

Introdução à gestão da qualidade e produtividade

conceitos, história e ferramentas

Alexandre Shigunov Neto
Leticia Mirella Fischer Campos

Conselho editorial

Dr. Ivo José Both (presidente)
Dr.^ª Elena Godoy
Dr. Nelson Luís Dias
Dr. Neri dos Santos
Dr. Ulf Gregor Baranow

Editora-chefe

Lindsay Azambuja

Supervisora editorial

Ariadne Nunes Wenger

Analista editorial

Ariel Martins

Capa

Laís Galvão dos Santos

Projeto gráfico

Stefany Conduca Wrublewski

Iconografia

Vanessa Plugiti Pereira

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
(Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil)

Shígunov Neto, Alexandre

Introdução à gestão da qualidade e produtividade: conceitos, história e ferramentas/Alexandre Shígunov Neto, Leticia Mirella Fischer Campos. Curitiba: InterSaberes, 2016.

Bibliografia

ISBN 978-85-443-0378-8

1. Controle de qualidade 2. Produtividade 3. Qualidade total – Administração 4. Qualidade total – Gerenciamento I. Campos, Leticia Mirella Fischer. II. Título.

16-00355

CDD-658.4013

Índices para catálogo sistemático:

1. Gestão da qualidade: Administração de empresas
658.4013
2. Qualidade: Gestão: Administração de empresas
658.4013



1ª edição, 2016

Foi feito o depósito legal.

Informamos que é de inteira responsabilidade dos autores a emissão de conceitos.

Nenhuma parte desta publicação poderá ser reproduzida por qualquer meio ou forma sem a prévia autorização da Editora Intersaberes.

A violação dos direitos autorais é crime estabelecido na Lei n. 9.610/1998 e punido pelo art. 184 do Código Penal.

Sumário

Apresentação **07**

**Fundamentos
da gestão da
qualidade**

09

**Ferramentas da
Qualidade Total**

95

**Custos da
Qualidade Total**

137

A Revolução Industrial e suas implicações para a administração **12**

O surgimento da administração **21**

Aspectos históricos da Qualidade Total **33**

Conceito de *qualidade* **45**

Os grandes nomes da área da qualidade **59**

Produtividade e competitividade **76**

O que é Qualidade Total? **79**

Ferramentas básicas **97**

Ferramentas intermediárias **102**

Ferramentas avançadas **124**

Definição de *custos* **139**

Custos da qualidade **140**

Redução de custos e melhoria da qualidade **148**

Obtenção dos custos da qualidade **149**

Considerações finais **154**

Referências **156**

Sobre os autores **164**