

ÍNDICE

PREFÁCIO.....	9
1 INTRODUÇÃO	11
2 O PAPEL DA GESTÃO	14
3 O CLIENTE	18
3.1 Quem é o nosso cliente?	18
3.2 Como satisfazer o cliente?	19
3.3 O que ganha a empresa com um cliente satisfeito?.....	20
3.4 Então o que fazer?	20
ANEXO.....	23
4 A EMPRESA E A SOCIEDADE.....	24
5 A GESTÃO DA QUALIDADE	27
5.1 Evolução histórica.....	27
5.2 O que é a gestão da qualidade?	32
5.3 As normas NP EN 29 000	36
5.4 Os vários modelos da norma NP EN 29 000.....	85
5.5 Caso particular do software	86
5.6 Os custos da qualidade.....	90
5.7 Fiabilidade, manutibilidade e disponibilidade.....	102
6 TÉCNICAS AO SERVIÇO DA QUALIDADE.....	115
6.1 Introdução.....	115
6.2 As sete ferramentas clássicas da qualidade.....	115
6.3 <i>Brainstorming</i>	146

6.4	Análise AMFEC (FMECA/AMDEC)	147
6.5	Matrizes de planeamento da qualidade	151
6.6	Círculos da qualidade	154
6.7	Auditorias da qualidade	156
6.8	Análise do valor	160
7	FORMAÇÃO	165
7.1	O plano de formação	168
7.2	Metodologia para a elaboração do plano de formação	169
7.3	Comunicação na empresa	172
7.4	O trabalho em grupo	175
8	CERTIFICAÇÃO	177
8.1	Introdução	177
8.2	Sistemas de certificação	177
8.3	Papel da certificação por terceiros	179
8.4	A certificação em Portugal	180
9	O CAMINHO PARA A EXCELÊNCIA	181
9.1	Introdução	181
9.2	O que devem as empresas fazer de diferente?	181
9.3	Remodelar o estilo de gestão	182
9.4	Formar todos os empregados	183
9.5	Melhorar continuamente a qualidade	183
9.6	Programas de melhoria da qualidade	184
	BIBLIOGRAFIA	199