

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

CONTROLE DE REVISÃO:

REVISÃO	DATA	DESCRIÇÃO
00	27/05/09	Emissão inicial

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA****DeEQ****FA-095/09****00****1 de 38**

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

1. OBJETIVO

Este procedimento relaciona os termos, com suas definições, empregados nos sistemas de gestão da qualidade e ambiental da BR Metals Fundições Ltda.

2. TERMOS**2.1. Abordagem Multidisciplinar**

Atividade onde um grupo de indivíduos é consultado, para concluir uma tarefa ou atividade que busca ter todo o conhecimento relevante e as destrezas disponíveis, no processo de tomada de decisões.

2.2. Ação Corretiva

Ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição.

2.3. Ação Preventiva

Ação implementada para eliminar as causas de uma possível não-conformidade, defeito ou outra situação indesejável, a fim de prevenir sua ocorrência.

2.4. Acaso

Selecionar uma amostra de forma que cada item da população tem a mesma probabilidade de ser selecionado; falta de previsibilidade; sem padrão.

2.5. Acidente Ambiental

É um acontecimento inesperado e indesejado que pode causar, direta ou indiretamente, danos ao meio ambiente e à saúde. Há uma série de acidentes que podem gerar danos ambientais, alguns deles são: Derramamento ou vazamento de produtos nocivos; Incêndios; Explosões; Descarrilamentos; Colisões; etc.

2.6. Agente de Mudança

Uma pessoa cuja missão é de causar a mudança do estado atual, ou seja, de lote e fila para o estado ideal futuro: a manufatura enxuta. Alguém que lidera a mudança cultural numa organização.

2.7. Aleatoriedade

Uma condição na qual qualquer evento individual, em um conjunto de eventos, tem a mesma probabilidade matemática de ocorrência que todos os outros eventos do conjunto dado, isto é, os eventos individuais não são previsíveis embora eles possam pertencer, de forma coletiva, a uma distribuição definível.

2.8. Alta Direção ou Alta Administração

Pessoa ou grupo que dirige e controla uma organização no mais alto nível (Presidente e Diretores).

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

2 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.9. Alternativa Unilateral

O valor de um parâmetro que tem um limite superior ou um limite inferior, mas não ambos.

2.10. Amostra

Uma ou mais observações obtidas de um conjunto maior de observações ou universo (população).

2.11. Amostra Aleatória

Uma ou mais amostras selecionadas aleatoriamente do universo (população).

2.12. Amostra Representativa

Uma amostra que reflete de forma precisa uma condição específica ou um conjunto de condições dentro do universo.

2.13. Análise Crítica

Avaliação profunda e global de um projeto, produto, serviço, processo ou informação com relação a requisitos, objetivando a identificação de problemas e a proposição de soluções.

2.14. Análise Crítica de Contrato

Atividades sistemáticas executadas pelo fornecedor, antes da assinatura do contrato, para garantir que os requisitos para a qualidade estão adequadamente definidos, sem ambigüidade e documentados, e que os mesmos possam ser atendidos pelo fornecedor.

2.15. Análise Crítica de Projeto

Exame documentado completo e sistemático de um projeto para avaliar sua capacidade de atender os requisitos para a qualidade, identificar problemas, se houver, e propor o desenvolvimento de soluções.

2.16. Análise Crítica de Requisitos

Conjunto de atividades que permite identificar as necessidades dos Clientes de modo a obter uma definição clara das características (requisitos) de um sistema. Essas características descrevem o sistema em termos de funcionalidades, desempenho esperado, restrições de projeto, níveis de qualidade esperados, interface com outros elementos do sistema. Processo de estudar as necessidades do usuário para se chegar a uma definição dos requisitos de sistema, hardware ou software.

2.17. Análise Crítica pela Alta Direção

Avaliação formal, pela alta administração, do estado e da adequação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em relação à política da qualidade e seus objetivos.

2.18. Análise de Falha

Localização, análise, revisão e classificação das falhas para determinar tendências e identificar partes e componentes com baixa performance.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

3 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.19. Análise de Problemas Potenciais

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.

2.20. Análise de Valor

Avaliação do prazo de entrega total e do tempo que agrega valor para identificar a porcentagem gasta em atividades que agregam valor.

2.21. Aquisição

Funções organizacionais de planejamento de aquisição, compra, controle de estoque, transporte, recebimento, inspeção de recebimento e operações de estocagem.

2.22. Aspecto Ambiental

Elemento das atividades ou produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o meio ambiente.

2.23. Atividade que Não Agrega Valor

Qualquer atividade que acrescenta custo sem acrescentar valor ao produto ou ao processo.

2.24. Atributo

Uma característica que pode assumir apenas um valor, por exemplo 0 ou 1.

2.25. Auditor

Pessoa com competência para realizar uma auditoria.

2.26. Auditores Internos

Pessoa qualificada para efetuar auditorias internas, ou seja, auditorias que não envolvem nenhum órgão, cliente ou fornecedor externo.

2.27. Auditoria Interna

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidência e avaliá-la objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria do sistema de gestão ambiental estabelecidos pela organização são atendidos.

2.28. Auditoria

Exame sistemático e independente, para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficácia e se são adequadas à consecução dos objetivos.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

4 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.29. Auditoria da Qualidade

Exame sistemático e independente, para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficácia e se são adequadas à consecução dos objetivos.

A auditoria da qualidade se aplica essencialmente, mas não está limitada, a um sistema da qualidade ou aos elementos deste, a processos, a produtos ou a serviços. Tais auditorias são chamadas, freqüentemente, de "auditoria do sistema da qualidade", "auditoria da qualidade do processo", "auditoria da qualidade do produto", "auditoria da qualidade do serviço".

2.30. Auditoria Escalonada

É a ferramenta que verifica a conformidade dos processos de manufatura em relação aos procedimentos documentados.

2.31. Automação

Tradução da palavra "Jidoka". Significa conceder inteligência humana a uma máquina para que possa automaticamente parar quando surge um problema.

2.32. Avaliação

Exame sistemático do grau em que um produto, processo ou serviço atende aos requisitos especificados.

2.33. Avaliação de Conformidade

É a atividade realizada para verificar a conformidade de produtos e processos com os requisitos de normas ou regulamentos técnicos.

2.34. Avaliação de Terceira Parte ou Independente

Avaliação feita por pessoa ou organismo reconhecido como independente das partes envolvidas.

2.35. Barreiras Técnicas

São medidas relacionadas a regulamentos técnicos, normas e procedimentos para avaliação da conformidade, que podem vir a criar obstáculos ao comércio.

2.36. Black Belt

O líder da equipe responsável pela aplicação do processo Six Sigma.

2.37. Brainstorming

Técnica usada basicamente para maximizar a geração de idéias provenientes de um grupo de pessoas. Essas idéias são geralmente relacionadas com as causas ou soluções de um problema, ou ainda, direcionadas para a criação de novos produtos ou inovações.

