

ÍNDICE

RESUMO	I
ABSTRACT	III
LISTA DE ABREVIATURAS E/OU SIGLAS	V
ÍNDICE	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
ÍNDICE DE TABELAS	XI
1. INTRODUÇÃO	1
1.1 ENQUADRAMENTO E MOTIVAÇÃO	1
1.2 OBJETIVOS DA DISSERTAÇÃO	2
1.3 METODOLOGIA	2
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO	4
2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO	7
2.1 A QUALIDADE E OS PROCESSOS	7
2.1.1 MELHORIA CONTÍNUA	9
2.1.2 LEAN	10
2.1.3 TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM), 6 SIGMA (6 Σ) E BUSINESS PROCESS REENGINEERING (BPR)	13
2.2 GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO	16
2.2.1 BUSINESS PROCESS (BP)	17
2.2.2 BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM)	17
2.2.3 BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN)	21
2.2.4 BUSINESS PROCESS MANAGEMENT SYSTEMS (BPMS)	29
2.2.5 PROCESSMAKER	30
3. IMPLEMENTAÇÃO	33
3.1 DESIGN DO PROCESSO	33
3.2 IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO IDENTIFICADO PARA MEHORIA	37
3.3 AFERIÇÃO DO PROCESSO	58
3.3.1 QUESTIONÁRIO	58
3.3.2 ANÁLISE FACTORIAL EXPLORATÓRIA	59
3.3.3 FIABILIDADE	60
4. RESULTADOS	61
5. CONCLUSÕES	65
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
ANEXOS	69