Sumário

1	Por Que a Excelência?	1
2	Os Princípios e Origens da GQT	17
3	Desenvolvimento do Relacionamento da Qualidade com os Usuários	31
4	O Que Pode Ser Melhorado e Por Quê	51
5	Ferramentas e Procedimentos	77
6	Como Incentivar o Trabalho em Equipe	105
7	Expansão da Qualidade para Fora da Organização	131
8	A Equipe da Qualidade — Personagens Principais e Papéis Principais	147
9	Gerenciando as Mudanças	179
10	Promovendo a Qualidade Como um Valor Organizacional	205
11	Implementando a GQT em uma Organização	231
12	Abordagens do Setor Governamental para Promover a Qualidade	281
13	Agenda da Qualidade para a Década de 90	297
	Anexo A	
	Recursos de Pesquisa em Gestão da Qualidade Total — GQT	309
	Anexo B	315
	Glossário	323
	Qualidade Total — Auto-Avaliação	327