



Sumário

1 Objetivo	9
2 Introdução	9
3 Elementos estruturais básicos	9
4 Gerenciando os processos	10
4.1 Processos de realização do produto	11
4.1.1 Comercial	11
4.1.2 Projeto	12
4.1.3 Compras	14
4.1.4 Produção	15
4.1.5 Logística de manufatura	20
4.1.6 Expedição	21
4.1.7 Montagem	21
4.1.8 Indicadores de desempenho	23
4.2 Processos de apoio	23
4.3 Processos estratégicos	24
5 Cuidados legais	28
5.1 Normas técnicas	28
6 Considerações finais	30