

## A

**Ação Corretiva:** ação tomada para eliminar as causas de não-conformidades existentes ou situações indesejáveis de maneira a evitar recorrência das mesmas.

**Ação Preventiva:** ação tomada para eliminar as causas de não-conformidades potenciais ou outra situação indesejável a fim de evitar recorrência das mesmas. Normalmente, é aplicada antes da implementação de novos produtos, processos ou sistemas, ou antes de modificações já existentes.

**Administração de materiais:** agrupamento de funções gerenciais que apoiam todo o ciclo do fluxo de materiais de aquisição e controle interno de materiais da produção ao planejamento e controle de material em processo para o armazém, expedição e distribuição do produto acabado.

**Alta administração:** direção e/ou gerência da empresa, incluindo seu principal executivo.

**Análise de Falha (AF):** localização, análise, revisão e classificação das falhas para determinar tendências e identificar partes e componentes com baixa performance.

**Análise de Problema Potenciais (APP):** análise dos possíveis problemas que se tem em atender as especificações dos materiais, componentes e produtos em todas as fases de fabricação e entrega. Recomenda-se a adoção de metodologias como FMEA.

**Aprimorar:** avaliar e depois, melhorar ou inovar os padrões de trabalho. Ações relativas ao ciclo de aprendizado.

**Aquisição:** funções organizacionais de planejamento de aquisição, compra, controle de estoque, transporte, recebimento, inspeção de recebimento e operações de estocagem.

**Auditores internos:** pessoa qualificada para efetuar auditorias internas, ou seja, auditorias que não envolvem nenhum órgão, cliente ou fornecedor externo.

**Auditoria:** comprovação de que os procedimentos, instruções de trabalho e outros documentos do sistema da qualidade são executados conforme descrito, atendendo os requisitos do cliente e normas aplicáveis.

**Avaliação de conformidade:** é a atividade realizada para verificar a conformidade de produtos e processos com os requisitos de normas ou regulamentos técnicos, por meio dos seguintes procedimentos:

1. Declaração de conformidade do fabricante: avaliação realizada pelo próprio produtor;
2. Teste de produtos: avaliação realizada por laboratórios independentes;
3. Certificação de produtos: verificação formal da conformidade dos produtos com normas ou regulamentos específicos;
4. Certificação de sistemas da qualidade: avaliação e monitoramento periódico do Sistema de Garantia da Qualidade do fabricante.

## B

**Barreiras tarifárias:** também chamadas de barreiras aduaneiras, são restrições alfandegárias estabelecidas por um país, principalmente, por imposições tributárias discriminatórias, tarifas ou direitos aduaneiros ampliados sobre os produtos do outro país, visando impedir ou conter a sua entrada no mercado do importador. Estudos e acordos sobre as barreiras aduaneiras são discutidos e decididos no âmbito da Organização Mundial do Comércio - OMC.

**Barreiras técnicas:** são medidas relacionadas a regulamentos técnicos, normas e procedimentos para avaliação da conformidade, que podem vir a criar obstáculos ao comércio.

**Benchmarking:** técnica usada para determinar as "melhores" práticas para um processo ou produto em particular.

**Brainstorming:** também conhecido como "Tempestade Cerebral" ou "Toró de Palpites", é uma

técnica usada para ajudar a criar o máximo de idéias possíveis em curto período de tempo. As pessoas dão suas idéias e a medida que elas aparecem, são listadas. Neste momento, é mais importante a quantidade, o fluxo de idéias. O objetivo é que uma palavra ou idéia "complemente" a outra. As idéias devem ser escritas com as mesmas palavras utilizadas pela pessoa, não devendo ser interpretadas. Esta prática proporciona o entusiasmo no grupo, o envolvimento de todos e, normalmente, resulta em soluções originais para os problemas.

Procedimento:

1. decidir sobre o assunto;
2. fazer com que cada participante ofereça idéias sobre o assunto, enquanto os demais, não deverão qualquer comentário;
3. designar uma pessoa para anotar todas as idéias no papel;
4. continuar o processo, até que a equipe sinta ter esgotado suas idéias sobre o assunto;
5. discutir e esclarecer as idéias constantes da lista.

