

6

Referências Bibliográficas

AGUIAR, S. **Integração das Ferramentas da Qualidade ao PDCA e ao Programa Seis Sigma**. Belo Horizonte: Editora Desenvolvimento Gerencial, 2002.

AKTOUF, O. A **Administração entre a Tradição e a Renovação**. São Paulo: Atlas, 1996.

AMBROZ, M. Total Quality system as a product of the empowered corporate culture. **The TQM Magazine**, v.16, n.2, p. 93-104, 2004.

ANDERSON, D.N. **Total Quality Management versus Six Sigma**. Disponível em: <<http://www.dbu.edu/2004spring/articles>> . Acesso em: 25 mai. 2005.

ANDRÉ, M.E.D.A, LUDKE, M. **Pesquisa em educação**: Abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

ANTONY, J. Some pros and cons of six sigma: an academic perspective, **The Managerial Auditing Journal**, v.19, n.8, p. 1006-1013, 2004.

BARNEY, M.; Mc CARTY, T. **The New Six Sigma**: A Leader's Guide to Achieving Rapid Business Improvement and Sustainable Results. New Jersey: Prentice Hall, 2002.

BASU, R.; WRIGHT J.N. **Quality beyond six sigma**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2003.

BEER, M. Why Total Quality Management Programs do not Persist: The Role of Management Quality and Implications for Leading a TQM Transformation. **Decision Sciences**. v.34. n.4, p. 623-642, 2003.

BELLANCA, R. **Managing Six Sigma Change Resistance**, iSixSigma LLC. Disponível em: <<http://www.isixsigma.com/library/content/c031027a.asp>>. Acesso em: 11 Jun. 2005.

BHOTE, K. R. **The power of ultimate Six Sigma**: Keki Bhote's proven system for moving beyond quality excellence to total business excellence. New York: AMACOM, 2003.

CAMPOS, M.S. **Seis Sigma – presente e futuro** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <p_edulopes@ig.com.br> em 20 dez. 2005.

CORONADO, R.B.; ANTONY, J. Critical success factors for the successful implementation of six sigma projects in organizations. **The TQM Magazine**, v.14, n.2, p.92-99, 2002.

DEMING, W.E. **Out of the Crisis**. Cambridge: The MIT Press, 2000.

DENHAM, N.; ACKERS, P.; TRAVERS, C. Doing yourself out of a job? How middle-managers cope with empowerment. **Employee Relations**, v.19, n.2, p. 147-159, 1997.

DUSHARME, D. Six Sigma Survey: Breaking through the Six Sigma hype. **Quality Digest Magazine**, Revista Digital. v.7, n.11, 2001. Disponível em: <<http://www.qualitydigest.com/nov01/html/sixsigmaarticle.html>>. Acesso em: 20 dez. 2005

ECKES, G. **Six Sigma for everyone**, New Jersey: John Wiley & Sons Inc, 2003.

FORD, J.D. FORD, L.W. The Role of Conversations in Producing Change in Organizations. **Academy of Management Review**, v.20, n.3, p.541-570, 1995.

FÓRUM SEIS SIGMA 2005, 1., 2005, São Paulo. **Desmistificando o seis sigma**. São Paulo: Werkema Consultores, 2005.

GIL, A.C. **Métodos e Técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1987.

HERNANDEZ, J.M.C; CALDAS, M.P. Resistência à mudança: uma revisão crítica. **Revista de Administração de Empresas**, v.41, n.2, p. 31-45, 2001.

GIROUX, N. **Le Retournement Strategique**: le cas de la carte Visa-Desjardins. in SILVA, J.R.G. **Comunicação e mudança em organizações brasileiras**: desvendando um quadro de referência sob a ótica do sujeito e da reconstrução de identidades., 2001. Tese de Doutorado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO GERENCIAL. **Curso de formação de Green-belts e Black-belts**, Belo Horizonte, 2005, v.1. não paginado.

JOHNSON, D.M. Adaptation of organizational change models to the implementation of quality standard requirements. **The TQM Magazine**, v.21, n.2, p. 154-174, 2004.

JURAN, J.M. **Juran on Leadership for Quality**: an executive handbook. New York: Free Press, 1989.

KENNETH, J.K.; MARSHAL, S. **Gestão da qualidade total na prática**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

KETS DE VRIES, M.F.R.; BALAZS, K. Transforming the Mind-set of Organization. **Administration and Society**, v.30, n.6, January 1999.

KOTTER, J.P. **Organizações em Transformação**: por que as empresas falham. In: KOTTER, J.P. Liderando Mudança. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1997.

LARSON, A. **Demystifying six sigma**: A Company-Wide Approach to Continuous Improvement. New York: AMACOM, 2003.

