

# Sumário

apresentação 9

como aproveitar ao máximo este livro 11

capítulo 1

## **Mapeamento de processos: conhecimentos iniciais** 17

Produto 18

Processo 21

Produção 29

Modelos de produção 32

Conhecimento como fator de produção 35

Produtividade e indicadores 36

Modelagem de processos de negócio 45

Competitividade 48

Mapeamento 52

Melhoria de processos 55

capítulo 2

## **Mapeamento de processos** 63

Incumbências do gestor no gerenciamento de processos 63

Técnicas para mapear processos 66

capítulo 3

## **Conceito de valor na percepção do cliente** 121

Requisitos agregadores de valor 122

Abordagens conceituais sobre valor 124

Valor na perspectiva do cliente 126

capítulo 4

## **Princípios da produção enxuta** 137

Origens e princípios da produção enxuta 137

Ênfases e métodos de funcionamento 139

Práticas da produção enxuta 144

*Softwares* para auxiliar o mapeamento de processos 152

estudo de caso 159

para concluir... 163

referências 165

respostas 171

sobre os autores 185