



## ÍNDICE

<b>1.Introdução.....</b>	<b>5</b>
<b>2.Conceitos Metodológicos de Benchmarking .....</b>	<b>7</b>
<i>Conceito .....</i>	<i>7</i>
<i>Evolução.....</i>	<i>9</i>
<i>Importância.....</i>	<i>12</i>
<i>Processo .....</i>	<i>13</i>
<i>Tipologias .....</i>	<i>15</i>
<i>Factores Críticos.....</i>	<i>17</i>
<i>Códigos de Conduta .....</i>	<i>19</i>
<b>3.A Metodologia BENCH+ - Benchmarking de Inovação .....</b>	<b>21</b>
<i>Considerações Prévias .....</i>	<i>21</i>
<i>Tipologia e Processo de Benchmarking Bench+.....</i>	<i>24</i>
<i>Os Indicadores de Benchmarking Bench+.....</i>	<i>27</i>
<i>Operacionalização do Processo de Benchmarking Bench+.....</i>	<i>62</i>
<b>4.Conclusão.....</b>	<b>64</b>
<b>5.Bibliografia .....</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>67</b>