Eras da Qualidade

Leia o texto a seguir:

**1a Era da Qualidade.**

Nos séculos XVIII e XIX, não existia ainda o controle da qualidade tal como conhecemos hoje. Quase tudo era fabricado por artesãos e artífices habilidosos que produziam pequenas quantidades de cada produto; as peças eram ajustadas umas às outras manualmente e, após os produtos prontos, a inspeção para assegurar uma alta qualidade, era informal, quando feita. Assim surge a 1° Era da Qualidade ou também Era da Inspeção, onde a base era a observação direta, assim, era possível separar o bom produto/serviço do defeituoso. Esta fase prevaleceu por muitos anos, não havia uma análise crítica das causas do problema ou dos defeitos.

**2a Era da Qualidade.**

A inspeção formal só passou a ser necessária com o surgimento da produção em massa e a necessidade de peças intercambiáveis. Assim se iniciou a 2° Era, a Era do Controle Estatístico da Qualidade, que com o aumento da capacidade produtiva, era inviável inspecionar os produtos individualmente. Assim, o controle passou a ser feito por base de amostragem. Deming participou da concepção do controle estatístico. Além dele Feigenbaum também contribuiu com conceitos importantes, como: faça certo da primeira vez.

**3a Era da Qualidade.**

Entre 1950 e 1960 em plena atividade da Escola de Recursos Humanos e com trabalhos de Maslow, McGregor e Herzberg no estudo da motivação humana, vários trabalhos foram publicados no campo da qualidade. Mais uma ferramenta foi criada a prevenção e as técnicas foram além das ferramentas estatísticas, incluindo conceitos, habilidades e técnicas gerenciais. Os quatro principais movimentos que compõe esta era são: A quantificação dos custos da qualidade, controle total da qualidade, as técnicas de confiabilidade e programa Zero Defeitos de P. Crosby. Esta foi a 3° Era ou também chamada de Era da Garantia de Qualidade.

**4a Era da Qualidade.**

E por último veio a 4° Era ou também conhecida como Era da Gestão da Qualidade Total. Esta Era teve início a partir da invasão no mercado americano dos produtos japoneses de alta qualidade no final da década de 1970. A Era da Gestão da Qualidade Total ou Gestão é a soma e consequência das três que a precederam e está em curso até hoje, onde sofreu uma alteração para Gestão Estratégica da Qualidade, onde se posiciona dentro dos enfoques da moderna Gestão Estratégica de Porter, Mintzberg, Prahalad & Hamel entre outros. Nas palavras de Feigenbaum: "A qualidade quem estabelece é o cliente e não os engenheiros, nem o pessoal de marketing ou a alta administração. A qualidade pode ser definida como o conjunto total das características do produto ou serviço que satisfazem às expectativas do cliente".

**Se achar que precisa de mais informação acesse:** [**https://sway.office.com/LyrW5ODF2Ys7gkFH?ref=Link**](https://sway.office.com/LyrW5ODF2Ys7gkFH?ref=Link)

**Exercício – Identifique as eras considerando o texto proposto.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **N** | **TEXTO** | **ERA** |
| **1** | O gargalo que passou a ser a inspeção foi logo eliminado. O número de inspetores foi reduzido e a qualidade melhorada. | **2** |
| **2** | Surgia, igualmente com destaque, a Qualidade Total e a filosofia de Zero Defeito, ambas desenvolvidas fortemente no Japão. | **3** |
| **3** | Havia necessidade de aumentar a produção de armamento através da pulverização de vários fornecedores, e com isto, a necessidade de padrões foi mais exigida para que os níveis de qualidade fossem mais aceitáveis. | **2** |
| **4** | Incentivou-se o treinamento do pessoal na área de Controle de Qualidade e vários outros segmentos da indústria passa a disseminar as novas técnicas, embora os conceitos de estatísticas eram ainda considerados como novidade. | **2** |
| **5** | Em 1940 o Controle de Qualidade estava estabelecido como disciplina reconhecida com métodos estatísticos dirigidos à fabricação. Assim permaneceu até que, na década de 60, surgia a Era da Garantia da Qualidade. | **2** |
| **6** | A inspeção em 100% era deficiente para separar os produtos considerados bons para aqueles considerados como maus. De acordo com tabelas de amostragens, iriam ser inspecionados apenas um pequeno lote do total produzido, e sua aceitação ou não seria função do número de materiais defeituosos encontrados no lote. | **2** |
| **7** | A aplicação destes conceitos melhorou em muito a qualidade e os custos tiveram redução considerável O impacto da Segunda guerra mundial trouxe maior aceitação ao Controle Estatístico da Qualidade. | **2** |
| **8** | A atividade de Serviços também já demonstrava preocupações com os aspectos de melhor satisfazer a seus clientes. | **3** |
| **9** | Nos séculos XVIII e XIX, toda produção era feita por artesãos que fabricavam os seus produtos de acordo como desejo pessoal dos clientes, manifestados pelo contato direto que então havia. | **1** |
| **10** | Pelo gráfico do Controle Estatístico de Processo estariam sendo visualizadas as causas anormais de variação, daquelas inerentes a um processo de produção. | **2** |
| **11** | As dúvidas sobre a Qualidade eram resolvidas na hora. O artesão conhecia o seu cliente. | **1** |
| **12** | O que é aplicável a uma Empresa poderá não ser indicado a outra. A literatura é farta em exemplos desta natureza, citando apenas para enriquecer, os casos ocorridos com a Hewlett - Packard , Xerox e a Coming Glass que são representativos dos esforços de outras grandes Empresas norte-americanas, com seus programas enquadrados como Gestão Estratégica da Qualidade | **4** |
| **13** | A produção em pequenas quantidades feitas desta forma artesanal, permitia a aproximação e imperava a informalidade. | **1** |
| **14** | A Gestão Estratégica da Qualidade é mais uma extensão das suas antecessoras do que uma negação delas, porém num aspecto muito mais amplo. | **4** |
| **15** | O processo estaria sob controle sempre que se mantivesse dentro dos limites inferior e superior de aceitação. | **2** |
| **16** | A Qualidade passou a ser incluída no Planejamento Estratégico das Empresas, apresentando metas específicas para a melhoria da Qualidade, sem perder, no entanto, o conteúdo oriundo dos movimentos que precederam a esta Era. | **4** |
| **17** | Alguns artesãos mais capazes, tiveram maior procura para os seus produtos e passaram a contratar empregados e aprendizes para dar conta ao aumento de demanda e com isto já apareciam as organizações, inicialmente de pequenas dimensões. | **1** |
| **18** | A necessidade de triar os projetos antes de entrarem na produção era reforçada, e outras utilizadas nos movimentos anteriores. | **4** |
| **19** | Não existe um único modelo de Gestão Estratégica da Qualidade, pois as Empresas têm necessidades diferentes que exigem atenções também diversas. | **4** |
| **20** | As produções foram aumentando com os pedidos crescentes, a mão de obra foi crescendo e a qualificação mais exigida. | **1** |
| **21** | O objetivo passa a ser melhorar a confiabilidade e reduzir a taxa de falhas. | **3** |
| **22** | Surgia, então, a necessidade de educação e treinamento de todos os envolvidos de uma forma aprimorada e dirigida aos novos rumos que a organização se propunha a seguir, dentro desta nova Era que aparecia. | **4** |