



## Artigo

## Programa de Qualidade & Produtividade para Empresas de Recuperação de Crédito

\*Por Oceano Zacharias

As prestadoras de serviços têm dificuldades muito maiores do que uma indústria ou manufatura – uma vez que serviço é instantâneo, intangível e perecível, diferente de bens materiais - paradoxal é que estas estão muito mais avançadas que as de serviço, e deveria ser o contrário!

Existe apenas um caminho para esta conquista – e somente um: implantar um modelo de Gestão Gerencial baseado no binômio "Qualidade-Produtividade". Isto porque Qualidade é o grau de conformidade do realizado versus planejado, portanto mede a performance do serviço prestado, atrelando-se assim direta ou indiretamente a Faturamento. Por outro lado, Produtividade é o grau de conformidade do utilizado versus planejado, portanto mede a performance da utilização dos recursos (todos) disponibilizados, atrelando-se assim direta ou indiretamente a Custos.

Organizações gastam fortuna em softwares, em elaboração complexa de planejamento estratégico, em palestras motivacionais... Isto tudo é muito bom, mas para a sustentabilidade da organização é devaneio, e de pouco adianta se não tiver a base, não construir o primeiro degrau, não dar o primeiro passo: ter um bom Sistema de Qualidade-Produtividade. O Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade para Empresas de Recuperação de Créditos, que desenvolvemos para as associadas da ASERC, foi construído para atender todas as exigências que um bom Programa deve ter. São elas:

1º Estratégia na Sustentabilidade: A sustentabilidade caracteriza-se pela perenidade da saúde financeira de uma organização. Um bom Programa tem que estar absolutamente alinhado com os objetivos da sustentabilidade conforme padrões e modelos internacionais já consagrados – como este da ASERC.

2º Compromisso com a Ética: Sem ética pode haver lucratividade a curto e a médio prazos, mas sem ética não se atinge a sustentabilidade. Esta condição obviamente incorpora a responsabilidade social da empresa com seus funcionários.

3º Foco na Qualidade: Ênfase na qualidade dos processos operacionais que constituem a razão de ser da organização. Para a qualidade almejada ser atingida deve haver um tratamento sistêmico, e este sistema tem que estar pautado em modelos internacionais sobejamente consagrados.

4º Controle Gerencial: Estruturação de um sistema de controle gerencial com foco em redução de perdas, seguido de Indicadores para ganhos de Produtividade. Importante saber: Produtividade só existe se houver Qualidade!

5º Consolidação da implantação: A implantação de um Programa deve ser bem elaborada para ser eficaz e eficiente, mas necessita ser consolidada para a perpetuação. A consolidação é conquistada pelo arrocho gradual nas metas dos indicadores de desempenho da organização à medida que se reforçam as etapas anteriores.

Algumas empresas prestadoras de serviço ainda necessitam se aprimorar e um dia aprenderão – com grande choque – que o capital não substitui pessoas nos trabalhos em que o conhecimento e a habilidade são imprescindíveis. O caminho é único: implantar um excelente Programa de Qualidade & Produtividade com foco na sustentabilidade da organização.

*\*Oceano Zacharias é consultor em Gestão Empresarial – qualidade, planejamento, custos e produtividade. Autor do livro "Qualidade e Produtividade em Empresas de Recuperação de Créditos". Diretor da Quality®*