

“Empreendendo a Gestão da Qualidade Total”

Publicado em 22 de Fevereiro de 2017



Quando escutamos, “ela opera em regime de Qualidade Total,” o que nos vem à mente é que alguém citou um predicado relativamente a uma empresa bem conceituada, prestadora de serviços ou produtora de bens com qualidade reconhecida pelo mercado. Se há algo em comum no meio empresarial é a certeza de que a empresa que atua em regime de “Qualidade Total”, com constantes reavaliações em seus processos, dificilmente estará, no seu ambiente de negócio, fadada a ter problemas insolúveis ou o de trilhar o caminho do fracasso.

A “GQT - Gestão da Qualidade Total,” em inglês; “TQM - Total Quality Management” é uma estratégia de gestão focada na qualidade quando da execução de todos os processos ligados à organização da empresa. A sua elaboração e execução possui a participação de toda a sua equipe. Sua identificação como “Total”, se prende ao fato da mesma possuir como abrangência o envolvimento dos seus parceiros, tais como: - fornecedores de bens e serviços, distribuidores, dentre outros.



Pois é! No passado o conceito da Qualidade era limitado. O FORDISMO, de

Henry Ford, empresário norte-americano, fundador da FORD Motor Company, nascido em 1863 em Springwells, Michigan nos EUA, ficou famoso pela produção de grande quantidade de automóveis a baixo custo por meio da utilização do artifício conhecido como "linha de montagem". O seu auge se deu no pós-1ª Grande Guerra. "Tempos Modernos". Modern Times de 1936, filme do ator e diretor Charles Chaplin, retrata bem àquele momento da história. O Sistema veio a encontrar a sua decadência no início da década de 70 do século passado. Os japoneses da montadora TOYOTA, foram os primeiros a empregar o conceito "TQM", o qual ficou conhecido como o "TOYOTISMO." Superou e, bem, os resultados gerados pelo FORDISMO. Foi no Japão, que W. Edwards Deming e Joseph M. Juran, após a 2ª Grande Guerra, trabalharam para que a Qualidade Total tomasse o formato que influenciou diversos empresários, em todo o mundo.



O conceito de Qualidade após o seu desenvolvimento ao longo do tempo, evoluiu para a visão de Satisfação Plena do Cliente, satisfação esta que não é somente o resultado do grau de conformidade obtido com as especificações técnicas, mas de um somatório de fatores, tais como: - condições de pagamento ofertadas, cumprimento do prazo do serviço e pontualidade na entrega do produto, precisão no atendimento pré e pós-venda, dentre outros.



Cultura Organizacional: O filósofo da gestão empresarial moderna, Philip Crosby, em 1998, definiu assim a GQT: "A Gestão pela Qualidade Total significa criar, intencionalmente, uma cultura organizacional em que todas as transações são perfeitamente entendidas e corretamente realizadas e onde os relacionamentos entre funcionários, fornecedores e Clientes são bem-sucedidos."



A GQT não é, em suma, a junção de atividades, procedimentos e eventos. É algo baseado em política que exige, com clara definição, a necessidade de disciplina na execução das transações, na educação e treinamento contínuos do Pessoal, atenção acurada aos relacionamentos e, o envolvimento dos dirigentes, baseado na filosofia da melhoria contínua.

Até a alguns anos atrás, a GQT era apresentada como a melhor solução de gestão para as organizações. Hoje já há segmentos que a questiona, dizem ser incompleta. Há quem prefira adotar o BSC - Balanced Scorecard. Esta é, ainda, uma questão em discussão. Está ocorrendo no ambiente acadêmico. Estão estudando a viabilidade de integração desses dois

modelos. No Google há artigos que se aprofundam neste tema.

Hoje as empresas não estão somente preocupadas em serem mais competitivas e, sim como manter esta situação à longo prazo. As mudanças e oscilações, no mercado, exigem adaptações para que possam ser enfrentadas. Os concorrentes também trabalham forte para às suas sobrevivências. Mais do que nunca é necessário à utilização da TI - Tecnologia da Informação. Assim, mapeamos toda empresa e observamos o que está bem, e o que deverá ou, poderá, ser revisto.

