

A QUALIDADE E AS SUAS NOVAS ABORDAGENS COMO ESTRATÉGIA PARA CONTORNAR A CRISE



JOSÉ CARLOS SÁ
VICE-COORDENADOR DA PÓS-GRADUAÇÃO
EM GESTÃO DA QUALIDADE ESCE
INSTITUTO POLITÉCNICO
DE VIANA DO CASTELO
(carlos_sa@esce.ipvc.pt)

Desde a década de 90, a certificação das empresas pela norma NP EN ISO 9001 tem permitido às organizações adaptarem-se às novas filosofias dos mercados e continuarem a prosperar até ao presente. Ao contrário do que se possa pensar, o principal beneficiário com a implementação do Sistema de Gestão da Qualidade, pelo referencial actual NP EN ISO 9001:2008, é a própria empresa... e só depois, beneficia o cliente final, fruto da organização interna do seu fornecedor.

De facto, o referencial NP EN ISO 9001:2008 obriga as empresas a organizarem-se internamente, para posteriormente poderem satisfazer na totalidade os seus clientes finais. Essa organização interna passa por, entre outros, definir:

- Processos internos de funcionamento da empresa (comercial; concepção e desenvolvimento; compras; realização do produto ou serviço);
- Funções e responsabilidades para todos os níveis hierárquicos da empresa;
- Fluxo de informação entre departamentos e com os clientes finais;
- Tratamento de reclamações e não-conformidades.

Como se pode constatar, estamos a falar de organização interna da empresa baseada na melhoria contínua! Só a partir deste momento é que conseguiremos satisfazer na plenitude a parte mais importante de uma organização – "O Cliente!".

Porém, actualmente não é suficiente obter a total satisfação do cliente, é preciso ir mais longe. É preciso pensar em obter essa satisfação ao menor custo possível, eliminando todo o tipo de desperdícios.

Em 1950, Taiichi Ohno que trabalhava na Toyota, resolveu dedicar-se ao estudo desses desperdícios, tendo identificado sete: Produção Excessiva; Esperas; Manutenções Inúteis; Produções Inúteis; Stocks em Excesso; Movimentos Inúteis; Produtos Não-conformes.

Esta identificação permitiu iniciar a sua eliminação e reduzir muitos custos internos na Toyota.

Hoje a Toyota continua a ser um modelo de referência fruto dessa cultura japonesa inicial, tendo mesmo criado o seu modelo – Toyota Production System (TPS), o qual é muito procurado por qualquer tipo de empresa, independentemente do seu tipo de negócio ou de dimensão.

FÓRUM DA QUALIDADE ESCE/IPVC

No presente existe a procura por vários modelos que nos permitam reduzir os desperdícios internos. Entre eles destacam-se o "Lean" e o conceito do "Kaizen".

Tendo a Escola Superior de Ciências Empresariais (ESCE-IPVC) a noção da importância destas temáticas para o tecido empresarial nacional, irá realizar no próximo dia 4 de Junho de 2010 o "2º Fórum da Qualidade ESCE/IPVC", nas instalações da ESCE, onde irão ser abordados os seguintes temas: Filosofia LEAN; Ferramentas de Melhoria Contínua; TPS (Toyota Production System); Metodologia KAIZEN; Modelo EFQM; outros modelos de excelência da gestão da qualidade.

Toda a informação sobre o evento poderá ser consultada em www.esce.ipvc.pt e os interessados em participar deverão inscrever-se até ao dia 1 de Junho.

O objectivo deste evento é fomentar o debate sobre a temática da Qualidade e, acima de tudo, mostrar que qualidade não é a obtenção da certificação pelo referencial NP EN ISO 9001:2008.

A obtenção desta certificação não é mais do que o primeiro passo do caminho a percorrer, essencial às organizações que querem vencer neste mercado cada vez mais concorrencial!