O Brainstorming consiste em se estimular e coletar idéias dos participantes da reunião de Brainstorming, um por vez e continuamente, sem nenhuma preocupação crítica, até que se esgotem todas as possibilidades.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

5 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.38. *Benchmarking*

Processo de comparação sistemática de produtos e serviços com os oferecidos pela concorrência ou por empresas consideradas excelentes em algo determinado. O objetivo do “benchmarking” é o de conhecer e, se possível, de incorporar o que os outros estão fazendo de melhor.

a) Tipos de Benchmarking:

- Interno - quando se compara atividades semelhantes dentro da mesma organização;
- Competitivo - quando se compara atividades semelhantes com os concorrentes;
- Funcional - quando se compara atividades semelhantes conduzidas dentro de empresas de ramos diferentes.

2.39. *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.

2.40. *Capabilidade*

É a amplitude total da variação inerente a um processo estável, determinada utilizando-se de dados provenientes de cartas de controle.

2.41. *Capacidade do Processo*

Capacidade que um processo tem de atender a um determinado requisito. A avaliação da capacidade de um processo é feita segundo métodos estatísticos e não de forma empírica.

2.42. *Característica*

Um aspecto definível ou mensurável de um processo, produto ou variável.

2.43. *Características Especiais*

Características de produto ou parâmetros de processos de manufatura que podem afetar a segurança ou conformidade dos regulamentos, ajustes, funcionamento, performance ou processo subsequente do produto.

2.44. *C.A.R.E (Customer Acceptance Review & Evaluation)*

É a ferramenta que evita o envio de produtos não-conformes aos clientes.

2.45. *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.

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

6 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.46. Causa Aleatória

Uma fonte de variação que é aleatória; uma variação na fonte (variáveis "triviais") não produzirá uma variação altamente previsível na resposta (variável dependente); não existe uma correlação; qualquer fonte individual de variação resulta em uma pequena variação na resposta; não pode ser eliminada de um processo de forma econômica; uma fonte natural inerente de variação.

2.47. 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.

2.48. Causalidade

O princípio de que toda mudança implica a operação de uma causa.

2.49. Causas Especiais de Variação

São variações que surgem ocasionalmente no processo e, em geral, a eliminação destas está ao alcance do operador diretamente envolvido 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.

2.50. CATCH BALL

Procedimentos assim denominados pelos japoneses pelas suas repetidas idas e vindas. Negociações verticais e horizontais conduzidas para que as metas e as medidas sejam viabilizadas. O mesmo que ajuste.

2.51. CEP (Controle Estatístico do Processo)

Analisa os desvios ocorridos no processo durante a fabricação através de técnicas estatísticas, como as distribuições de frequência, amostragem, análise de regressão, etc.

2.52. Certificação

Modo pelo qual uma terceira parte dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.

2.53. Classes

Valores atribuídos a itens de uma amostra para determinar sua ocorrência relativa em uma população.

2.54. Classificação

Diferenciação de variáveis.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

7 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.55. Cliente Final

São os consumidores do produto/serviço de uma empresa.

2.56. Cliente Alvo

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

2.57. Clientes Intermediários

São os distribuidores do produto fabricado por uma empresa.

2.58. Clientes Internos

É a equipe de funcionários ou colaboradores de uma empresa.

2.59. 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.

2.60. 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.

2.61. Conformidade

Atendimento de um requisito.

2.62. Controle da Contaminação

É a ferramenta que estabelece requisitos mínimos para evitar a falha do produto.

2.63. Controle de Produto Não-Conforme

É a ferramenta que evita a utilização ou entrega, não intencional, de produtos que não estejam em conformidade com os requisitos específicos.

2.64. Controle de Versão

Procedimento de gestão do ciclo de vida de um produto. Consiste na identificação formal de modificações solicitadas ou efetuadas e no seu agrupamento, de modo a que fiquem incorporadas, todas elas, em uma determinada configuração do produto, num certo momento. Essa configuração recebe o nome de versão.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

8 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.65. *Controle Estatístico*

Uma condição quantitativa que descreve um processo que é isento de causas assinaláveis/ especiais de variação; por exemplo, variação na tendência central e variância. Uma tal condição é quase sempre evidenciada em um gráfico de controle, isto é, um gráfico de controle que mostra a ausência de variação não aleatória.

2.66. *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.

2.67. *Controles Visuais*

Criação de padrões no local de trabalho que tornam óbvio se algo estiver fora de ordem.

2.68. *Core Competence*

O conceito surgiu em 1990, na Harvard Business Review, em artigo intitulado 'The Core Competence of the Corporation', da autoria de Gary Hamel e C. K. Prahalad. Core competence designa as competências estratégicas, únicas e distintivas de uma organização. Poderá ser, por exemplo, um conhecimento técnico ou uma tecnologia específica que é susceptível de oferecer um valor único para os clientes e que distingue a empresa das rivais. É o caso da competência da Sony em técnicas de minotarização, ou da Honda na criação de motores. Para os autores, poucas companhias poderão ser líderes mundiais, em mais de cinco ou seis competências estratégicas.

2.69. *Custos da Não Qualidade*

São os custos não visíveis e dificilmente quantificáveis como perdas com a parada de máquinas, atrasos, quebras de estoques, defeitos, horas extras e outras ineficiências. É todo custo (interno ou externo) que não faz parte do processo normal de fornecimento de um produto. Tais como: refugo, retrabalhos, contratação de terceiros para reinspeção de peças, viagens hospedagens, recall, etc...

2.70. *Custos da Qualidade*

Custos relacionados com as perdas em função da qualidade insuficiente de processos, produtos ou serviços (custos da não-conformidade) ou com os investimentos em atividades que eliminem falhas ou elevem a qualidade de processos, produtos ou serviços (custos da conformidade). A identificação e a apropriação contábil desses custos permitem que o administrador possa fazer uma análise do nível de qualidade de sua produção e possa tomar decisões para melhorar esse nível.

2.71. *Dados*

Informações factuais usadas como base para raciocínio, discussão e cálculos; com freqüência se trata de informações quantitativas.

2.72. *Desdobramento da Função da Qualidade*

Metodologia na qual uma equipe multifuncional chega a um consenso quanto às especificações finais do produto, segundo os desejos do cliente.

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

9 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.73. *Desdobramento de Políticas*

Casar as metas estratégicas do negócio de uma organização com os seus recursos estratégicos. Comunicar essas metas a toda a organização, e conectar todos aos mesmos objetivos.

2.74. *Desempenho*

Resultados obtidos dos principais indicadores de processos e de produtos que permitem avaliá-los e compará-los em relação às metas, aos padrões, aos referenciais pertinentes e a outros processos e produtos. Mais comumente, os resultados expressam satisfação, insatisfação, eficiência e eficácia e podem ser apresentados em termos financeiros ou não.

2.75. *Desempenho Ambiental*

Resultados mensuráveis da gestão de uma organização sobre seus aspectos ambientais.

2.76. *Desperdício*

Qualquer atividade que consome recursos, mas não agrega valor ao cliente. A maioria das atividades é desperdício.

Há dois tipos de desperdício: tipo 1 e tipo 2. O tipo 1 não agrega valor, mas é inevitável dentro de uma determinada situação.

2.77. *Desvio*

A diferença entre o valor de uma variável específica e um certo valor almejado, usualmente o ponto fixado de um processo.

2.78. *Desvio Padrão*

Um índice estatístico de variabilidade que descreve a dispersão.

2.79. *DFMEA – (Design Failure Mode and Effect Analysis)*

Análise do Modo e Efeitos de Falhas de Projeto - Técnica analítica que dá suporte no desenvolvimento do processo do projeto reduzindo os riscos de falhas (incluindo resultados não desejáveis).

