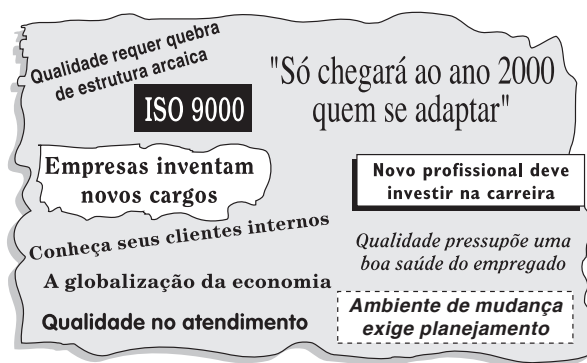


# A qualidade e você



**V**ocê já tinha lido, ou reparado em manchetes iguais a essas aí de cima? É, já estamos batendo na porta do ano 2000! E tudo o que conhecemos, o que nos foi ensinado por nossos pais, ou o que aprendemos na escola parece ficar para trás cada vez mais rápido, mais rápido!... As novidades, então, nem se fala! Chegam em velocidades cada vez maiores e acabam "atropelando" a gente. Aí estão o telefone celular, as transmissões por satélite e a TV a cabo que não nos deixam mentir.

E você, que está começando agora a primeira aula do Módulo de Qualidade do Telecurso 2000 Profissionalizante, já tinha percebido isso? Claro que sim! O simples fato de ter decidido estudar pelo Telecurso já é um grande passo. Isso significa que você percebeu que, no mercado de trabalho cada vez mais difícil, só tem bons empregos o profissional que for extremamente bem preparado.

Estar bem preparado, nesse caso, significa não só saber fazer bem as coisas, mas também saber o que as empresas estão fazendo em termos de melhoria da qualidade de seus produtos e serviços. E o que elas estão exigindo de seus funcionários para que todos alcancem esse objetivo.

Por isso, nesta primeira aula, vamos explicar a você o que é essa história de qualidade total; porque, de repente, todo mundo começou a falar sobre isso e como você poderá se preparar para enfrentar o desafio de conseguir ou se manter em um bom emprego, mesmo em tempos de crise "braba".

Pois é, todo o mundo pensa que essa história de qualidade é invenção de japonês. E a propaganda contribui para isso: você se lembra daquele anúncio na TV que diz “Nossos japoneses são mais criativos que os outros”? Mas, isso não é coisa de japonês, não. A idéia de qualidade é tão velha quanto o primeiro pote de cerâmica que o primeiro artesão fabricou milhares de anos atrás. Só que ela foi mudando...

Quando o homem começou a plantar e colher seu próprio alimento, foi praticamente obrigado a construir abrigos duráveis, fabricar roupas, objetos, ferramentas, armas... Então, à medida que os grupos sociais iam se organizando, essas tarefas começaram a ser divididas entre os vários membros das comunidades. Aos artesãos de maior habilidade, era reservada a posição de destaque que a importância do seu trabalho merecia. E eram eles mesmos que avaliavam a qualidade de seu trabalho.

Mas, o que era a qualidade para aqueles trabalhadores? Talvez algo que fosse prático, como um par de sapatos; ou resistente, como uma armadura; ou durável, como uma ferramenta, mas não necessariamente bonito. Podia também ser algo que levasse muitos anos para ser fabricado, como uma porcelana chinesa, ou que se destacasse pela delicadeza do material com o qual era feito, como uma seda, por exemplo.

Praticidade, resistência, durabilidade, beleza eram características controladas pelo próprio artesão e, juntas ou separadas, foram durante milhares de anos, sinônimos de qualidade. Mas, o tempo passou, essa idéia foi modificada pela Revolução Industrial que começou lá pelo fim do século XVIII, e que introduziu as máquinas na produção de alimentos e produtos. Com isso, foi possível produzir mais alimentos e mais bens para as pessoas consumirem.

