

Sumário

Agradecimentos	11
Introdução	13
1. Gestão estratégica	15
Definição de gestão estratégica	15
Planejamento estratégico	17
Planejamento financeiro	22
Gerenciamento do processo	22
Custos do processo	25
2. Gestão de recursos	34
Definição de gestão de recursos	34
Gestão de recursos em oficinas e concessionárias	36
Gestão de cadeias de suprimento de serviço	47
Estoque de peças automotivas	49
Gestão de recursos humanos	50
3. Produtividade	67
Definição de produtividade	67
Medição	73
Fatores que afetam a produtividade	77
Melhorias na produtividade	79
4. Gestão da qualidade	84
Histórico das ferramentas da qualidade e da indústria automotiva	85
Princípios	90
Ferramentas da qualidade	100
Normalização	134
Qualidade dos serviços	136
Qualidade nas montadoras	140

Conclusão	146
Referências	147
Sobre o autor	150