

# Índice

Apresentação . . . . .	13
<b>I. Qualidade: Conceitos e Fases . . . . .</b>	<b>15</b>
1. Introdução . . . . .	17
1.1 Evolução do conceito de Qualidade . . . . .	18
2. Evolução do conceito de Qualidade na Administração Pública . . . . .	26
3. O que é a Qualidade? . . . . .	27
3.1 Conceito de TQM . . . . .	27
3.2 Qualidade Total em Termos de Gestão e no Contexto Organizacional . . . . .	30
3.3 Conceitos Conexos com a Gestão da Qualidade Total (TQM) . . . . .	32
4. Filosofias da Qualidade . . . . .	33
<b>II. Pensamento sobre a Qualidade: Visão dos Principais     Teóricos . . . . .</b>	<b>35</b>
1. Os Fundadores da Qualidade . . . . .	37
2. Teóricos Japoneses. . . . .	42
3. A Nova Vaga de Teóricos da Qualidade. . . . .	43
<b>III. Qualidade na Administração Pública . . . . .</b>	<b>47</b>
1. Introdução: O Conceito de TQM nos Serviços Públicos . . . . .	49
2. Vantagens da Adopção do TQM para os Serviços Públicos . . . . .	50

10	Gestão da Qualidade	
	3. Dificuldades de aplicação do TQM aos Serviços Públicos . . . . .	52
	4. A Qualidade na Administração Pública Portuguesa . . . . .	56
	<b>IV. Modelos de Qualidade na Administração Pública . . . . .</b>	<b>63</b>
	1. Introdução: Enunciado dos Instrumentos de Avaliação da Qualidade . . . . .	65
	2. Cartas da Qualidade . . . . .	66
	3. ISO 9000 e Certificação por Terceiros . . . . .	82
	4. Modelos de Excelência . . . . .	87
	4.1 Prémio Deming . . . . .	88
	4.2 Prémio Baldrige . . . . .	88
	4.3 Prémio Europeu da Qualidade – Modelo Europeu de Excelência . . . . .	89
	5. Estrutura Comum de Avaliação (CAF) . . . . .	98
	<b>V. Estratégias de Implementação da Qualidade . . . . .</b>	<b>107</b>
	1. Introdução . . . . .	109
	2. Plano de Implementação do TQM . . . . .	111
	3. Conclusão . . . . .	115
	<b>VI. Qualidade na Administração Local . . . . .</b>	<b>117</b>
	1. Introdução . . . . .	119
	2. Análise Comparada . . . . .	120
	[1] Estados Unidos . . . . .	120
	[2] Reino Unido . . . . .	121
	[3] Canadá . . . . .	121
	[4] Espanha . . . . .	122
	[5] Portugal . . . . .	123
	3. Estruturação dum serviço de Qualidade . . . . .	124
	<b>VII. Qualidade na Saúde . . . . .</b>	<b>129</b>
	1. Introdução . . . . .	131

	Índice	11
	2. Conceito de Qualidade Aplicada à Saúde . . . . .	132
	3. Gestão da Qualidade . . . . .	135
	4. <i>Standars</i> da Qualidade e Sistemas de Qualidade . . . . .	136
	5. Modelos de Excelência . . . . .	142
	6. A Qualidade na Saúde em Portugal . . . . .	146
	<b>VIII. Avaliação da Qualidade no Ensino Superior . . . . .</b>	<b>157</b>
	1. Enquadramento . . . . .	159
	2. Avaliação da Qualidade na Europa . . . . .	162
	3. Estudo de Alguns Casos: . . . . .	166
	4. Avaliação da Qualidade no Ensino Superior em Portugal . . . . .	167
	<b>IX. Avaliação da Qualidade na Justiça . . . . .</b>	<b>173</b>
	1. Introdução . . . . .	175
	2. Caracterização dos Tribunais como Organizações . . . . .	176
	3. A Burocracia Profissional como Alternativa ao Actual Modelo Organizacional . . . . .	179
	4. A Gestão dos Tribunais . . . . .	181
	5. Auditoria da Qualidade dos Tribunais . . . . .	184
	<b>X. Conclusão . . . . .</b>	<b>195</b>
	Introdução . . . . .	197
	1. Dificuldades de Aplicação da Qualidade nos Serviços Públicos . . . . .	197
	2. Consequências positivas da adopção duma Política de Qualidade . . . . .	198
	Referências . . . . .	201