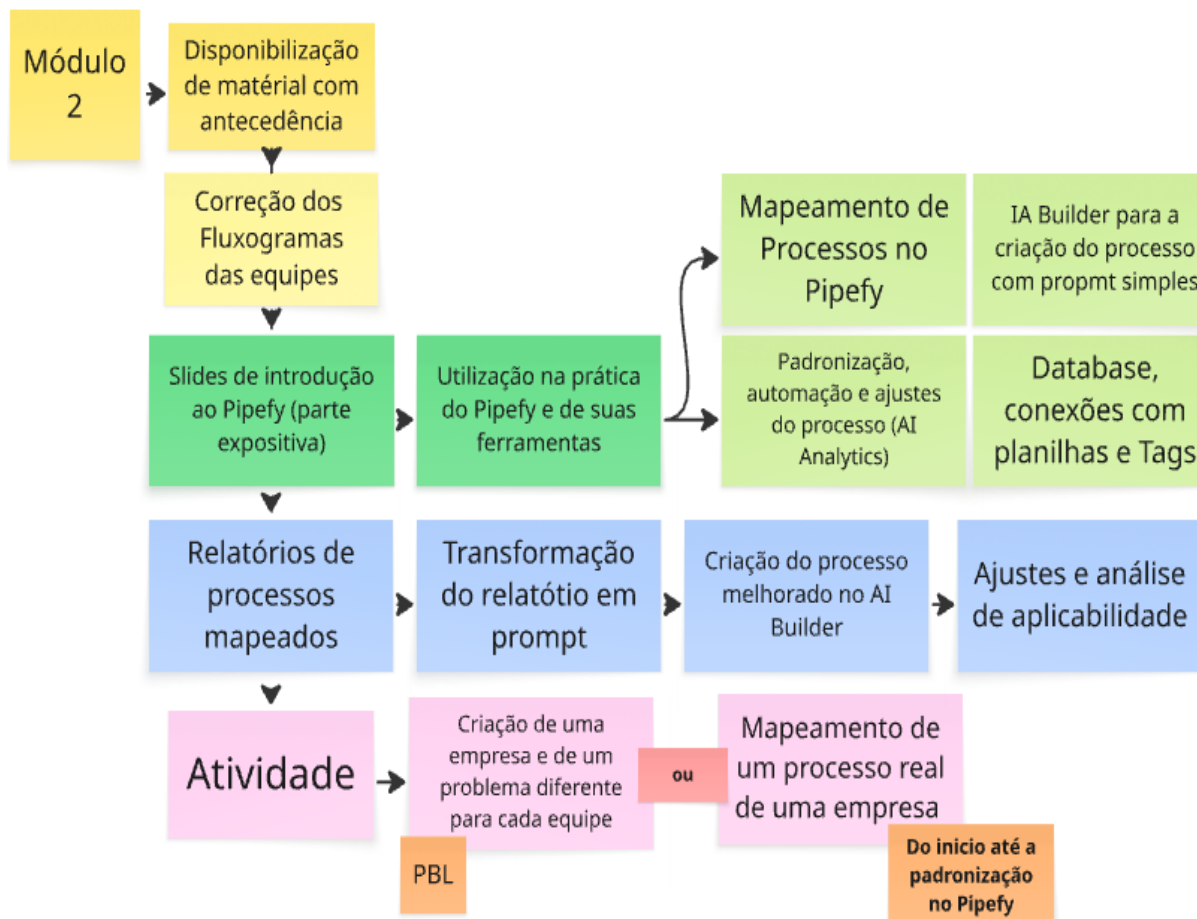
Por fim, atribui-se a atividade em equipe, a qual consiste em mapear um processo referente a uma empresa real, com o apoio das ferramentas apresentadas em sala, através da construção do SIPOC do processo escolhido, seguida de sua estruturação de Fluxograma visual.

4.2.2 Módulo 2 - Pipefy e Relatório de Análise e de Melhoria

No Módulo 2 (Figura 7), *Pipefy e Relatório de Análise e de Melhoria*, após os materiais relacionados ao tema serem disponibilizados com 02 dias de antecedência para consulta e familiaridade dos alunos com o conteúdo, realiza-se em sala a correção e tira-dúvidas referente à atividade de estruturação do SIPOC e dos fluxos desenvolvidos pelos alunos do módulo anterior. Em seguida, ministra-se uma exposição acerca do *Pipefy*® como primeiro contato dos alunos, abordando o que é a plataforma e a descrição de suas principais ferramentas, bem como a demonstração na prática de como utilizá-la na estruturação e mapeamento de um processo simples do início utilizando *prompts* acessíveis de um processo desejável via *chat IA Builder* da plataforma. Dessa maneira, após a criação, deve ser feito as

padronizações, automações e ajustes necessários nos campos e no formulário de entrada do processo, bem como a explicação das *Tags*, do *Database* e das conexões de planilha.

Figura 7: Diagrama sequencial de conteúdos do Módulo 2, Pipefy e Relatório de Análise e de Melhoria.



Fonte: Autoria própria (2026).

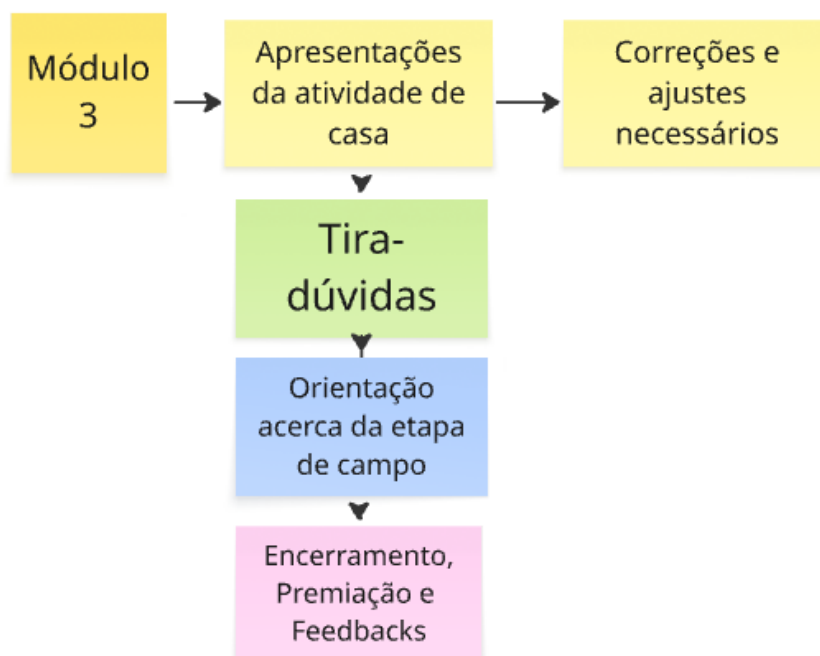
Em seguida, via *Chat Manus*®, realiza-se o relatório de um dos processos mapeados pelos alunos como atividade do módulo anterior, com o propósito de promover o envolvimento das equipes. Posteriormente, deve-se efetuar transformação do relatório em *prompt* (mediante *Manus AI*) visando a criação de um processo no *Pipefy*® com o *AI Builder*. Na referida etapa, considera-se os ajustes necessários do processo e a análise de aplicabilidade de acordo com a maturidade da empresa, o que pode ser realizado via *AI Analytics* da plataforma. Finalmente, atribui-se como atividade a construção do mapeamento de processos, contemplando todas as etapas, desde sua estruturação até a padronização final no *Pipefy*®, elegendo uma empresa fictícia previamente disponibilizada (PBL) ou mapeando um outro processo real.

