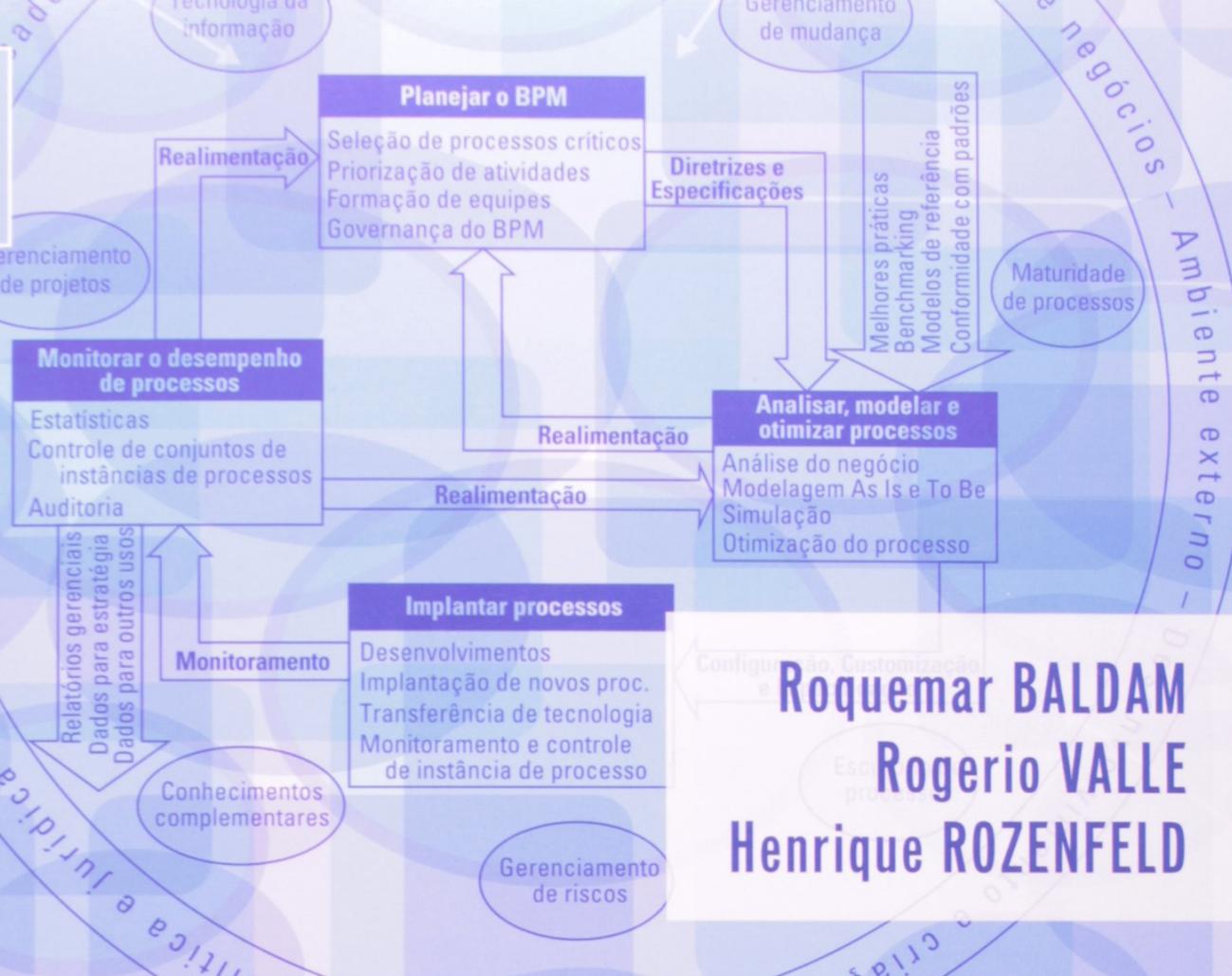




Esfera doméstica e cult. - Esfera jurídica -



Roquemar BALDAM
Rogério VALLE
Henrique ROZENFELD

GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO B P M

Uma referência para implantação prática



Resumo de Gerenciamento de Processos de Negócio BPM. Uma Referência Para Implantação Prática

O Gerenciamento de Processos de Negócios (também chamado de BPM - Business Process Management) aparece sempre em destaque nos atuais interesses das organizações, tanto na esfera pública como na privada.

O objetivo central é oferecer uma visão completa das fases e das interfaces que compõem o BPM, tendo em mente sobretudo o setor de serviços. Especialmente a partir, do ano 2000, começa-se uma intensa movimentação para analisar os processos que envolvem serviços.

Algumas iniciativas como reengenharia, ERP's e outras não obtiveram todos os resultados esperados, às vezes devido à pouca aderência, outras vezes pela maior exigência de informações por parte de clientes ou pelo maior volume de serviços oferecido no mercado.

O Gerenciamento de Processos de Negócios, ao contrário, vem se firmando no estudo, na análise e no gerenciamento deste tipo de processos, sempre apoiado por outras disciplinas como Análise de processo, TI, pesquisa operacional aplicada, estudos de tempos e movimentos, modelagem de processos e outras.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)