



GESTÃO

OCEANO ZACHARIAS

GESTÃO DA DISCIPLINA

“A Qualidade começa com uma boa vassourada”

Kaoru Ishikawa no início dos anos '90 já possuía prestígio quando em uma das suas palestras um participante lhe pergunta: “Senhor Ishikawa, de forma prática, por onde se começa a implantação da Qualidade?”. “A implantação da qualidade começa com uma boa vassourada”, responde Ishikawa.

Vinte anos se passaram e muitas empresas já vivenciaram o sucesso por terem acreditado que a base dos ganhos de qualidade e de produtividade está numa cultura organizacional voltada à limpeza, ordem e disciplina – enquanto outras empresas ainda não tiveram este privilégio.

O que faz as empresas seguirem caminhos tão diferentes? O que há por trás das decisões de escolhas de caminhos?

Primeiramente, é importante entender que apesar de uma empresa ser formada por inúmeras pessoas, somente uma no máximo duas pessoas decidem o destino dela! E é da cultura, do conhecimento, da crença, dos valores e da experiência de quem a dirige que emerge a cultura da organização – seja para os ganhos ou para as perdas. Se quem dirige a empresa tem uma forma de gerenciar mecanicista, então promovem-se ações que objetivariam ganhos e conquistas imediatas – como se a empresa fosse uma máquina: basta ligá-la para cuspir rapidamente produtos. É uma forma de gerenciar que brada por rapidez e eficiência – raramente atingidas.

Cometem-se absurdos em nome destas pretensas “ações rápidas” – desde querer um certificado ISO 9000 estando a empresa totalmente desorganizada e suja, até exigir ganhos de produtividade sem antes focar o ganho de qualidade no trabalho, isto é, produzir com mínimos erros e quase sem perdas (é aqui que está o verdadeiro ganho de produtividade).

Na outra ponta estão as empresas dirigidas por pro-

fissionais que acreditam que a rapidez, a eficiência e a produtividade são consequências da qualidade – qualidade do trabalho, que advém da competência de quem o executa alinhada ao modus operandi da organização. Esta forma de ser da organização é que diferencia, dentro de um mesmo segmento, as empresas de maior sucesso. São organizações que têm um forte componente para a limpeza, a ordem e a disciplina – e são justamente estes os fatores que promovem grandes mudanças numa empresa.

São empresas que já passaram por uma implantação do Programa “5S”. Este programa, quando bem implantado, possibilita que os funcionários da empresa descubram por si só os benefícios profissionais (e por que não dizer, pessoais) de se trabalhar de forma limpa, higiênica, segura e disciplinada – independente do porte ou ramo da empresa.

Após implantar estes primeiros “5 Sentos” a empresa descobrirá ganhos reais de qualidade, de produtividade e de custos, num ambiente de trabalho mais organizado e mais seguro.

Esta evolução não para por aí. Empresas de sucesso já implantaram outros “S”: o Senso de Determinação que possibilita distinguir os profissionais que dominam seus próprios trabalhos, o Senso de Aprendizado que instiga os profissionais a aprenderem mais sobre seu trabalho, o Senso de Economia que promove a cultura do combate contínuo e incessante ao desperdício, indo até ao Senso da Ética que estabelece a importância de um ambiente profissional calcado na conduta honesta e ao Senso da Responsabilidade Social que estabelece a importância do sucesso profissional aliado ao sucesso pessoal e humano. A organização e a disciplina são fundamentais para as empresas que querem chegar ao Sucesso.

Afinal, sonham os que acreditam que grandes conquistas são realizadas sem esforços.

Oceano Zacharias é consultor em Gestão Empresarial – qualidade, planejamento, custos e produtividade. Diretor da Quality® – www.quality.eng.br