Observações:

1. limitar o tempo para brainstorming, por exemplo 15 a 20 min;
2. oferecer idéias somente quando chegar sua vez;
3. qualquer pensamento deve ser aceito, mesmo que pareça ingênuo, estranho ou semelhante a um já apresentado; eles não devem ser censurados;
4. expor as idéias de forma clara e resumida;
5. 5. dizer "eu passo" se não tiver uma idéia quando chegar sua vez;
6. nunca criticar, questionar ou mesmo elogiar as idéias dos outros durante a sessão de brainstorming;
7. procurar estimular energia, entusiasmo e oferecer idéias com humor.

## C

**Calibração:** conjunto de operações que compara os valores obtidos de um equipamento de inspeção, medição e ensaio ou dispositivo, com um padrão conhecido sob condições específicas.

**Capabilidade:** capacidade é a amplitude total da variação inerente a um processo estável, determinada utilizando-se de dados provenientes de cartas de controle.

**Causa comum:** são as variações inerentes a um processo, determinam a sua "variabilidade característica" e, geralmente, vêm de várias fontes de pequenas variações. A eliminação destas é mais complexa e requer o conhecimento e análise de todo o processo e mudanças estruturais - procedimentos, pessoas, equipamento etc. Nos gráficos de controle, as causas comuns são representadas por pontos "dentro" dos limites de controle.

**Causas especiais de variação:** são variações que surgem ocasionalmente no processo e, em geral, a eliminação destas está ao alcance diretamente envolvidas na execução das atividades. Uma vez identificada uma causa especial, deve-se prevenir a sua reincidência por meio de uma ação preventiva. Nos gráficos de controle, as causas especiais são representadas por pontos "fora" dos limites de controle.

**Cartas de Controle:** são gráficos usados para monitorar um processo, para verificar se ele está sob controle estatístico. Os pontos que caem fora dos limites indicam a presença de uma causa especial de variação, uma causa que merece ser investigada e, pontos que caem dentro dos limites representam as causas comuns, inerentes ao processo. Um gráfico de controle é um gráfico cronológico com uma característica extra: ele indica também a faixa de variação incluída no sistema. Os limites dessa faixa são marcados por limites de controle superior - LCS e inferior - LCI, calculados de acordo com fórmulas estatísticas, a partir de dados coletados no processo e, indicam quanta variação é típica no processo.

**Certificação:** tem por objetivo, atestar publicamente e, por escrito, que um produto, processo, serviço ou sistema está em conformidade com requisitos específicos, normas ou regulamentos técnicos. Esses certificados têm prazo de validade, revalidado ou suspenso através de auditorias.

Tipos de Certificação

1. Certificação de 1ª parte: quando os auditores internos registram a auditoria de 1ª parte, por meio de um relatório;
2. Certificação de 2ª parte: os auditores dos clientes, na auditoria de 2ª parte, fornecem um relatório e na aprovação, fornecem, também, um Certificado de Qualificação do Fornecedor;
3. Certificação de 3ª parte: as certificadoras independentes, na auditoria de 3ª parte fornecem um Certificado, acreditado nacional e internacionalmente.

Vejam resultados de empresas certificadas

**Ciclo PDCA:** significa Planejar-Fazer-Verificar-Agir. O PDCA é a descrição da forma como as mudanças devem ser efetuadas numa organização de qualidade. Não inclui apenas os passos do planejamento e implementação de uma mudança, mas também, a verificação se as alterações produziram a melhoria desejada ou esperada, agindo de forma a ajustar, corrigir ou efetuar uma melhoria adicional com base no passo de verificação. As etapas:

1. identificar o problema
2. investigar as características do problema
3. descobrir as causas fundamentais
4. planejar a ação de bloqueio das causas do problema
5. executar o plano de ação para bloquear as causas
6. verificar se o bloqueio foi efetivo
7. prevenir contra o reaparecimento do problema
8. concluir todo o processo e planejar ações futuras

**Clientes-alvo:** clientes atuais e potenciais, foco de interesse para o fornecimento de produtos, podendo incluir os clientes da concorrência.

**Competência:** trata-se da mobilização de conhecimentos (saber), habilidades (fazer) e atitudes (querer) necessários ao desempenho de atividades ou funções segundo padrões de qualidade e produtividade requeridos pela natureza do trabalho.

**Comunidades:** agrupamento de pessoas influenciado diretamente pela organização, conforme o seu perfil. Por exemplo, a comunidade de familiares dos membros da força de trabalho, comunidade local, comunidade acadêmica, comunidade setorial, etc.

**Conformidade:** atendimento a requisitos especificados.

**Controle Estatístico do Processo:** uso de técnicas estatísticas como cartas/gráficos de controle para analisar um processo ou seus resultados, assim como, para tomar as ações apropriadas para alcançar e manter um processo estável e melhorar a capacidade do processo.

