

Sumário

| | |
|--|-----------|
| 1. Perdas, refugos e retrabalho | 9 |
| <i>Lean Thinking</i> | 12 |
| 2. Clientes | 16 |
| Cliente externo | 16 |
| Cliente interno | 17 |
| Clima organizacional | 18 |
| Reflexão | 19 |
| Gestão e tratamento das reclamações dos clientes | 19 |
| 3. Foco no cliente | 26 |
| Sistema de gestão da qualidade | 26 |
| 4. Qualidade e produtividade | 30 |
| Perdas nos sistemas produtivos | 31 |
| Gestão Total da Produção (<i>Total Productive Management</i> – TPM) | 32 |
| Perdas | 33 |
| 5. Análise de perdas, refugos e retrabalho | 38 |
| Superprodução | 39 |
| Transporte | 39 |
| Processamento | 39 |
| Produção de itens defeituosos | 40 |
| Espera | 41 |
| Estoque | 41 |
| Movimentação | 41 |

| | |
|---|-----------|
| 6. Custos da qualidade | 42 |
| Categorias dos custos de qualidade | 43 |
| Implantação | 45 |
| Processo | 47 |
| Operação | 48 |
| Objetivos do desempenho | 50 |
| Análise dos cinco objetivos do desempenho | 51 |
| | |
| 7. Motivação e comprometimento | 54 |
| Elementos | 55 |
| Tipos | 55 |
| Motivação no trabalho | 55 |
| Frustração no trabalho | 56 |
| Melhora da motivação | 57 |
| Enfoque tradicional | 57 |
| Teoria das relações humanas | 58 |
| Enfoque da negociação implícita | 58 |
| Método da competência | 59 |
| Motivação interiorizada | 59 |
| Principais teorias sobre a motivação | 60 |
| | |
| Referências | 69 |