

Índice

9	Prefácio
13	O caso português
15	Nota dos autores
17	Capítulo 1 Aplicar o <i>benchmarking</i> para a competitividade
26	Capítulo 2 O diagnóstico: <i>benchmarking</i> qualitativo e quantitativo
32	Capítulo 3 A terapia: ferramentas de gestão de classe mundial
41	NÍVEL 1
43	Capítulo 4 Os primeiros passos
44	Capítulo 5 Guerra ao desperdício: o primeiro combate
64	Capítulo 6 Pessoas & equipas
77	NÍVEL 2
79	Capítulo 7 O trabalho continua
82	Capítulo 8 Redução do prazo de entrega

97	Capítulo 9 Sistemas de gestão de produção
102	Capítulo 10 Economia de tempo
107	Capítulo 11 Manutenção
112	Capítulo 12 Qualidade na prática
128	Capítulo 13 Equipas & formação de equipas
139	Capítulo 14 Vendas de classe mundial
155	Capítulo 15 Gestão financeira
164	Capítulo 16 Cadeia de abastecimento e logística
177	Capítulo 17 Inovação & <i>design</i>
194	Capítulo 18 ABC & estratégia
201	Capítulo 19 Implementação
207	NÍVEL 3
209	Capítulo 20 “Para o infinito e mais além”
211	Capítulo 21 <i>Benchmarking</i> de processos
219	Capítulo 22 Os 5 S’s
221	Capítulo 23 Manutenção produtiva total (TPM)
223	Capítulo 24 Eficiência global do equipamento (OEE)
225	Capítulo 25 Seis sigma

227	Capítulo 26 Modelo de excelência no negócio
229	Capítulo 27 Gestão, análise e engenharia do valor
232	Capítulo 28 Produção magra
233	Capítulo 29 Gestão do custo alvo (TCM)
237	Capítulo 30 O quadro geral
245	Capítulo 31 Casos de sucesso em Portugal
291	Apêndice 1 Ferramentas de avaliação de desempenho em Portugal
295	Apêndice 2 Fontes de informação adicionais
297	Índice remissivo
301	Índice de figuras