Isso modificou totalmente as relações sociais: as pessoas começaram a sair do campo e vir para as cidades à procura de trabalho. As cidades cresceram, novas profissões surgiram. Dentro das fábricas, a preocupação era com métodos que agilizassem a produção e diminuíssem os custos. A introdução das linhas de montagem e a padronização das medidas foram conseqüências dessas preocupações.

Durante muito tempo, esse modelo de organização industrial manteve a idéia de que qualidade era ausência de defeitos. Quer dizer, o controle da qualidade era então realizado pelo inspetor de qualidade praticamente só depois que o produto estava pronto.

Foi aí que os japoneses entraram. Do controle de qualidade do produto, eles passaram a controlar a qualidade do processo, quer dizer, tudo o que envolve a produção de determinado produto, e eliminaram todas as tarefas que não acrescentassem características ao produto. Essa foi a grande “sacada” dos espertos orientais. A depressão econômica gerada pela crise do petróleo na década de 70 criou condições ideais para que essa idéia desse frutos. As empresas tiveram que se reorganizar para enfrentar a crise e, por isso, mudaram seu modo de administrar seus negócios. A economia ficou cada vez mais “global”. O que acontece em Tóquio, ou na Cidade do México nos afeta

imediatamente. As empresas competem ferozmente entre si, e quem não consegue oferecer produtos de qualidade, com custos baixos e preços competitivos, tem que fechar suas portas.

### O que é, o que é?

**Globalização da economia:** essa expressão, bastante usada atualmente, está ligada a duas coisas: acordos econômicos entre nações de modo a limitar o uso de barreiras de impostos que impedem a entrada de produtos de outros países, e a criação de grandes regiões econômicas como a CEE (Comunidade Econômica Europeia), o NAFTA (North American Free Trade Agreement, ou seja, Acordo Norte Americano de Livre Comércio), o Mercosul, formado por Brasil, Paraguai, Uruguai e Argentina.

Essas mudanças na empresa afetam diretamente o posto de trabalho e, em consequência, o perfil do trabalhador. Por causa disso, o operário também tem que mudar. Agora ele precisa estar sempre se atualizando sob pena de ficar rapidamente defasado em relação aos conhecimentos necessários para realizar seu trabalho. Quem não percebeu isso, não mudou, ou se adaptou, perdeu o emprego.

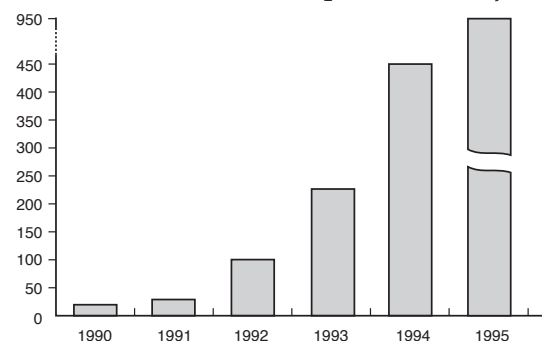
### Correndo atrás do prejuízo

E como fica o Brasil nesse cenário? Bastante preocupado, porque durante muito tempo (até 1990), a economia de nosso país foi bastante fechada e controlada. Agora, com a abertura trazida pelas leis votadas a partir de 1990, como por exemplo o *Código de Proteção e Defesa do Consumidor*, as empresas brasileiras estão começando a se preocupar em fornecer produtos de melhor qualidade. E isso está acontecendo não só por causa do Código, mas também por causa da entrada de produtos estrangeiros que passaram a concorrer com os nossos.

Além dessa concorrência, bastante saudável, diga-se de passagem, iniciativas do próprio governo brasileiro têm ajudado o nosso país a “correr atrás do prejuízo”. A mais importante de todas, é o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP). No próprio documento que descreve esse projeto, fomos buscar o objetivo desse programa, que é: “Apoiar o esforço brasileiro de modernidade por meio da promoção da qualidade e da produtividade, com vistas a aumentar a competitividade de bens e serviços produzidos no Brasil”.

