

Evolução Histórica da Função Qualidade



Produtos e Acabamentos Gráficos, Lda

1.ª Idade – Inspeção / Verificação

Esta foi a fase do controlo – fiscal, do tipo de “pólicia aduaneiro” que, situado na fronteira produtos / consumidor, deixava ou não passar a mercadoria, consoante a respectiva conformidade com algo comparativo (desenho, especificações, etc.).

2.ª Idade – Controlo estatístico da Qualidade

A 2ª Grande Guerra e a década que se lhe seguiu levaram ao desenvolvimento do Controlo de Qualidade na base do Controlo Estatístico. Esta fase mantém as características – Inspeção – da idade anterior, associando-lhe uma acção traduzida, não só na procura de desvios da Qualidade, mas também das suas causas. A análise estatística, por outro lado, veio permitir a avaliação, com maior segurança, da satisfação do utilizador, que começa a constituir uma preocupação.

3.ª Idade – Controlo integral da Qualidade

Esta fase foi fortemente impulsionada pela Guerra da Coreia e pela conquista do Espaço. Com efeito, as avarias ocorridas em equipamento militar, por falhas de alguns componentes, fez nascer a necessidade de se definir a probabilidade de vida dos componentes e de medir a fiabilidade de cada um deles em relação ao valor do conjunto. Era imperioso encontrar um equilíbrio entre as partes e o todo. Esta fase, ainda muito baseada no controlo estatístico, acrescenta às fases anteriores a intervenção da Qualidade a partir do projecto, isto é, da definição do produto e da consequente definição do seu nível de qualidade.

4.ª Idade – Garantia da Qualidade

Na sequência das fases anteriores e de um maior desenvolvimento da indústria aeroespacial, bem como da indústria nuclear, surgiu a necessidade da implementação de um Sistema da Qualidade em que todas as acções são planeadas e sistematizadas de modo a garantirem uma confiança adequada de que um produto / serviço satisfará determinados requisitos da Qualidade.

5.ª Idade – Gestão Integral e Integrada da Qualidade

Podemos, hoje, dizer que a estratégia actual tem a ver com a prática das teorias descritas nos pontos anteriores, acrescidas de uma outra de crescente relevo: o Factor Humano, isto é, a Humanização da Empresa. Todos os colaboradores da empresa, assim como clientes e fornecedores, devem ser envolvidos na realização da Qualidade.