



QUANTIDADE X QUALIDADE

Nesta edição, o Boletim Informativo da Qualidade (BIQ) vai falar como a quantidade de serviços e produtos não conformes podem afetar a qualidade.

No início deste ano, o tampão da porta de um Boeing 737 Max 9 se soltou enquanto o avião subia, abrindo um grande buraco na lateral do avião. Esse incidente reacendeu o foco sobre questões mais sérias de controle de qualidade que os aviões da Boeing enfrentam no que diz respeito a fabricação, armazenamento de peças e prazos de produção apressados. As investigações preliminares constataram a ausência de 4 (quatro) parafusos projetados para evitar que o plugue da porta caísse do avião. Ou seja, uma não conformidade na entrega apressada de produtos em larga escala.

Para nossa Organização, a quantidade também pode afetar a qualidade de uma Inspeção de Segurança Operacional. Recentemente, ao realizar Inspeções nos Prestadores de Serviço de Navegação Aérea (PSNA), foi observado que uma única contraparte do PSNA, por algum motivo, estava responsável por 4 (quatro) Protocolos de Áreas diferentes. Com isso, pôde ser registrado o seguinte:

- A incapacidade, naturalmente humana, da contraparte do PSNA em atender mais de um Inspetor da ASOCEA, no mesmo dia, no decorrer da Inspeção;
- Durante a Fase de Pré-inspeção houve atrasos, ausências e redundâncias de evidências ao serem inseridas no Sistema Vigilante II, pela contraparte do PSNA; e
- Pouco conhecimento, pela contraparte do PSNA, sobre certas Questões do Protocolo de alguma Área, durante a Fase de Inspeção Local.

Tudo isso afetou principalmente a qualidade da Fase de Pré-inspeção, pois a quantidade de Protocolos de Áreas diferentes era grande demais para apenas uma contraparte ser responsável.

Para finalizar, retornemos ao incidente ocorrido com o Boeing 737 Max 9, pois o mesmo retrata outro ponto importante no debate quantidade *versus* qualidade, qual seja a má qualidade custa dinheiro. Na verdade, pode custar muito dinheiro, além de levar a situações perigosas para consumidores, envolvendo a segurança da vida humana.