

**ARTIGO**  
**QUALIDADE E PRODUTIVIDADE**

**AS TENDÊNCIAS DA**  
**QUALIDADE, MEIO**  
**AMBIENTE, METROLOGIA E**  
**NORMALIZAÇÃO**

# AS TENDÊNCIAS DA QUALIDADE, DO MEIO AMBIENTE, DA METROLOGIA E DA NORMALIZAÇÃO

Ao se fazer ponderações sobre tendências é recomendável não considerar apenas para o futuro, mas também revisitar o passado. No passado recente encontramos a qualidade como a primeira bandeira erguida. Após ela vieram outras tais como segurança, saúde, meio ambiente, responsabilidade social, entre outras. Voltando aos anos 70 tínhamos a qualidade apoiada no produto, na década de 80, a qualidade incorporou o processo, nos anos 90, a qualidade conquistou o sistema. Eu, particularmente, esperava que no ano 2000, a qualidade alcançasse as pessoas – o indivíduo. Isto falhou, pois não aconteceu ainda. Espero que na segunda década deste século isto seja alcançado.

Perdemos estes dez anos não evoluindo em qualidade de produto, de processos e de sistemas porque ainda não conseguimos conquistar as pessoas. Sem a conscientização e comprometimento das pessoas não haverá qualidade, não haverá saúde e segurança, não haverá meio ambiente preservado, não haverá responsabilidade social, etc. Duvidam? Querem exemplos? É só olhar como as pessoas agem quando não estão sendo monitoradas ou quando a vantagem está com elas. Elas não têm respeito aos outros, não respeitam o meio ambiente, ou seja, infelizmente ainda não há esta preocupação com o respeito.

A televisão, os jornais e os nossos momentos da verdade estão repletos de exemplos. As pessoas é que não querem perceber nem aceitar. Mas, em contrapartida as certificações aumentaram. Ainda hoje se valoriza mais o papel e o certificado, e não as práticas. A maioria dos sistemas certificados das empresas não é robusto e não resiste a um conjunto estruturado de questionamentos lógicos. Onde está a falha. A falha está que todos os esforços empreendidos foram esforços nos quais as pessoas não foram o centro. Sem isto não existe o resto.

Em 1997 criamos um programa chamado 7S4C – Housekeeping Total, o qual criou os quatro “C” – Corpo (indivíduo), Casa (família), Corporação (empresa) e Comunidade (sociedade). Esta é a sequência. Infelizmente, poucas pessoas percebem isto. Então, como consequência, temos os resultados ainda muito abaixo das nossas expectativas e necessidades.

Considerando os comentários acima, fica fácil prever o como deverá ser ou o que deverá acontecer nos próximos 10 anos. Eu tenho como previsão que até o ano de 2020 toda a sociedade empresarial perceba e introduza programas consistentes de qualidade, saúde e segurança, responsabilidade social e meio ambiente que conquiste a mente e o coração das pessoas; caso contrário, continuaremos a nos enganar administrando papéis e certificados. Eu só digo que a vida no mundo terá qualidade quando as pessoas forem respeitadas, primeiramente, como seres humanos e, posteriormente, como clientes e fornecedores, quando os governos forem mais justos e menos corruptos, quando as pessoas pensarem nos outros antes de pensar em si. Isto é o que é qualidade. Espero que a próxima década nos mostre isto e, principalmente, faça isto acontecer.

Quanto à metrologia, eu me sinto a vontade para opinar, pois comecei minha carreira profissional nesta área e ainda atuo fortemente com programas de GD&T, o qual trabalha questões de especificações em projetos mecânicos quaisquer. Apesar de todo o esforço de algumas empresas, principalmente montadoras, a metrologia evoluiu muito nos equipamentos de verificação e de avaliação. Saíram dos tradicionais mecânicos e analógicos para os mais sofisticados digitais, óticos e, além disso. Entretanto, de que adianta ter toda esta sofisticação na hora de se avaliar, se o mesmo cuidado não é dado na hora de se especificar, na hora de orientar as pessoas como devem interpretar corretamente as especificações e os desenhos, por exemplo.

## AS TENDÊNCIAS DA QUALIDADE, DO MEIO AMBIENTE, DA METROLOGIA E DA NORMALIZAÇÃO

Mais uma vez o erro está sendo repetido – avança-se em tecnologia, mas não se avança na conscientização de se fazer excelentes especificações. Espero que a próxima década resgate a importância da especificação correta, desde o início do projeto até a sua avaliação e validação. Isto passa por uma consciência também maior em normas. Infelizmente nossas escolas, principalmente as de engenharia não catequizam os futuros profissionais sobre a importância da normalização para a vida humana, para a vida das empresas e para o sucesso dos países. Isto é muito crítico em nosso país. Temos pouca tradição neste assunto.

Desta forma, entendo que a principal tendência ou necessidade para a próxima década é a de conquistar o homem, o ser humano em sua totalidade, de modo que tudo possa avançar de forma harmoniosa. Não vejo outra saída. Caso contrário aumentará a lacuna entre o que temos em relação ao que queremos ou precisamos, ou seja, avançaremos mais em papéis e menos em práticas.

**José Luiz Basso** – Formação em Engenharia Industrial Mecânica, Pós Graduação em Administração da Produção e Mestrado em Controladoria e Contabilidade Estratégica. Diretor Consultor da Basso's & Associados Consultoria e Treinamento. Artigo escrito em setembro de 2010 e publicado na Revista Banas Qualidade na reportagem sobre as Tendências da Qualidade, do Meio Ambiente, da Metrologia e da Normalização na próxima década.