4.2.3 Módulo 3 - Correções e Conclusão

No Módulo 3, *Correções e Conclusão*, de acordo com o apresentado na Figura 8, sucedem as apresentações das atividades realizadas em equipe acerca do relatório de diagnóstico e otimização, bem como a análise de viabilidade e construção padronizada do processo no *Pipefy*®, seguido das correções detalhadas e ajustes necessários de quaisquer equívocos encontrados. Posteriormente, faz-se necessário um momento de tira-dúvidas para esclarecimento de qualquer incerteza remanescente referente ao treinamento, bem como a orientação da etapa de campo para os alunos, com instruções do dever de mapear um ou dois processos de uma empresa real e de realizar o diagnóstico, juntamente com a construção da devida proposta de melhoria para a empresa cliente.

Por fim, no momento do encerramento, nomeia-se a equipe ganhadora do sistema de *gamificação* e designa-se o seu prêmio, juntamente com os agradecimentos e *feedbacks* pertinentes ao treinamento do artefato por parte dos alunos.

Figura 8: Diagrama sequencial de conteúdos do Módulo 3, Correções e Conclusão.

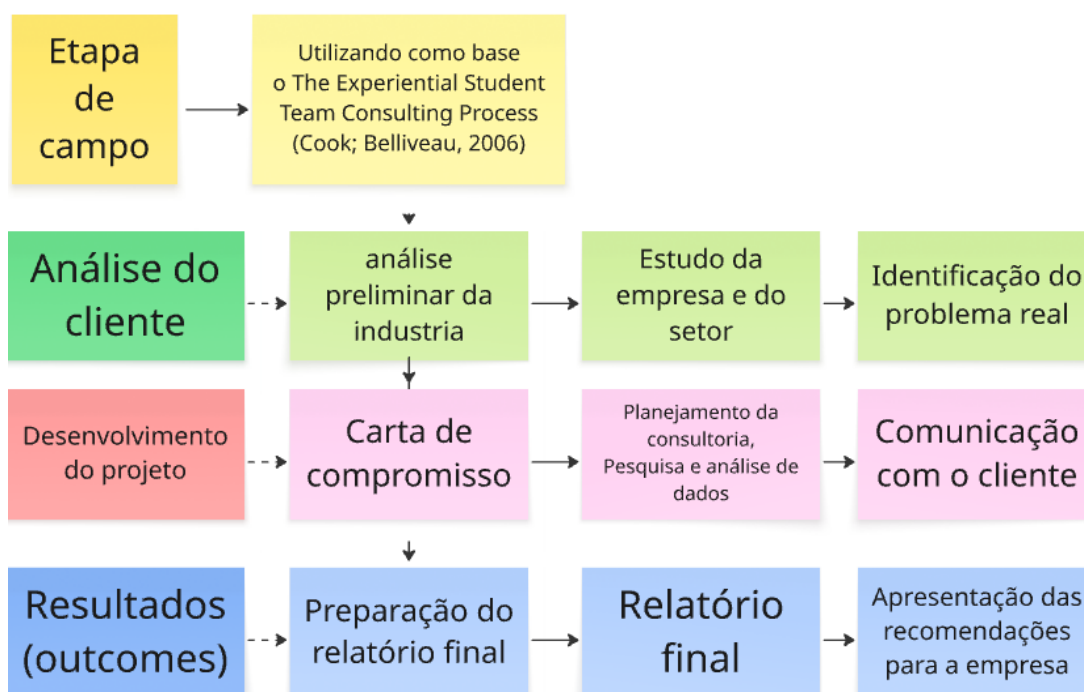


Fonte: Autoria própria (2026).

Como última etapa de finalização, como apresentado na Figura 9, os discentes devem seguir para uma etapa de campo, no qual os alunos escolhem micro ou pequenas empresas da região (No caso do referido trabalho, da região do Cariri) para mapear um ou dois de seus

processos organizacionais e propor sua devida otimização, de forma gratuita, utilizando as ferramentas abordadas e disponibilizadas em aula, pondo em prática real, e sem interferência dos tutores, o artefato de treinamento para otimização de resultados nas referidas empresas.

Figura 9: Diagrama sequencial de procedimentos para realização da etapa de campo, Finalização.



Fonte: Autoria própria (2026).

A etapa de campo utiliza o *Processo de Consultoria Experiencial da Equipe Estudantil* como base para a metodologia, dessa forma separando apenas em três etapas o processo, a análise do cliente, o desenvolvimento do projeto e por fim a apresentação dos resultados tanto para a empresa cliente como para o tutor (no caso da presente pesquisa, o professor coordenador do projeto) como processo integral da etapa final.

4.3 Discussão

Para fomentar a viabilidade da pesquisa de aprendizagem acerca de consultoria empresarial e mapeamento de processos por parte de estudantes, as informações de análise foram coletadas e interpretadas por meio de observação direta durante as atividades, como mostra a Figura 10, o acompanhamento das produções desenvolvidas pelos alunos (fluxogramas, estruturação de processos na plataforma, relatórios e resoluções de problemas), bem como a participação (Figura 11) e o *feedback* ao final do último módulo.

Com os elementos coletados e analisados, foi possível identificar padrões de aprendizagem dos discentes, os níveis de autonomia no uso das diferentes ferramentas abordadas e as dificuldades encontradas tanto por parte dos alunos no processo de aprendizagem, como na execução do treinamento.

Figura 10: Planilha de acompanhamento e de pontuação de cada atividade realizada por equipe.

ACOMPANHAMENTO DE ATIVIDADES							
Atividade:	Atividade 1 (150)	Atividade 2 (150)	Atividade 3.1 - Relatório (50)	Atividade 3.2 - Pipefy (150)	-	-	Total
A	140	120	45	140	-	-	460
B	150	145	50	150	-	-	550
C	150	145	30	150	-	-	545
D	140	145	0	120	-	-	435
PONTOS EXTRAS							
Pontuação	(10)	(5)	(10)	(10)	(10)	(20)	(10)
A	10	5	0	0	0	0	0
B	10	5	10	0	10	20	0
C	10	0	10	10	10	20	10
D	10	5	5	0	0	10	0

Fonte: Autoria própria (2026).

Como análise de desempenho voltada para cada atividade executada, observa-se que, com base nas respostas da *Atividade 1* de fixação exercida no *Google Forms*®, acerca da fundamentação do conteúdo didático de consultoria empresarial realizada em sala pelas equipes, foi possível notar que não houveram dificuldades notórias acerca do entendimento do conteúdo. Duas das equipes acertaram a atividade de forma integral (100%), enquanto as outras duas atingiram 93,3% de acertos no formulário, demonstrando entendimento teórico eficaz do material apresentado.

O resultado apresentado pode ser compreendido à luz da definição de consultoria, a qual caracteriza-se como um processo interativo no qual um componente externo auxilia no processo de análise de problemas e na proposição de alternativas de soluções (Oliveira, 2019). Dessa maneira, o desempenho satisfatório dos alunos nessa etapa demonstra que a conceituação fundamental acerca da atuação de consultores foi efetivamente assimilada.

