

“Murphy, és tu!”



ANDRÉ PINHEIRO
Direção de Qualidade
afpinheiro75@gmail.com

Isto era o que dizia a tenente Lewis ao agente com o nome de código “Unidade 001 de Prevenção de Crime” da empresa OCP, mais conhecido por Robocop. Ela referia-se à pessoa que compunha o cérebro deste agente robotizado, que pertencia ao seu antigo colega Alex Murphy, tentando fazê-lo perceber que não era apenas uma máquina, mas um ser humano com partes mecânicas.

Neste filme de culto (e refiro-me ao original, de 1987), nunca é indicada a data em que se passa a história, mas no livro feito a partir do argumento do filme há uma referência à morte do actor Sylvester Stallone pouco tempo após protagonizar o filme “Rambo 38”, e pela sua idade ao falecer depreende-se que o filme se passa na década de 40 do século XXI, mais concretamente em 2043.

Praticamente 100 anos antes disso, no mundo real, um outro Murphy entrava para a história. Em 1947, um engenheiro de desenvolvimento, capitão da força aérea americana, faz parte de uma equipa que realiza testes à tolerância humana a desacelerações bruscas, para perceber qual o limite de forças G que um piloto aguente sem perder a consciência. Durante um dos ensaios, os instrumentos de medição não apresentaram quaisquer resultados, tendo o engenheiro percebido que estes instrumentos tinham sido ligados ao contrário por um dos técnicos, o que não tinha sido previsto como modo de falha. O engenheiro irritou-se com o técnico e desabafou com os colegas “Se houver alguma forma de ele conseguir fazê-lo de forma errada, ele vai fazê-lo!”. Este engenheiro chamava-se Edward Murphy Jr. (1918-1990), e quando o chefe de projecto, Dr. John Stapp, apresentou os resultados dos testes numa conferência de imprensa, referiu-se a este episódio

de forma jocosa, apelidando-o de “Lei de Murphy”, um termo que ainda hoje é conhecido por todos.

Avançando para os dias de hoje, não é difícil perceber que o conceito ainda é perfeitamente válido e actual. É habitual, tanto na nossa vida pessoal como na profissional, soltarmos um desabafo (não raras vezes acompanhado de algum impropério) quando um resultado é contrário ao que esperávamos, indicando que “tinha de acontecer!”. E em muitas destas ocasiões atribuímos o resultado negativo à sorte.

Mas creio que não estou a insultar ninguém ao dizer que em grande parte das vezes, se não mesmo na grande maioria, o “azar” só acontece porque não previmos tudo o que poderia acontecer. Ou porque alinhamos no facilitismo.

“Sempre funcionou assim, nunca pensei que agora fosse falhar”; “Esta peça/

A ideia da gestão de risco é proporcionar à empresa a noção de que devemos ter consciência do que é que pode correr mal, seja num processo produtivo, ou num serviço fornecido. Para isso é necessário conhecer profundamente o que fazemos, não numa lógica de microgestão, mas sim numa óptica de responder à questão: o que pode influenciar o resultado?

Fazendo isto bem feito, com uma equipa multidisciplinar e idealmente até com o apoio dos próprios operadores no terreno, percebendo a relevância de cada factor de risco, a sua criticidade, a possibilidade de ocorrência da falha e a possibilidade de a detetar a tempo, pode proporcionar-nos uma ferramenta incrivelmente poderosa para reduzir stocks, aumentar eficiência, diminuir paragens de equipamentos, melhorar resultados.

Muito antes de a norma ISO9001:2015

Mas creio que não estou a insultar ninguém ao dizer que em grande parte das vezes, se não mesmo na grande maioria, o “azar” só acontece porque não previmos tudo o que poderia acontecer. Ou porque alinhamos no facilitismo

máquina nunca deu problemas, só me preocupei com as que costumam dar”; “Aquela máquina teve manutenção há pouco, por isso nem pensei em confirmar que estava ok”.

Até que ponto costuma ouvir ou dizer estas frases, ou semelhantes?

A norma ISO9001:2015 trouxe para a realidade industrial e empresarial o conceito da “gestão de risco”, que tem sido sobejamente discutido nos últimos 3 anos em tudo o que rodeia a Gestão de Qualidade. Mas é importante perceber o porquê deste conceito surgir, e a melhor forma de o aplicar. Introduzi-lo “porque a norma obriga” é meio caminho andado para não ser algo eficiente ou sequer útil!

ter introduzido este conceito, já era vulgar (e obrigatório) realizar este tipo de análise para o produto nas indústrias automóvel e aeronáutica (DFMEA ou PFMEA), mas, na realidade, é possível fazê-lo a praticamente tudo que faz qualquer empresa, a começar pela sua estratégia. Ou até a uma pessoa, como por exemplo analisar os riscos associados a atravessar a pé uma estrada movimentada, ou mesmo a construir um polícia biomecânico! Já naquele “futuro longínquo” idealizado em 1987, esta ferramenta teria certamente dado muito jeito aos criadores do robot rival do Robocop, o “ED-209”, que, embora equipado com armas poderosas, bastava cair de costas para ficar impossibilitado de se mover... ■