

Apresentação	VII
Prefácio	XI
Capítulo 1: A Gestão da Qualidade, os Desperdícios e o Meio Ambiente	1
1.1 Origem do Planeta Terra	3
1.2 Efeito Estufa e Aquecimento Global	4
1.3 A Lata de Refrigerante	7
1.4 A Caixa de Suco de Laranja	8
1.5 Para Reflexão de Administradores, Economistas e Engenheiros	10
Capítulo 2: A Administração e a Gestão Empresarial	15
2.1 História da Administração. Os Grandes Precusores	18
2.2 As Eras, as Escolas e as Teorias da Administração	31
2.2.1 A Administração Pré-Empírica (antes de 1780)	33
2.2.2 A Administração Empírica (entre 1780 e 1900)	35
2.2.3 O Período Clássico da Administração (entre 1900 e 1950)	39
2.2.4 O Período Neoclássico da Administração (entre 1950 e 1990)	46
2.2.5 A revolução informacional, a Administração e a Era da Informação (entre 1990 e 2010)	59
2.2.6 A Administração na Era da Preservação Ambiental (após 2010). A Administração Holística	62
2.2.7 Qual a Melhor Forma de se Administrar?	64
Capítulo 3: A Qualidade e a Organização do Trabalho	67
3.1 Organização do Trabalho e da Qualidade	72
3.1.1 Ações Ergonômicas e Antropométricas	72
3.1.2 Análise de Tempos e Movimentos	75
3.1.3 <i>Empowerment</i>	79
3.1.4 Aspectos Motivacionais da Organização do Trabalho	80
3.1.5 Liderança e Qualidade	86

Capítulo 4: Os Aspectos Cognitivos da Qualidade e a Inteligência Humana	93
4.1 O que é Inteligência? Como Funciona o Cérebro Humano?	95
4.1.1 As Funções Cerebrais e o Conhecimento Humano	98
4.1.2 Inteligências, Habilidades e Diferenças nas Formas de Pensar e Agir entre Homens e Mulheres	99
4.2 O Conceito das Inteligências Múltiplas	107
4.2.1 Descrição das Inteligências Múltiplas	110
4.3 Como Avaliar e Estimular as Inteligências Múltiplas dos Funcionários	125
4.3.1 Avaliação e Estímulo das Diversas Inteligências	129
4.4 São as Mulheres mais Inteligentes que os Homens?	
As Inteligências Múltiplas e o Rendimento Escolar	143
4.4.1 Análises Estatísticas de Médias Escolares Comprovam Maior “Inteligência” Feminina	143
Capítulo 5: As Cinco Disciplinas de Peter Senge e o Programa 8S de José Abrantes. A Pedagogia Empresarial	151
5.1 As Cinco Disciplinas de Peter Senge: o Pensamento Sistêmico .	153
5.2 O Programa 8S de José Abrantes: o Combate aos Desperdícios .	155
5.2.1 Desperdícios Graus no Brasil	156
5.2.2 Desperdícios nas Empresas Brasileiras	158
5.2.3 O Método 5S Japonês e o Programa 8S Brasileiro	166
5.2.3.1 Primeira etapa: senso de determinação e união (<i>Shikaro Yaro</i>)	168
5.2.3.2 Segunda etapa: senso de educação, qualificação e treinamento (<i>Shido</i>)	169
5.2.3.3 Terceira etapa: senso de utilização (<i>Seiri</i>), ordenação ou organização (<i>Seiton</i>) e limpeza (<i>Seiso</i>)	170
5.2.3.4 Quarta etapa: senso de saúde e bem-estar e autodisciplina (<i>Seiketsu</i> e <i>Shitsuke</i>)	174
5.2.3.5 Quinta etapa: senso de Economia e combate aos desperdícios (<i>Setsuyaku</i>)	175
5.2.3.6 Avaliação e continuidade do Programa 8S	176
5.2.3.7 Custos para implantação e retorno financeiro proporcionado pelo Programa 8S	177
5.3 A Pedagogia Empresarial	184
5.3.1 Aprendizagem e Didática	184

