

Contexto e evolução da qualidade

A qualidade tem existido desde os tempos em que os chefes tribais, reis e faraós governavam. É um conceito que incorporamos intuitivamente ao nosso dia-a-dia. Está associado sempre ao melhor, ao mais caro, ao mais duradouro. Todos nós sabemos os prejuízos que nos causam os erros, os defeitos, a inconsistência de informações, as entregas de mercadorias em atraso, a baixa motivação no trabalho, o aumento dos preços, o fechamento das fábricas, das lojas e tantos outros exemplos. Qualidade é inerente ao produto ou serviço.

“Qualidade é a soma de todas as características de um produto ou serviço que contribuem para sua superioridade e excelência.” (Puri, 1994). “Qualidade é trabalhar muito, com entusiasmo, melhorando continuamente o que se faz. Um pouquinho por dia faz grande diferença no final do ano. (Ferreira, 1999).”

O movimento da qualidade tem contribuído de forma marcante até os dias atuais na obtenção das vantagens competitivas junto às empresas.

1a etapa (1900) - CONTROLE DA QUALIDADE PELO OPERADOR- Um trabalhador ou um grupo pequeno era responsável pela fabricação do produto por inteiro, permitindo que cada um controlasse a qualidade de seu serviço.

2a etapa (1918) - CONTROLE DA QUALIDADE PELO SUPERVISOR - Um supervisor assumia a responsabilidade da qualidade referente ao trabalho da equipe, dirigindo as ações e executando as tarefas onde fosse necessário e conveniente em cada caso.

3a etapa (1937) - CONTROLE DA QUALIDADE POR INSPEÇÃO - Esta fase surgiu com a finalidade de verificar se os materiais, peças, componentes, ferramentas e outros estão de acordo com os padrões estabelecidos. Deste modo seu objetivo é detectar os problemas nas organizações.

4a etapa (1960) - CONTROLE ESTATÍSTICO DA QUALIDADE - Esta etapa ocorreu através do reconhecimento da variabilidade na indústria. Numa produção sempre ocorre uma variação de matéria-prima, operários, equipamentos etc. A questão não era distinguir a variação e sim como separar as variações aceitáveis daquelas que indicassem problemas. Deste modo surgiu o Controle Estatístico da Qualidade, no sentido de prevenir e atacar os problemas. Surgiram também as sete ferramentas básicas da qualidade na utilização da produção: Fluxograma, Folha de Verificação, Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Histograma, Diagrama de Dispersão e Carta de Controle. Esta etapa permaneceu restrita às áreas de produção e a nível de chão de fábrica, se desenvolveu de forma lenta e é aplicada nas organizações até os dias de hoje.

5a etapa (1980) - CONTROLE DA QUALIDADE - A qualidade passou de um método restrito para um mais amplo, o gerenciamento. Mas ainda continuou com seu objetivo principal de prevenir e atacar os problemas, apesar de os instrumentos se expandirem além da estatística, tais como: quantificação dos custos da qualidade, controle da qualidade, engenharia da confiabilidade e zero defeitos. Segundo Ferreira (1994), a qualidade passa para outra etapa, a Visão Estratégica Global, com o objetivo da sobrevivência da empresa e competitividade em termos mundiais para atender as grandes transformações que vêm ocorrendo no mercado.

Hoje muitas organizações estão divulgando a melhoria da qualidade, como a JUSE (União Japonesa de Cientistas e Engenheiros), a ASQC (Sociedade Americana para o Controle de Qualidade), e Universidade de Miami nos Estados Unidos.