

Conceito de Qualidade Total

A definição da palavra qualidade é subjetiva e varia de pessoa para pessoa. Entretanto, quando estamos tratando de sistemas de gestão, qualidade está relacionada a características dos produtos, serviços e processos de uma empresa.

A qualidade abrange todos os segmentos: saúde, educação, meio-ambiente, governos, empresas, pessoas, hospitais, hotéis, igrejas, agricultura, etc. Na maioria das vezes encaramos os problemas e tentamos resolvê-los de forma técnica e nos esquecemos que também existe o lado político das coisas. Fiz essa citação e serve de alegação para muitas pessoas de liderança na hora de se decidirem em prol de um projeto voltado para a qualidade em suas organizações. Alegam que não adianta fazer nada porque o governo não ajuda. Tenho a lhes dizer que temos a obrigação e o dever de fazermos a nossa parte e sermos melhores. Resultados são consequências de ações efetivas. Existe um ditado que diz o seguinte: "Para chegarmos a algum lugar precisamos de 1% de inspiração e 99% de transpiração". Traduzindo: é preciso agir. Outro ditado diz o seguinte: "Boas intenções não substituem a ação; a falha normalmente segue o caminho onde não existe persistência". Marva Collins diz: **"O Sucesso não vem até você, vá até ele"**.

Qualidade relaciona-se à satisfação do Cliente, melhor eficiência e eficácia no relacionamento com o Cliente; (*Eficiência é fazer alguma coisa correta, Eficácia é fazer um trabalho que atinja plenamente um resultado que se espera.*) já a Qualidade Total expande a necessidade de ter eficácia e eficiência no relacionamento **de todos os elementos que compõem a empresa** em contexto mais amplo.

Não coloque a culpa nos outros, faça a sua parte, faça aquilo que está ao seu alcance. Experimente a gestão pela qualidade total. Procure conhecê-la, entender do que ela trata e qual deve ser o seu papel nessa forma de gestão. Gosto de definir qualidade total como sendo uma forma de gestão que começa com o comprometimento da alta direção da organização, atinge e requer a participação de todos os componentes da mesma, utiliza o conhecimento e o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho, incentiva e aplica o trabalho em equipe, de forma a atender cada vez melhor e até exceder, aos anseios, exigências e expectativas dos clientes, observando sempre as ações da concorrência e do mercado. É preciso definir formas para executar cada uma dessas ações.

Ela o ajudará a vender melhor o seu produto. É preciso conhecer melhor o que é feito e o que ocorre em sua organização, e a qualidade total o ajudará nisso. O Dr. Deming disse que "não há substituto para o conhecimento".

A qualidade total está totalmente alinhada com os Critérios de Excelência do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), o qual foi instituído no Brasil em 1992 com base no Prêmio Americano da Qualidade. São os seguintes os critérios do PNQ: Liderança, Planejamento Estratégico, Foco no Cliente e no Mercado, Informação e Análise, Gestão das Pessoas, Gestão de Processos e Resultados.

Temos visto que a qualidade é realmente a solução para a sobrevivência e competitividade. Vou lhes dar dois exemplos recentes, um que ouvi e outro que li. O que eu ouvi partiu de um senhor de 72 anos de idade que possui uma empresa produtora e distribuidora de café no interior do Estado de São Paulo. Falando sobre a concorrência e penetração dos grandes grupos multinacionais nesse mercado, ele me disse que a sua única forma de competição com esses grupos fortíssimos é a qualidade. Em preço é impossível. A que eu li foi na Revista Exame de 24/3/99, dito pelo Sr. Carlos Salles, Presidente da Xerox, falando sobre as sérias dificuldades passadas por sua empresa no início da década de 80: "com um plano de qualidade foi possível mudar o rumo dos negócios". A qualidade é a solução. É preciso conhecê-la e praticá-la. Também é necessário estar disposto para o trabalho sério e intenso. Tenho aprendido que quanto mais estivermos ligados ao trabalho e aos seus desafios, teremos menos tempo de pensar em coisas negativas, insucessos e dificuldades.

Qualidade não quer dizer coisas fáceis. Está diretamente ligado à sua capacidade de visão; onde você pretende chegar como pessoa, profissional, empresário, dirigente, governante, etc.? Não se considere incapaz de utilizar os conceitos da qualidade total. Adote-os, aplique-os. Não se considere derrotado. O Sr. H.W. Arnold diz: "o pior falido do mundo é aquele que perdeu o seu entusiasmo". Nunca perca o seu entusiasmo. Pare um pouco, reflita sobre isso e mãos-à-obra. Faça como disse Winston Churchill: "Nunca, nunca, nunca desistir".

Richard José Vasques

Consultor de São Paulo, especialista em Qualidade