

# Sumário

Apresentação .....	11
Prefácio à 2ª edição .....	13
Prefácio .....	15
<b>1 Conceito de padronização .....</b>	<b>25</b>
1.1 O que é padronização? .....	25
1.2 O papel da padronização no gerenciamento .....	27
1.3 O significado do controle da qualidade.....	33
1.4 O papel do gerente na padronização.....	36
<b>2 Procedimentos para padronização .....</b>	<b>41</b>
2.1 Fase preparatória da padronização .....	41
2.2 Organização para padronização.....	41
2.3 Implementação da padronização .....	48
2.3.1 Implementação da padronização em empresas não completamente padronizadas .....	48
2.3.2 Melhoria da padronização em empresas completamente padronizadas.....	49
2.4 Método de padronização.....	50
2.5 Características básicas dos padrões.....	52
2.6 Formato dos padrões da empresa .....	53
2.7 Priorização na padronização .....	54
2.8 Avaliação da padronização .....	54
2.9 Melhorias na padronização da empresa .....	56
2.10 Compatibilidade na padronização.....	57
2.11 Problemas na padronização .....	58

<b>3 Principais padrões da empresa .....</b>	<b>61</b>
3.1 Sistema de classificação dos padrões .....	61
3.2 Padrões de sistema .....	67
3.3 Padrões técnicos .....	67
3.3.1 Especificação do produto .....	71
3.3.2 Especificação de materiais .....	73
3.3.3 Padrão técnico de processo .....	76
3.3.3.1 Diferença entre controle e ajuste.....	83
3.3.3.2 Método de avaliação de processos .....	84
3.3.3.3 Fluxo de informações técnicas .....	84
3.3.4 Procedimento operacional .....	87
3.3.5 Padrão de inspeção .....	91
3.4 Padronização da manutenção .....	93
3.5 Padronização do gerenciamento dos estoques.....	95
3.6 Padronização do gerenciamento das reclamações.....	96
3.7 Padronização do sistema de implementação do controle da qualidade.....	96
3.8 Exemplos de padrões.....	96
<b>4 Como garantir o cumprimento dos padrões .....</b>	<b>99</b>
4.1 O que é rotina? .....	99
4.2 Qual é o papel de cada nível hierárquico na rotina?.....	101
4.3 Quais são os fatores importantes para garantir o cumprimento dos padrões?.....	103
4.3.1 O papel do operador no cumprimento dos padrões .....	103
4.3.2 O papel do supervisor no cumprimento dos padrões .....	105
4.4 Educação e treinamento para o trabalho com padrões (rotina) .....	107

<b>5 Resultados da padronização.....</b>	<b>111</b>
5.1 Resultados gerais .....	111
5.2 Atividades administrativas .....	112
5.3 Atividades de vendas .....	112
5.4 Área técnica .....	113
5.5 Área de produção .....	113
5.6 Manutenção das máquinas e das ferramentas.....	114
5.7 Setor de suprimentos .....	115
<b>Referências.....</b>	<b>119</b>