

SUMÁRIO

1 Introdução	5
1.1 Eliminação das Falhas	5
1.2 Atividades que não agregam valor	7
1.3 Foco no Cliente	7
2 Conceitos	8
2.1 O que é um processo	8
2.2 Gestão de Processos	10
2.3 Abordagem de Processos	11
2.4 Visão Sistêmica	11
2.5 Outros Conceitos	12

