

Luiz Cesar Ribeiro Carpinetti

Gestão da Qualidade

Conceitos
e
Técnicas

2ª edição

ATLAS

Resumo de Gestão da Qualidade. Conceitos e Técnicas

A gestão da qualidade é reconhecidamente, tanto nos meios acadêmicos como empresariais, um elemento de importância estratégica para a melhoria de competitividade e produtividade de negócios. Além do objetivo de conquistar mercados, melhorando sua eficácia no atendimento dos requisitos dos clientes, a gestão da qualidade também tem por objetivo melhorar a eficiência do negócio, reduzindo os desperdícios e os custos da não qualidade nas operações de produção.

Com base nessa visão, este livro é organizado em 11 capítulos e três partes e apresenta técnicas de gestão da qualidade agrupadas em dois níveis de gestão: estratégico e operacional.

A Parte I se ocupa da evolução da gestão da qualidade e sistema da qualidade, compreendendo os Capítulos 1 a 3. A Parte II apresenta várias técnicas, classificadas como ferramentas ou métodos, desenvolvidas para a gestão da qualidade nas operações de produção.

Os Capítulos 5 a 7 apresentam e discutem os métodos QFD, FMEA e Seis Sigma, enquanto o 8 trata em mais detalhes as técnicas usadas no Seis Sigma. Os métodos de gestão estratégica são apresentados na Parte III, onde o Capítulo 9 trata de gestão estratégica da qualidade, enquanto os Capítulos 10 e 11 abordam medição de desempenho e benchmarking.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)