## D

**Diagrama de Causa e Efeito (Ishikawa):** também conhecido como Diagrama de Ishikawa, pois foi inventado por Kaoru Ishikawa e como Diagrama Espinha de Peixe, devido a sua aparência. É uma representação gráfica que ajuda a identificar, explorar e mostrar as possíveis causas de uma situação ou problema específico. Cada diagrama tem uma grande seta apontando para o nome de um problema. Os ramos que saem dessa seta representam as categorias de causas, tais como: mão-de-obra, materiais, máquinas, meio ambiente, medidas, métodos. As setas menores representam itens dentro de cada categoria. Essa ferramenta é bastante eficaz, pois faz com que o grupo discuta, detalhadamente, sobre o funcionamento de um processo ou sobre um problema.

**Diário de Bordo:** formulário, normalmente, usado como verso das cartas de controle, para registro das modificações relacionadas ao processo (máquina, métodos, meio ambiente, material, etc) durante a fabricação de um produto para facilitar a interpretação dos gráficos de controle e identificar as causas dos problemas.

**Diretrizes:** é uma orientação para a ação e, para ser concretizada, exige a definição clara de metas e planos que a viabilizem.

**Dirigentes:** membros da alta direção responsáveis pela determinação dos rumos da organização.

**Documentos:** define-se como documento qualquer meio escrito, eletrônico, ótico, elétrico, magnético ou outro capaz de conter informações e permitir seu uso posterior, por intermédio da recuperação desta informação.

## E

**Especificações:** requisitos do produto, processo ou sistema da qualidade

**Estratégias:** os caminhos escolhidos para posicionar a organização de forma competitiva e garantir sua sobrevivência no longo prazo, com a subsequente definição de atividades e competências inte-relacionadas para entregar valor às partes interessadas.

**Estratificação:** uma das sete ferramentas usadas para identificar a área na qual se encontram as causas do problema. A estratificação exige a classificação dos dados em vários grupos, com atributos semelhantes considerados significativos para um melhor entendimento das causas do problema. Observe que a estratificação não diz claramente qual a causa do problema, mas apenas que é altamente provável que tal causa esteja presente numa determinada área, objeto, operação, pessoa etc, selecionado como característica da estratificação

**Evasão do capital intelectual:** pode ocorrer por falta de proteção das idéias, como registro de patentes e de direitos autorais, ou pela perda de profissionais especializados.

**Excelência de desempenho:** situação excepcional da gestão e dos resultados obtidos pela organização, obtida por meio da prática continuada dos fundamentos da excelência.

## F

**Fatores do ambiente externo:** mercadológicos, competitivos, tecnológicos, econômicos, sociais e políticos.

**Ferramentas de gerenciamento:** ferramentas da qualidade, organização do ambiente físico, métodos, sistemas, software, etc.

**Fluxograma:** descrição do fluxo de materiais e operações, inspeções, armazenamentos e transporte por meio do processo, incluindo retrabalho e operações de reparo. Também chamado de Diagrama de Fluxograma do Processo.

**FMEA - Failure Mode and Effect Analysis (Análise do Modo e Efeitos de Falhas):** metodologia utilizada quando do desenvolvimento de um novo produto ou processo, com o objetivo de identificar e avaliar os riscos, de possíveis falhas do produto, em todas as fases de fabricação (FMEA de Processo) e na utilização pelo cliente (FMEA de Projeto), definindo e implementando ações, antes de iniciar a produção, para prevenir que tais falhas ocorram. A análise é baseada na experiência anterior, com produtos similares. Os riscos, são avaliados considerando-se (pontuando-se) três fatores:

1. Severidade: impacto do(s) efeito(s) causado(s) pela falha no cliente e/ou nas operações de fabricação posteriores.
2. Ocorrência: a probabilidade do problema acontecer em função da causa identificada
3. Detecção: a chance dos controles / inspeções previstos para o produto / processo detectarem a falha ou a causa da falha, antes de chegar no cliente ou operação posterior.

**Força de trabalho:** é formada por pessoas com diferentes tipos de vínculo com a organização, tais como; funcionários, terceiros, sócios, temporários, estagiários, autônomos e outros, que

executam suas atividades sob supervisão direta de funcionários da organização.

## G

**Gestão de estoque:** o processo que assegura a disponibilidade de produtos através da atividade de administração do inventário, como planejamento, posicionamento do estoque e monitoramento da idade dos produtos.

