

É expressamente proibido reproduzir, no todo ou em parte, sob qualquer forma ou meio, NOMEADAMENTE FOTOCÓPIA, esta obra. As transgressões serão passíveis das penalizações previstas na legislação em vigor.

Visite a Sílabo na rede:
www.silabo.pt

Editor: Manuel Robalo

FICHA TÉCNICA

Título: Gestão da Qualidade – de Deming ao Modelo de Excelência da EFQM

Autores: Nelson Santos António, António Teixeira, Álvaro Rosa

© Edições Sílabo, Lda.

Capa: Pedro Mota

1ª Edição – Lisboa, março de 2007.

2ª Edição – Lisboa, setembro de 2016.

Impressão e acabamentos: DPS, Lda.

Depósito Legal: 413386/16

ISBN: 978-972-618-854-4

EDIÇÕES SÍLABO, LDA.

R. Cidade de Manchester, 2

1170-100 Lisboa

Telf.: 218130345

Fax: 218166719

e-mail: silabo@silabo.pt

www.silabo.pt

Índice

Prefácio	13
Introdução	15
Capítulo 1	
<hr/>	
<i>Breve história da qualidade</i>	19
Capítulo 2	
<hr/>	
<i>Qualidade: perspetivas teóricas</i>	
1. Qualidade: definições	29
2. Diferentes aproximações à definição de qualidade	33
2.1. Perspetivas gestionárias da qualidade	34
2.2. Perspetivas críticas da qualidade	39

Capítulo 3

Os autores da qualidade

1. Os autores ocidentais	45
1.1. Walter Andrew Shewhart	47
1.2. Joseph Moses Juran	53
1.3. Armand V. Feigenbaum	57
1.4. John Oakland	61
2. Os autores japoneses	62
2.1. Kaoru Ishikawa	62
2.2. Genichi Taguchi	65
2.3. Shigeo Shingo	66
2.4. Masaaki Imai	67

Capítulo 4

W. E. Deming

1. Deming e a qualidade	73
2. Os sete pecados mortais	75
3. Questões chave	76
4. Os catorze princípios para a transformação	78
5. Obstáculos à implementação de um sistema de qualidade	79
6. O sistema de conhecimento profundo	81
6.1. Visão sistêmica	84
6.2. Conhecimento sobre a variação	87
6.3. Teoria do conhecimento	88
6.4. Psicologia	89
7. A experiência do funil	90
8. A experiência das contas vermelhas	94
9. Conclusão	95

Capítulo 5

A qualidade e a produtividade

1. Relação entre qualidade e produtividade	99
2. Taylorismo, produtividade, qualidade e envolvimento	103
3. Taylorismo	106
4. Modelos de produtividade	108

Capítulo 6

Custos de qualidade

1. Exemplos de custo de qualidade	114
2. Como se classificam os custos de qualidade?	115
3. Pontos fortes e limitações do modelo	120

Capítulo 7

Normas da qualidade, certificação e prêmios

1. O prêmio Deming	125
2. O prêmio nacional Malcolm Baldrige	126
3. O prêmio da qualidade europeu	127
4. Os conceitos fundamentais de excelência	128
5. O modelo de excelência da EFQM	129
6. Os níveis de excelência de EFQM	131
7. O modelo radar	134
8. ISO 9000	136

Capítulo 8

Tornando a qualidade crítica e ética da qualidade

- | | |
|--|-----|
| 1. Tornando a qualidade crítica | 143 |
| 2. A moralidade e a ética da qualidade | 146 |

Capítulo 9

Pensamento Lean

- | | |
|----------------------------------|-----|
| 1. A eliminação do desperdício | 152 |
| 2. Sistema <i>Just-in-time</i> | 154 |
| 3. Qualidade e melhoria contínua | 158 |
| 3.1. Gestão da qualidade | 158 |
| 3.2. Melhoria contínua | 159 |
| 4. A gestão das pessoas | 160 |
| 5. Conclusão | 162 |

Capítulo 10

A qualidade e as instituições do ensino superior

- | | |
|--|-----|
| 1. Introdução | 165 |
| 2. Movimento para a qualidade no ensino superior | 172 |
| 3. Definindo qualidade e <i>stakeholders</i> (atores sociais) no ensino superior | 177 |
| 4. Acreditação das escolas de gestão | 179 |
| 5. Conclusão | 184 |

- | | |
|------------------|-----|
| Conclusão | 187 |
|------------------|-----|

Anexo – As ferramentas da qualidade

- | | |
|---|-----|
| 1. O seis sigma e as ferramentas da qualidade | 191 |
| 2. As sete ferramentas da qualidade | 194 |
| 2.1. Diagrama de Pareto | 195 |
| 2.2. Diagrama de causa e efeito | 198 |
| 2.3. Estratificação | 199 |
| 2.4. Fluxograma | 200 |
| 2.5. Folhas de verificação | 202 |
| 2.6. Histogramas | 203 |
| 2.7. Diagramas de dispersão | 205 |
| 2.8. Cartas de controlo | 206 |
| 2.9. Conclusões | 215 |
| 3. As sete novas ferramentas da qualidade | 215 |
| 3.1. Diagrama de afinidades | 216 |
| 3.2. Diagrama de relações/interrelações | 217 |
| 3.3. Diagrama em árvore | 218 |
| 3.4. Diagrama de matriz | 219 |
| 3.5. Matrizes de prioridades | 220 |
| 3.6. Gráfico de decisão do processo (PDPC) | 221 |

- | | |
|---|-----|
| Índice de quadros, tabelas e figuras | 223 |
|---|-----|

- | | |
|---------------------|-----|
| Bibliografia | 227 |
|---------------------|-----|