**2a - por que os processos são importantes?**

O futuro vai pertencer às empresas que conseguirem explorar o potencial da centralização das prioridades, as ações e os recursos nos seus processos.

A utilização do conceito de processos nos fornece um conveniente nível de análise, mas muito mais descritivo que o modelo da “caixa preta” (Garvin, 1998). Além disso, permite-nos ter uma visão melhor do comportamento gerencial, mais integrada e abrangente. É indispensável também para possibilitar a análise adequada dos processos administrativos e gerenciais, tão importantes para o funcionamento dos processos essenciais da organização.

**2b - Qual a diferença entre gerenciar por processos e gerenciar da forma tradicional?**

**Gerenciamento** de **Processos** de Negócio é um conjunto de práticas que tem por objetivo otimizar os **processos** de negócio para aumentar os resultados da organização e gerar valor aos clientes.

Em métodos **tradicionais** de gestão, entende-se que o produto só faz sentido quando é entregue em sua totalidade, ou seja, apenas com 100% do projeto cumprido é que o cliente perceberá algum valor