## 07/04/2014 - Qualidade: um estado de espírito

*Por Maurício Luiz Szacher**

Quando desejamos qualidade, precisamos fazer certo logo da primeira vez; mas, para que isso aconteça, é necessário entender e comprometer-se com o cumprimento de uma série de requisitos.  O processo para se atingir a qualidade total – seja em nossas vidas ou na empresa – exigirá que se trabalhe arduamente para atingi-la em diversos estágios.
O primeiro é a qualidade de vida. As empresas devem proporcionar, aos funcionários, condições salariais mínimas necessárias e suficientes para alimentação, moradia, saúde, educação e segurança, fora e dentro da empresa, por meio de políticas claras e do esforço e dedicação de todos. As mesmas devem, ainda, sensibilizar e conscientizar a todos para a obtenção do envolvimento e comprometimento.
A qualidade dos serviços também é um fator-chave e só pode ser obtida quando o requisito qualidade de vida for cumprido. Em outras palavras, quando existe uma linha em qualquer organização, a mesma é de conhecimento de todos e está sendo seguida. Nesse estágio, a empresa pode investir em seus funcionários, qualificando-os para os as tarefas.
Por fim, chega-se à qualidade dos processos, etapa em que a soma de mão de obra qualificada e comprometida, aliada a métodos claros, máquinas e materiais (matérias primas) adquiridos e bem armazenados, permite a obtenção de um proceso de qualidade.
O resultado obtido pela somatória dessas três etapas só pode ser o desenvolvimento de produtos e serviços com qualidade. Não se busca a qualidade após a fabricação de produtos, mas antes e durante o processo produtivo. Os itens terão ou não qualidade em função da ação executada por todos os integrantes da organização.
Podemos dizer, portanto, que empresas que possuem essa linha de procedimentos contam com um sistema de gestão eficaz e eficiente da qualidade.
E por que definimos qualidade como um ‘estado de espírito’? Porque ela deve estar no comprometimento de todos – do presidente ao mais simples dos funcionários da organização. Deve estar no respeito aos clientes e fornecedores, iniciando-se pelos fornecedores externos, passando pelo processo "fornecedor e cliente interno" até chegar ao cliente final. Tal processo é complementado pelo respeito ao meio ambiente, através de políticas e princípios da qualidade definidos pela alta administração, conhecidos e seguidos pelos colaboradores.
A receita é simples, mas segui-la à risca, nem tanto. O motivo está na crença das empresas, dos empresários e dos executivos de que fazer com qualidade custa mais caro. Outras razões – como a falta de uma política econômica clara, que não permite às empresas planejar – somam-se à lista de limitadores para a obtenção da qualidade.
Uma das saídas é não esperar pelo governo e iniciar o processo, fomentando, entre os funcionários, elementos de conscientização relacionados à higiene, saúde e educação, além de investir em treinamento de forma global, de modo a capacitar os colaboradores para o trabalho.
Finalmente, pode-se implementar um sistema de gestão da qualidade, conforme preconizado pela Série ISO 9000. Esses são passos essenciais para se estabelecer a qualidade como um estado de espírito.

* Maurício Luiz Szacher é engenheiro Químico, especialista em qualidade pela Universidade de

Estocolmo (Suécia) e auditor líder da SAS Certificadora

Hipertexto Consultoria e Assessoria de Imprensa