

# Sumário

<b>1. Sensibilização e motivação para a qualidade</b>	<b>11</b>
Conceito de qualidade	11
Dimensões da qualidade	12
Motivação para a qualidade	13
O segredo do bom desempenho	21
<b>2. Histórico da qualidade</b>	<b>22</b>
O controle de qualidade total	22
O modelo japonês da qualidade	25
<b>3. Custos da qualidade</b>	<b>27</b>
Sistemas de gerenciamento de custos	27
Custos da empresa	29
Prejuízos à empresa	33
Identificação de áreas críticas	36
Planilha 5W2H	40
<b>4. Ferramentas da qualidade</b>	<b>41</b>
Tipos de ferramentas	42
<b>5. Programa de qualidade 5S</b>	<b>64</b>
Programa 5S	65
Origem do programa	67
Significado de cada senso	68
O 5S nas empresas	71
Prática do programa	76
Requisitos para implantação	77
Fases da implantação	77
Passo a passo da implantação	78
Manutenção do programa	81
<b>6. Método de Análise e Solução de Problemas – MASP</b>	<b>82</b>
Etapas do MASP	84

<b>7. Controle Estatístico do Processo (CEP)</b>	<b>96</b>
Conceitos	97
Coleta de dados e ordenação das informações	99
Conhecimentos básicos para construção do histograma	100
Construção do histograma	103
Medidas de tendência central	104
Medidas de variabilidade	105
Distribuição normal (curva de Gauss)	108
Instrumentos de controle do processo	113
Diagrama de Pareto	132
Capabilidade do processo	138
<b>8. Modelo de qualidade seis sigmas</b>	<b>145</b>
Mecanismos do 6S	145
Método estruturado	146
Métricas de desempenho	147
<b>9. Boas práticas de fabricação</b>	<b>148</b>
Breve histórico	148
Normas	149
Fontes de contaminação	149
Combate à contaminação	150
Elementos de BPF	151
Aplicação de BPF nos processos e demais áreas	154
<b>10. Normalização</b>	<b>155</b>
Objetivos da normalização	155
Benefícios da normalização	156
Primeira fase da normalização	159
Normas	160
Níveis de normalização	162
Normas para setores específicos	166
Sistema brasileiro de normalização	167
<b>11. ABNT NBR ISO 9001:2008</b>	<b>170</b>
Família de normas ISO 9000:2000	170
Definições	172
Abordagem de processos	176
<b>12. ABNT NBR ISO 14001:2004</b>	<b>182</b>
Conceito de gestão ambiental	182
Família de normas ISO 14000	183

Modelo de sistema de gestão ambiental ISO 14001	185
Objetivos da ISO 14001	187
Termos e definições	188
Impactos ambientais	190
Identificação de aspectos ambientais	190
Considerações finais	192
<b>13. Norma OHSAS 18001:2007</b>	<b>194</b>
Aplicações da norma	194
Definições	198
Requisitos do sistema de gestão	202
Considerações finais	205
<b>14. ABNT NBR ISO 16001:2004</b>	<b>206</b>
Responsabilidade social	207
Responsabilidade social e o cenário mundial	208
Perfil da organização com responsabilidade social	208
Benefícios da responsabilidade social	209
Tripé da sustentabilidade	209
Objetivo da ABNT NBR 16001: 2004	212
Definições	213
Requisito do sistema de gestão	215
Política da responsabilidade social	215
Etapas do planejamento do sistema de gestão	215
Considerações finais	217
<b>15. Norma internacional SA 8000:2008</b>	<b>218</b>
Requisitos da norma	219
Definições	219
Requisitos de responsabilidade social	221
Considerações finais	224
<b>Referências</b>	<b>225</b>