2.80. *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.

2.81. *Diagrama de Dispersão*

Gráficos que permitem o estudo de correlação, isto é, a relação entre duas variáveis.

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

10 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.82. Diagrama de Pareto

Um gráfico que classifica ou ordena ocorrências comuns.

2.83. 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.

2.84. Diretrizes

É uma orientação para a ação e, para ser concretizada, exige a definição clara de metas e planos que a viabilizem.

2.85. Dirigentes

Membros da alta direção responsáveis pela determinação dos rumos da organização.

2.86. Dispersão do Processo

A faixa de valores que uma dada característica de processo apresenta; este termo específico quase sempre se aplica à faixa mas também pode incluir a variância. A dispersão pode ser baseada em um conjunto de dados obtidos em um dado momento ou pode refletir a variabilidade ao longo de um dado período de tempo.

2.87. Dispositivo à Prova-de-Erro (Poka-Yoke)

São dispositivos que previnem que erros humanos afetem uma máquina ou um processo; impede que os erros de um operador se convertam em defeitos.

2.88. Dispositivo para Detecção de Erro

São dispositivos que evitam a transferência de produtos com não-conformidades.

2.89. Distribuições

Tendência de grandes números de observações se agruparem em torno de um dado valor central, com uma certa quantidade de variação ou "dispersão" para ambos os lados.

2.90. Distribuição de Frequência

O padrão ou forma apresentado pelo grupo de medidas em uma distribuição.

2.91. Distribuição Normal

Uma função densidade contínua e simétrica, caracterizada por uma curva com forma de sino. Exemplo: a distribuição de médias de amostragens.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

11 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.92. 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.

2.93. Efeito

Aquilo que foi produzido por uma causa.

2.94. Eficácia

Extensão na quais as atividades planejadas são realizadas e os resultados planejados, alcançados.

2.95. Eficiência

Relação entre o resultado alcançado e os recursos usados.

2.96. Emergência Ambiental

É uma ameaça súbita ao bem estar do meio ambiente ou à saúde pública devido à liberação de alguma substância nociva ou perigosa ou, ainda, devido a um desastre natural. Entre as várias conseqüências de um acidente ou emergência ambiental podemos citar: Poluição do ar; Contaminação do solo e dos recursos hídricos; Danos à fauna e flora; Destruição de ecossistemas; Danos à saúde humana; Prejuízos econômicos; etc.

2.97. Empowerment

Procura dar maior autonomia e responsabilidade ao empregado visando reduzir os níveis hierárquicos. Vai mais longe do que as teorias da gestão participativa.

2.98. Enfoque no Cliente

Princípio segundo o qual as decisões devem ser feitas com base no efeito que essas decisões têm nos clientes de uma organização.

2.99. Especificações

Requisitos do produto, processo ou sistema da qualidade.

2.100. Estação de Verificação

É a ferramenta que inspeciona o processo para identificar se o resultado planejado está sendo obtido.

2.101. Estoque

Em geral, trata-se da categoria de mais alto custo; o estoque consiste de todas as matérias primas, peças compradas, estoque de processo e produtos terminados que ainda não foram vendidos a um cliente.

2.102. Estoque de Processo (wip)

Estoque esperando entre os passos da operação.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

12 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.103. Estoque Standard de Processo

Necessidade mínima de material para que o operador complete um ciclo de trabalho sem atrasos.

2.104. Estratégia Baseada no Tempo

Organização dos objetivos do negócio em torno de princípios de economia de tempo.

2.105. 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 inter-relacionadas para entregar valor às partes interessadas.

2.106. 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.

2.107. Especificações de Controle

Especificações do produto que está sendo fabricado.

2.108. Evidências Objetivas

Informações cuja veracidade pode ser comprovada com base em fatos obtidos através da observação, medição, ensaios ou outros meios constituem evidência objetiva.

2.109. Excelência de Desempenho

Situação excepcional da gestão e dos resultados obtidos pela organização, obtida por meio da prática continuada dos fundamentos da excelência.

2.110. Experimento

Um ensaio sob condições definidas, para determinar um efeito desconhecido; para ilustrar ou verificar uma lei conhecida; para testar ou estabelecer uma hipótese.

2.111. Fábrica Balanceada

Uma fábrica onde toda capacidade disponível encontra-se balanceada exatamente com a demanda de mercado.

2.112. Faixa

A diferença entre o valor mais alto e o valor mais baixo de um conjunto de valores ou "subgrupo".

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

13 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.113. Falhas de Campos Reais e Potenciais

São problemas reais ou potenciais causados por produtos fornecidos pela BRM já no cliente final na cadeia de fornecimento.

2.114. Família de Produtos

Um produto e suas variações passando por etapas similares de processamento e equipamentos comuns, próximas do envio para o cliente. A importância das famílias de produtos para os pensadores lean é que elas são a unidade de análise para os mapas de fluxo de valor, definidos a partir da última etapa antes do cliente.

2.115. Fatores do Ambiente Externo

Mercadológicos, competitivos, tecnológicos, econômicos, sociais e políticos.

2.116 Ferramentas Clássicas da Qualidade

Inclui técnicas usadas para diagnosticar a atividade da empresa, como os fluxogramas, diagramas de Pareto ou de Ishikawa, histogramas, cartas de controle e registros e análises de dados.

2.117. Ferramentas de Gerenciamento

Ferramentas da qualidade, organização do ambiente físico, métodos, sistemas, software, etc.

2.118. Fluxo

O movimento de material em qualquer direção.

2.119. Fluxo Contínuo

Produzir e movimentar um item por vez (ou um lote pequeno de itens) ao longo de uma série de etapas de processamento, continuamente, sendo que em cada etapa se realiza apenas o que é exigido pela etapa seguinte.

2.120. Fluxo de Informações

Movimento da informação do desejo do cliente, vinda do cliente até os pontos onde a informação seja necessária para direcionar cada operação.

2.121. Fluxo de Uma Peça

Uma filosofia de manufatura que suporta o movimento do produto de uma estação de trabalho para a seguinte - uma peça de cada vez - sem permitir que aumente o estoque entre as estações.

2.122. Fluxo de Valor

Todas as ações, tanto as de agregação quanto as de não agregação de valor, exigidas para trazer um produto, desde a matéria-prima até o produto acabado, ou do pedido até a entrega, ou ainda, da concepção ao lançamento. Incluem as ações para processar as informações vindas do cliente e as ações para transformar o produto em seu caminho fluxo abaixo.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

14 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.123. 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.

2.124. 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:

- a) Severidade - impacto do(s) efeito(s) causado(s) pela falha no cliente e/ou nas operações de fabricação posteriores.
- b) Ocorrência - a probabilidade do problema acontecer em função da causa identificada.
- c) 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.

2.125. Folha de Combinação de Trabalho Standard

Documento que mostra a seqüência de passos da produção designados a um único operador. Utilizado para ilustrar a melhor combinação de operador e máquina.

2.126. 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.

2.127. Fornecedores Estratégicos

Fornecedores estratégicos são aqueles que fornecem produtos ou serviços que possam afetar a performance de uma empresa em produção, qualidade e /ou Cliente, etc... São fornecedores tipo: única fonte de fornecimento, alto volume, fornece para várias plantas do grupo, localização, etc...

