

Qualidade Já Era?

Renato Ricci

O movimento da Qualidade teve seu auge na década de 1980 – empresas e corporações do mundo todo voltaram-se para melhorar produtos, serviços e adequar seus processos. Os sistemas de gestão tornaram-se populares e a “ISO” ficou conhecida como prêmio às organizações que atendiam parâmetros mínimos requeridos para produzir e entregar produtos e serviços confiáveis. Na mesma época tornou-se muito popular o uso de diversas ferramentas voltadas a melhoria de gestão tais como Six Sigma, Manufatura Enxuta (Lean), Kayzen, TOC entre outras. Mas este movimento todo teria nos levado a um patamar melhor, e de maior qualidade e satisfação dos clientes e consumidores?

Segundo o americano James L. Lamprecht – consultor considerado um dos modernos gurus da Qualidade – isso pode não ser bem verdade. Participando do evento Qualidade Fórum Global 25 anos, realizado em Salvador na Bahia, o consultor foi enfático em afirmar que algumas organizações não souberam aproveitar a onda da qualidade para melhorar seus produtos e processos, apenas tornaram seu cotidiano mais burocrático e menos produtivo. Lamprecht explica que muitas ferramentas transformaram-se em gigantes e complexos sistemas que vêm atrapalhando a inovação e aumentando o estresse das pessoas. “Muitas empresas jamais praticaram o que sua Missão ou Visão estabelecidas apenas porque elas são contos de fadas”- afirma Lamprecht. Segundo o consultor americano a globalização tem parte de culpa nisto. “Elas (corporações) mandam pessoas às suas filiais apenas para controlar os demais – raramente eles conhecem à fundo suas operações locais, o que causa tremendo conflito entre os gestores. Outro ponto importante destacado por Lamprecht refere-se a atitude dos CEO’s jovens. Ele acredita que exista hoje um afastamento grande e cada vez maior desses executivos do chão de fábrica – onde as coisas realmente acontecem. “Geralmente eles recebem informações filtradas e nem sempre verdadeiras, quando percebem um problema provavelmente não têm tempo para reagir corretamente”, afirma o consultor.



Lamprecht menciona o caso de empresas que tentaram se tornar enxutas quanto a pessoas e sistemas de trabalho, e depois de alguns anos pagaram caro pelo uso excessivo destes conceitos. Muitas vezes uma grande economia pode gerar no futuro um resultado negativo em relação a

satisfação dos clientes e perda de rentabilidade. O consultor alerta as empresas brasileiras para não seguirem o exemplo de algumas corporações americanas que transformaram seus sistemas de gestão em algo complexo e pouco efetivo.

Sobre o Brasil e os desafios de 2014 e 2016, Lamprecht diz acreditar que o país tem condição de fazer um bom papel. Ele considera a qualidade de nossos serviços razoável e comparável a outros países. Entretanto é crítico quando o assunto é infra-estrutura, tal como a qualidade de nossos aeroportos e transportes terrestres.

O tema apresentado é muito interessante quando vemos empresas que pregam serem as melhores e nem sempre demonstram isso a seus consumidores e muito menos para as pessoas que trabalham lá. Acho que vimos situações semelhantes de organizações certificadas e premiadas que estão muito longe de serem consideradas com uma qualidade acima das expectativas. Devemos continuar a trabalhar nessas questões.

Fonte: <http://exame.abril.com.br/rede-de-blogs/gestao-positiva/2011/11/29/qualidade-ja-era/>