

# Sumário

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Visão holística e sistêmica</b>             | <b>11</b> |
| Visão holística                                   | 11        |
| Visão sistêmica                                   | 17        |
| O que é globalização                              | 24        |
| <b>2. Liderança</b>                               | <b>25</b> |
| Estilos de liderança                              | 26        |
| Diferenças entre um chefe e um líder              | 32        |
| <b>3. Motivação</b>                               | <b>34</b> |
| <b>4. Relação fornecedor-cliente</b>              | <b>37</b> |
| Construindo uma relação duradoura                 | 37        |
| Fidelizar ou satisfazer?                          | 41        |
| Relação fornecedor-cliente interno                | 43        |
| <b>5. Avaliação de desempenho</b>                 | <b>46</b> |
| Avaliação de desempenho (AD)                      | 46        |
| Envolvidos no processo e responsabilidades        | 49        |
| <b>6. Consolidação das Leis do Trabalho (CLT)</b> | <b>56</b> |
| Direito do Trabalho                               | 56        |
| <b>7. Segurança</b>                               | <b>73</b> |
| Riscos ambientais e de acidentes                  | 73        |
| Combate a incêndios                               | 84        |
| <b>8. Trabalho em equipe</b>                      | <b>88</b> |
| Definição   | 88        |
| O <i>feedback</i> no trabalho em equipe           | 88        |
| O conhecimento dentro da equipe                   | 89        |
| Relacionamento interpessoal                       | 89        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>9. Conflitos</b>                             | <b>91</b>  |
| Definição                                       | 91         |
| Tipos de conflito                               | 92         |
| Causas do conflito                              | 92         |
| Formas de intervir em conflitos                 | 94         |
| Consequências do conflito                       | 95         |
| <b>10. Reuniões</b>                             | <b>96</b>  |
| Planejamento de reuniões                        | 96         |
| Condução de reuniões                            | 96         |
| Preparação para a reunião                       | 98         |
| Avaliação de reuniões                           | 98         |
| <b>11. Resolução de problemas</b>               | <b>100</b> |
| Método de análise e solução de problemas (MASP) | 100        |
| Detalhamento do MASP                            | 101        |
| <b>12. Ferramentas de gestão</b>                | <b>116</b> |
| <b>13. Gráfico de Pareto</b>                    | <b>118</b> |
| Definição                                       | 118        |
| Objetivo  | 119        |
| Princípio de Pareto                             | 119        |
| Análise de Pareto                               | 120        |
| Quando usar                                     | 120        |
| Como fazer                                      | 120        |
| <b>14. Diagrama de causa e efeito</b>           | <b>131</b> |
| Definição                                       | 131        |
| Objetivo  | 132        |
| Quando usar                                     | 132        |
| Como fazer                                      | 132        |
| <b>15. Folha de verificação</b>                 | <b>136</b> |
| Definição                                       | 136        |
| Objetivo  | 136        |
| Quando usar                                     | 136        |
| Como fazer                                      | 137        |
| Precauções                                      | 137        |
| Falhas a serem evitadas na Folha de verificação | 137        |

|   |            |
|---|------------|
| <b>16. Fluxograma</b>   | <b>140</b> |
| Definição   | 140        |
| Objetivo  | 140        |
| Quando usar   | 140        |
| Como fazer  | 141        |
| Outras etapas da construção do fluxograma                       | 145        |
| <b>17. Controle estatístico de processo – CEP</b>               | <b>149</b> |
| Conceitos e simbologias   | 149        |
| Gráfico de controle   | 151        |
| <b>18. Ciclo de aperfeiçoamento contínuo do processo – PDCA</b> | <b>156</b> |
| Definição   | 156        |
| Objetivo  | 156        |
| Descrição   | 156        |
| Erros corriqueiros a serem evitados no método PDCA              | 160        |
| <b>Referências</b>  | <b>164</b> |