2.128. Funcionário Curinga

É o funcionário que após um treinamento mais diversificado, está apto a realizar outra tarefa em substituição ao funcionário titular.

2.129. Garantia da Qualidade

Conjunto de atividades planejadas e sistemáticas, implementadas no sistema da qualidade e demonstradas como necessárias para prover confiança adequada de que uma entidade atenderá os requisitos para a qualidade.

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

15 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.130. Gargalo

Uma área ou estação de trabalho num ambiente de manufatura que limita a capacidade de todo o processo.

2.131. Gemba

Posto, área de trabalho.

2.132. Gerenciamento da Cadeia de Fornecedores

É a ferramenta que estabelece um processo padrão para gerenciar todos os fornecedores da cadeia de suprimentos.

2.133. Gerenciamento de Anomalias

A habilidade de perceber e reagir a uma anormalidade (qualquer violação das operações standard) de modo oportuno.

2.134. Gerenciamento Visual

Sistema que habilita qualquer pessoa a rapidamente notar anormalidades no local de trabalho, independente de seu conhecimento do processo.

2.135. Gestão Ambiental

Tomando-se por base o modelo normativo NBR ISO 14001, o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é definido como a parte do sistema de gestão da organização que inclui estrutura organizacional, atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a sua Política Ambiental.

2.136. Gestão da Qualidade

Todas as atividades da função gerencial que determinam a política da qualidade, os objetivos e as responsabilidades, e os implementam por meios tais como: o planejamento da qualidade, o controle da qualidade, a garantia da qualidade e a melhoria da qualidade dentro do sistema da qualidade.

2.137. Gráfico de Controle

Uma apresentação gráfica do desempenho de uma característica ao longo do tempo em relação aos seus limites naturais e tendência central.

2.138. Gráfico de Controle de Processo

Qualquer dos diferentes tipos de gráfico nos quais os dados são lançados em função de limites de controle específicos.

2.139. Gráficos de Linha

Gráficos usados para acompanhar o desempenho sem relação com a capacidade do processo ou com limites de controle.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

16 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.140. Gráficos em C

Gráficos que mostram o número de defeitos por amostra.

2.141. Gráficos em P

Gráficos usados para plotar a porcentagem de defeituosos em uma amostra.

2.142. Gráficos em R

Plotagem da diferença entre o valor mais alto e o valor mais baixo em uma amostra. Gráfico de controle de faixa.

2.143. Gráficos X-R

Um gráfico de controle que é uma representação da capacidade do processo ao longo do tempo; apresenta a variabilidade da média e da faixa do processo ao longo do tempo.

2.144. Graus de liberdade

O número de medidas independentes disponíveis para estimar um parâmetro de uma população.

2.145. Green Belt

Uma pessoa que apóia a implementação e a aplicação de ferramentas do six sigma.

2.146. HANEDASHI

Dispositivo que permite que uma máquina automaticamente descarregue uma peça sem precisar esperar pelo operador.

2.147. HEIJUNKA

Nivelamento da produção, criando e construindo uma seqüência determinada por uma programação pela média de demanda do cliente.

2.148. Hipótese Alternativa

Uma explicação tentativa que indica que um evento não segue uma distribuição aleatória; o contrário de hipótese nula.

2.149. Hipótese Nula

Uma explicação tentativa que indica que uma distribuição aleatória está ocorrendo; o contrário de hipótese alternativa.

2.150. Histograma

Apresentação vertical de uma distribuição de população no que se refere a freqüências; um método formal de plotar uma distribuição de freqüência.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

17 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.151. Impacto Ambiental

Qualquer modificação do meio ambiente, adversa ou benéfica, que resulte, no todo ou em parte, dos aspectos ambientais da organização.

2.152. Indicadores

São dados que possibilitam o acompanhamento efetivo do andamento do processo gerencial. Forma de quantificar (normalmente numérica) o resultado de um plano de ações, atividades ou processos.

2.153. Indicadores Chaves de Performance (KPI – Key Performance Indicators)

São os indicadores que afetam diretamente o resultado da empresa. Eles devem ser definidos alinhados a estratégia, a política e o orçamento da empresa.

KPI são medições quantificadas que antecipadamente reflitam os fatores críticos de sucesso, seja o que for eles devem ser selecionados e devem refletir as metas da organização.

2.154. 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.

2.155. INMETRO

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade.

2.156. 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.

2.157. Instabilidade

Flutuações anormalmente grandes em um padrão.

2.158. 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.

2.159. Ishikawa

Ver Diagrama de causa e efeito.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

18 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.160. ISO

ISO é o nome usual com o qual é conhecida a International Organization for Standardization (Organização Internacional de Padronização). É uma entidade fundada em 1947, sediada na Suíça, que congrega organismos de normalização nacionais, cuja principal atividade é a de elaborar padrões para especificações e métodos de trabalho nas mais diversas áreas da sociedade exceto no setor eletro-eletrônico onde a responsabilidade fica a cargo da International Electrotechnical .

2.161. ISO 9000

O nome genérico ISO 9000 representa todo o conjunto de documentos relacionados com a sistematização de atividades para garantia da qualidade. Este conjunto é formado pelos seguintes documentos:

ISO 9000 - partes 1, 2, 3 e 4
ISO 9001
ISO 9002
ISO 9003
ISO 9004 - partes 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7
ISO 10011 - partes 1, 2 e 3
ISO 10012 - partes 1 e 2
ISO 10013

Note que existe um documento em quatro partes codificado como ISO 9000. Este documento é um guia para o processo de escolha, aplicação e interpretação das normas ISO 9001, 9002 e 9003.

2.162. ISO 9000-3

Norma internacional da série ISO 9000. Estabelece diretrizes para aplicação da norma ISO 9001 às atividades de desenvolvimento, fornecimento e manutenção de software.

2.163. ISO 9001

Norma internacional da série ISO 9000. Modelo para garantia da qualidade em projetos, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados. É mais completa que as normas ISO 9002 e ISO 9003, da mesma série.

2.164. ISO 9002

Norma internacional da série ISO 9000. Modelo para garantia da qualidade na produção, instalação e serviços associados.

2.165. ISO 9003

Norma internacional da série ISO 9000. Modelo para garantia da qualidade em inspeção e ensaios finais.

2.166. Intervalo

Categorias numéricas com unidades iguais de medida mas sem um ponto de zero absoluto, isto é, escala ou índice de qualidade.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

19 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.167. *JIDOKA*

Consulte "autonomação". É o termo japonês para transferência de inteligência humana para a máquina.

2.168. *Just-in-Time*

Procura que se produza apenas o necessário quando necessário, eliminando os estoques. Exige simplificação de processos, grande flexibilidade e uma relação duradoura com os fornecedores.

2.169. *Kaizen*

Kai significa = modificar e zen = para melhorar, ou seja, modificar para melhorar ou melhoria contínua. Melhoria contínua de um fluxo completo de valor ou de um processo individual, a fim de se agregar mais valor com menos desperdício.

2.170. *Kaizen Chão de Fábrica*

Uma metodologia sensível ao tempo e de desenvolvimento rápido que emprega uma abordagem concentrada baseada no trabalho de equipe. Melhoria contínua.

