

# A Inusitada História da Qualidade Total

por Julio Cesar S. Santos em QualidadeBrasil.com.br



Qual Era a Posição dos Americanos em Relação aos Produtos Defeituosos? Qual a Importância de Deming e Juran Para a Qualidade Total? O Que os Japoneses Fizeram Pela Qualidade?

Nessas minhas andanças pelo mundo corporativo venho me deparando com algumas histórias completamente inusitadas e, certamente, algumas delas valem a pena recordar.

A principal história começou no início dos anos 50, quando era comum a indústria mundial fabricar produtos com defeitos e, mais comum ainda, os consumidores comprarem esses artigos sem qualquer tipo de compensação financeira.

Naquela época não existiam programas que defendessem os consumidores e, em consequência disso, as indústrias fabricavam produtos de péssima qualidade e os consumidores compravam sem ter a quem reclamar.

Porém, dois americanos (Edward Deming e Joseph Juran) começaram a divulgar a idéia de serem capazes de ensinar às indústrias a fabricarem produtos “sem defeitos”.

Essa ideia incomodava os fabricantes americanos que, com pouca concorrência nessa época, estavam acomodados a produzirem lotes com cerca de 20% de produtos com algum tipo de defeito.

O engenheiro Deming divulgava a idéia de ser capaz de fabricar produtos de qualidade através da diminuição gradativa dos índices de defeitos. Isto é, para ele, o percentual de produtos defeituosos poderia ser minimizado através de controles estatísticos do processo de produção.

Já o sociólogo Juran pregava um discurso de cunho social, afirmando que “os consumidores tinham o direito de comprar produtos de qualidade e, os fabricantes, a obrigação de fabricá-los”. Ele dizia que os consumidores tinham o direito de manutenção dos produtos após a sua compra e, além disso, os fabricantes tinham o dever de trocá-los por outro – caso viessem com algum tipo de defeito.

Essas ideias foram consideradas inusitadas pelos congressistas americanos, pois a maioria deles era composta de industriais que não queriam investir mais recursos no processo produtivo. Dessa forma, Deming e Juran foram praticamente “obrigados” a divulgar suas idéias em outros países.

Paralelamente, o Japão vivia um período de reconstrução do país que havia sido arrasado pelas bombas atômicas de Hiroshima e Nagasaki e, em função disso, ambos foram “convocados” a aplicarem suas teorias em terras nipônicas.

Chegando lá ambos encontraram o ambiente ideal para a aplicação das suas teorias, pois os japoneses além de adorarem aprender coisas novas são altamente disciplinados e obedientes.

Sendo assim, Deming e Juran trabalharam durante anos ensinando os japoneses a fabricar produtos sem defeitos e, conseqüentemente, o Japão foi precursor da Qualidade Total ao produzirem artigos com “defeito zero”.

Anos depois, ao perceberem o avanço dos produtos japoneses no mercado, os EUA convocaram Deming e Juran a ensiná-los Qualidade Total, embora o “estrage” já tivesse se consumado – pois, a partir disso, o Japão se tornou líder mundial em produtos audiovisuais, motocicletas e outros.