

ÍNDICE

Nota prévia	5
Prefácio	7
Introdução	9

PRIMEIRA PARTE

<i>Criação da função qualidade</i>	13
<i>Capítulo I – As diferentes abordagens da função qualidade.</i>	15
Definição, preconceitos, ideias recolhidas, antigas ou modernas, acerca da qualidade	15
A abordagem inicial: o produto	19
A elaboração de uma estratégia de qualidade: o alargamento do conceito a todas as funções da empresa	22
Interfaces	24
Dimensões humanas da qualidade: evolução contemporânea da gestão da qualidade	27
<i>Capítulo II – Inventário da função qualidade</i>	29
Nível de qualidade	30
Auditoria – Diagnóstico	30
Lugar no organograma	31
A qualimetria	36

<i>Capítulo III — Instauração de uma função de controle da qualidade</i>	41
Definição dos critérios.	42
Relações clientes-fornecedores	44
Cadernos de encargos	52
Actividades anexas próximas da função qualidade.	53
Criação de laboratórios	64
Relações hierárquicas e funcionais.	64
Formação do pessoal.	67

SEGUNDA PARTE

<i>Funcionamento da função qualidade.</i>	75
---	----

<i>Capítulo IV — Os instrumentos do controle</i>	77
Flow-chart.	78
Vocabulário.	82
Classificação dos defeitos	83
Algumas considerações acerca da lei normal	83
Algumas considerações acerca das leis binomial e de Poisson.	93
Peritagens e controle contínuo	100
Organização do acaso	113
Generalidades acerca dos planos de amostragem.	125
Planos de amostragem para os atributos	126
Planos de amostragem para os atributos. Casos especiais: plano progressivo (ou test de Wald) . .	152
Plano de amostragem para as medidas	158
Mapas de controle	172
Intervalos de variação (ou de confiança)	191

<i>Capítulo V — Orçamentação da qualidade.</i>	197
--	-----

Relação qualidade-preço	197
Custo da não-qualidade	199
Cálculo dos custos	203
<i>Capítulo VI – Círculos de qualidade</i>	211
Histórico	212
Os círculos de qualidade no Japão	217
Os círculos de qualidade em França	219
Campo de aplicação dos círculos de qualidade	222
Os instrumentos básicos dos círculos de qualidade	224
Relações entre a função qualidade e os círculos de qualidade	229
Conclusão	231
Anexos	233
1 – “Discurso do método” de René Descartes	235
2 – Lista de algumas especificações utilizadas, relativas à garantia da qualidade	236
3 – Tempos encarnados, azuis e verdes	240
4 – Cálculo do desvio tipo	241
5 – Tabela dos números ao acaso	242
6 – Tabelas de Columbia	243
7 – Logieis de gestão da qualidade	245
8 – Exemplo de um diagrama causa-efeito	246
9 – Letra – código em função do efectivo dos lotes e do nível de controle	247
10 – Letra – código e efectivos das amostras	248
11 – Curvas de aceitação para limites de tolerância duplos combinados	249
12 – Regras para a modificação de controle	250
Bibliografia	251
	255