

ÍNDICE

	Pág.
Prefácio à edição portuguesa	9
Prefácio	11
ACTO I: A QUALIDADE TOTAL: O QUE É PRECISO	
SABER	
1. Definição	17
2. Princípios	17
2.1. Vontade, envolvimento, exemplaridade da direcção	18
2.2. Adesão de todo o pessoal	20
2.3. Melhoria da qualidade pela prevenção dos defeitos	20
2.4. A medição da qualidade	21
2.5. Os cinco zeros olímpicos: a excelência em 1992!	22
3. Acções	24
3.1. Querer actuar	25
3.2. Saber actuar	30
3.3. Poder actuar	32
ACTO II: A QUALIDADE TOTAL: COMO	
1.ª Parte: Como preparar o terreno com os quadros	
FASE 1: Como convencer a equipe de direcção.....	39
1.1.1. A linguagem do dinheiro: o diagnóstico qualidade	39
1.1.2. A aproximação diplomática	45
FASE 2: Como construir a estrutura qualidade	49
1.2.1. A comissão qualidade ou comité director qualidade	49
1.2.2. A direcção qualidade	50
1.2.3. As antenas qualidade	50
FASE 3: Como obter a adesão do staff	
1.3.1. Sensibilização	53
1.3.2. Apropriação	56
FASE 4: Como formar o staff	61
1.4.1. Módulo 1: Formação específica em qualidade total.....	61
1.4.2. Módulo 2: Conhecimento e animação de grupos	62
1.4.3. Módulo 3: Metodologia de resolução de problemas	67

1.4.4. Módulo 4: A relação cliente-fornecedor interna	69
1.4.5. Módulo 5: As ferramentas específicas da gestão da qualidade ..	72
2.ª Parte: Como implantar a qualidade total no terreno	
FASE 5: Como ter sucesso no lançamento: o apelo à qualidade	77
2.5.1. Comunicação e informação	77
2.5.2. Dificuldades no terreno	78
FASE 6: Como formar o pessoal.....	81
2.6.1. Formação em estratégia qualidade	81
2.6.2. Formação em relações cliente-forneceder interna	81
2.6.3. Formação em trabalho de grupo	81
FASE 7: Como fazer participar o pessoal	89
2.7.1. Utilização da teoria da motivação	89
2.7.2. O projecto de empresa	96
2.7.3. A política de comunicação da empresa	99
2.7.4. O sistema de reconhecimento dos mérito	104
FASE 8: Como implantar os círculos da qualidade	109
2.8.1. A utilização dos círculos	109
2.8.2. O que é um círculo	110
2.8.3. O funcionamento	110
2.8.4. A metodologia da realização	114
FASE 9: Como combater a empresa fantasma	117
2.9.1. Fantasma!...	117
2.9.2. Definição de empresa fantasma	117
2.9.3. Como valorizar a não-qualidade	121
2.9.4. O plano de melhoria da qualidade	124
3.ª Parte: Como gerir a qualidade total	
1. As ferramentas da função concepção	133
3.1.1. Introdução	133
3.1.2. O caderno de encargos	134
3.1.3. A revisão do projecto	135
3.1.4. A análise funcional	137
3.1.5. A análise de valor	139
3.1.6. A AMDEC	141
3.1.7. A modelização da fiabilidade do produto	144
2. As ferramentas da função produção	151
3.2.1. A nossa definição da gestão da qualidade de um produto	151
3.2.2. A garantia da qualidade	155
3.2.3. O auto-controle.....	157
3.2.4. O controle estatístico do processo, SPC e as cartas de controle	158
3.2.5. A medição da qualidade	171
3. As outras ferramentas	179
3.3.1. O plano de experiência ortogonal	179
3.3.2. As auditorias.....	195
POST-SCRIPTUM: À procura da excelência	199