Já para a realização da *Atividade 2*, modelo experiencial, o qual utiliza de elementos reais para associação durante a construção da aprendizagem (Filatro; Cavalcanti, 2023), referente ao Mapeamento de Processos, percebeu-se uma compreensão teórica e prática mais

predominante acerca do SIPOC do macroprocesso em detrimento do Fluxograma por parte das equipes, embora, o último tenha apresentado maior nível de problemas de entendimento técnico, como direcionamento correto de setas ou local de inserção da chave de decisão, do que de conteúdo em si. Na correção mais técnica, três das equipes atingiram 96,6% de acertos na segunda atividade, enquanto uma atingiu 80% dos pontos totais, sendo 10% dos pontos descontados referente a última equipe por atraso significativo na apresentação e não apenas por erros no conteúdo da atividade.

Primeiramente, os resultados acerca do SIPOC podem ser interpretados mediante o fato de que a técnica é utilizada para identificar os elementos básicos de um processo e sua estruturação em tabela (Rocha; Barreto; Affonso, 2017), juntamente com a alta adaptabilidade e automação da tecnologia (Parker; Alstyn; Choudary, 2020) pelo *Chat Sipoc*® disponibilizado, resulta em um menor nível de complexidade para seu desenvolvimento. No que diz respeito ao Fluxograma, as dificuldades encontradas pelos alunos em relação às técnicas de construção podem ser interpretadas pelo fato da técnica se tratar de uma rede de caminhos com regras que expõe o encadeamento de etapas em um processo (Martinelli, 2025), e não pelo entendimento que representa um método visual de transição entre os elementos que compõem o processo.

Na *Atividade 3.1*, em relação à construção do diagnóstico para de melhoria e padronização do processo, apenas duas das equipes (A e B) realizaram o relatório de análise *AS-IS* e de otimização dos processos no tempo correto, ambas demonstraram entendimento satisfatório, aproximadamente 100%, de como construir o relatório e realizar o devido diagnóstico. Em relação às duas equipes restantes, foi possível observar certos problemas, uma (C) no quesito de entrega atrasada, mas com a resolução correta, enquanto a última (D) apresentou dificuldades e não realizou a construção do relatório como um todo. No que se refere à etapa de apresentação da proposta para a empresa, somente uma delas (B) estruturou corretamente o processo otimizado, demonstrando entendimento pleno em relação ao que se deve entregar ao cliente.

Os resultados da terceira atividade podem ser interpretados à luz do entendimento que as metodologias ativas combinada com a tecnologia otimiza o processo de aprendizagem (Gallo *et al.*, 2024), bem como o entendimento do Modelo ABC que analisa a efetividade digital orientada por objetivos (Porto-Bellini, 2018) à medida que as ferramentas digitais elaboradas e disponibilizadas no artefato de fato facilitam majoritariamente o entendimento e a construção dos estudantes em relação às habilidades do consultor. Entretanto, observa-se que a dificuldade pode ser analisada acerca complexidade do ramo e da constante busca por

adaptação para formar novos profissionais em consultoria, devido ao constante aprimoramento das habilidades e formação da expertise com o decorrer do tempo (Crocco, 2017), como no caso abordado, referente a postura de apresentação da proposta para o cliente.

Adiante, na *Atividade 3.2*, duas das equipes (B e C) demonstraram excelente nível de entendimento (100%) da plataforma *Pipefy*® e de construção do processo otimizado para padronização na empresa cliente, com aproveitamento pleno do conteúdo abordado em sala. O restante das equipes (A e D) apresentaram entendimento alto e intermediário (93,3% e 80%) sem a utilização dos ajustes advindos da análise de viabilidade esperada para a realidade da empresa cliente.

A interpretação de seus resultados pode ser feita com base nas definições acerca da utilidade das plataformas digitais no meio digital devido sua alta adaptabilidade, conexão e rapidez (Parker; Alstyne; Choudary, 2020) e seu alto nível de abstração visual que permite criações via *citizen developers* (al Alamin, M.A, 2021), à medida que a plataforma *Pipefy*® possibilitou uma construção dos processos de maneira evidentemente hábil, automatizada e personalizada para as equipes. Entretanto, em relação às poucas dificuldades encontradas de acordo a análise de viabilidade (Equipes A e D), pode ser entendido à luz de que uma elevada padronização de processos pode gerar soluções desconectadas à realidade do cliente (Afonso, 2025), como demonstrada durante a estruturação de processos otimizados a falta de personalização condizente ao contexto e à maturidade da empresa cliente.

No que se refere à interação durante as aulas, três equipes (B, C e D) atingiram nível satisfatório de engajamento, com mais de 50% de respostas com pontuação extra, enquanto uma (A) atingiu nível básico, com 28,57% de respostas. Dessa forma, demonstrando que a proposta apresentou potencial para estimular o envolvimento ativo da maioria dos participantes, ainda que haja espaço para ajustes visando maior uniformidade entre as equipes.

A interpretação em referência ao nível de interação durante o artefato pode ser entendida com base no sistema de *gamificação*, o qual tem como um de seus princípios o aumento de engajamento dos participantes no processo de aprendizagem (Filatro; Cavalcanti; 2021), à medida que observou-se um nível geral satisfatório de participação dos alunos para a aquisição de pontos extras para suas equipes em cada resposta efetuada.

No que diz respeito à assiduidade, como apresentado na Figura 11, treze dos dezoito dos participantes atingiram presença integral e pontual (100%) nos encontros síncronos, enquanto três compareceram, porém de maneira não pontual, e os dois restantes não compareceram a um encontro, justificando suas faltas. De modo geral, os participantes demonstraram nível de presença satisfatório durante a etapa de execução do artefato, sem faltas

injustificadas. Esse nível elevado pode ser relacionado ao Team Based Learning, no qual em suas vantagens de interação entre alunos nas equipes apresenta o aumento da assiduidade durante o processo de aprendizagem (Spanhol; Farias; Souza, 2018).

Figura 11: Planilha de acompanhamento de assiduidade por aluno e equipe.

Curso de Consultoria e Mapeamento de Processos UFCA Turma 01			Assiduidade			PONTUAÇÃO
Equipe	Nome do Aluno	Gmail	29/11	04/12	13/12	
A						460
A						
A						
A						
A						
B						550
B						
B						
B						
C						545
C						
C						
C						
C						
D						435
D						
D						
D						

Fonte: Autoria própria (2026).

Quanto ao *feedback* solicitado aos discentes ao final do Módulo 3, como demonstrado na transcrição da aula (Apêndice G), observou-se comentários predominantemente positivos, destacando principalmente a oportunidade de conhecer e utilizar as ferramentas apresentadas, as quais não tinham conhecimento ou eram pouco exploradas. Alguns dos discentes destacaram sua satisfação com treinamento e que as ferramentas apresentadas dariam suporte em suas trajetórias tanto acadêmicas quanto profissionais. Posteriormente, foi mencionado que o treinamento executado possui caráter integral de material e que as ferramentas apresentadas contribuíram para um maior interesse no primeiro contato dos discentes com o conteúdo abordado, juntamente com a demonstração da aplicabilidade prática para suportar a execução da profissão.

No que se refere a análise dos resultados de *feedback*, pode-se relacionar com as discussões de que a utilização de ferramentas digitais e da participação ativa dos alunos colabora para que o processo de aprendizagem se torne mais dinâmico e significativo, favorecendo o engajamento e o conhecimento voltado para aplicação prática (Tamashiro; Sant'Anna, 2020). Dessa forma, como evidenciado, o *feedback* positivo dos alunos reforça a

proposta metodológica adotada no artefato de treinamento ao aproximar ferramentas tecnológicas com atividades práticas mais reais, fortalecendo o aprendizado.

