

# *A qualidade é um diferencial?*

*Por Marcelo Gonçalves Pereira<sup>1</sup>*

*21/11/2019*

**N**ão se pode negar que a forma naturalmente brasileira de tratar a qualidade, tanto para produtos como para serviços é questionável. Isso se deve muito porque não encaramos a qualidade como uma cultura, mas sim como um departamento. Um produto ou um serviço entregue a um cliente final jamais pode ser de responsabilidade de um único departamento. Se assim o fosse, não seriam necessários tantos processos e controles antes da entrega. A qualidade final é o resultado de pequenos pedaços de qualidade somados em cada etapa do processo produtivo, e isso só é possível se a encarmos como cultura. É o “fazer certo na primeira vez”.

O termo qualidade vem do latim “qualitate” que significa jeito de fazer. A norma brasileira ABNT NBR ISO 9000 define qualidade como sendo o “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”. Qualidade não pode ser interpretada somente como sendo o que é entregue ao final do processo produtivo. Qualidade é tudo. É organização, limpeza e tudo que envolva o processo de produção. Tudo deve estar orientado a atender os requisitos estabelecidos para o que será entregue. Qualidade é resultado, mas com foco direcionado a todas as etapas e recursos envolvidos na produção de um bem ou serviço. A qualidade é e sempre será um meio e não um fim.

No Brasil, somente na década de 90 é que as empresas sentiram a necessidade de se colocarem com maior competitividade no mercado, até mesmo porque, foi nessa época que houve a abertura da economia ao mercado internacional. Outro fator importante para que a qualidade fosse tratada com outros olhos foi a criação do PBQP (Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade) pelo governo e principalmente pela forma como o cidadão passou a visualizar a qualidade enquanto consumidor. Mesmo sendo recente todo esse movimento, o Brasil é reconhecido pelos japoneses como sendo o segundo maior do mundo em se tratando do movimento pela qualidade.

Quando olhamos para a qualidade somente como um fim, deixamos de perceber que uma gestão da

qualidade eficaz, visa claramente o aumento da produtividade e conseqüentemente o aumento da competitividade da organização. A melhoria do desempenho empresarial depende disso. O fato é que a abordagem de um sistema de qualidade somente será eficaz se este manter o foco em todas as etapas do processo que gera o produto ou serviço e não somente na avaliação final da conformidade. Nesse sentido, a mudança cultural de pessoal e o aprimoramento tecnológico se torna um imperativo para o sucesso da empreitada da qualidade.

Tirando as grandes organizações que já conseguiram implementar em suas operações a cultura da qualidade como sendo de responsabilidade de cada operador na execução dos processos, o restante ainda continua encarando a qualidade como sendo apenas um departamento, e assim sendo, estão pagando caro por isso. O principal efeito dessa visão é a falta de competitividade perante o mercado, mercado esse que já não mais olha somente para preço. O pior de tudo isso é que mesmo vivenciando toda essa realidade, ainda se insiste em tratar as dificuldades com o famoso “jeitinho brasileiro”, deixando de lado a satisfação do cliente final.

Não visualizo a qualidade como sendo um diferencial. A visualizo como uma obrigação. No nível de competitividade que o mercado exige nos dias atuais, não podemos mais entregar algo a qualquer custo ou de qualquer maneira. O consumidor está cada vez mais exigente. Pelo lado das organizações, sem possuir qualidade que possibilite competir no mercado, o destino é o isolamento e por último a saída do mercado. Em alguns setores, a organização para operar no mercado precisa estar autorizada via certificações específicas. Nesse sentido, a qualidade não é um diferencial e sim a chave para a alavancagem comercial.