2.171. *Kaizen de Sistema ou Fluxo*

Que enfoca no fluxo total de valor. Dirigido ao gerenciamento.

2.172. *Kaizen de Processo*

Que enfoca em processos individuais. Dirigido a equipes de trabalho e líderes de equipe.

2.173. *Kaizen Direcionado*

Atividade de melhoria intensamente direcionada a uma única estação de trabalho, realizada rapidamente por dois ou três especialistas. Segue-se sempre a um evento Kaizen plenamente desenvolvido.

2.174. *Kanban*

O Kanban é um dispositivo sinalizador que autoriza e dá instruções para a produção ou para retirada de itens em um sistema puxado. O termo significa "sinal" em japonês.

2.175. *Lead Assessor*

Certificação que qualifica um auditor a atuar na avaliação de empresas segundo as normas ISO 9000. A obtenção desse título depende da participação em cursos e da realização de um número de horas de auditoria, acompanhando auditores já certificados.

2.176. *Lead Time (Prazo de Entrega)*

O tempo necessário para produzir um único produto, da hora em que o cliente faz o pedido até sua entrega.

2.177. *Lean Manufacturing (Manufatura Enxuta)*

Filosofia que busca a otimização do processo através de eliminação de desperdícios.

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

20 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.178. Limite Inferior de Controle

Uma linha pontilhada horizontal lançada em um gráfico de controle para representar o limite inferior da capacidade de um processo.

2.179. Limite Superior de Controle

Uma linha horizontal em um gráfico de controle (normalmente pontilhada) que representa os limites superiores da capacidade do processo.

2.180. 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.

2.181. Logística

É a atividade de obter, produzir e distribuir materiais e produtos a um local específico e em quantidades específicas.

2.182. Longo Prazo

Projeção para mais de três anos. O período de cinco anos é mais comumente utilizado pelas organizações.

2.183. 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.

2.184. 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.

2.185. Manutenção Corretiva

Ações adotadas para corrigir uma máquina, equipamento ou ferramental, após uma quebra ou dano.

2.186. Manutenção Preditiva

Análise de um componente de uma máquina, equipamento ou ferramental para avaliar a necessidade de troca, antes da quebra.

2.187. Manutenção Preventiva

Ações planejadas tomada para prevenir quebra ou dano em uma máquina, equipamento ou ferramental.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

21 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.188. Mapeamento do Fluxo de Valor (MFV)

Um quadro que permite visualizar como material e informação fluem dos fornecedores, através da manufatura até o cliente. Inclui os cálculos do tempo de ciclo total e do total de valor agregado. Preenchido para o estado atual da cadeia de valor e para o futuro, a fim de indicar para onde o negócio está se dirigindo.

2.189. Métodos de Análise e Solução de Problemas (MASP)

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).

2.190. Master Black Belt

Um professor e mentor de Black Belts. Dá apoio, faz a revisão de projetos e conduz projetos de maior envergadura.

2.191. Média de Processo

A tendência central de uma dada característica de processo ao longo de um determinado período de tempo ou em um momento específico.

2.192. Meio Ambiente

Circunvizinhança em que uma organização opera, incluindo-se ar, água, solo, recursos naturais, flora, fauna, seres humanos e suas inter-relações.

2.193. Melhoria Contínua (Qualidade)

Processo de planejamento, execução, avaliação dos resultados e ações para melhorar continuamente produtos, processos ou sistemas, utilizando normalmente indicador(es). Ver também Kaizen.

2.194. Melhoria Contínua (Meio Ambiente)

Processo recorrente de se avançar com o sistema de gestão ambiental com o propósito de atingir o aprimoramento do desempenho ambiental geral, coerente com a política ambiental da organização.

2.195. Meta

Valor de desempenho (nível) pretendido para um indicador, num determinado período de tempo.

2.196. Meta da Qualidade

Alvo da qualidade que se tem como objetivo. As metas da qualidade são aplicáveis a bens, serviços, processos, funções organizações e a unidades dentro de uma organização.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

22 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.197. *Meta Ambiental*

Requisito de desempenho detalhado, aplicável à organização ou a parte dela, resultante dos objetivos ambientais e que necessita ser estabelecido e atendido para que tais objetivos sejam atingidos.

2.198. *MFMEA – Máquinas*

Técnica analítica de conceitos que podem ser aplicados a uma máquina para reduzir a probabilidade de falhas potenciais.

2.199. *MTBF (Médium Time Between Failures)*

Tempo médio estatístico entre falhas de um sistema.

2.200. *MTO (Make-to-Order)*

Quando o processo produtivo se realiza com base em pedidos de clientes.

2.201. *MTS (Make-to-Stock)*

Quando o processo produtivo se realiza buscando-se um nível de estoque de produtos acabados, baseado em previsões de vendas.

2.202. *MTTR (Medium Time to Repair)*

Tempo médio estatístico entre a ocorrência de uma falha e a solução completa da mesma.

2.203. *MUDA*

Qualquer atividade que acrescenta custo sem acrescentar valor ao produto.

2.204. *MURA*

Variações de qualidade, custo e entrega de um processo.

2.205. *MURI*

Irracionalidade; a demanda excede a capacidade.

2.206. *Não-Conformidade*

Não-atendimento de um requisito especificado.

A definição abrange afastamento ou ausência de uma ou mais características da qualidade, incluindo dependabilidade ou elemento do sistema da qualidade, em relação a requisitos especificados.

2.207. *Necessidades da Sociedade*

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

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

23 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.208. Necessidades dos Clientes

Requisitos explícitos, expectativas implícitas e preferências especiais.

2.209. Nível da Qualidade

Conjunto de parâmetros e requisitos que caracterizam a seletividade a ser aplicada ao sistema vigente da qualidade de produtos e serviços.

2.210. Nível Aceitável da Qualidade

Número mínimo de partes que devem respeitar o padrão da qualidade, normalmente expresso em porcentagem.

2.211. Nivelamento da Produção

Método para programar a produção para que, por um certo período de tempo, se elimine da manufatura a flutuação na demanda do cliente, produzindo-se cada peça todo dia.

2.212. 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.

2.213. Objetivo Ambiental

Propósito ambiental geral, decorrente da política ambiental, que uma organização se propõe a atingir.

2.214. 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.

2.215. Operações Standard

A melhor combinação do operador e da máquina, utilizando a menor quantidade de mão-de-obra, espaço, estoque e equipamento.

2.216. Organismo Certificador

Órgão que realiza a certificação de conformidade, a partir da existência da garantia adequada de que um produto, processo ou serviço, devidamente identificado, está em conformidade com uma norma ou outro documento normativo especificado.

Organização

Empresa, corporação, firma, empreendimento, autoridade ou instituição, ou parte ou uma combinação desses, incorporada ou não, pública ou privada, que tenha funções e administração próprias.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

24 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.217. *Padronização*

Ações seguindo um modelo/padrão planejado a fim de prevenir erros e eliminar o retrabalho.

2.218. *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, frequências, áreas envolvidas e metas esperadas.

2.219. *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.

2.220. *Parâmetro*

Uma característica definível de um item, dispositivo ou sistema.

2.221. *Passivo Ambiental*

Passivo Ambiental pode ser definido como qualquer obrigação da empresa, relativos aos danos ambientais causados por ela, uma vez que a empresa é a responsável pelas conseqüências destes danos na sociedade e no meio ambiente.