Com relação às metodologias ativas de ensino abordadas durante a execução do artefato (Sala de aula Invertida, Aprendizado Baseado em Equipes, Modelagem Experiencial e Ensino Baseado em Problemas), os alunos demonstraram uso pleno de suas relativas características à medida que, respectivamente, alguns dos alunos consultaram o material com antecedência para participar mais ativamente durante as aulas, a interação das equipes para resolução das atividades nos grupos específicos de *Whatsapp*® foi satisfatória, todas as equipes utilizaram de pelo menos um processo real durante as atividades e uma das equipes preferiu trabalhar com os problemas disponibilizados pelos instrutores (PBL).

Esse resultado pode ser analisado a partir da perspectiva que as metodologias ativas, ao colocarem os estudantes no centro do processo de aprendizagem, incentivam a participação ativa, autonomia na resolução de problemas e, juntamente com o apoio de tecnologias, permite a construção de habilidades de autodireção e possibilita a personalização da aprendizagem proporciona o monitoramento de perto por parte dos docentes (Gallo; Barros; Carvalho; Laet; Silva, 2024), como realizou-se durante a execução do artefato, bem como a devida análise de desempenho dos alunos.

Além do desempenho nas atividades executadas e participação ativa nas aulas, observou-se o desenvolvimento de competências importantes para a prática de Consultoria Empresarial, em especial em mapeamento de processos, com entendimentos eficazes por parte dos alunos dos conteúdos abordados bem como os procedimentos que devem ser seguidos com o apoio das ferramentas digitais. Destaca-se como pontos fortes do treinamento o aprendizado prático, uso de ferramentas digitais como apoio no aprendizado dos conteúdos abordados e a aproximação dos estudantes com a realidade de mercado para executar de forma plena a profissão.

Os pontos fortes analisados podem ser interpretados à luz do entendimento que o meio empresarial necessita de profissionais com alta capacidade de adaptação, dominem tecnologias e sejam inovadores para suprir necessidades competitivas de mercado (Soares, 2021), o que pode ser evidenciado no trabalho devido ao desenvolvimento de habilidades dos estudantes, aprendizado de tecnologias e maior familiaridade com o ambiente profissional devido a viabilidade de aplicação disponibilizada pelo artefato de treinamento.

Durante a aplicação do artefato, no nível mais técnico, não houveram problemas de pontual significância, apenas certas instabilidades de conexão de internet durante a execução

das aulas e das apresentações das equipes, as quais puderam ser resolvidas devido a postagem posterior das aulas na plataforma *Google Classroom*® para consulta por parte dos alunos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo propor e analisar um artefato de treinamento voltada à capacitação de estudantes do curso de Administração da Universidade Federal do Cariri na área de consultoria empresarial, com foco em mapeamento de processos e na utilização de ferramentas e de automação digital como apoio. A proposta foi aplicada em um projeto de extensão universitário, buscando juntar teoria e prática por meio de atividades colaborativas entre equipes, resolução de problemas e utilização de ferramentas e plataformas digitais. Por meio da execução do artefato de treinamento e das observações diretas acerca das atividades desenvolvidas pelos discentes, foi possível compreender como as metodologias ativas, suportadas por ferramentas tecnológicas, permitem a contribuição para o desenvolvimento de competências relacionadas à consultoria empresarial, principalmente no que se diz respeito a execução de mapeamento de processos e propostas de otimização.

Em relação aos objetivos específicos, no que se refere a elaboração de um artefato de treinamento utilizando ferramentas digitais como apoio no ensino de consultoria empresarial e mapeamento de processos, foi possível realizar sua construção de forma efetiva e integral. Por meio das características estruturadas no Quadro 01 juntamente com as metodologias ativas, foi exequível construir o artefato, o qual consistiu em uma organização de três módulos que combinaram momentos expositivos, atividades práticas e desenvolvimento de soluções para problemas simulados e reais, utilizando de ferramentas tecnológicas e plataformas digitais para executar o artefato. Essa estrutura possibilitou maior contato dos alunos com os conceitos fundamentais da área e, ao mesmo tempo, a aplicação desses conhecimentos em atividades práticas, permitindo um processo de aprendizagem mais dinâmico e contextualizado.

Quanto ao segundo objetivo específico, no que diz respeito a aplicação do artefato e a análise qualitativa acerca das contribuições do treinamento para a construção de aprendizagem em consultoria e mapeamento de processos, observou-se efetiva execução do treinamento e suas contribuições foram observadas a partir das inspeções das atividades realizadas, bem como da assiduidade, do engajamento e dos *feedbacks* advindos dos participantes. Os resultados indicaram que o treinamento contribuiu para ampliar o conhecimento dos alunos acerca dos conteúdos abordados, além de proporcionar o primeiro contato com ferramentas digitais utilizadas em contexto organizacional, dessa forma despertando o interesse por parte dos discentes com o material. De modo geral, a análise demonstrou uma percepção positiva dos participantes quanto à utilidade das ferramentas apresentadas e à prática dos conhecimentos adquiridos durante o artefato.

Apesar dos resultados positivos obtidos, o estudo apresentou algumas limitações. A principal dificuldade diz respeito à etapa de campo prevista no projeto de extensão, voltada para a aplicação das consultorias em micro e pequenas empresas da região do cariri (MPEs), que a análise de contribuição do artefato para as referidas organizações não pode ser efetuada devido a limitações relacionadas ao tempo e ao calendário acadêmico. Além disso, observou-se a necessidade de uma maior prática juntamente com os alunos acerca de tecnicidades de mapeamento de processos, como direção das setas e chaves de decisão, bem como de um melhor desenvolvimento a respeito das habilidades intrínsecas do consultor, uma vez que parte das equipes apresentaram confusão nessa referida etapa. Da mesma forma, notou-se que as diferenças identificadas no nível de familiaridade dos participantes em relação às ferramentas digitais influenciam no ritmo de aprendizagem das equipes. No mesmo cenário, evidenciou-se a falta de um método estruturado próprio para a captação dos feedbacks dos alunos, sendo utilizado apenas a transcrição da aula. Por fim, o fato de o artefato de treinamento ter sido efetuado de maneira 100% online, gerou uma forte dependência da qualidade da conexão à internet e das redes utilizadas, o que pode ter impactado alguns momentos de execução do treinamento.