## I

**Incentivo:** atividade de propor recompensas e recompensar as pessoas no caso de atingirem metas preestabelecidas (trata do aspecto impulsor). Por exemplo: comissões, bônus, participação nos resultados, etc.

**Indicadores:** forma de quantificar (normalmente numérica) o resultado de um plano de ações, atividades ou processos.

**Indicadores de desempenho:** informações numéricas que quantificam o desempenho de produtos, de processos e da organização como um todo. Os indicadores são utilizados para acompanhar os resultados ao longo do tempo e para estimar o desempenho futuro.

**Informações comparativas:** padrões de trabalho ou resultados que possam ser utilizados para fins de comparação, pela semelhança na natureza da atividade, das estratégias ou do perfil da organização. Podem ser obtidas junto aos concorrentes, aos referenciais de excelência, aos melhores da região ou à outra organização pertinente.

**Informação comparativa pertinente:** referencial selecionado de forma lógica e não causal, coerente com o perfil e com as estratégias da organização.

**Informações qualitativas:** fatos ocorridos, interna ou externamente à organização, que, após análise, se transformam em informações não quantificáveis e que servem de base para a tomada de decisões.

**INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade.

**Inspeção:** atividades tais como: medição, exame, ensaio, verificação com calibres ou padrões, de uma ou mais características de um produto, e a comparação dos resultados com requisitos especificados, a fim de determinar se a conformidade para cada uma dessas características é obtida.

**Instruções de Trabalho:** descreve o trabalho realizado por uma função na companhia (por exemplo: preparação para produção, inspeção, retrabalho), e é considerada como documentação de nível 3(três) do Sistema da Qualidade.

**ISO:** ISO é um prefixo grego que significa igual. A sigla ISO quer dizer International Organization for Standardization - uma entidade não governamental, criada em 1947, com sede em Genebra, Suíça. O objetivo da ISO é promover no mundo o desenvolvimento de normas que representam o consenso dos diferentes países, por meio da cooperação no âmbito intelectual, científico, tecnológico e de atividade econômica, com a intenção de facilitar o intercâmbio internacional de produtos e serviços.

## J

**Just in time (JIT):** filosofia de manufatura baseada na eliminação de toda e qualquer perda e na melhoria contínua da produtividade. Envolve a execução com sucesso de todas as atividades de manufatura necessárias para gerar um produto final, desde a engenharia do projeto até a entrega, incluindo todas as etapas de conversão de matéria-prima em diante. Os elementos principais do Just in time são: ter somente o estoque necessário, quando necessário; melhorar a qualidade tendendo a zero defeito; reduzir lead time reduzindo os tempos de set up, filas e tamanhos de lote; revisar as operações e realizar tudo isto a custo mínimo. De forma ampla, aplica-se a todas as formas de manufaturas, seções de trabalho e processos, bem como a atividades repetitivas.

## K

**Kaizen:** **Kai** significa = modificar e **zen** = para melhorar, ou seja, modificar para melhorar ou

melhoria contínua. A filosofia e os conceitos Kaizen tiveram sua origem no Japão, em 1950, quando Taiichi Ohno criou o sistema Toyota de produção, desenvolvendo técnicas como Just in Time, Kanban etc, possibilitando, entre outros, resultados de melhoria na qualidade com baixo custo e, portanto, aumento na lucratividade. É um conceito que une a filosofia, os sistemas e as ferramentas para a solução de problemas. Partindo do princípio de que sempre é possível fazer melhor, nenhum dia deve passar sem que algum tipo de melhoria tenha sido implantada.

## L

**Lead time:** é o tempo para que um serviço seja totalmente executado, desde sua solicitação até sua entrega.

**Lista de Verificação:** formulário com questões relacionadas a uma atividade, para avaliar se todos os aspectos importantes para análise dos resultados e/ou continuidade para etapa(s) posterior(es), foram considerados.

**Longo prazo:** projeção para mais de três anos. O período de cinco anos é mais comumente utilizado pelas organizações.

**Logística:** é a atividade de obter, produzir e distribuir materiais e produtos a um local específico e em quantidades específicas.

**Logística de distribuição:** administração do centro de distribuição, localização de unidades de movimentação nos seus endereços, abastecimento da área de separação de pedidos, controle da expedição, transporte de cargas entre fábricas e centros de distribuição e coordenação dos roteiros de transporte.