O BSC - Balanced Scorecard é uma metodologia de medição e gestão de desempenho a qual foi desenvolvida em 1992, pelos professores Robert Kaplan e David Norton, da Harvard Business School (HBS). Os métodos usados na gestão do negócio, dos serviços e da infraestrutura foram baseados em metodologias consagradas que podem utilizar a TI e os softwares de ERP - Enterprise Resource Planning, como elementos de apoio.

Considerando-se esta possibilidade de junção GQT e BSC e, mais ainda, a utilização dos de alguns programas de apoio a melhor orientação da GQT, tais como:

- **O 5S:** O Programa Bse para o GQT - Trata-se de uma mudança de cultura dentro da organização, por isso é fundamental a participação e envolvimento da alta gerência na sua implementação. Recebe este nome porque é representado por 5 palavras japonesas iniciadas pela letra S:



- 1) Seiri: Separar e descartar;
- 2) Seiton: Ordenar e Organizar;
- 3) Seiso: Limpar e inspecionar;
- 4) Seiketsu: Padronizar;e
- 5) Shitsuke: Auto-disciplina.

Com o 5S, os profissionais da organização estarão mais dispostos a mudarem para melhor.

É por isso que o 5S é considerado como a base para a qualidade total. É o primeiro

passo para projetos mais audaciosos como a certificação das normas ISO, por exemplo.



6σ

Seis Sigma – 6σ

Definição: metodologia focada na **eliminação dos defeitos** de processos dentro de uma organização. Tem como objetivos **proporcionar aos clientes um produto ou serviço próximo da perfeição**.

A metodologia se baseia no desenvolvimento de projetos, utilizando a estatística alinhada ao uso das ferramentas da qualidade e os métodos quantitativos.

- **SEIS SIGMA:** O Seis Sigma é uma técnica relativamente nova criada pela Motorola na década de 80. O Seis Sigma não criou nada de novo ou diferente. Utilizou-se apenas de metodologias anteriores já consagradas na boa gestão de processos. Utiliza-se, como base para análise e decisões, as ferramentas da estatística tais como, gráficos e diagramas. É aplicável tanto em indústrias de manufatura, como também em empresas de serviços como bancos, empresas do setor de transportes, fornecedores de serviços e, etc.

- **KAIZEN:** Conhecido como KAIZEN , KAI = modificar e ZEN = para melhor, ou seja, modificar para melhor ou melhoria continua,

tem sido o conceito mais importante da administração japonesa e é responsável pelo seu progresso industrial e sucesso competitivo,

- Dentre outros. A GQT passa a ser um instrumento de grande valia para qualquer organização que se preze!

A utilização da GQT como ferramenta, facilita aos gestores à execução das estratégias macro e micro das empresas. Um dos objetivos de grande valia é a previsão quanto aos fatores que possam vir a causar problemas em seu âmbito.

É um erro pensar na qualidade apenas para atender as necessidades dos Clientes da empresa. É necessário que se considere os demais benefícios que ela pode trazer, que não são poucos, incluindo a Redução Real de Custos. A Gestão da Qualidade Total nunca foi tão visada nas corporações como nos últimos tempos. As empresas tem percebido que à sua prática pode vir a melhorar todas as áreas do negócio.



Há quem diga que pequenas e médias empresas ficam fora disso. Grande equívoco! Assim como podemos administrar grandes empresas quando possuímos meios e competência para administrar pequenas e médias, pois nos basta trabalharmos com um leque maior de Pessoal e administrarmos uma quantidade maior de problemas, podemos, perfeitamente, ter Sistemas mais simples, mas suficientemente abrangentes, a fim de nos fornecer os elementos essenciais às nossas tomadas de decisão em nossos pequenos ou médios negócios, primando, assim, pela melhor qualidade possível, de seus resultados.



No Brasil, o nosso grande desafio, na realidade, é a disciplina dos profissionais, pois a tendência é a do relaxamento. Infelizmente! É a de, com o passar do tempo, voltarmos a ser o que sempre fomos. Existem casos em que fica claro a não ocorrência da mudança de cultura no ambiente da empresa, algo que é fundamental para o sucesso do programa.

Alexandre Rocha - Economista

MULTI - MÉTODOS
Consultoria e Gestão Empresarial
PCA - Presidente do Conselho de Administração

**“Muitas coisas não ousamos
empreender por parecerem difíceis;
entretanto, são difíceis porque não
ousamos empreendê-las”
autor: Lúcio Aneu Séneca**