Por fim, como contribuições da pesquisa, observa-se a apresentação de um artefato de treinamento que integra conceitos de consultoria, mapeamento de processos e otimização dos resultados com o uso de ferramentas digitais, com ênfase em uma plataforma *low-code/no-code*, enriquecendo a aprendizagem prática e o interesse de discentes com os assuntos abordados, bem como uma maior aproximação da formação acadêmica dos estudantes com as demandas de mercado. Dessa forma, como proposição para trabalhos futuros, sugere-se a continuidade da pesquisa com a efetiva análise da etapa de campo, permitindo avaliar o impacto do artefato de treinamento às micro e pequenas empresas atendidas e avaliação a longo prazo do desempenho dos alunos mediante ao mercado de trabalho, bem como explorar estratégias pedagógicas que possam reduzir as dificuldades iniciais dos discentes relacionadas ao mapeamento de processos, das habilidades do consultor e ao uso de ferramentas digitais, e por fim, a elaboração de um meio próprio de captação dos feedbacks de forma estruturada, como por meio de formulários.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, Marcelo Corsini. O papel da consultoria estratégica na transformação digital das organizações. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, Brasil, São Paulo, v. 8, n. 19, 2025. DOI: 10.55892/jrg.v8i19.2330. Disponível em: <https://revistajrg.com/index.php/jrg/article/view/2330>. Acesso em: 6 ago. 2025.
- AL ALAMIN, Md Abdullah. et al. **An Empirical Study of Developer Discussions on Low-Code Software Development Challenges**, 2022. Disponível em: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9463132>>. Acesso em: 8 ago. 2025.
- BACICH, Lilian; MORAN, José. **Metodologias ativas para uma educação inovadora: uma abordagem teórico-prática. (Desafios da educação)**. Porto Alegre: Penso, 2018. E-book. ISBN 9788584291168. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788584291168/>. Acesso em: 11 ago. 2025.
- BLOCK, Peter . **Consultoria: o desafio da liberdade**. 2. ed. São Paulo: Pearson, 2001. ISBN 9788534611497.
- BORGES, Fábio R. **Transformação Digital - Um Guia Prático Para Liderar Empresas que se Reinventam**. Rio de Janeiro: Atlas, 2021. E-book. ISBN 9788597027433. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597027433/>. Acesso em: 31 jul. 2025.
- COOK, Ronald G.; BELLIVEAU, Paul. **The Experiential Student Team Consulting Process**. [s.l.] Custom Pub, 2006.
- CROCCO, Luciano. **Consultoria empresarial**. 3. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2017. E-book. ISBN 9788547219864. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788547219864/>. Acesso em: 05 ago. 2025.
- CONCEIÇÃO, Gilroque Jesus. CONSULTORIA EMPRESARIAL COMO FERRAMENTA DE GESTÃO FINANCEIRA PARA PEQUENAS EMPRESAS: UM ESTUDO DE CASO NA FKS MODA CENTER DA CIDADE DE CONCEIÇÃO DO ALMEIDA-BA. **Revista Formadores**, [S. l.], v. 8, n. 2, 2015. Disponível em: <https://adventista.emnuvens.com.br/formadores/article/view/627>. Acesso em: 5 ago. 2025.
- CROCCO, Luciano.; GUTTMANN, Erik. **Consultoria empresarial**. São Paulo: Saraiva, 2005.
- DE QUEIROZ, Maria Jane et al. Analisando questões Éticas no uso de ia generativa na educação brasileira: Uma revisão de escopo. In: **Workshop de Ética e Regulação em Inteligência Artificial na Educação (WER-IAEdu)**. SBC, 2025. p. 31-38.
- FILATRO, Andrea; CAVALCANTI, Carolina C. **Metodologias inov-ativas: na educação presencial, a distância e corporativa**. 2. ed. Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2023. E-book. ISBN 9786587958033. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786587958033/>. Acesso em: 18 ago. 2025.

FILATRO, Andrea; PORTO, Stella. **Transformação digital na educação: guia rápido para líderes e gestores**. Rio de Janeiro: Saraiva Uni, 2024. E-book. ISBN 9788571442467.

Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788571442467/>. Acesso em: 31 jul. 2025.

GALLO, Solange Aparecida. *et al.* METODOLOGIAS ATIVAS E TECNOLOGIA NA EDUCAÇÃO. **Revista Ilustração**, [S. l.], v. 5, n. 1, 2024. DOI:

10.46550/ilustracao.v5i1.245. Disponível em:

<https://journal.editorailustracao.com.br/index.php/ilustracao/article/view/245>. Acesso em: 7 ago. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 7. ed. Rio de Janeiro: Atlas, 2022. E-book. p.41. ISBN 9786559771653. Disponível em:

<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559771653/>. Acesso em: 24 set. 2025.

GIL, Antonio Carlos. **Como Fazer Pesquisa Qualitativa**. Rio de Janeiro: Atlas, 2021. E-book. ISBN 9786559770496. Disponível em:

<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786559770496/>. Acesso em: 26 set. 2025.

HERIOT, Kirk C. *et al.* The Use of Student Consulting Projects as an Active Learning Pedagogy: A Case Study in a Production/Operations Management Course. **Decision Sciences Journal of Innovative Education**, v. 6, n. 2, 2008. Disponível

em:<https://doi.org/10.1111/j.1540-4609.2008.00186.x>. Acesso em: 14 set. 2025.

PALANGANA, Isilda Campaner. **Desenvolvimento e Aprendizagem Em Piaget e Vigotski A Relevância Do Social**. São Paulo: Summus Editorial Ltda, 2015.

LAI, Ivan. K.; NG, Kwan Keung.; FONG, Joseph Shi-piu. A Blended-Experiential Learning Model: An Action Research Case Study. **Springer International Publishing**. Lecture notes in computer science, 2017. Acesso em: 11 ago. 2025.

LEITE, Cristiane Mascarenhas et al. Conceituando e medindo a transformação digital: proposta de um modelo de mensuração. **Cadernos Ebape**. BR, v. 22, n. 5, p. e2023-0081, 2024.

MANUS AI, Welcome: introduction to Manus, s.d. Disponível em:

<https://manus.im/docs/introduction/welcome>. Acesso em: 20 marc. 2026.

MARTINELLI, Marcello. **Mapas, Gráficos e Redes: Elabore Você Mesmo**. Porto Alegre: Oficina de Texto, 2025. E-book. p.39. ISBN 9788579752582. Disponível em:

<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788579752582/>. Acesso em: 17 fev. 2026.

MIRO. Workflow: o que é e como criar diagramas de fluxo de trabalho, s.d. Disponível em:

<https://miro.com/pt/diagrama/workflow/>. Acesso em: 20 mar. 2026.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Manual de Consultoria Empresarial**, 14^a edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2019. E-book. ISBN 9788597020342. Disponível em:

<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597020342/>. Acesso em: 04 ago. 2025.

OPENAI. *ChatGPT*, 2022. Disponível em: <https://openai.com/pt-BR/index/chatgpt/>. Acesso em: 20 mar. 2026.

PARKER, Geoffrey; ALSTYNE, Marshall W V.; CHOUDARY, Sangeet P. **Plataforma - a revolução da estratégia**. Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2020. E-book. ISBN 9786555200140. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555200140/>. Acesso em: 07 ago. 2025.

PIPEFY. Pipefy: Por que Pipefy? s.d. Disponível em: <<https://www.pipefy.com/pt-br/por-que-pipefy/>>. Acesso em: 19 ago. 2025.

PORTO BELLINI, Carlo Gabriel. The ABCs of effectiveness in the digital society. **Communications of the ACM**, v. 61, n. 7, p. 84–91, 2018.

ROCHA, Henrique M.; BARRETO, Jeanine S.; AFFONSO, Ligia M F. **Mapeamento e modelagem de processos**. Porto Alegre: SAGAH, 2017. E-book. p.69. ISBN 9788595021471. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788595021471/>. Acesso em: 17 fev. 2026.

ROKIS, Karlis; KIRIKOVA, Marite. Challenges of Low-Code/No-Code Software Development: A Literature Review. **Perspectives in Business Informatics Research**, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/978-3-031-16947-2>. Acesso em: 8 ago. 2025.

SAHAY, A. et al. Supporting the understanding and comparison of low-code development platforms. **2020 46th Euromicro Conference on Software Engineering and Advanced Applications (SEAA)**, 2020. Acesso em: 8 ago. 2025.

SEPÚLVEDA, Ana. A transformação digital da educação: Conectar as escolas, empoderar os alunos. **TIC Educação–Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nas escolas brasileiras 2020**, p. 105-117, 2021.

