

# Sistema da Qualidade utilizando o software e-ERP

1.	Lista de Imagens .....	3
2.	Etapa 1 – Ações .....	5
2.1.	Ações Corretivas (ISO 9000:2000 – fundamentos e vocabulário) .....	5
2.1.1.	Correção .....	5
2.2.	Ações Preventivas (ISO 9000:2000 – fundamentos e vocabulário) .....	6
2.3.	Ciclo das Ações preventivas ou corretivas .....	6
2.4.	Ações Preditivas .....	7
2.4.1.	Vantagens das simulações .....	7
2.4.2.	Desvantagens das simulações .....	7
2.5.	Ações de Melhoria .....	7
2.5.1.	DMAIC .....	7
2.5.2.	DMADV .....	8
2.5.3.	PBQP-H, Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat .....	8
2.6.	Reinspeção .....	8
3.	Partes Interessadas (Stakeholders) .....	9
4.	Indicadores e metas da qualidade .....	9
4.1.	Indicadores mais usuais .....	9
4.2.	Metas para os indicadores .....	11
4.2.1.	Metas para manter .....	11
4.2.2.	Metas para melhorar .....	12
5.	Emitindo ações – a Cadeia de responsabilidades e As operações .....	12
5.1.	O emissor da ação .....	12
5.2.	O responsável pela ação .....	12
5.3.	O supervisor da ação .....	12
6.	Operações no software e-ERP – Registros .....	12
7.	Determinação das Causas de não-conformidades – Registros .....	12
7.1.	Estratificação .....	13
7.2.	Folha de Verificação .....	14
7.3.	Gráfico de Pareto .....	14
7.4.	Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa) .....	16
7.4.1.	Metodologia .....	16
7.5.	Diagrama de Correlação (Dispersão) .....	17
7.6.	Histograma .....	18
7.7.	Carta de Controle .....	19
7.8.	Outros métodos .....	19
7.9.	Ciclo PDCA .....	20
8.	Anexo .....	21
8.1.	O software e-ERP .....	21
9.	Observações sobre o texto .....	21