



PALAVRA DO CONSULTOR **NEW VALUE – NOVO VALOR**

NV CONSULTORIA E TREINAMENTOS EM SISTEMAS DA QUALIDADE

Ano 2005 – Edição 3

Santo André, junho/2005.

Agregando valor à sua empresa!

MITOS E REALIDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Implementar um Sistema de Gestão da Qualidade é uma preocupação atual que as organizações, com visão estratégica de futuro, necessitam ter. Sobretudo quando se analisam questões relacionadas à sobrevivência como: melhoria de processos, comprometimento da equipe, fidelização de clientes, redução de custos, fortalecimento do diferencial competitivo e ética, entre outros.

A análise, sobre esta ótica, nos obriga a entender os principais fundamentos que estão relacionados com a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, como, por exemplo, a ISO 9001:2000. Ou seja, como surgiu este modelo que vem sendo hoje adotado por mais de 150 países do mundo e acreditado pelas principais entidades internacionais que regem a Qualidade; também porque se tornou um mito, quando tratado dentro de organizações que prestam serviços relacionados a aviação e turismo.

A ISO, International Organization for Standardization, foi criada em 1947, com sede em Genebra na Suíça, com o objetivo de padronizar todos os produtos produzidos na época, criando normas técnicas que permitam esta padronização.

No Brasil este organismo é representado, comercialmente, pela ABNT (Associação Brasileira das Normas Técnicas) e, tecnicamente, pelo INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia).

Implementar, portanto, um sistema de gestão, para a qualidade dos serviços, não se trata de modismo ou qualquer outra interpretação equivocada. Sem dúvida estamos falando de um "novo"¹ caminho que, se corretamente implementado, fará com que a organização atinja todos os objetivos relacionados aos seus mitos e credos. Objetivos estes que são

¹ Um sistema de gestão da qualidade, no Brasil, ainda se torna novo para muitas organizações, principalmente para as de pequeno porte, que vem crescendo sem preparação nenhuma e mantendo sua gestão de processos e pessoas, da mesma forma de quando começou a se organizar como entidade prestadora de serviços.

alcançados com resultados a médio e longo prazo.

Alguns mitos e credos, identificados em nossas consultorias e experiência de alguns anos implementando sistemas de gestão, em relação aos principais dirigentes e gestores das empresas clientes:

- ✓ Minha equipe não se compromete.
- ✓ O pessoal não entende qual é o nosso objetivo.
- ✓ As informações não são cumpridas em conformidade ao proposto.
- ✓ Alguns atendentes suprem a ineficiência da equipe.
- ✓ Os erros acontecem por falta de atenção.
- ✓ Todos sabem o que devem fazer.
- ✓ Corrigimos, imediatamente, os problemas quando os clientes reclamam.
- ✓ Os investimentos no sistema devem resolver, imediatamente, os problemas de faturamento baixo.

Algumas realidades em relação a esses mitos ou credos:

- ✓ Os diretores precisam se comprometer, ou seja, se envolver pessoalmente no projeto.
- ✓ Os objetivos, para serem alcançados, devem ser claramente divulgados. Como por exemplo, metas de satisfação de clientes, de pessoas e indicadores de desempenho dos processos.
- ✓ Os sistemas informatizados são parcialmente utilizados. Como por exemplo, todos possuem campo de observações e, na maioria dos casos, se encontram em branco.
- ✓ Não há investimento em treinamento e valorização da equipe.
- ✓ Não há nenhum padrão quanto aos critérios na execução dos processos.
- ✓ Os problemas são tratados quanto ao efeito e nunca em relação as causas.
- ✓ A visão, na implementação do SGQ, é deficiente, pois o faturamento é visto como objetivo e não com consequência.

Em que nível sua organização encontra-se hoje? Valorizando mitos e credos ou realidades?

Encerro deixando com você um pensamento do prof. Luiz Marins:

*"Novos
sistemas geram
medo, mas quando ele
é vencido, é uma libertação. Se
a equipe não estiver unida pra construir
empresa de valores diferentes, você sozinho
não consegue mudar".*

João Carlos de Noronha