2.222. *PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir)*

Metodologia usada para análise e melhoria dos processos organizacionais.

2.223. *PFMEA - Processo*

Técnica analítica que inclui uma análise de itens que poderiam falhar baseados na experiência e nos problemas passados. Esta abordagem sistemática acompanha, formaliza e documenta a linha de pensamento que é normalmente percorrida durante o processo de planejamento da manufatura.

2.224. *Planejamento Avançado da Qualidade do Produto (APQP)*

Método estruturado na definição e execução de ações necessárias para assegurar que um produto satisfaça o cliente.

2.225. *Planejamento da Qualidade*

Atividade de desenvolver os produtos e processos para atender às necessidades dos clientes. Envolve uma série de etapas entre as quais: determinar quem são os clientes; quais são as suas necessidades; desenvolver características de produtos que respondam às necessidades dos clientes; desenvolver processos capazes de produzir tais características e finalmente, concretizar os planos. Planejar a Qualidade, consiste, pois, em identificar as necessidades dos clientes e desenvolver os produtos e processos necessários ao seu atendimento.

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

25 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.226. Planejamento de Metas

Processo de planejamento, execução e avaliação dos resultados e ações pretendidos para a melhoria contínua dos produtos, processos e serviços. Faça o seu planejamento. Clique aqui.

2.227. Planejamento Estratégico

Conjunto de atividades necessárias para determinar as metas (visão) e os métodos (estratégia) e o desdobramento destas metas e métodos. É a arte gerencial de posicionar os meios disponíveis da empresa visando manter ou melhorar posições relativas a potenciais favoráveis a futuras ações táticas na guerra comercial. O planejamento estratégico visa garantir a sobrevivência da empresa. É o processo de decidir a partir dos objetivos, das suas alterações e dos recursos utilizados para alcançá-los, as diretrizes que irão nortear a aquisição, o uso e distribuição desses mesmos recursos.

2.228. 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.

2.229. Plano de Contingência

Plano para satisfazer os requisitos em eventos de emergência de modo a não interromper o fornecimento.

2.230. Plano de Controle

Descrições documentadas, oriundas de análise de FMEA's e requisitos de clientes, requeridas pelo sistema para controlar os processos e os produtos da empresa.

Pode ser aplicado em peças e processos, especificando para as características de controle, os meios/equipamentos de medição, frequência e tamanho de amostra.

2.231. 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.

2.232. Política da Qualidade

Intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade, formalmente expressas pela alta administração.

2.233. Política Ambiental

Intenções e princípios gerais de uma organização em relação ao seu desempenho ambiental conforme formalmente expresso pela Alta Administração.

2.234. Ponto de Corte

O ponto que separa a região/data de aceitação da região/data de rejeição.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

26 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.235. População

Um grupo de itens similares do qual é retirada uma amostra. Com freqüência é chamada "universo".

2.236. Parts Per Million (PPM)

Estabelece uma confiabilidade de processo tal que se reduzam os defeitos até que em lugar de indicá-los em porcentagem, se utilize a taxa por milhões de unidades produzidas. Também se utiliza DPMO: Defeitos em Partes por Milhão de Oportunidades.

2.237. Prevenção

A prática de eliminar uma variação indesejável a priori (antes do fato). Exemplo: prever uma condição futura em um gráfico de controle e então aplicar uma ação corretiva antes que o evento previsto aconteça.

Prevenção da Poluição

Uso de processos, práticas, técnicas, materiais, produtos, serviços ou energia para evitar, reduzir ou controlar (de forma separada ou combinada) a geração, emissão ou descarga de qualquer tipo de poluente ou rejeito, para reduzir os impactos ambientais adversos.

2.238. Probabilidade

A chance de que alguma coisa ocorra; a porcentagem ou número de ocorrências ao longo de um grande número de tentativas.

2.239. Probabilidade de Um Evento

O número de eventos com sucesso dividido pelo número total de tentativas.

2.240. Problema

Um desvio em relação a um determinado padrão.

2.241. Procedimento

Forma especificada de executar uma atividade ou um processo. Os procedimentos podem ser documentados ou não.

2.242. Procedimento de Sistemas

Descrição de um processo na realidade da instituição, sob a recomendação da norma.

2.243. 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.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

27 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.244. Processos

Conjunto de recursos e atividades inter-relacionadas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas).

Um método específico de fazer alguma coisa, geralmente compreendendo uma série de passos ou operações, destinadas a obter um determinado resultado. É a combinação de equipamentos, instalações, mão-de-obra, métodos, técnicas, ferramentas, procedimentos e outros fatores, com a finalidade de elaborar um produto ou alcançar um resultado preestabelecido.

2.245. Processos Ambientais

Processos definidos no sistema de gestão ambiental que estão associados com os aspectos ambientais.

2.246. Processos de Apoio (PA)

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 necessários para sustentar os Processos Orientados ao Cliente (POC) e que interagem com abordagem dos 4 M's. Estes processos podem interagir com o Sistema de Gestão Ambiental para sustentar os processos ambientais.

2.247. Processo de Aprovação de Peça de Produção (PPAP)

Processo que define requisitos genéricos para aprovação de peças de produção.

2.248. Processo de Gestão (PG)

Processos sistêmicos da Alta Direção da empresa, que analisam criticamente os Sistemas de Gestão da Qualidade e Gestão Ambiental.

2.249. Processo de Redução de Riscos

É a ferramenta que reduz os riscos de falhas de qualidade potenciais ou ocorridas nos processos de fabricação.

2.250. Processo de Resposta Rápida

É a ferramenta que disciplina o endereçamento de problemas identificados externamente para suas soluções.

2.251. Processos Estáveis

Um processo sob controle estatístico, ou seja, isento de causas assinaláveis.

2.252. Processo Orientado ao Cliente (POC)

Processos seqüenciais que integram entre si e que atendem aos requisitos do cliente.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

28 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.253. Processos Organizacionais

Referem-se aos processos de gestão.

2.254. Processo Puxador

Qualquer processo em um fluxo de valor que define o ritmo para todo o fluxo. (O processo puxador não deve ser confundido com um processo gargalo, que necessariamente limita os processos fluxo abaixo devido à falta de capacidade).

2.255. Produção

Fabricação e entrega de bens ou prestação de serviços.

2.256. Produção Puxada

Método de controle da produção em que as atividades fluxo abaixo avisam às atividades fluxo acima sobre suas necessidades. A produção puxada tenta eliminar a produção em excesso e é um dos três componentes principais de um sistema de produção Just-in-Time completo.

2.257. Produção (throughput)

Quantidade produzida pela qual o sistema gera dinheiro.

2.258. 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.

2.259. Produto

Bens ou serviços.

2.260. Projeto

Um problema, normalmente necessitando de uma ação planejada.

2.261. Prototipação

Método de desenvolvimento que prevê a execução de vários ciclos de análise, especificação e codificação de um sistema. No primeiro ciclo, gera-se um produto simplificado em pouco tempo, de modo que o usuário possa examiná-lo e refinar as suas demandas. Nos ciclos seguintes, o produto é aperfeiçoado e novas funções são sucessivamente implementadas, até se chegar ao produto final.

