

O Sistema
Deming
(Portuguese
Edition)

Rafael Aguayo

O Sistema Deming

Na década de cinquenta, quando a indústria japonesa começou a operar um verdadeiro milagre de reconstrução, havia um homem por trás de todo este processo. Seu nome era Edward Deming, um estatístico americano que saiu de seu país, onde era pouco conhecido, para transmitir aos japoneses um conceito inteiramente novo de administração. Os ensinamentos deste homem, que se tornou o maior perito do mundo em qualidade, estão neste livro de Rafael Aguayo, um manual com técnicas capazes de transformar uma indústria em líder de bens e serviços. Rafael Aguayo, que estudou com Deming durante sete anos, apresenta as lições do mestre numa linguagem acessível, ilustrando seus quatorze princípios de administração (Nº 3: "Pare de se valer da inspeção em massa para obter qualidade.") e os passos específicos que levam à redução de custos, ao aumento da produtividade e dos lucros. Enquanto os conceitos primitivos de controle de qualidade se concentravam na limitação dos defeitos do produto, Deming procura a qualidade em todos os aspectos da atividade empresarial, atribuindo à administração a responsabilidade pelos erros e a iniciativa de melhorar a produtividade. Na concepção de Deming, a qualidade total leva à conquista de clientes fiéis, uma garantia permanente de lucros e de novas fatias de mercado. Nascido em Iowa, Edward Deming ajudou a indústria americana durante a Segunda Guerra Mundial, mas suas lições foram logo esquecidas. Em princípios da década de cinquenta, foi convidado a ir ao Japão para assessorar líderes empresariais. Sua atuação foi tão importante que, em 1951, foi criado o Prêmio Deming de melhor desempenho empresarial, e seus ensinamentos provocaram a revolução industrial japonesa, uma reviravolta que acabou dando aos Estados Unidos uma dura lição.

[Clique aqui para obter este livro](#)