

ARTIGO
QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

REFLEXÕES SOBRE
QUALIDADE

REFLEXÕES SOBRE QUALIDADE EM 2008

Síntese da Entrevista concedida à Nathalie Gutierrez, da Redação da Epse Editora - Banas Qualidade. Nesta entrevista fui questionado sobre algumas perspectivas da qualidade. Na íntegra, seguem as questões e as respostas:

1) Em época de crise econômica mundial, como o mercado reage com a questão da Qualidade?

Depende do nível de compreensão e amadurecimento em relação ao assunto. Para aqueles que qualidade é um fim, logo tenderão a desacelerar todas as ações. Para aqueles que qualidade é um meio, as ações da qualidade serão intensificadas, pois é a forma mais barata de nos diferenciarmos nestes momentos.

2) Quando a crise foi declarada, neste segundo semestre, quais foram as principais mudanças notadas no mercado para a área da Qualidade?

Em relação ao negócio de consultoria e treinamento foram feitos vários cancelamentos de cursos e projetos, visto que para estas empresas qualidade só se faz com investimento.

3) Como essa crise reflete nas perspectivas da Qualidade para os próximos anos?

Eu penso que existe uma grande oportunidade de neste momento crítico aferirmos realmente os resultados obtidos com as práticas e iniciativas com a qualidade. Num momento de baixa demanda e muita oferta, as empresas terão que criar vantagens competitivas e a qualidade deve voltar a ser uma vantagem competitiva. Mas eu não estou falando de qualidade de discursos nem de certificações, estou sim falando de prática de qualidade, em todos os processos, em toda a cadeia, em todos os momentos; estou falando da qualidade avaliada pelas partes interessadas.

4) Quais são as expectativas para esse mercado no Brasil?

Infelizmente no Brasil as empresas somente deverão investir naquilo que for obrigatório. Existe ainda muita pouca maturidade para investir em qualidade por iniciativa própria, principalmente para as empresas da iniciativa privada. Para as empresas do primeiro setor, que tem menor preocupação com a receita, espero que os investimentos com qualidade sofrerão pouca redução.

5) E para o mundo, em quais aspectos essas expectativas diferem?

Em nada. Em muitas visitas a empresas na Europa, Estados Unidos e Japão, percebemos o mesmo padrão. Ainda a qualidade é fator econômico e não fator filosófico.

6) Trabalhando em um cenário em que essa crise não existisse, quais seriam as perspectivas para os próximos anos?

Boa pergunta esta. As empresas continuariam investindo, principalmente em certificações e premiações, mas não em resultados para as partes interessadas. Infelizmente a meu ver existe ainda uma grande lacuna na qualidade percebida. Vemos empresas com certificações e premiações que não respeitam seus clientes e principalmente seus fornecedores. Isto eu não entendo e não aceito. As normas não estão cumprindo o seu papel na prática e começo a questionar se as premiações cumprirão este papel. Logo, precisamos passar a limpo esta questão do que é para quem e como se pratica a qualidade.

7) A consciência dos cidadãos brasileiros está seguindo para um melhor entendimento das ferramentas da Qualidade?

Infelizmente, a meu ver, isto é pouco percebido ainda. Existe muito alarde por alguns órgãos públicos e de setores de proteção ao consumidor. Mas, na verdade, existe muito pouca ação efetiva. Quando estas ações são positivas elas não passam de ações corretivas ou contingentes. De fato não vemos ações preventivas e, como isto não ocorre, a qualidade está na

REFLEXÕES SOBRE QUALIDADE EM 2008

idade da pedra. Não vejo culpado nesta situação. O que temos é um governo que, na maioria das vezes, não pratica qualidade, bem como não dá respaldo para a população praticar e cobrar qualidade, além de pertencermos a uma sociedade que não tem presente qualidade no seu DNA, devido ser muito permissiva. Novamente, precisamos passar a limpo o que é qualidade. Existem muitos livros, muitos artigos, muitos filmes, muitas normas, muitos prêmios que funcionam quando tudo vai bem, mas nos momentos críticos caem em contradição devido a prática ser diferente. É a lei do jeitinho, do salve-se quem puder e a não a lei de qualidade a qualquer custo etc.

8) E sobre as empresas sediadas no Brasil, como a Qualidade tem sido trabalhada nessas organizações? O que deve mudar no futuro próximo? Vamos tomar como referência as certificações da Norma ISO 9001. Dá para contar na palma das mãos as empresas que buscam a certificação apoiada por práticas efetivas e preventivas. Isto me leva a seguinte conclusão: se não houver pressão por entidades externas as empresas continuarão a fazer o que for conveniente para elas e não o que precisa ser feito.

CONCLUINDO: A suposta crise nos mostra a necessidade de revermos todos os conceitos que temos sobre qualidade, de forma que a mesma seja uma iniciativa e prática contínua e disseminada das pessoas, das empresas e da sociedade, sem a necessidade de existirem pressões externas para que a mesma aconteça, ou seja, respeitada.

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 dezembro de 2008.