

## O QUE É UMA EMPRESA DE QUALIDADE?

As estratégias podem ser as mais diversas para se desenvolva uma imagem de empresa de qualidade: diversas primam pela tecnologia, pela inovação, pela abrangência internacional ou intercontinental. Outras pelas certificações atingidas, ou pelo marketing do produto ou serviço. Outras associam seus produtos ou serviços a ações sociais. Mas tudo isso pode ser um grande desperdício comumente praticado na classe empresarial brasileira.

### WILSON MÍCCOLI, PhD

**U**ma real empresa de qualidade é aquela que a todo o tempo dispõe boas quantidades de energia proativa com o propósito de eliminar suas falhas e assim poder atingir a plenitude da satisfação de seus clientes. O sucesso de uma empresa depende completamente da satisfação e fidelização de seus clientes. Só há crescimento da organização quando há sucesso de vendas e quando seus clientes estão satisfeitos com o que adquiriram.

Todo e qualquer tipo de relação com os clientes carece de perfeição. Eliminar falhas significa inserir o gene da qualidade como uma filosofia de trabalho, do fazer certo desde a primeira vez em todas as operações de todas as pessoas da empresa, indistintamente da função que venha possuir. O gene da qualidade deve ser introduzido pela alta direção pela constância de propósito<sup>1</sup>.

A ideia de delegar a responsabilidade para o gerente da qualidade demonstra internamente que a alta direção não está comprometida ou interessada suficientemente em produzir a qualidade<sup>2</sup>.

Presenciei inúmeras situações onde o gerente da qualidade da empresa recebeu fortes repreensões sobre falhas descobertas em produtos ou serviços, enquanto que isso acontecia, essas falhas continuaram a ser produzidas.

O objetivo de produzir a própria qualidade deve ser entendido como a mais nobre das estratégias, impulsionando toda a organização na direção da melhoria contínua, onde uma intolerância proativa aos erros é inserida, porém ao mesmo tempo mostrando que eles tornam-se lições aprendidas e que contribuem constantemente para a busca da perfeição no fornecimento dos produtos e serviços.

Uma empresa de qualidade pode ser facilmente reconhecida quando se conversa com seus colaboradores. Todos sabem a importância de satisfazer, até encantar o

cliente. Todos sabem a importância e qual a relação do cliente com sua empresa. Todos conhecem as políticas de qualidade, proteção ao meio ambiente e segurança da empresa. Todos conhecem a filosofia da qualidade produzida.

Uma empresa de qualidade começa com o cliente que encomenda/demanda um produto ou serviço. Essa encomenda passa pela administração que processa e envia para a operação, que fornece o produto ou serviço. O feedback do que foi fornecido entra via o facilitador das métricas e ações da qualidade (que pode ser também ser conhecido como supervisor ou gerente da qualidade). Esse elemento interpretará as reclamações ou insatisfações do cliente e transmitirá imediatamente para as áreas responsáveis, que definirão as ações consequentes para solucionar o problema definitivamente.

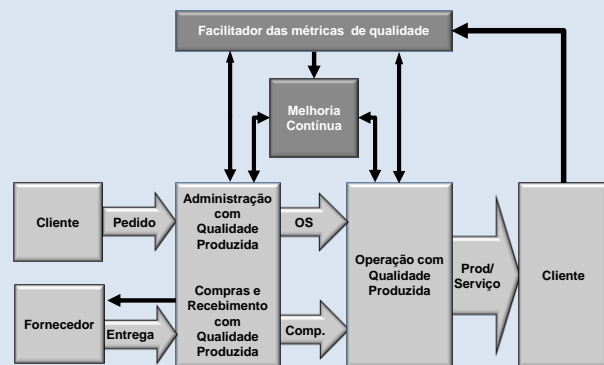


Figura 1 – Estrutura de uma empresa de qualidade

Os fornecedores também recebem feedbacks sobre o que estão entregando.

Essa estrutura é semelhante às de muitas empresas hoje existentes. A diferença está na responsabilização pela qualidade em todos os setores individualmente. O “gerente da qualidade”, como é conhecido, é apenas um gestor de informações referente à qualidade dos serviços ou produtos fornecidos. Mas a responsabilidade da produção dessa qualidade é do setor individualmente. Cada colaborador é responsável por uma parcela da qualidade que é produzida no ato de sua execução.

Controlar a qualidade significa apenas separar partes boas de ruins, pois já foram produzidas. O maior esforço deve haver, de todas as áreas, de produzir qualquer tipo de produto ou serviço, com qualidade máxima desde a primeira vez, sem erros. Os erros, porém, devem ser utilizados de forma intrínseca, para gerar melhorias e lições aprendidas.

A empresa de qualidade é aquela que está todo tempo preocupada em melhorar, em tornar-se o mais próximo possível da perfeição da entrega de produtos ou serviços.

**Wilson Míccoli, PhD integra o time da Cronos Quality, é consultor, professor e acumula grande experiência em gestão de processos industriais.**

<sup>1</sup> DEMING, W. E. **Qualidade: a Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

<sup>2</sup> MÍCCOLI, W. **Produzindo a Própria Qualidade – A Realidade das Indústrias no Brasil**. Salto: Schoba, 2011.