

# Sumário

<b>1. Gerenciamento dos processos</b>	<b>13</b>
1.1. Introdução	13
1.2. Objetivos gerais	13
1.3. Conceito de gerência de processo produtivo	14
1.3.1. Cargos e funções	14
1.4. Objetivos de um processo produtivo	22
1.4.1. Necessidades	23
1.5. Gestão baseada em fatos e dados	25
1.5.1. Estudo de caso	27
1.6. Gerência participativa	28
1.6.1. Estudo de caso	28
1.6.2. Administração participativa	30
1.6.3. Gerência participativa	38
1.6.4. Estudo de caso	39
<b>2. Estudos dos processos</b>	<b>41</b>
2.1. Introdução	41
2.2. Objetivos gerais	41
2.3. Conceito de visão sistêmica	41
2.3.1. Raciocínio sistêmico	43
2.4. Conceito de processo produtivo e fluxo de produção	46
2.4.1. Estudo de caso	46
2.4.2. Processo produtivo e fluxo de produção	48
2.5. Conceito de cadeia fornecedor-cliente	57
2.5.1. Estudo de caso	57
2.5.2. Cadeia fornecedor-cliente	58
2.6. Conceito de itens de controle de um processo produtivo	63
2.6.1. Exemplo de aplicação	65
2.7. Conceito de causa e efeito	67

<b>3. Ferramentas estatísticas</b>	<b>75</b>
3.1. Introdução	75
3.2. Objetivos gerais	75
3.3. Estatística	76
3.3.1. Um panorama histórico	76
3.4. Método estatístico	77
3.5. A estatística nas empresas	80
<b>4. Avaliação dos processos</b>	<b>83</b>
4.1. Introdução	83
4.2. Objetivos gerais	83
4.3. Variabilidade	84
4.3.1. Causas de variação	85
4.3.2. Tipos de variações	87
4.4. Levantamentos dos dados	89
4.4.1. Folhas de verificação	90
4.5. Análise gráfica	94
4.5.1. Tipos de gráficos	95
4.5.2. Aplicações dos gráficos	96
4.5.3. Vantagens do uso de gráficos	97
4.6. Gráficos sequenciais	98
4.7. Histogramas	105
4.8. Trabalhando com planilhas	110
4.8.1. Conhecendo a planilha eletrônica	112
4.9. Praticando a estatística descritiva – analisando a planilha eletrônica	115
<b>5. Implantação</b>	<b>118</b>
5.1. Introdução	118
5.2. Objetivos gerais	118
5.3. Avaliação do processo produtivo	119
5.3.1. Desenvolvimento	120
5.4. Conclusão	124
<b>Referências</b>	<b>125</b>