

## 8 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AHLEMANN, F.; GASTIL, H. (2007) *Process Model for a Empirically Grounded Reference Model Construction*. Reference Modeling for Business Systems Analysis. Idea Group Publishing, Hesney, p 77 – 97.

ANVISA. *HomePage da Anvisa*, <[www.anvisa.gov.br](http://www.anvisa.gov.br)> acessado em 15 de abril de 2008.

CARDOSO, R. (2008) *Construção de Modelos de Gestão articulados por Modelos de Referência: Uma investigação sobre o uso dos Modelos de Referência de Qualidade e Excelência* – Tese de Doutorado em Ciências de Engenharia de Produção - COPPE-UFRJ, Rio de Janeiro.

DAVENPORT, T. H. (1994) *A Natureza da Reengenharia de Processos*. 1ª ed., Rio de Janeiro, Campus.

DAVENPORT, T. H, (2000) *Mission critical: realizing the promise of enterprise systems*, 1ª ed., Boston, Harvard Business School Press.

FETTKE, P.; LOOS, P.; ZWICKER, J. (2005) *Business Reference Model: Survey and Classification in 3º Internacional Conference on BPM*, France.

KELLER, G.; TEUFEL, T. (1998) *SAP/R3 Process-oriented implementations*. Harlow, England, Addison Weley Logman.

LIMA, M. J. ; SMARÇARO, J. ; MACIEIRA, A; WARRAK, J. A.; MELLO, J. G. C. (2006) *Projeto de Implantação de um Banco de Melhores Práticas para a Transferência e Estocagem*. Instituto Argentino Del Petróleo y Del Gás. Jornadas Latino Americanas de Refinación. Mendonza, Argentina

LIMA, M. J. ; BARBOSA G. A.; BEAL, C. A. (2003), *Otimização de Transferência e Estocagem utilizando Ferramentas de Modelagem e Simulação*. Boletim Técnico da Interno da Empresa Sigma.

LIMA, M. J. ; CAULLIRAUX H. M.; PASCHOAL L. C. M.; (2007), *Manual de Boas Práticas para Transferência e Estocagem*. Manual Interno da Petrobras. Rio de Janeiro, Publit.

PULAT, B.M. (1994) *Process Improvements through Benchmarking*. The TQM Magazine. Vol.6, N° 2. Páginas 37 – 40.

SALERNO, M. S., (1999) *Projeto de Organizações Integradas e Flexíveis: processos, grupos e gestão democrática via espaços de comunicação-negociação*. 1ª ed. São Paulo, Atlas.

SANTOS, R., (2002) *Engenharia de Processos: Análise do Referencial Teórico- Conceitual, Instrumentos, Aplicações e Casos - Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção - COPPE-UFRJ*, Rio de Janeiro.

SCHEER, A.W. (1994) *Business Process Engineering – Reference Models for Industrial Enterprises*, Springer, Berlin.

SHEHABUDEEN, N.; PROBERT, D.; PHAAL, R.; PLATTS, K. (1999) *Representing and approaching complex management issues: Part 1 – Role and*

*definition*. Centre for Technology Management Working Paper Series, USA, University of Cambridge Institute for Manufacturing.

VERNADAT, F.B. (1996) *Enterprise Modeling and Integration: principles and applications*, Chapman & Hall, London.

YIN, R. (1989) *Case Study Research: Design and Methods*. Third Edition, Volume 5, Sage Publications, London.