

Índice

Lista de Figuras	7
Prefácio	9
Capítulo 1 – Gestão de Operações e Qualidade	13
A Organização como um Sistema de Valor	16
O Conceito de Produtividade	18
Planeamento Estratégico do Sistema de Operações	20
Planeamento do Produto ou Serviço	21
Planeamento do Aprovisionamento	22
Planeamento da Localização e Implantação Fabril	24
Planeamento do Processo Produtivo	26
Planeamento do Layout das Instalações Fabris	28
Controlo de Operações	29
Gestão de Materiais	30
Gestão Administrativa	32
Gestão Económica de Inventários	32
Principais Custos de Inventários	33
Determinação da Quantidade Económica da Encomenda	34
Controlo da Qualidade	37
Abordagem Tradicional do Controlo de Qualidade	38

Gestão da Qualidade Total	39
Certificação da Qualidade	42
Tendências Modernas da Gestão de Operações	44
Gestão da Cadeia de Valor (SCM)	44
Sistema Just-In-Time (JIT)	47
Logística e Gestão da Distribuição	49
Enterprise Resource Planning (ERP)	50
Automação dos Processos Produtivos	52
CAD/CAM/CIM	53
Resumo do Capítulo	55
Questões	56
Referências	57
 Capítulo 2 – Controlo de Gestão	 59
Introdução	62
Importância do Controlo de Gestão	63
O Processo de Controlo	64
Níveis de Controlo	67
Tipos de Controlo	68
Métodos Tradicionais de Controlo de Gestão	69
Demonstrações Financeiras	69
Controlo pelo Método dos Rácios	71
Análise do Ponto Crítico de Vendas (Breakeven Point)	77
Métodos Modernos de Controlo de Gestão	81
Balanced Scorecard ¹ (BSC)	82
Auditoria	90
Benchmarking	92
Novas Tendências do Controlo de Gestão	93
Economic Value-Added (EVA)	94
Custeio Baseado na Atividade (Activity-Based Costing-ABC)	95
Market Value-Added (MVA)	96
Gestão de Risco (Risk Management)	98
Governança da Empresa (Corporate Governance)	101
Resumo do Capítulo	103
Questões	104
Referências	105