Mas, será que isso deu resultado? Deu, sim! E bastante importantes. Veja o gráfico ao lado:

Este gráfico, baseado em outro publicado no Informativo do PBQP de janeiro de 1995, mostra o aumento significativo de empresas brasileiras que receberam o certificado de conformidade com as normas ISO - Série 9000. De apenas 18 em 1990, eram 948 em 1995!



## O que é, o que é?

**ISO - Série 9000:** é um conjunto de normas elaboradas pela ISO (International Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional para a Padronização), uma organização internacional com sede em Genebra na Suíça, com a finalidade exclusiva de tratar questões ligadas à qualidade. Quando uma empresa recebe a certificação, isso significa que o conjunto de seus procedimentos e processos está de acordo com esse conjunto de normas.

AULA

1

Esse programa permitiu, também, a criação do Prêmio Nacional da Qualidade para incentivar as empresas a desenvolverem programas de qualidade próprios e que possam servir de modelos para outras empresas.

Até o PROCON, aquele órgão que defende os seus direitos como consumidor e do qual, com certeza, você já ouviu falar, é um resultado concreto desse programa.

Código de Defesa e Proteção do Consumidor, Prêmio Nacional de Qualidade e Produtividade, implantação de PROCONs, Mercosul, tudo isso está fazendo as empresas se mexerem. E isso tem tudo a ver com você. Como? Você vai saber na próxima parte da aula.

O assunto Qualidade não é uma “matéria” de escola que você tem de saber “de cor e salteado”. Porém, quanto mais você souber sobre ele, melhor. Por isso, vamos propor que você leia no mínimo dois artigos de jornais ou revistas que falem sobre Qualidade. Para ajudá-lo a reconhecer o assunto, vamos apresentar as seguintes palavras ou expressões-chave: *ISO 9000, cliente, certificação, programa de qualidade, treinamento, fornecedores, parceria, gestão da qualidade*.

Se você freqüenta um teleposto, leia e discuta com seus colegas as idéias que aparecem nos artigos escolhidos. A gente gostaria que vocês apresentassem, principalmente, suas opiniões sobre como vocês acham que essas idéias afetam suas vidas como trabalhadores e pessoas.

É hora  
de pensar

## Qualidade. O que é que você tem a ver com isso?

É, meu caro, exatamente tudo! Seja como pessoa e consumidor de bens e serviços; seja como operário na linha de produção.

Como consumidor, você tem o direito de exigir que as coisas pelas quais você paga tenham, no mínimo, a qualidade prometida pela propaganda. E isso vale também para os serviços prestados pelo Estado nas áreas de saúde, educação e segurança. Porque esses serviços não são gratuitos, não. Eles são pagos pelos impostos que devem ser recolhidos até sobre uma simples caixa de fósforo que você compra.

Você deve ficar atento também para o fato de que qualidade, nesse tipo de serviço, não quer dizer simplesmente a vaga na escola, o leito do hospital e o ladrão na cadeia. Qualidade, nesse caso, significa o professor bem preparado, presente na sala de aula, assumindo a responsabilidade de ensinar o seu filho. Significa

também, o bom atendimento no hospital, com médicos descansados, enfermeiros bem treinados e níveis de infecção hospitalar dentro dos padrões aceitáveis. E quer dizer, finalmente, policiais corretos, educados e realmente preocupados com a segurança da população. Se você não tem isso, está em todo o direito de “espernear”.

Qualidade é, essencialmente, **satisfação do cliente**. Essa é a base para todos os programas implantados por qualquer empresa, atingindo todos os setores, desde a portaria até o presidente. Mas, **quem** é o cliente? No plano pessoal e dependendo do momento, somos **todos** ao mesmo tempo **clientes** e **fornecedores**.

“Como posso ser cliente e fornecedor ao mesmo tempo se nem sou dono de uma empresa, não trabalho em balcão de loja, e ultimamente o dinheiro só dá mesmo para o essencial!” Pode sim! Observe o seu relacionamento com a sua família. Todos os membros dela são seus clientes na medida em que precisam do seu carinho, afeto, atenção.

No plano profissional, somos clientes dos colegas dos quais nosso trabalho depende, do mesmo modo que outros colegas são clientes do trabalho que produzimos.