SITTHIMONGKOLCHAI, N.; VIRIYAVEJAKUL, C.; TUNTIWONGWANICH, S. Blended Experiential Learning with e-Portfolios Learning to Enhance Creative Imagination. **Emerging Science Journal**, v. 6, p. 25–39, 2022. Acesso em: 11 ago. 2025.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert; et al. **Gerenciamento de operações e de processos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013. E-book. p.169. ISBN 9788565837934. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788565837934/>. Acesso em: 17 fev. 2026.

SOARES, Cristine. **Metodologias ativas: uma nova experiência de aprendizagem**. São Paulo: Cortez Editora, 2021. E-book. ISBN 9786555550641. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786555550641/>. Acesso em: 10 ago. 2025.

SPANHOL, Fernando J.; FARIAS, Giovanni Ferreira de; SOUZA, Márcio Vieira de. EAD, **PBL e desafio da educação em rede: metodologias ativas e outras práticas na formação do educador coinvestigador**. São Paulo: Editora Blucher, 2018. E-book. ISBN 9788580393613. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788580393613/>. Acesso em: 11 ago. 2025.

SRNICEK, Nick. **Platform capitalism**. Cambridge: Polity, 2017.

TAMASHIRO, Camila Baleiro O.; SANT´ANNA, Geraldo J. **Desenvolvimento de Aulas Práticas no Ensino Remoto e Híbrido**. Rio de Janeiro: Expressa, 2020. E-book. p.8. ISBN 9786558110484. Disponível em:
<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786558110484/>. Acesso em: 12 ago. 2025.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CARIRI. **Projeto Pedagógico do Curso de Administração**. Juazeiro do Norte: UFCA, 2019.

VASWANI, Ashish et al. Attention is all you need. **Advances in neural information processing systems**, v. 30, 2017.

APÊNDICE A – SLIDES MÓDULO 1

Consultoria inteligente - projeto

Apresentação dos Alunos

Divisão das equipes

Modelos e dinâmicas da práticas



plataforma Pipefy - mapeamento de processos com IA

Introdução à Consultoria e Boas Práticas do Consultor
A Visão de Alan Weiss e a Estrutura do Sebrae

Aula baseada no "Consultor de Ouro" (Alan Weiss) e no "Manual de Consultoria Estruturada" (Sebrae).

Objetivo: Entender a essência da consultoria de alto valor e a metodologia prática para o sucesso.

O Consultor / Consultoria

Profissão sem Barreiras, Focada em Valor

A Consultoria é uma Arte e Ciência, Definida pela Entrega de Valor

Não Há Barreiras Formais: Diferente de profissões regulamentadas, a consultoria não exige licenças específicas para começar.

Definição de Valor (Weiss): "Um consultor é alguém que proporciona valor por meio de conhecimento, conteúdo, comportamento, habilidades ou outros recursos especializados, para ajudar o cliente a melhorar sua situação em troca de uma remuneração definida de comum acordo."

Para Weiss: O consultor deve sempre melhorar a condição do cliente.

As 6 Categorias de Valor Agregado (I)

<p>Conteúdo</p> <p><small>Conhecimento técnico e específico (o valor mais comum).</small></p>	<p>Expertise</p> <p><small>Conhecimento específico aplicado a diversos ambientes (ex: planejamento estratégico).</small></p>	<p>Conhecimento (Vivência)</p> <p><small>Entendimento do processo de gestão e decisão, independente do conteúdo (processo consultoria). Categoria mais simples que a expertise.</small></p>
<p>Comportamento</p> <p><small>Valor interpessoal, como facilitação de conflitos e interação com o público.</small></p>	<p>Habilidades Especiais</p> <p><small>Talentos inatos altamente desenvolvidos (ex: imagem, estilo, impacto).</small></p>	<p>Contatos</p> <p><small>O valor de conectar o cliente a pessoas importantes (o "fobista" ou "apresentador").</small></p>

"O Valor Agregado Justifica o Investimento do Cliente ?"

APÊNDICE B – CHAT SIPOC

Oi! 🙌

Eu sou o Sipoc, seu assistente para mapear processos usando a metodologia SIPOC.

Para começarmos:

Qual processo de negócio você gostaria de mapear hoje?

(Por exemplo: processo de vendas, contratação de um funcionário, solicitação de compras, atendimento ao cliente, etc.)

Pode me dizer o nome do processo e, se quiser, um pequeno contexto. 😊

📄 👍 🗨️ ...

Processo de seleção RH

Ótima escolha! 🙌

Vamos mapear o processo de seleção de RH.

Etapa 1 — Processo (P)

Vamos começar pelo coração do SIPOC: o Processo.

Quais são as 4 a 6 grandes etapas que compõem o processo de seleção de RH?

Tente pensar nas etapas principais, por exemplo (apenas como referência):

- Divulgação da vaga
- Recebimento de currículos
- Triagem de candidatos
- Entrevistas
- Escolha do candidato
- Contratação

Agora é com você:

Quais etapas você colocaria no processo de seleção de RH? 😊

Próxima etapa — Clientes (Customers)

Agora vamos conectar essas saídas com quem recebe ou se beneficia delas.

Quem são os clientes que recebem ou se beneficiam dessas saídas?

Podem ser clientes internos ou externos, por exemplo:

- Gestor da área que solicitou a vaga
- Departamento de RH
- A própria empresa
- O candidato contratado

Agora me diga:

Quem você considera os principais clientes dessas saídas no processo de seleção de RH? 😊



Perfeito! Aqui está o Mapa SIPOC completo do Processo de Seleção de RH que construímos juntos. 🎉

Fornecedores (S)	Entradas (I)	Processo (P)	Saídas (O)	Clientes (C)
Gerente do setor que solicitou a vaga	Descrição da vaga	1. Divulgação da vaga	Candidato contratado	Gestor da área que solicitou a vaga
Gerente de RH	Currículos dos candidatos	2. Recebimento de currículos	Registro de contratação	Departamento de RH
Gerente de TI	Plataforma de recrutamento	3. Triagem de candidatos	Banco de currículos atualizado	A própria empresa
CEO	Tempo do recrutador / equipe de RH	4. Entrevistas		O candidato contratado
		5. Escolha do candidato		
		6. Contratação		

✅ Resumo:

Este SIPOC mostra, de forma **panorâmica**, como o processo de seleção começa com fornecedores que disponibilizam recursos e informações, passa pelas etapas principais do recrutamento e termina com resultados que atendem diferentes clientes dentro e fora da organização.

APÊNDICE C – SLIDES MÓDULO 2



Pipefy como Ferramenta de Consultoria de Processos

Módulo 2: Transformando Diagnósticos em Soluções Digitais

Capacitação estratégica para diagnosticar, modelar, padronizar, automatizar e monitorar fluxos de trabalho, agregando valor através da eficiência e da transformação digital.

Made with GENIUS

O Papel da Tecnologia na Consultoria

- 1 Da Teoria à Prática**

Transforme diagnósticos em soluções implementáveis personalizadas, com agilidade e eficiência.
- 2 Orquestração de Processos**


Mais que um Kanban: uma plataforma que conecta pessoas, sistemas e dados em um fluxo unificado.
- 3 Diferencial Competitivo**

Posicione o domínio da ferramenta como uma "Habilidade Especial" que eleva o valor da sua consultoria.

Made with GENIUS


Fundamentos e Estrutura do Pipefy

- Para dominar a ferramenta, é essencial compreender a terminologia chave que compõe a arquitetura dos processos.




Pipe

O fluxo de trabalho em si (o processo completo).




Card

A unidade de trabalho (a tarefa ou item que se move).



Phase

As etapas do processo (as colunas do Kanban).



Field


Os campos de informação necessários em cada etapa.

