

## OS QUATROS PERÍODOS DE EVOLUÇÃO DO MOVIMENTO DA QUALIDADE

Características identificadoras:	Inspeção (1800s)	Controlo Estatístico da Qualidade (1930s)	Garantia da Qualidade (1950s)	Gestão Estratégica da Qualidade (1980s)
Preocupação principal	Detecção	Controlo	Coordenação	Impacto estratégico
Visão da qualidade	Um problema para ser resolvido	Um problema para ser resolvido	Um problema para ser resolvido, mas atacado pro-activamente	Uma oportunidade de melhoria
Ênfase	Uniformidade do produto	Uniformidade do produto em conjunto com uma reduzida inspeção	Toda a cadeia de produção, junto com todos os grupos funcionais, devem trabalhar na prevenção das falhas	O mercado e as necessidades do consumidor
Métodos	Cálculos e medições	Técnicas e ferramentas estatísticas	Programas e sistemas	Planeamento estratégico, estabelecimento de objectivos e mobilização de toda a organização
Papel dos profissionais da qualidade	Inspeção, separação, contagem e classificação	Resolução de problemas e aplicação de métodos estatísticos	Medição da qualidade, planeamento da qualidade e desenho dos programas	Formação e treino, estabelecimento de objectivos e trabalho conjunto dos departamentos
Responsáveis pela qualidade	O departamento de inspeção	Os departamentos de produção e engenharia	Todos os departamentos, embora a gestão de topo só tenha uma intervenção periférica	Todos na organização, com a gestão de topo a exercer uma liderança forte
Orientação	“Inspeccionar” a qualidade	“Controlar” a qualidade	“Construir” a qualidade	“Gerir” a qualidade