



VALOR ACRESCENTADO  
ESTRATÉGIA DE NEGÓCIO

TEMPO

EFICÁCIA

SUSTENTABILIDADE

LIDERANÇA

RIGOR

DECISÕES COM BASE EM FACTOS

VELOCIDADE

PENSAMENTO CIENTÍFICO

EFICIÊNCIA

MEDIÇÃO



TÉCNICO  
LISBOA

INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO AV. ROVISCO PAIS • 1049-001 LISBOA

TEL.: +351 21 841 76 59 / 86 • FAX: +351 21 841 76 14

IST-PRESS@IST.UTL.PT • WWW.ISTPRESS.IST.UTL.PT



RICARDO ANSELMO DE CASTRO

# LEAN • SIX • SIGMA

PARA  
QUALQUER  
NEGÓCIO



LEAN SIX SIGMA  
PARA QUALQUER NEGÓCIO  
RICARDO ANSELMO DE CASTRO

ISBN 978-989-8481-21-4 • ANO 2012

N.º PÁGINAS 232 • PVP €22,00 (6% IVA Incluído)

# LEAN • SIX • SIGMA

## PARA QUALQUER NEGÓCIO

RICARDO ANSELMO DE CASTRO é engenheiro mecânico do ramo de termodinâmica aplicada pelo Instituto Superior Técnico. Com uma especialização em gestão e avaliação de projetos pela Universidade Católica Portuguesa, é certificado em project management profissional pelo Project Management Institute. Possui ainda a especialização em six sigma black belt pela American Society for Quality, tendo recebido, em 2010, o 1.º prémio de melhor projeto da especialidade, a nível nacional. Com experiência em áreas como a saúde e a indústria automóvel é também co-fundador e coordenador do curso de especialização em lean six sigma black belt no Instituto Superior Técnico.

A *Lean Six Sigma* é uma estratégia de negócio que tem vindo a ser difundida, aplicada e desenvolvida, ao longo dos anos, não apenas nas empresas de maior renome mundial mas, felizmente, em organizações de menor dimensão. Com um grande foco na eficácia e eficiência dos processos, produtos e serviços, a *Lean Six Sigma* diz o quê e como fazer para aumentar, de forma substancial, a riqueza, através de um pensamento claro, lógico e factual. Longe de estar amplamente divulgada e muito menos enraizada é de capital importância ganhar consciência do desperdício que nos rodeia e de quanto perdemos, diariamente, pelas coisas não correrem como o esperado; seja do ponto de vista do cliente, do colaborador ou do acionista.

Com o intuito de criar um sonoro *insight* no leitor, o livro divide-se em seis capítulos e um estudo de caso real. Após ser explanado o propósito do texto e descrito o panorama nacional atual, por notícias trazidas pela imprensa, o terceiro, quarto e quinto capítulos são dedicados à *Lean Six Sigma*, tanto em termos concetuais, como através de poderosos exemplos, sejam um hospital público português, a indústria automóvel, ou até uma praça de táxis. De igual modo, a gestão da mudança é analisada de forma pertinente, a partir de valiosas ferramentas. O último capítulo remete o leitor para as considerações finais, em jeito de síntese, reforçando os conceitos anteriores e sublinhando que a mudança para um mundo melhor começa em cada um de nós.

Dos gestores de topo aos jornalistas, dos engenheiros aos supervisores de produção, da logística à saúde ou do ensino ao pensamento científico, «*Lean Six Sigma - Para Qualquer Negócio*» é o primeiro livro em português europeu que mostra a simbiose de duas estratégias de negócio outrora independentes - uma proveniente do Japão e a outra dos Estados Unidos.



Escrita de forma clara e pragmática, a obra mostra o que deve ser feito e como deve ser feito para melhorar drasticamente a sustentabilidade de uma organização. É com satisfação que vejo o contributo da Volkswagen Autoeuropa na construção de alguns dos exemplos descritos, e que por certo ajudarão o leitor a interiorizar os conceitos-chave deste tema tão primordial.

**ANTÓNIO DE MELO PIRES**

DIRETOR GERAL - VOLKSWAGEN AUTOEUROPA

Com este livro é possível entrar no universo da *Lean Six Sigma* e absorver, em índices crescentes de profundidade, conteúdo relevante e de impacto para uma empresa. Em diferentes níveis de complexidade ataca alguns dos mais fundamentais desafios e como, segundo princípios baseados na eficácia e eficiência, é possível atingir resultados de sucesso.

**MIGUEL GONÇALVES**

IDEA STARTER @ SPARK AGENCY

Este livro é excelente para reequacionar a importância das diferentes tarefas e ações que convergem para o produto final, permitindo que o não especialista obtenha não só uma visão global da problemática em questão, mas ainda que aprofunde mais ou menos, a seu gosto, os conhecimentos respetivos.

**LUÍS MALTEZ**

PROFESSOR JUBILADO DO IST

**ÍNDICE** CAPÍTULO 1 PROPÓSITO DO LIVRO · CAPÍTULO 2 O PANORAMA NACIONAL · CAPÍTULO 3 LEAN SIX SIGMA · CAPÍTULO 4 LEAN · CAPÍTULO 5 SIX SIGMA · CAPÍTULO 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS · APÊNDICE ESTUDO DE CASO · REFERÊNCIAS · GLOSSÁRIO E ACRÓNIMOS · ÍNDICE REMISSIVO

ÍNDICE COMPLETO EM [WWW.IST.UTL.OT](http://WWW.IST.UTL.OT)

A IST PRESS é a editora universitária do INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO, criada com o propósito de colocar à disposição de alunos e docentes do ensino superior, bem como do público em geral, textos de elevada qualidade científica e pedagógica, nas áreas da engenharia, ciência e da tecnologia, das artes e outros domínios da cultura.