**Logística de manufatura:** atividade que administra a movimentação para abastecer os pontos de conformação e montagem, segundo ordens e cronogramas estabelecidos pela programação da produção. Desova das peças conformadas como semi-acabados e componentes, e armazenagem nos almoxarifados de semi-acabados. Deslocamento dos produtos acabados, no final das linhas de montagem, para os armazéns de produtos acabados.

**Lote piloto:** pedido preliminar pequeno de um produto. O propósito deste lote pequeno é correlacionar o projeto de produto com o desenvolvimento de um processo de manufatura eficiente.

## M

**Manual da Qualidade:** documento da empresa que descreve normalmente de maneira genérica, diretrizes, responsabilidades e os itens / tópicos do Sistema da Qualidade usado para assegurar que os requisitos, as necessidades e expectativas do cliente são atendidas. O Manual da Qualidade é considerado como documento de nível 1(um) do Sistema da Qualidade.

**Manutenção Corretiva:** ações adotadas para corrigir uma máquina, equipamento ou ferramental, após uma quebra ou dano.

**Manutenção Preditiva:** análise de um componente de uma máquina, equipamento ou ferramental para avaliar a necessidade de troca, antes da quebra.

**Manutenção Preventiva:** ações planejadas tomada para prevenir quebra ou dano em uma máquina, equipamento ou ferramental.

**MASP - Métodos de Análise e Solução de Problemas:** conjunto de técnicas utilizadas nos processos de gerenciamento de problemas, tomadas de decisões e melhoria contínua, onde para cada situação, aplica-se uma metodologia que é mais apropriada para identificação da(s) causa(s) e /ou solução. Exemplos das técnicas utilizadas: AS - Análise de Situações, AP - Análise de Problema, AF - Análise de Falha, Diagrama de Causa e Efeito ou Ishikawa, Brainstorming, AD - Análise de Decisão, APP - Análise de Problemas Potenciais, PDCA - Plan, Do, Check, Action (planejar, Fazer, Verificar, Agir).

**Melhoria Contínua:** processo de planejamento, execução, avaliação dos resultados e ações para melhorar continuamente produtos, processos ou sistemas, utilizando normalmente indicador(es).

**Meta:** valor de desempenho (nível) pretendido para um indicador, num determinado período de tempo.

**Metas:** níveis de desempenho pretendidos para um determinado período de tempo. As metas aqui abordadas, para os resultados mais importantes, são as dos períodos anteriores, pelo menos as do último período.

## N

**não conformidade:** não atendimento de um requisito especificado.

**Não-Conformidade:** processo que não está conforme aos requisitos do sistema da qualidade.

**Necessidades da sociedade:** necessidades aplicáveis à organização e expressas por leis, regulamentos ou normas, compulsórias ou voluntárias, emanadas da sociedade ou captadas pela organização.

**Necessidades dos clientes:** requisitos explícitos, expectativas implícitas e preferências especiais.

**Normas:** são documentos para estabelecimento de regras, diretrizes ou características técnicas a serem aplicadas em materiais, produtos, processos e serviços, visando a garantia dos seus resultados adaptados aos seus propósitos. São estabelecidas por consenso e retratam interesses e necessidades da sociedade, sendo aprovadas por organismos reconhecidos.

## O

**Objetivos da Qualidade:** são as diretrizes da alta administração relacionadas com a melhoria dos vários processos que tem impacto a satisfação dos clientes, qualidade dos produtos e serviços, devendo ser mensuráveis e consistentes com a política da qualidade. incluindo o comportamento com a melhoria contínua.

**Opções de aplicação:** alternativas de aplicação de recursos financeiros visando proteger esse ativo sem que ocorram perdas ou desvalorizações.

**Opções de captação:** diferentes custos do dinheiro disponível no mercado financeiro para custeio ou investimentos.

**Opções de investimento:** alternativas para configuração de investimentos - capital próprio, de terceiros, de clientes e de organizações.

**Organização:** Companhia, corporação, firma, empresa, instituição ou parte destas, pública ou privada, sociedade anônima, limitada ou com outra forma estatutária que tem funções e estrutura administrativa próprias.

## P

**Padrões de trabalho:** critério de gerenciamento padronizado por meio de diretriz, política, procedimento, método, instrução, etc. Pode incluir descrições do processo de gestão, seus responsáveis, freqüências, áreas envolvidas e metas esperadas.

