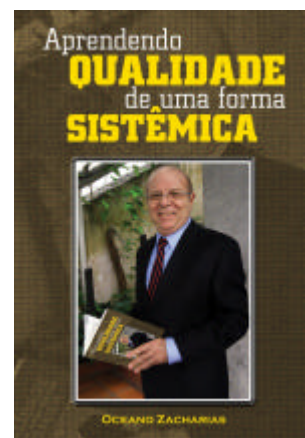


Aprendendo qualidade de uma forma sistêmica

Prof. Oceano Zacharias

A palavra qualidade gera muito confusão devido ao seu subjetivismo e ao uso genérico em que ela é empregada para significar coisas distintas. Para muitos, está associada a atributos intrínsecos de um bem, como desempenho e durabilidade. Nessa perspectiva, um produto mais durável teria mais qualidade que um produto ou serviço equivalente, mas com uma vida útil menor. Para outros, qualidade está associada à satisfação dos clientes quanto à adequação ao uso. Ou seja, a qualidade é o grau com que o produto ou serviço atende satisfatoriamente às necessidades do consumidor, durante o seu uso.



Assim, ter visão sistêmica da qualidade implica em procurar conhecer, tão detalhadamente quando possível, a influência das variáveis que afetam significativamente os resultados dos sistemas de gestão a curto e a longo prazo. Hoje, sabe-se que 80% dos resultados podem ser creditados a 10% das variáveis, sendo esse fato um alerta para se aplicar a atenção, primariamente, nas variáveis mais importantes para compreender todo o sistema e controlá-lo num primeiro momento. Aperfeiçoar o controle exige aprofundamento posterior no conhecimento das muitas variáveis restantes que, entretanto, só afetam pequena parte dos resultados. Nisso, porém, poderá estar a vantagem competitiva em relação ao concorrente.

Os conceitos disponíveis nessa publicação iniciam-se pelo Programa 5S, PDCA, avançam para o MASP e suas Ferramentas da Qualidade, incluindo uma introdução ao CEP e, de uma forma sistêmica, chega-se às normas que ganham especial destaque, com um capítulo para cada uma delas, desde a ISO 9001 à ISO 14001, OHSAS 18001, TS 16949, etc., e como estas normas são completadas nos aspectos da gestão e capacitação das pessoas pela ISO 10015, e na importância dos aspectos econômicos da qualidade tratados pela ISO 10014. O capítulo de Responsabilidade Social abrange a SA 8000, a NBR 16001 e a ISO 26000.

Dois outros capítulos oferecem as dicas e as informações para os Representantes da Direção e de como as Auditorias Internas devem ser planejadas e conduzidas. Especial atenção é oferecida no capítulo da novíssima ISO 9004 (Gestão do Sucesso Sustentável), uma norma que trata dos aspectos que envolvem as empresas que querem se tornar e se manter perenemente sustentáveis. O capítulo sobre gestão de riscos antecede, e assim completa o da NBR 15999 que trata da gestão da continuidade dos negócios. A segurança da informação para empresas de TI está no capítulo que trata com clareza das importantes normas ISO 20000 e ISO 27000.

Finalmente, o capítulo sobre Sistema Integrado de Gestão apresenta aos profissionais e iniciantes da área quando e como duas ou mais normas podem ou não ser integradas num único manual, enquanto que os últimos três capítulos integram-se para o tratamento da qualidade em Logística, na Chefia de Fábrica e na Manutenção. Este livro tem a finalidade de apresentar uma visão ampla e abrangente das técnicas, ferramentas, metodologias e normas, disseminando assim a cultura da qualidade numa linguagem muito acessível, porém criteriosa, sem a mínima pretensão de exaurir os assuntos que aborda.