

ÍNDICE GERAL

1. INTRODUÇÃO	1
1.1 ENQUADRAMENTO.....	1
1.2 OBJETIVOS.....	3
1.3 METODOLOGIA.....	3
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	4
2. REVISÃO DA LITERATURA	7
2.1 PROCESSO NEGÓCIO.....	7
2.2 CLASSIFICAÇÃO PROCESSO NEGÓCIO.....	8
2.3 GESTÃO PROCESSO NEGÓCIO (BPM).....	10
2.4 OBJETIVOS EM BPM.....	11
2.5 CICLO DE VIDA BPM.....	12
2.5.1 PROPOSTA DE AALST-HOFSTEDÉ-WESKE.....	12
2.5.2 PROPOSTA DE HILL-SINUR-FLINT-MELENOVSKY.....	13
2.5.3 PROPOSTA DE RADEMAKERS.....	13
2.5.4 PROPOSTA DE WESKE.....	14
2.5.5 PROPOSTA DE AALST.....	15
2.5.6 ANÁLISE E SELEÇÃO CICLO DE VIDA BPM.....	16
2.6 TRABALHO RELACIONADO.....	17
2.7 BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN).....	19
3. ESTRUTURA DE AVALIAÇÃO	27
3.1 FASE DE DESENHO E ANÁLISE.....	27
3.1.1 SUBFASE DE IDENTIFICAÇÃO E MODELAÇÃO PROCESSO NEGÓCIO.....	28
3.1.2 SUBFASE DE VALIDAÇÃO.....	30
3.1.3 SUBFASE DE SIMULAÇÃO.....	30
3.1.4 SUBFASE DE VERIFICAÇÃO.....	31
3.2 FASE DE CONFIGURAÇÃO.....	31
3.2.1 SUBFASE DE SELEÇÃO SISTEMA.....	31
3.2.2 SUBFASE DE IMPLEMENTAÇÃO.....	33
3.2.3 SUBFASE DE TESTES E IMPLANTAÇÃO.....	34
3.3 FASE DE EXECUÇÃO.....	34
3.3.1 SUBFASE DE OPERAÇÃO.....	34
3.3.2 SUBFASE DE MONITORIZAÇÃO.....	35
3.3.3 SUBFASE DE MANUTENÇÃO.....	36
3.4 FASE DE AVALIAÇÃO.....	36
3.4.1 TÉCNICAS DE MINERAÇÃO DE PROCESSOS.....	36
3.4.2 TÉCNICAS DE MONITORIZAÇÃO DA ATIVIDADE DO NEGÓCIO (BAM).....	37

3.5	ADMINISTRAÇÃO E INTERVENIENTES	37
4.	SELEÇÃO FERRAMENTAS BPM	39
4.1.1	BONITA BPM	40
4.1.2	PROCESSMAKER BPM	41
4.1.3	BIZAGI BPM	42
4.1.4	ALFRESCO PROCESS SERVICES BPM	43
5.	CLASSIFICAÇÃO FERRAMENTAS BPM.....	45
5.1	ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA.....	46
5.1.1	FASE DE DESENHO E ANÁLISE	46
5.1.2	FASE DE CONFIGURAÇÃO.....	51
5.1.3	FASE DE EXECUÇÃO	57
5.1.4	FASE DE AVALIAÇÃO	63
5.1.5	ADMINISTRAÇÃO E INTERVENIENTES.....	64
5.1.6	RESULTADOS OBTIDOS.....	66
5.2	ANÁLISE DE CASO DE ESTUDO	69
5.2.1	DESCRIÇÃO DO CASO DE ESTUDO.....	70
5.2.2	FASE DE DESENHO E ANÁLISE	72
5.2.3	RESULTADOS OBTIDOS.....	96
6.	AVALIAÇÃO FERRAMENTAS BPM	99
6.1	EXPERIMENTAÇÃO FERRAMENTAS BPM.....	102
7.	CONCLUSÃO E TRABALHO FUTURO	105
	APÊNDICES.....	109
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113