Made with GENIUS

Tipos de Pipes e Aplicações


Process Pipes

Fluxos operacionais contínuos e estruturados.




Request Pipes

Portais de solicitação para entrada de demandas de clientes e equipes.



Database Pipes

Tabelas, Bases de dados de suporte e registros.



Made with GENIUS

APÊNDICE D – PROMPT USADO NO MÓDULO 2

Prompt Resumido: Processo de Recebimento no Pipefy

PIPE: Recebimento de Suprimentos

FASES PRINCIPAIS

. Agendamento Pendente

- Campos: Fornecedor, Número Pedido, Tipo Produto, Volume, Data/Hora Solicitada
- SLA: 24h para aprovar

. Agendamento Confirmado

- Campos: Data/Hora Confirmada, Doca, Conferente Responsável, Prioridade
- Automação: E-mail confirmação ao fornecedor + lembrete 1 dia antes

. Mercadoria na Doca

- Campos: Hora Chegada, Motorista, Placa, No NF, Valor NF, Anexo NF
- SLA: 10 min para iniciar conferência

. Conferência Documental

- Campos: NF Confere com Pedido? (Sim/Não), Tipo Divergência, Ação
- Automação: Se NÃO → mover para "Devolução Total"
- SLA: 5 min

. Conferência Física

- Campos: Qtd Conferida, Status (OK/Falta/Sobra), Itens Divergentes, Fotos, Condição
- Automação:
 - Falta → "Devolução Parcial"
 - Sobra → "Devolução Excedente"
 - OK → "Armazenamento"
- SLA: 20 min (não precível) / 10 min (precível)

. Armazenamento Temporário

- Campos: Localização, Produto Urgente? (Sim/Não)
- Automação: Alerta se > 2h parado
- SLA: 1h
- . Destinação Final
- Opção A - Área de Vendas: Setor Destino, Responsável Reposição
- Opção B - Estoque (PEPS): Endereço Estoque, Validade, Lote
- Automação: Atualizar sistema + alerta validade
- . Concluído
- Campos: Tempo Total, Avaliação Fornecedor, Comentários
- Automação: Relatório para compras + atualizar KPIs

FASES DE EXCEÇÃO

Devolução Total

- Motivo, Nota Devolução, Anexo
- Automação: E-mail fornecedor + manifestar operação não realizada

Devolução Parcial

- Itens Faltantes, Nota Parcial, Ação Fornecedor
- Próximo: Estoque com itens conformes

Devolução Excedente

- Itens Excedentes, Recibo Devolução
- Próximo: Estoque com itens conformes

KPIs ESSENCIAIS

- Tempo Médio Recebimento
- Taxa Divergência (%)
- Acurácia Conferência (%)
- Avaliação Fornecedores

AUTOMAÇÕES CRÍTICAS

- . E-mail confirmação agendamento
- . Desvio automático para devoluções
- . Alertas de SLA excedido
- . Atualização de estoque

PERFIS

- Coordenador: Acesso total
- Conferente: Movimentação e preenchimento
- Auxiliar: Destinação final
- Supervisor: Visualização e relatórios

APÊNDICE E – PLATAFORMA PIPEFY

Deixe a IA criar seu próximo pipe ✨ Mostrar sugestões

Digite o que você quer alcançar com seu pipe...

Pipes Databases

Mostrar: Meus pipes ▾

Tags: Todas ▾

 Criar pipe	 Processo de Recrutamento 5 aplicações	 Solicitações de TI 5 solicitações
---	---	---

APÊNDICE F – PBL ELABORADO PARA ATIVIDADE DO MÓDULO 2

Cenário 1: E-commerce de Moda Sustentável - Processo de Trocas e Devoluções (T&D)

Empresa: "EcoChic" - E-commerce de moda sustentável. Processo a ser Mapeado: Gestão de Trocas e Devoluções (T&D) Descrição do Problema: O processo atual é caótico, com múltiplos canais de solicitação e falta de rastreabilidade entre o item físico e o status financeiro. O tempo médio de conclusão é de 15 dias úteis, com alto retrabalho.

Entrevista Simulada: Ana Paula, Coordenadora de Atendimento ao Cliente (SAC)

Pergunta	Resposta (Simulada)
P1: Como o cliente inicia uma solicitação de T&D?	Ele pode enviar um e-mail, mandar uma mensagem no WhatsApp, ou preencher um formulário simples no site. Não temos um canal único.
P2: Qual é o primeiro passo interno após receber a solicitação?	Um atendente do SAC verifica o prazo. Se OK, ele gera um código de logística reversa e envia por e-mail ou WhatsApp.
P3: O que acontece quando o produto devolvido chega ao CD?	O pessoal do CD recebe, confere o número do pedido e a nota fiscal. Apenas marcam no sistema de estoque como "Recebido para T&D".
P4: Quem avalia a condição do produto (qualidade)?	É o time de Qualidade. Eles inspecionam (uso, defeito, etiqueta) e preenchem uma planilha manual. Se aprovado, volta para o estoque ou segue para o Financeiro.
P5: Como o Financeiro é notificado para processar o reembolso ou crédito?	O SAC acompanha a planilha da Qualidade. Quando o status muda, o atendente envia um e-mail para o Financeiro com os dados do cliente e o valor.

P6: O que causa o maior atraso ou retrabalho? A falta de comunicação. O SAC não sabe se o produto chegou, se a Qualidade inspecionou, ou se o Financeiro já fez o estorno. Temos que ficar ligando para as áreas.

Dica de Implementação no Pipefy: Crie um campo obrigatório na fase inicial para o Canal de Solicitação. Use um campo de Seleção na fase de Qualidade para registrar o Destino do Produto (Revenda, Doação, Reciclagem).

Cenário 2: Agência de Marketing Digital - Processo de Onboarding de Novos Clientes (ONC)

Empresa: "PixelBoost" - Agência de marketing digital. Processo a ser Mapeado: Onboarding de Novos Clientes (ONC) para Projetos de Longo Prazo
 Descrição do Problema: O processo envolve múltiplas áreas (Comercial, Estratégia, Operações) e a transição de

responsabilidade é manual e propensa a falhas. O atraso no ONC é comum (média de 10 dias úteis) devido à falta de padronização do briefing e à demora na obtenção de acessos.

Entrevista Simulada: Ricardo Mendes, Gerente de Projetos e Operações

Pergunta	Resposta (Simulada)
P1: Qual é o gatilho para iniciar o Onboarding?	O Comercial fecha o contrato e envia um e-mail para mim (Ricardo) com o contrato assinado e o briefing que eles fizeram com o cliente.
P2: O briefing do Comercial é padronizado?	Não muito. Cada vendedor faz do seu jeito. Às vezes falta informação crucial, como o público-alvo detalhado.
P3: Após receber o e-mail, qual é o seu primeiro passo?	Eu crio uma pasta no Google Drive e envio um e-mail padrão para o cliente solicitando os acessos (Google Analytics, Google Ads, etc.).
P4: O que acontece se o cliente demorar para fornecer os acessos?	O processo para. A equipe de Estratégia só pode começar a planejar quando tiver todos os acessos e o kick-off agendado.

P5: Quem elabora o escopo detalhado do projeto? A equipe de Estratégia. Eles usam o briefing e as informações dos acessos. Esse plano é enviado ao cliente para aprovação formal.

P6: Como a transição para a equipe de Operações é feita? Depois que o cliente aprova o plano, o Estratégia me avisa. Eu, Ricardo, crio o projeto na nossa ferramenta de gestão interna e marco o líder de Operações. Ele tem que ler vários e-mails para entender tudo.