5.3.2 Pedagogia	185
5.3.3 Andragogia e Antropogogia	187
5.3.4 Heutagogia	190
Capítulo 6: A Gestão pela Qualidade	195
6.1 Produtividade e Qualidade	197
6.2 Indicadores de Produtividade e Qualidade	201
6.3 Qualidade de Produtos e Serviços	201
6.4 Avaliação da Conformidade	203
6.5 A Qualidade e sua História. Definições de Qualidade	212
6.6 As Eras da Qualidade	215
6.7 Os Gurus da Qualidade (além de Deming)	216
6.8 Os Oito Princípios da Qualidade	221
6.9 A Gestão pela Qualidade Total – GQT	225
6.10 Desdobramento da Função Qualidade (<i>Quality Function Deployment</i> – QFD)	227
6.11 Engenharia de Valor ou <i>Value Engineering</i> – VE	235
6.12 Métodos de Taguchi	236
6.13 Método de Análise do Tipo e Efeito de Falha (<i>Failure Mode and Effect Analysis</i> – FMEA)	238
Capítulo 7: As Normas e as Certificações ISO: 9000/14000.	
A Norma OHSAS 18001. A Certificação SA 8000	247
7.1 A Norma ISO 9001	249
7.2 A Norma ISO 14001	254
7.3 A Norma OHSAS 18001:2007	256
7.4 A Certificação SA 8000	258
Capítulo 8: A Filosofia Seis Sigma	261
8.1 Conceitos	263
8.2 A Distribuição Normal	266
8.3 A Filosofia Seis Sigma	270
8.3.1 A Base Teórica do Seis Sigma	271
8.3.2 A Metodologia M/PCpS TM e o Seis Sigma	275
8.4 Desafios para a Implantação do Seis Sigma: o Fator Humano ...	277

8.5 A Equipe Seis Sigma	278
8.6 A Filosofia Seis Sigma e o Programa 8S	279
Capítulo 9: O Método <i>Benchmarking</i>	281
9.1 Definição	283
9.2 Tipos de <i>Benchmarking</i>	285
9.3 O Processo de <i>Benchmarking</i>	286
9.4 O que é, e o que não é o <i>Benchmarking</i>	287
9.5 O <i>Benchmarking</i> Industrial	287
Capítulo 10: Técnicas e Ferramentas da Qualidade	289
10.1 O Método de Análise e Solução de Problemas – MASP	291
10.2 Coleta de Dados	292
10.3 Histograma	295
10.3.1 Conceito	295
10.3.2 Tipos de Histogramas	297
10.3.3 Os Limites de Especificação nos Histogramas	298
10.3.4 Como se Faz um Histograma?	300
10.4 Fluxogramas: Conceitos e Mapeamento de Processos	300
10.5 Conceito do Ciclo PDCA	303
10.6 A Metodologia 5W2H	305
10.7 A Matriz GUT de Prioridade: Gravidade, Urgência e Tendência	307
10.8 Gráficos de Controle Estatístico de Processo – CEP	310
10.9 Diagrama de Causa e Efeito	311
10.10 A Técnica do <i>Brainstorming</i> ou Tempestade de Ideias. O <i>Brainwriting</i>	313
10.11 Análise e Gráfico de Pareto	317
10.11.1 A Análise de Pareto	317
10.11.2 O Gráfico de Pareto	317
10.12 Diagramas de Dispersão ou de Relacionamento	319
10.13 Diagrama de Árvore	321
10.14 Outras Ferramentas da Qualidade	322
10.15 Exemplo Prático do Uso das Diversas Ferramentas e Técnicas da Qualidade	322

Capítulo 11: Reengenharia, <i>Downsizing</i> , Terceirização e	
<i>Just In Time</i> – JIT	329
11.1 A Re-engenharia	331
11.2 O <i>Downsizing</i>	334
11.3 A Terceirização	336
11.4 <i>Just In Time</i> – JIT	338
Considerações Finais	341
Anexo A: Prêmio Nacional da Qualidade® – PNQ	345
Anexo B: Outros Prêmios da Qualidade	351
Anexo C: Principais Organizações Internacionais Relacionadas à Qualidade	355
Anexo D: Principais Organizações Brasileiras Relacionadas à Qualidade	359
Referências	365