

ÍNDICE

I – INTRODUÇÃO.....	1
A Instituição.....	3
Objetivos do projecto.....	6
Metodologia.....	6
II - REVISÃO DA LITERATURA.....	8
Qualidade.....	9
Gestão de processos de negócios.....	13
Dinâmica BPM vs. ISO 9000.....	18
BPMN.....	18
III - OTIMIZAÇÃO DE PROCESSO.....	27
Descrição do Procedimento (AS-IS).....	29
Análise ao Procedimento.....	33
Análise S.I.P.O.C.....	35
Processo otimizado (TO-BE).....	38
Desmaterialização do processo.....	42
Entradas e Saídas do Processo.....	43
Diagrama BPMN.....	48
IV - RESULTADOS DA OTIMIZAÇÃO E DESMATERIALIZAÇÃO DO PROCESSO.....	58
V - CONCLUSÕES.....	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	65
ANEXOS.....	I