**Partes interessadas:** setores da sociedade, organizações ou agrupamentos humanos interessados ou atingidos diretamente pela geração de valor proporcionada pela organização, cujas necessidades ou anseios devem ser levados em consideração. Por exemplo: os clientes, os usuários, a sociedade, as comunidades, os acionistas, as pessoas da força de trabalho, os fornecedores e os ecossistemas.

**Planos:** referem-se aos principais propulsores organizacionais, resultantes do desdobramento das estratégias de curto e longo prazos. São estabelecidos para relacionar todas as atividades que as organizações devem fazer, ou implementar, para que suas estratégias sejam bem sucedidas.

**Planejamento de Metas:** processo de planejamento, execução e avaliação dos resultados e ações pretendidos para a melhoria contínua dos produtos, processos e serviços.

**Plano de Ação Corretiva:** é um documento no qual são especificadas as ações a serem implementadas para corrigir uma questão ou problema de qualidade de um processo ou peça, com

responsabilidades e datas estabelecidas.

**Plano de Controle:** documentos dos sistemas para controle das peças e processos, especificando para as características de controle, os meios/equipamentos de medição, frequência e tamanho de amostra.

**Política da Qualidade:** intenções e diretrizes globais de uma organização relativa à qualidade, formalmente expressas pela Alta Administração.

**Procedimentos:** processos documentados que são usados quando o trabalho afeta mais que uma função ou departamento da organização. Procedimentos são considerados como documentação de nível 2(dois) do Sistema da Qualidade.

**Processos:** é um conjunto de atividades relacionadas entre si, que juntas, transformam um conjunto de entradas em saídas.

**Processos de apoio:** referem-se aos processos que suportam os processos relativos aos produtos e que são, usualmente, projetados em função de necessidades relacionadas à estrutura e aos fatores internos à organização.

**Processos organizacionais:** referem-se aos processos de gestão.

**Produção:** fabricação e entrega de bens ou prestação de serviços

**Produto:** bens ou serviços

**Produtividade:** é a relação entre bens e serviços produzidos e os recursos utilizados para a produção. Estes recursos podem ser mão de obra, matéria prima, equipamentos, tempo.

## Q

**QFD - Quality Function Deployment (Desdobramento da Função Qualidade):** método estruturado no qual os requisitos do cliente são transformados em requisitos técnicos apropriados para cada estágio do produto, desenvolvimento e produção.

**QS 9000:** a norma QS 9000 corresponde à ISO 9000 para o setor automobilístico.

## R

**Rastreabilidade:** capacidade de recuperação do histórico, da aplicação ou da localização de uma entidade, por meio de identificações registradas, podendo ter um dos três principais significados - a) em relação a um produto: origem dos materiais e das peças, histórico do processamento do produto e distribuição e localização do produto depois da entrega; b) referindo-se a calibração, a rastreabilidade relaciona o equipamento de medição aos padrões nacionais e internacionais, aos padrões primários, as prioridades ou constantes físicas básicas, ou materiais de referências.

**RBC:** Rede Brasileira de Calibração.

**Reconhecimento:** atividade de destacar pessoas, individualmente ou em grupo, pela sua contribuição especial à organização (trata do aspecto motivacional).

**Recursos:** podem ser financeiros, materiais ou humanos.

**Registro da Qualidade:** são evidências documentadas que os processos do fornecedor foram executados de acordo com a documentação do Sistema da Qualidade (Ex: inspeção e resultados de ensaios, resultados de auditoria interna, dados de calibração) e registro dos resultados.

**Regulamentos técnicos:** documento que estabelece características de um produto, ou processo a ele relacionado, e métodos de produção, incluindo as cláusulas administrativas aplicáveis, com as quais a conformidade é obrigatória.

**Repetibilidade:** erros de repetição de uma medição relacionados ao equipamento utilizado.

**Reprodutibilidade:** erros de repetição de uma medição relacionados aos operadores do equipamento.

**Retrabalho:** ação tomada para corrigir produtos não-conformes, de maneira que atendam aos



requisitos especificados.

## S

**Sistemas da Qualidade:** estrutura organizacional, procedimentos, processos e recursos necessários para implementar a gestão da qualidade.

**Set up:** tempo utilizado para fazer a troca de ferramenta e para produzir um outro produto em um determinado equipamento. É medido, a partir, da última unidade produzida de um determinado produto até a produção da primeira unidade do novo produto.

## T

**Transações recentes:** fornecimento para clientes recém-conquistados ou fornecimento de produtos novos.

**Técnicas estatísticas:** Técnicas utilizadas para medir e acompanhar as características principais de um processo ou produto.