

DEFINIÇÕES DE PROCESSO	FONTE BIBLIOGRÁFICA	LINK
Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma insumos (entradas) em produtos (saídas).	Norma NBR ISO 9000: 2000	<a href="http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=1005">http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=1005</a>
Conjunto de atividades, funções ou tarefas identificadas que ocorrem em um período de tempo e que produzem algum resultado.	<i>Integration Definition for Modeling of Process (IDEF)</i>	<a href="http://www.idef.com">http://www.idef.com</a>
Reunião de tarefas ou atividades isoladas.	Michael Hammer ( <i>Reengenharia - Revolucionando a empresa e a agenda</i> )	<a href="http://www.historiadaadministracao.com.br/jl/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=63:michael-hammer&amp;catid=10:gurus&amp;Itemid=10">http://www.historiadaadministracao.com.br/jl/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=63:michael-hammer&amp;catid=10:gurus&amp;Itemid=10</a>
Grupo organizado de atividades relacionadas que, juntas, criam um resultado de valor para o cliente.		
Conjunto de atividades estruturadas e medidas destinadas a resultar em um produto especificado para determinado cliente ou mercado.	Thomas H. Davenport ( <i>Reengenharia de processos</i> )	<a href="http://pt.scribd.com/doc/51459360/Reengenharia-de-Processos">http://pt.scribd.com/doc/51459360/Reengenharia-de-Processos</a>
Ordenação específica das atividades de trabalho, no tempo e no espaço, com um começo, um fim, e <i>inputs</i> e <i>outputs</i> claramente identificados.		
Sequências de atividades necessárias para realizar as transações e prestar o serviço.	Rohit Ramaswamy ( <i>Design and management of service process</i> )	<a href="http://books.google.com.br/books?id=pn9sWNWL8C&amp;pg=PA460&amp;lpg=PA460&amp;dq=Design+and+management+of+service+process+-+Rohit+Ramaswamy&amp;source=bl&amp;ots=esXpOO_cqP&amp;sig=Y8-6aeARKNZefHHZuGEr3vWN9aM&amp;hl=en&amp;sa=X&amp;ei=WIURUa3zIag9QSD2oB4&amp;ved=0CDQQ6AEwATgK#v=onepage&amp;q=Design%20and%20management%20of%20service%20process%20-%20Rohit%20Ramaswamy&amp;f=false">http://books.google.com.br/books?id=pn9sWNWL8C&amp;pg=PA460&amp;lpg=PA460&amp;dq=Design+and+management+of+service+process+-+Rohit+Ramaswamy&amp;source=bl&amp;ots=esXpOO_cqP&amp;sig=Y8-6aeARKNZefHHZuGEr3vWN9aM&amp;hl=en&amp;sa=X&amp;ei=WIURUa3zIag9QSD2oB4&amp;ved=0CDQQ6AEwATgK#v=onepage&amp;q=Design%20and%20management%20of%20service%20process%20-%20Rohit%20Ramaswamy&amp;f=false</a>
Sequência de passos, tarefas ou atividades que convertem entradas de fornecedores em uma saída. Um processo de trabalho adiciona valor às entradas, transformando-as ou usando-as para produzir algo novo.	Dianne Galloway ( <i>Mapping work process</i> )	<a href="http://books.google.com.br/books?id=7zGoHPoWAjoC&amp;pg=PR9&amp;lpg=PR9&amp;dq=Mapping+work+process+-+Dianne&amp;source=bl&amp;ots=qFJMTAa1ir&amp;sig=jrfkfv5GNU1o9VFC1_BLJ52Ad1g&amp;hl=pt&amp;sa=X&amp;ei=qFMRUafSOoOy9gS37YC4Bw&amp;ved=0CEsQ6AEwAw#v=onepage&amp;q=Mapping%20work%20process%20-%20Dianne&amp;f=false">http://books.google.com.br/books?id=7zGoHPoWAjoC&amp;pg=PR9&amp;lpg=PR9&amp;dq=Mapping+work+process+-+Dianne&amp;source=bl&amp;ots=qFJMTAa1ir&amp;sig=jrfkfv5GNU1o9VFC1_BLJ52Ad1g&amp;hl=pt&amp;sa=X&amp;ei=qFMRUafSOoOy9gS37YC4Bw&amp;ved=0CEsQ6AEwAw#v=onepage&amp;q=Mapping%20work%20process%20-%20Dianne&amp;f=false</a>
Série de etapas criadas para produzir um serviço ou produto.	Geary A. Rummler e Alan P. Brache ( <i>Melhores desempenhos das empresas</i> )	<a href="http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos62006/157.pdf">http://www.congressosp.fipecafi.org/artigos62006/157.pdf</a>