

Sumário

Listas: Figuras, Tabelas, Gráficos e Fotos	19
1 Gestão de processos: introdução	23
1.1 Por que a gestão de processos é importante?	24
1.2 O que fazer e como gerenciar processos?	27
1.3 Para quem este livro se dirige	28
1.4 O que pretende esta publicação	29
1.5 Como este livro foi produzido: o método	29
1.6 Plano de vôo pela leitura: apresentação do livro	33
2 Gestão de processos: origem e evolução histórica	37
2.1 A evolução histórica dos paradigmas em gestão de processos	37
2.2 Saiba mais: os quadros conceituais para gestão de processos	43
2.3 Saiba mais: elementos conceituais relacionados a processos	52
3 Gestão de processos: bases conceituais	99
3.1 O que são processos	100
3.2 Gestão de processos: como é entendida por alguns autores	112
3.3 Conceituação: gestão de processos funcional, transversal e por processos	122
3.4 Síntese do que se entende por gestão de processos	138
4 Gestão de processos: as tarefas definidas para pensar, agir e aprender	145
4.1 Pensar: o projeto-desenho dos processos	147
4.2 Agir: a gestão dos processos no dia-a-dia	208
4.3 Aprender: a promoção do aprendizado sobre processos	216
4.4 Ciclos de aprendizado entre os grupos de tarefas	227
5 Gestão de processos: pesquisas têm utilidade prática	229
5.1 Os resultados da validade dos grupos de tarefas	231
5.2 Análises dos resultados da importância das tarefas	231
5.3 Análises dos resultados da forma de estruturação das tarefas	233
5.4 Análises cruzadas entre a importância e a forma de estruturação	234

6	Gestão de processos: a estruturação de um escritório de processos	237
6.1	Estruturação da gestão de processos: introdução	238
6.2	Apresentação dos resultados do projeto	241
6.3	O processo de gestão de processos	249
6.4	Inserção de processos na cultura organizacional	252
6.5	Visitas e entrevistas	258
6.6	Escritório de processos: conclusão sobre a estruturação e adoção pelas empresas	264
6.7	Escritório de processos para as empresas estudadas	269
7	Gestão de processos: sistemas de apoio	283
7.1	O que são BPMS: velho conceito em transição	284
7.2	Conceitos de BPMS	285
7.3	Tipos de BPMS	288
8	Gestão de processos: síntese e tendências	293
8.1	Síntese dos resultados, conclusões finais e tendências	294
8.2	Tendências: o que estudar e fazer no presente e no futuro	301
	Referências	307
	Leituras recomendadas	315
	Apêndice: alguns sites interessantes sobre gestão de processos	323
	Índice	325