

FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Cada profissional possui suas ferramentas de trabalho e faz-se necessário que saibam a definição e a finalidade de cada uma, ou pelo menos das mais utilizadas. No dia-a-dia a escolha de uma ferramenta que não está adequada para a atividade a que se propõe, poderá causar prejuízos reparáveis ou não.

Não é possível trocar o pneu de um carro usando um serrote!

O mesmo ocorre com os profissionais da Qualidade. Estes possuem sete ferramentas denominadas Ferramentas da Qualidade que facilita e/ou torna possível a realização de uma tarefa, e, se não escolher a ferramenta apropriada poderá ter dificuldades de alcançar o objetivo ou não o alcançar.

As Ferramentas da Qualidade são sete:

1. Histograma
2. Fluxograma
3. Diagrama de Pareto
4. Diagrama ou Gráfico de Dispersão
5. Cartas de Controle
6. Folha de Verificação
7. Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe

Além das sete ferramentas o profissional da Qualidade conta com metodologias como 5W2H, Ciclo PDCA, Análise SWOT, Matriz GUT, Matriz BCG entre outras.

O profissional da Qualidade não precisa entender e aplicar todas as ferramentas e metodologias. Um neurocirurgião conhece as ferramentas utilizadas em cirurgias, mas ele entende e aplica as que lhes são mais apropriadas, e se torna um especialista nestas.

Antes de escolher a ferramenta da Qualidade é preciso conhecer a finalidade de cada uma, ter em mente o objetivo do que se pretende fazer e o resultado que se quer obter.

Estes conceitos permitem ao profissional entender qual categoria ferramental será mais eficaz e eficiente, ou seja, se é para Solucionar, Analisar ou Melhorar algo - (SAM). Exemplo:

1. Solucionar um problema: Diagrama de Pareto, Diagrama de Ishikawa
2. Análise, controle ou monitoramento de dados: Gráfico de Dispersão, Cartas de Controle
3. Melhorar algo: Fluxograma, Histograma, Cartas de Controle

É possível que o profissional da Qualidade tenha suas preferências e utilize mais de uma ferramenta ou faça associações com as metodologias para alcançar o resultado esperado.

A escolha correta de qual Ferramenta da Qualidade utilizar otimizará processos e atividades elevando os níveis de qualidade e melhorando produtos, projetos e serviços.

REFERÊNCIAS

1. Barbosa, E. F. **Gerência da Qualidade Total na Educação**. Fundação Christiano Ottoni. Consultado em 25 de julho de 2023.