

Sumário

1. Conceitos básicos	13
Qualidade	13
Custos da qualidade	19
Benefícios da qualidade	28
Gerenciamento da qualidade total	32
Gurus da qualidade	34
2. Melhoria contínua	49
Ferramentas básicas	50
Times de melhoria	85
Ferramentas adicionais utilizadas por times de melhoria	92
Metodologias de análise e solução de problemas	96
3. Estatística essencial	108
Definição e divisões da estatística	108
Tipos de variáveis	110
População e amostra	112
Descrição de um conjunto de dados	116
Distribuição normal	131
Distribuições amostrais	139
4. Controle de processos	146
Cartas de controle	146
Capacidade de processos	162
Comentários gerais sobre atividades de inspeção	172
Comentários sobre análise de sistemas de medição	175
5. Cartas de controle para atributos	185
Cartas de controle para fração não conforme (cartas p)	186
Considerações sobre o tamanho da amostra para cartas p	197
Cartas de controle para defeitos (cartas c)	201
Cartas de controle para defeitos por unidade (cartas u)	206

6. Cartas de controle para variáveis	220
Cartas de controle \bar{X} -R	224
Cartas de controle \bar{X} -S	231
Cartas de controle para observações individuais	235
Anexo	243
Gabarito	244
Capítulo 1	244
Capítulo 2	247
Capítulo 3	249
Capítulo 4	252
Capítulo 5	254
Capítulo 6	260
Referências	265
Sites	269
Índice remissivo	270