Dica de Implementação no Pipefy: A fase de "Comercial" deve ter um Formulário Inicial com todos os campos do briefing padronizado, tornando-os obrigatórios. Use um Checklist na fase de "Acessos" para listar todos os acessos que o cliente deve fornecer.

Cenário 3: Indústria de Alimentos Saudáveis - Processo de Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP)

Empresa: "Sabor & Saúde" - Indústria de snacks saudáveis. Processo a ser Mapeado: Desenvolvimento de Novos Produtos (DNP) - Da Ideia ao Lançamento
 Descrição do Problema: O DNP é longo e exige a colaboração de P&D, Qualidade, Marketing, Compras e Produção. A maior dificuldade é a gestão das aprovações em cada fase (gates) e a garantia de conformidade regulatória. O tempo de ciclo é imprevisível (6 a 18 meses).

Entrevista Simulada: Dra. Helena Costa, Gerente de P&D

Pergunta	Resposta (Simulada)
P1: Como surge a ideia de um novo produto?	Pode vir do Marketing, Comercial ou P&D. A ideia é registrada em um documento Word.
P2: Qual é o primeiro gate de aprovação?	O Comitê de Inovação (P&D, Marketing, Diretoria) se reúne para avaliar o conceito. Se aprovado, a P&D começa a formulação.
P3: Quando a área de Qualidade e	Só depois que a P&D finaliza a formulação e o produto está quase pronto para testes de mercado.

Regulatório é envolvida?

P4: Como a P&D se comunica com a área de Compras sobre os insumos? A P&D envia uma lista de ingredientes e especificações técnicas por e-mail para Compras.

P5: O que acontece se a Qualidade reprovar a formulação? O processo volta para a P&D. É um retrabalho grande, pois a reprovação é por um detalhe regulatório que poderia ter sido verificado antes.

P6: Quando o Marketing começa a planejar o lançamento? O Marketing só é notificado para começar a trabalhar na embalagem e na estratégia de lançamento depois que o produto é aprovado em todos os testes de mercado e a Qualidade dá o "ok" final. Isso atrasa o lançamento.

Dica de Implementação no Pipefy: Cada fase de aprovação (gate) deve ser uma Fase separada no Pipe. Use um campo de Seleção para registrar o Status Regulatório (ANVISA OK, Pendente, Reprovado) na fase de Qualidade.

Cenário 4: Clínica Médica Especializada - Processo de Gestão de Manutenção de Equipamentos (GME)

Empresa: "Cura Avançada" - Clínica de exames de imagem de alta complexidade. Processo a ser Mapeado: Gestão de Solicitações de Manutenção de Equipamentos Médicos
 Descrição do Problema: A manutenção é crítica e urgente. O processo atual não diferencia adequadamente entre preventiva, corretiva e calibração. A priorização é feita por telefone, e o registro de histórico de manutenção por equipamento é inexistente, resultando em longos períodos de inatividade.

Entrevista Simulada: Carlos Silva, Coordenador de Infraestrutura e Manutenção

Pergunta

Resposta (Simulada)

- P1: Como uma falha ou necessidade de manutenção é reportada? Geralmente, a equipe de Enfermagem ou o técnico de exames liga para a minha sala (Carlos) ou manda um WhatsApp.
- P2: Como você prioriza as solicitações? Pelo telefone, eu pergunto qual equipamento parou e qual o impacto. Se for a Ressonância Magnética, é prioridade máxima. Não temos um registro formal de prioridade.
- P3: Qual é o fluxo para uma manutenção corretiva (quebra)? Eu tento diagnosticar por telefone. Se precisar de peça ou de um técnico externo, eu ligo para o fornecedor.
- P4: Como você registra o histórico de manutenção de cada equipamento? Eu anoto em um caderno. Não temos um sistema centralizado. Isso é um problema, pois o novo técnico não sabe o que já foi trocado ou consertado.
- P5: Como é feita a gestão da manutenção preventiva e calibração? Eu tenho uma planilha de Excel com as datas de vencimento. Eu me lembro de agendar o fornecedor quando a data está próxima. Às vezes, a data passa.
- P6: Como a compra de peças de reposição é gerenciada? Quando preciso de uma peça, eu ligo para o setor de Compras e digo o que preciso. Eles compram. Não há um controle de estoque de peças de reposição críticas.

Dica de Implementação no Pipefy: A fase inicial deve ter um campo de Seleção para a Categoria da Manutenção (Preventiva, Corretiva, Calibração). Use um campo de Texto Curto para registrar o ID do Equipamento e um campo de Histórico para registrar as manutenções anteriores.

APÊNDICE G – TRANSCRIÇÃO DO FEEDBACK DOS ALUNOS

- **Feedback do Treinamento e Próximas Etapas:** finaliza-se o treinamento e pede-se feedback dos participantes sobre o curso (01:01:16). [REDACTED] achou o treinamento muito bom, pois descobriu ferramentas, como o Pipefy e o *Miro*, que não conhecia a fundo, e acredita que estas ajudarão em outras áreas, incluindo a faculdade. [REDACTED] considerou o treinamento muito bom e completo, sendo seu primeiro contato com as ferramentas apresentadas, as quais achou muito interessantes para o conhecimento prévio, tanto para a profissão quanto para trabalhos (01:02:18). [REDACTED] também expressou satisfação com o treinamento (01:03:20). [REDACTED] demonstrou como o treinamento e as ferramentas apresentadas contribuirão para o desenvolvimento de sua vida profissional.

APÊNDICE H – LISTA DE TERMOS

AI Analytics (Pipefy): conjunto de funcionalidades baseadas em inteligência artificial da plataforma para automatizar a análise de dados, identificar gargalos e extrair conhecimentos estratégicos.

AI Builder (Pipefy): Funcionalidade *no-code* da plataforma que utiliza inteligência artificial generativa para criar, automatizar e otimizar fluxos de trabalho através de linguagem natural.

As-Is: Etapa do mapeamento de processos que representa o estado atual do processo, focado na identificação de gargalos e ineficiências.

Citizen Developers: Profissionais de áreas de negócio que criam aplicativos e automatizam processos sem possuir formação técnica em TI.

Feedback: Retorno, avaliação ou resposta sobre um desempenho, comportamento ou ação, com o objetivo de orientar, corrigir e promover o desenvolvimento contínuo.

Low-Code: Abordagem de desenvolvimento de software que utiliza interfaces gráficas intuitivas, componentes visuais e funcionalidades de “arrastar e soltar” para criar aplicativos e automações com o mínimo de codificação manual.

No-Code: Método de desenvolvimento de software que permite criar automações, aplicativos e sites sem escrever códigos de programação.

Prompt: Instrução, pergunta ou comando digitados para guiar uma inteligência artificial na geração de respostas, textos ou imagens.

Templates: Modelo pré-definido utilizado para criar documentos, sites, apresentações ou gráficos com rapidez e padronização

To-Be: Etapa do mapeamento de processos que representa o estado futuro ou desejado, focado em desenhar como o processo deve funcionar após as melhorias, automações ou otimizações.

ANEXO
DECLARAÇÃO

Declaro para os devidos fins que este Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia), escrito sob minha orientação, está em versão final, de acordo com as solicitações realizadas pela banca examinadora.

Informo também que procedi à revisão final do texto, constatando que atende às especificações das normas da ABNT para apresentação de trabalhos acadêmicos da UFCA, no que diz respeito ao conteúdo e à formatação.

Data e local da assinatura eletrônica