

3.ª Edição  
Atualizada

# GESTÃO de OPERAÇÕES

na Indústria e nos Serviços

João Paulo Pinto



Com as modernas práticas de gestão de operações  
melhore o desempenho da sua organização



# Resumo de Gestão de Operações na Indústria e nos Serviços

A gestão de operações é a função responsável pela gestão das actividades e dos recursos que produzem os produtos e/ou serviços que as organizações disponibilizam no mercado. Existem vários tipos de empresas que fabricam produtos e/ou fornecem serviços à nossa volta.

Em cada livro manuseado, tratamento médico recebido, telefonema ou e-mail enviado existem operações de diferente natureza. Regra geral, o termo operações é utilizado para se referir a actividades ligadas à satisfação dos pedidos dos clientes; para empresas industriais as operações referem-se às actividades de produção e de montagem bem como as actividades de suporte (manutenção, compras, logística, qualidade, entre outras); para empresas de serviços a definição é mais complexa atendendo à particularidade de cada serviço e à sua natureza intangível.

Novos desa-fios e novos conceitos têm vindo a ser apresen-tados no domínio da gestão das operações. Estes novos desafios e conceitos, complementados com a actualização de métodos e ferramentas provenientes de diferentes áreas de actuação da ges-tão (industrial e de serviços, pública ou privada) estão na origem da moderna gestão de opera-ções.

Ao longo de dez capítulos o autor procurou seguir uma abordagem simples e directa, com uma orientação muito prática, criando desafios aos leitores para que aprofundem os temas ou resolvam exercícios práticos.

Nestes capítulos são abordadas as práticas de gestão mais recentes e identificados os actuais e os futuros desafios da gestão de operações. A terminar, e porque acredita nas relações win-win, o autor cedeu os seus proveitos resultantes da venda desta obra a uma instituição de apoio a pessoas com deficiência do Concelho de Vila Nova de Famalicão.

A terceira edição desta obra actualizou uma boa parte do conteúdo

original, dando grande ênfase aos serviços e à filosofia lean management.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)