2.262. Quality Function Deployment (QFD)

Desdobramento da Função Qualidade - Técnica de planejamento e de especificação de requisitos que consiste em reuniões com técnicos e clientes, nas quais são elaboradas matrizes em que se cruzam informações sobre "o que" é desejado (requisitos) e "como" implementar. É composta por quatro etapas -

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

29 de 38



BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

projeto, componentes, processo e produção, sendo gerada a cada etapa uma matriz, a partir da matriz anterior.

As matrizes explicitam relações, conflitos, níveis de dificuldade, estágio tecnológico. Por seu formato peculiar, a matriz do QFD é conhecida como "Casa da Qualidade". Em outras palavras, é um método estruturado no qual os requisitos do cliente são transformados em requisitos técnicos apropriados para cada estágio do produto, desenvolvimento e produção.

2.263. QS 9000

A norma QS 9000 corresponde à ISO 9000 para o setor automobilístico.

2.264. Qualidade

Totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

Qualidade também significa adequação ao uso.

2.265. Quality System Basic (QSB)

Estratégias para manter congeladas as condições estabelecidas no APQP / PPAP e fornecer à melhoria contínua.

2.266. 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.

2.267. RBC

Rede Brasileira de Calibração.

2.268. Reconhecimento

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

2.269. Recursos

Podem ser financeiros, materiais ou humanos.

2.270. Redução do Setup

Redução do tempo ocioso que vai da troca da última peça até a primeira peça boa da operação seguinte.

2.271. Registro

ORIGEM	APROVAÇÃO	REVISÃO	PÁGINA
DeEQ	FA-095/09	00	30 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.

2.272. Registro da Qualidade

Documento que fornece evidências objetivas sobre a extensão do atendimento dos requisitos para a qualidade (por exemplo: registro da qualidade de um produto) ou a eficácia de funcionamento de um elemento do sistema da qualidade (por exemplo: um registro do sistema da qualidade). Alguns dos objetivos do registro da qualidade são a demonstração, a rastreabilidade e as ações preventivas e corretivas. Um registro pode ser escrito ou armazenado em qualquer meio físico.

Um documento torna-se registro, somente após ser preenchido com uma tomada de ação.

2.273. 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.

2.274. Requisitos (Requirements)

Necessidades básicas do cliente, geralmente explicitadas como condição de negócio no contrato com o fornecedor. São características, tais como especificações técnicas, prazo de entrega, garantia que o cliente "requer" do produto.

2.275. Requisitos Para a Qualidade

Expressão das necessidades ou sua tradução num conjunto de requisitos, explicitados em termos quantitativos ou qualitativos, objetivando definir as características de uma entidade a fim de permitir sua realização e seu exame.

2.276. Repetibilidade

Erros de repetição de uma medição relacionados ao equipamento utilizado.

2.277. Reprodutibilidade

Erros de repetição de uma medição relacionados aos operadores do equipamento.

2.278. Resolução de Problemas

O processo de resolver problemas; a separação e controle das condições que geram ou facilitam a criação de sintomas indesejáveis.

2.279. Retrabalho

Ação tomada para corrigir produtos não-conformes, de maneira que atendam aos requisitos especificados, retornando a condição original.

2.280. Restrição

Uma estação de trabalho ou um processo que limita a capacidade de todo o sistema.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

31 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.281. Robusto

A condição ou estado em que um parâmetro de resposta apresenta um comportamento hermético em relação à causa externa de natureza não aleatória, isto é, impenetrável por influências perturbadoras.

2.282. Satisfação do Cliente

Percepção do Cliente do grau no quais seus requisitos (necessidades ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória) foram atendidos. Objetivo-chave de uma organização que pratica a gestão da qualidade.

2.283. Seqüência de Trabalho

Os passos corretos que o operador adota, na ordem em que deveriam ser adotados.

2.284. Setup Externo

Elementos de preparação das ferramentas que podem ser executados com segurança enquanto a máquina estiver funcionando.

2.285. Setup Interno

Elementos de preparação das ferramentas que devem ocorrer enquanto a máquina estiver parada.

2.286. Sintoma

Aquilo que serve como evidência de alguma coisa que não foi vista.

2.287. Sistema

Aquilo que é conectado de acordo com um esquema.

2.288. Sistema de Garantia da Qualidade (SGQ)

O conceito de "Garantia" está associado ao risco potencial de não-qualidade. Em outras palavras, um produto (bem ou serviço) tem garantia de qualidade quando seu fornecedor estabelece um processo para o fornecimento deste produto de tal forma que a probabilidade de falhas no produto seja nula.

Um Sistema de Garantia da Qualidade é um conjunto planejado de atividades, que se adiciona ao processo natural de fornecimento de um dado produto, com o objetivo de reduzir o risco de falhas.

2.289. Sistema de Gestão Ambiental

A parte de um Sistema da Gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar sua política ambiental e para gerenciar seus aspectos ambientais.

2.290. Sistema Global de Produção

ORIGEM

APROVAÇÃO

REVISÃO

PÁGINA

DeEQ

FA-095/09

00

32 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

Expansão do Sistema de Produção da Toyota; trata-se da estratégia que habilita uma manufatura enxuta, utilizando a metodologia Kaizen.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA****DeEQ****FA-095/09****00****33 de 38**

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.291. Sistema Nagara

Executar duas ou mais atividades com um único movimento.

2.292. Sistema Toyota de Produção

Baseado em alguns dos princípios iniciais de Henry Ford, o sistema descreve a filosofia de uma das mais bem sucedidas empresas do mundo. A fundação do STP é o nivelamento da produção, os suportes do Just-in-Time e o Jidoka.

2.293. Six Sigma (6 σ)

Sigma (σ) é uma letra do alfabeto grego. O termo "sigma" é usado para designar a distribuição ou dispersão em torno da média de qualquer processo ou procedimento. Seis sigma implica não haver mais que 3,4 partes por milhão.

2.294. Supermercado

Local no chão de fábrica junto à linha de produção onde as peças são classificadas e ficam prontas para disponibilização aos operadores.

2.295. Tabela de Capacidade de Processo

Tabela usada principalmente no ambiente de processamento das máquinas que compara a carga da máquina com a capacidade disponível.

2.296 Técnicas Estatísticas

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

2.297. Tempo Automático da Máquina

O tempo que uma máquina necessita para produzir uma unidade, excluindo os tempos de carga e descarga.

2.298. Tempo de Ciclo

O tempo que um operador leva para completar um ciclo de trabalho. Em geral, é o tempo que dura antes que o ciclo se repita. Consulte, Tempo de Ciclo do Operador e Tempo de Ciclo da Máquina.

2.299. Tempo de Ciclo da Máquina

O tempo que uma máquina necessita para produzir uma unidade, incluindo o tempo de carga e descarga.

2.300. Tempo de Ciclo do Operador

O tempo gasto para que um operador complete uma seqüência de operações predeterminada, incluindo a carga e descarga, e excluindo o tempo de espera.

2.301. Tempo Elementar

Tempo estipulado para uma etapa operacional específica dentro do trabalho standard.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

34 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.302. Tempo Takt (Takt time)

O tempo líquido operacional total e diário dividido pela demanda total diária do cliente.

