A QUALIDADE AINDA NÃO SAIU E NUNCA SAIRA DE MODA

Há algum tempo ouvi em uma reunião de um consultor que seus clientes não queriam mais comprar qualidade, “uma palavra que perdeu o sentido nestes últimos tempos, eles querem inovar”.

Fiquei pasmada com essa ideia.

Qualidade, dentro das empresas é uma visão sistêmica dos processos de gestão, ainda é a melhor ferramenta para se vencer a guerra da incompetência e depois partir para a inovação.

Dentro desse princípio, qualidade quer dizer melhoria contínua em busca de redução de tempo nos processos produtivos, simplificação de sequências nas operações, reprogramação de datas no sentido de uniformizar a carga de trabalho, etc.

Conhecida como Kaizen no Japão, sua melhor definição pertence a Masaaki Imai: - Nasceu 1930, em Tóquio – conhecido por seu trabalho na área de gerenciamento de qualidade, especificamente: Kaizen. - “Kaizen significa melhoramento. Mais significa melhoramento na vida pessoal, na vida doméstica, na vida social e na vida de profissional. Quando aplicada para o local de trabalho, significa melhorias contínuas que envolvem todo mundo – administradores e trabalhadores igualmente”.

Se houve a era da inspeção, em que se voltava para o produto acabado, não produzindo assim qualidade, apenas encontrando produtos defeituosos na razão direta da intensidade da inspeção, a era do controle estatístico surgiu com o aparecimento da produção em massa, traduzindo-se na introdução de técnicas de amostragem e de outros procedimentos de base estatística, que deu origem ao setor de controle da qualidade. Sistemas da qualidade foram pensados, esquematizados, melhorados e implantados desde a década de 30 nos Estados Unidos e, um pouco mais tarde, no Japão e em vários outros países do mundo.

A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade.

A palavra qualidade quando bem entendida prevê que os níveis mais altos da hierarquia da empresa devem exercer efetiva liderança e motivar a busca da qualidade: a gerência deve ser altamente informada sobre seu desempenho e dos concorrentes, resultados de mudanças na gestão e tudo o que se relaciona com o andamento da empresa.

È necessário que se tenha um planejamento estratégico para a qualidade e o desempenho de médio e longo prazo e que sejam de amplo conhecimento de todos; a gestão de recursos humanos deve prever planos de treinamento dos funcionários; a gestão da qualidade do processo deve considerar desde a pesquisa de mercado para o lançamento de novos produtos ou serviços, passando pelo processo de produção, de negócios, de serviços de apoio, até a verificação da qualidade dos fornecedores, impactos ambientais; a cada decisão da gerência que resulte em alguma alteração em qualquer parte do processo produtivo, deve existir uma comparação dos resultados esperados com aqueles obtidos; e a gerência deve manter um permanente monitoramento da satisfação do cliente, por meio de pesquisas, canais abertos de comunicação, compromissos assumidos e outros meios.

Enfim, Qualidade continua na moda! Mantendo vivo os negócios.

Nádia Januário

Bacharel em Administração com Habilitação em Marketing

Especialista em gestão de pessoas

Pós graduação em Sociologia