MERGULHÃO, R.C. et al. Aplicando o seis sigma no processo de atendimento bancário. In: I Congresso Nacional de Excelência em Gestão 2002, Niterói, **Anais Eletrônicos do I Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002.

LEITÃO, S.P.; ROUSSEAU, K. Introdução à natureza da mudança transformadora. **Revista de Administração Pública**, v.5, n.1, 2004.

Mc ADAM, R.; EVANS, A. The organizational contextual factors affecting the implementation of Six-Sigma in a high technology mass-manufacturing environment. **International Journal of Six Sigma and Competitive Advantage**, v. 1, n. 1, p. 29-39, 2004.

MERGULHÃO, R.C.; TURRIONI, J.B. Elementos formadores do seis sigma. In: I Congresso Nacional de Excelência em Gestão. 2002, Niterói, **Anais Eletrônicos do I Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, LATEC, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2002.

MOTWANI, J.; KUMAR, A.; ANTONY, J. A business process change framework for examining the implementation of six sigma: a case study of Dow Chemical, **The TQM Magazine**, v.16. n.4, p. 273-283, 2004.

PANDE, P.S.; NEUMAN, R.; CAVANAGH, R.R. **Estratégias Seis Sigma**: como a GE, a Motorola e outras grandes empresas estão aguçando seu desempenho, Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

PIDERIT, S.K. Rethinking resistance and recognizing ambivalence: a multidimensional view of attitudes toward an organizational change. **Academy of Management Review**, v.25, n.4, p.783-798, 2000.

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO DE JANEIRO. **Normas para apresentação de teses e dissertações**. Rio de Janeiro: PUC-Rio, 2001.

SANTOS, A.M.L. **Análise da adequação estratégica de sistemas de medição de desempenho das organizações**: caso Telemar Norte Leste S.A. Unidade de Negócios Empresariais., 2004. Dissertação (Mestrado) - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

SASHKIM, M.; KISER, K.J. **Gestão da qualidade total na prática**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1994.

SILVA, J.R.G. **Comunicação e mudança em organizações brasileiras**: desvendando um quadro de referência sob a ótica do sujeito e da reconstrução de identidades., 2001. Tese de Doutorado - Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro

SILVA, J.R.G.; OLIVEIRA, M.C.L. **The Composition of a Participative View for the Management of Organizational Communications**. In: 2º Congresso DICOEN – Discourse, Communication and Enterprise, Vigo, Spain, 2003.

SILVA, J.R.G.; VERGARA, S.C. Sentimentos, subjetividade e supostas resistências à mudança organizacional. **Revista de Administração de Empresas**, v.43, n.3, p. 10-21, 2003.

SILVERSTEIN, D. The Six Sigma Cycle of Change, iSixSigma LLC. Disponível em: <<http://www.isixsigma.com/library/content/c021118a.asp>>. Acesso em: 3 Jul. 2005.

TELE NORTE LESTE PARTICIPAÇÕES S/A. **Relatório Anual**, 2004

TELEMAR NORTE LESTE S/A. *website* - relações com investidores . Disponível em: <<http://www.telemar.com.br/ri>>. Acesso em: 25 Ago. 2005.

TRUSCOTT, W.T. **Six Sigma**: Continual Improvement for Businesses. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2003.

TURNBULL, S. Emotional labor in corporate change programs: The effects of organizational feeling rules on middle managers. **HRDI**, v.2; n.2, p. 125-146, 1999.

TYAGI, S.; KAMARTHI, S. **g-Correlation** – A Six Sigma tool to discover the correlation between variables, Abstract Number : 003-0287 Sixteenth Annual Conference of POMS, Chicago, IL, April 29 - May 2, 2005.

A TECNOLOGIA VOIP NO MERCADO BRASILEIRO, **Valor Econômico**, Rio de Janeiro, 20 Jun. 2005. Caderno Empresas, p.3.

VERGARA, S.C. **Projetos e Relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VREDENBURGH, D.; BRENDER, Y. The hierarchical abuse of power in work organizations. **Journal of Business Ethics**, v.17, n.1, p. 1337-1347, 1998.

YANG, K.; EI-HAIK, B. **Design for Six Sigma: A Roadmap for Product development**. New York: McGraw-Hill, 2003.

YIN, R.K. **Estudo de Caso – planejamento e métodos**. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

YOUNG, A.P. "I'm just me": A study of managerial resistance. **Journal of Organization Change Management**, v.13, n.4, 2000.

ZU, X.; FREDENALL, L.D.; DOUGLAS T.J. **Identification of critical principles and practices in a Six Sigma system**. Abstract number: 003-0386, Sixteenth Annual Conference of POMS, Chicago, IL April 29 - May 2, 2005.