

## 1. NOTÍCIAS

Neste período pós férias foram adjudicadas à Henrique Guimarães, Lda processos de implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade nas seguintes empresas :

- Marques & Magalhães serviços de engenharia e informática, lda.

Foi aprovado o processo de candidatura da ControlConsul á INOFOR, processo desenvolvido pela Henrique Guimarães, Lda, mais concretamente Engº António Rocha Páris.

## Henrique GUIMARÃES

(consultoria em qualidade)

Rua Eugénio de Castro, nº 34, hab: 61

4100 225 PORTO

Tel. Fax : 22 606 23 12

Telemóvel : 96 508 21 69

e-mail : [henriqueg@clix.pt](mailto:henriqueg@clix.pt)

[www.minhomedia.pt/henriqueguimaraes](http://www.minhomedia.pt/henriqueguimaraes)

## 2. TEMA SELECIONADO

### “EVOLUÇÃO DA NOÇÃO DE QUALIDADE”

#### 1. Introdução

Desde sempre o Homem teve a percepção do significado da qualidade. No entanto as exigências da qualidade têm vindo a aumentar no decurso da história e como resultado a qualidade tem sido encarada de diferentes formas.

#### 2. Diferentes abordagens

##### 2.1.

Na *antiguidade egípcia* os padrões de qualidade dos produtos eram impostos pelas corporações de cada sector. Apenas os mestres artesãos que comprovassem cumprir esses requisitos eram admitidos na corporação. Como resultado a qualidade dos produtos que saiam de uma oficina era controlada pelos mestres, mesmo que os produtos fossem executados pelos seus aprendizes.

Ser membro de um corporação era uma espécie de certificado da qualidade, que conferia confiança aos clientes e se traduzia na possibilidade de colocar o produto no mercado.

2.2.

Com a *Industrialização* passou-se a produzir em grande escala e teve que se recorrer a mão de obra não especializada, incapaz de verificar a Qualidade do produto executado.

Isto tornava imperioso o aparecimento de “inspectores” bem formados, os quais assumiam a responsabilidade pela qualidade. Esta fase está portanto associada a uma ideia de qualidade que é dada pelo confronto com especificações definidas.

Estava-se no período do Controlo da Qualidade.

2.3.

Com a *II Grande Guerra* surgiu a necessidade de produção em grande quantidade e qualidade. Com a impossibilidade do controlo a 100 % da matéria prima , produto em curso, produto acabado, etc, surge a necessidade de implementação e aplicação das técnicas estatísticas ao controlo da qualidade. Um conjunto de normas essenciais na divulgação da aplicação das técnicas estatísticas ao controlo da qualidade foram as normas “Military Standards”.

A implementação das técnicas estatísticas ao controlo da qualidade implica, no entanto, uma grande confiança no produto e sistema de produção. Abandona-se então o sistema de pós-controlo e passa-se a apostar nas acções correctivas e preventivas como meio de reduzir a ocorrência de falhas.

Pode-se portanto dizer que é por meio das “Military Standards” que surge a Garantia da Qualidade em que a qualidade já não é apenas consequência do controlo do produto, mas também do controlo, do planeamento, domínio dos processos, etc.

As normas ISO 9001:1987 e ISO 9001:1994 são exemplos de metodologias para implementação de um sistema de garantia da qualidade

2.4.

Com a recuperação económica do Japão foram enviados para aí os americanos Edwards Deming e M.Juran.

Deming foi o grande pai do controlo permanente do processo de produção recorrendo a métodos estatísticos. A teoria de Deming baseia-se no facto de que só a melhoria contínua da qualidade dos produtos conduz a uma qualidade continuamente melhorada.

A abordagem de Deming foi completada pela de Juran, cujo conceito de qualidade se baseia melhoria contínua dos processos e produtos.. No entanto Juran introduz aqui a noção de orientação para o cliente. Segundo Juran o cumprimento técnico das especificações do produto não é Qualidade ; qualidade implica a aptidão ao uso pelo cliente.

A Qualidade é agora vista como sendo uma tarefa da Gestão, passando-se assim para a Gestão da Qualidade.

2.5.

O Japonês Ishikawa aperfeiçoou este conceito de Gestão da Qualidade. Criou um novo conceito de qualidade em que todos os colaboradores são chamados a participar, não só os directamente envolvidos na produção.

A esta fase dá-se o nome de Gestão pela Qualidade Total e dela são exemplos os prémios da Excelência Empresarial e a ISO 9004:2000.

A Gestão pela Qualidade Total considera a satisfação de todas as partes interessadas (colaboradores, clientes, fornecedores, accionistas / sócios, sociedade).