Tempo disponível para a produção dividido pela demanda do cliente. Por exemplo, se uma fábrica opera 480 minutos por dia e a demanda do cliente é de 240 unidades diárias, o tempo takt é de dois minutos. Do mesmo modo, se os clientes desejam dois novos produtos por mês, o tempo takt é de duas semanas. O objetivo do tempo takt é alinhar a produção à demanda, com precisão, fornecendo um ritmo ao sistema de produção lean. É a batida do coração de um sistema de produção lean.

2.303. Total Productive Maintenance (TPM)

Também conhecida como Total Productive Management. Sistema de trabalho orientado à melhoria da eficiência das instalações produtivas, baseado na gestão e otimização das "6 Grandes Perdas": Avarias, Tempos de Mudança, Tempos de Ajuste, Perdas por Qualidade, e Velocidade Reduzida.

2.304. Total Quality Control (TQC)

A tradução mais adequada para esta sigla, considerando-se a definição aqui desenvolvida é "Controle Total da Qualidade". O TQC compreende as atividades de controle em todas as fases das quais depende a satisfação do cliente. Predomina o uso intensivo de ferramentas apropriadas às diversas fases dentro da empresa como por exemplo QFD, FMEA, CEP, ciclo PDCA,

2.305. Total Quality Maintenance (TQM)

A tradução mais adequada para esta sigla, considerando-se a definição aqui desenvolvida é Gestão da Qualidade Total. O TQM abrange o gerenciamento do grau de eficácia e de eficiência em todos os elementos, internos e externos à empresa, impactados pela existência do empreendimento.

2.306. Trabalho Padronizado

É a ferramenta que padroniza os métodos e seqüências de trabalho para todas as operações.

2.307. Trabalho Standard

Seqüência predeterminada de tarefas a serem completadas pelo operador dentro do tempo takt.

2.308. Treinamento Padronizado do Operador

É a ferramenta que assegura o treinamento mínimo ao operador em cada atividade.

2.309. Troca de Matrizes com um Toque

Redução das atividades de setup da matriz a um único passo.

2.310. Troca de Matrizes num Minuto (smed)

Prazo entre a última peça boa até a primeira peça boa seguinte no novo setup obtido em um tempo menor que 10 minutos. "Setup num só dígito."

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

35 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.311. Validação

Confirmação, por exame e fornecimento de evidência objetiva, de que os requisitos específicos para um uso pretendido são atendidos.

2.312. Valor

Conteúdo inerente de um produto, segundo o julgamento do cliente, refletido em seu preço de venda e demanda de mercado.

O valor de um produto típico é criado pelo fabricante por meio de uma combinação de ações, algumas das quais produzem valor conforme percebido pelo cliente e outras são meramente necessárias devido à atual configuração do projeto e do processo de produção. O objetivo do Pensamento Lean é eliminar as atividades desnecessárias e preservar e aumentar aquelas que agregam valor para o cliente.

2.313. Valor Agregado

Qualquer atividade que transforme um produto ou serviço para satisfazer a necessidade do cliente.

2.314. Variação

Qualquer diferença quantificável entre medidas individuais; tais diferenças podem ser classificadas como provenientes de causas comuns (aleatórias) ou de causas especiais (assinaláveis).

2.315. Variações Aleatórias

Variações nos dados que resultam de causas que não podem ser identificadas ou controladas.

2.316. Variações Assinaláveis

Variações nos dados que podem ser atribuídas a causas específicas.

2.317. Variável

1. Um item de dados que pode assumir qualquer conjunto de valores.
2. Uma característica que pode assumir diferentes valores.

2.318. Variável Aleatória

Uma variável que pode assumir qualquer valor de um conjunto de valores possíveis.

2.319. Variável Aleatória Contínua

Uma variável aleatória que pode assumir qualquer valor continuamente em um dado intervalo.

2.320. Variável Aleatória Discreta

Uma variável aleatória que pode assumir apenas valores entre um número definido de valores discretos.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

36 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.321. Variável Controlada

1. A variável que o sistema de controle procura manter no valor do ponto fixado. O ponto fixado pode ser constante ou variável.
2. A parte de um processo que se deseja controlar (fluxo, nível, temperatura, pressão, etc).
3. Uma variável de processo que se deve manter em um certo valor desejado por meio da atuação em outra variável do processo.

2.322. Variável Independente

Uma variável controlada; uma variável cujo valor é independente do valor de outra variável.

2.323. Variável Manipulada

1. Em um processo que visa a regular alguma condição, uma quantidade ou uma condição que é alterada pelo controle a fim de iniciar uma mudança no valor da condição regulada.
2. A parte do processo que é ajustada para eliminar a diferença entre o ponto fixado e a variável controlada.

2.324. Variáveis Sistemáticas

Um modelo que apresenta tendências previsíveis.

2.325. Verificação

Confirmação, por exame e fornecimento de evidência objetiva, do atendimento aos requisitos especificados. Processo de avaliação de um sistema (ou componente) com o objetivo de determinar se o produto de uma dada fase do desenvolvimento satisfaz às condições impostas no início dessa fase.

2.326. Verificação da Metodologia à Prova-de-Erro

É a ferramenta que verifica o funcionamento adequado dos dispositivos à Prova-de-Erro.

2.327. Visão Estratégica de Qualidade

A qualidade entendida como caminho para assegurar à empresa uma vantagem competitiva de mercado. O foco aqui é o mercado. Para tanto poderão ser necessários trabalhos de revisão da missão, visão e estrutura da empresa. Ser o melhor em seu segmento, apurado em ações de benchmark, é o propósito desta dimensão da qualidade.

2.328. Value Stream Management (VSM)

Ferramenta de gestão da cadeia de valores da empresa, evidenciando aspectos melhoráveis, objetivos e indicadores, planos de implantação e lançamento etc.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA**

DeEQ

FA-095/09

00

37 de 38

**BR METALS FUNDIÇÕES LTDA. - TERMOS EMPREGADOS NO SGQ / SGA**

PALAVRA CHAVE: ISO - ISO TS - TERMOS - DEFINIÇÕES

PROCEDIMENTO

2.329. Walkthrough Estruturado

Técnica de análise estática na qual um projetista ou programador apresentam aos membros do grupo de desenvolvimento e outros profissionais interessados uma parte de documentação ou código, e os participantes fazem perguntas e comentários sobre possíveis erros, violação de padrões de desenvolvimento ou sobre outros problemas.

2.330. 4 M

Quatro variáveis começadas com a letra M e que interagem diretamente com o processo. São: Máquinas, Mão-de-obra, Medição e Método.

2.331. 5 S

Cinco termos relacionados, começando com a letra S, que descrevem práticas para o ambiente de trabalho, úteis para o gerenciamento visual e para a produção lean. Disciplina primária e condicionante para o Kaizen. Os cinco termos em Japonês são:

Seri	-	Separar os itens necessários dos desnecessários, descartando estes últimos.
Seiton	-	Organizar o sobrou, um lugar para cada coisa e cada coisa em seu lugar.
Seiso	-	Limpeza
Seiketsu	-	Padronização resultante do bom desempenho nos três primeiros Ss.
Shitsuke	-	Disciplina para manter em andamento os quatro primeiros Ss.

Programa de gerenciamento participativo que objetiva criar condições de trabalho adequadas a todas as pessoas em todos os níveis hierárquicos da organização.

ORIGEM**APROVAÇÃO****REVISÃO****PÁGINA****DeEQ****FA-095/09****00****38 de 38**