E o que o cliente espera? Ele espera receber da maneira desejada, seja lá o que for que ele compre ou precise. No mundo dos negócios de hoje, qualidade no sentido de satisfação do cliente não é vantagem sobre o competidor, mas alguma coisa tida como certa. Isto é, a empresa tem que ter “aquele algo mais”. Conquistar os clientes é hoje o grande objetivo das empresas para fazer frente à competição.

Isso envolve mexer com o modo de administrar, o que significa, principalmente, ter uma noção absolutamente clara da visão da empresa em relação a suas metas. E significa também controlar rigidamente cada etapa do processo para que nada seja esquecido. O conjunto de métodos e orientações para esse tipo de administração é chamado de Gestão da Qualidade.

Do ponto de vista do empregado, não importa qual a posição que ele ocupe dentro da empresa, isso significa assumir a responsabilidade total pela qualidade de seu próprio trabalho. Mas, parece que isso também não é novo, e você até deve estar pensando: “Epa! Voltamos ao que era antes, quer dizer, aquela história do artesão ser o responsável... Isso já foi falado no começo desta aula”.

Você tem razão. Só que o contexto é outro, porque a linha de montagem continua lá, mas organizada de outra forma. Por causa disso, novos perfis profissionais estão surgindo. A empresa agora exige que seu funcionário seja não apenas assíduo, pontual, limpo, organizado e bem treinado no que faz; mas que também saiba trabalhar em grupo, solucione problemas, seja criativo, cuide da máquina sob sua responsabilidade e forneça bons produtos ou serviços para que o seu cliente, isto é, o próximo colega que depende do trabalho que você fez, possa também executar um bom trabalho.

Por isso, hoje em dia, preparar-se para o mercado de trabalho é muito mais do que simplesmente aprender uma profissão. Basta lembrar que se você quiser

trabalhar em um escritório, será necessário saber mais que “datilografia”. Você vai precisar saber mexer com um computador e conhecer uns dois ou três programas que lidem com planilha de custos, gerenciamento de pessoal, folha de pagamentos... Isso para não lembrar da indústria mecânica: se você é um torneiro, por enquanto isso é ótimo. Mas os tornos CNC, comandados por computadores estão aí. Daqui a pouco, como vai ser?

A verdade é que o trabalhador precisa também ter “aquele algo mais”, ou seja, ter habilidades que envolvem coletar dados, analisá-los e organizá-los, fazer diagnósticos, elaborar, propor soluções e tomar decisões.

Isso fica muito claro, quando a gente lê nos jornais o quanto as empresas que optaram pelos programas de qualidade estão investindo em treinamento de pessoal. Para ter o grau de iniciativa ideal para o sucesso desses programas, é essencial que os funcionários saibam o que está acontecendo, não só na empresa, mas no mundo à sua volta. O caminho é estudar, dominar as informações referentes ao próprio campo de trabalho, acompanhar as tendências, estar preparado para trabalhar em células ou ilhas de produção, em resumo: não ser apenas bom, mas o melhor de todos. Isso é o que as empresas esperam de seus funcionários. Porque o importante para ela é vencer a competição. E isso só acontecerá se o time for realmente bom!

Por causa disso, as próximas aulas desse módulo sobre qualidade vão apresentar para você alguns conceitos, alguns métodos e algumas ferramentas usadas para o acompanhamento dos processos visando o aumento da produtividade, a melhoria da qualidade e, finalmente, a satisfação do cliente. É uma maneira de você saber o que o espera lá dentro da empresa. Queremos também que você se preocupe com isso como cidadão. Que tenha consciência de seus deveres e de seus direitos e que possa brigar por eles de uma maneira mais firme e justa.

**É hora  
de pensar**

Para você pensar um pouco, vamos contar uma pequena fábula: “Era uma vez um sapinho muito distraído que pulou para dentro de uma lata cheia de água. Até aí, nada demais, porque todo o mundo sabe que sapo gosta de água. Bem, acontece que a lata cheia de água estava em cima de um fogão e o dono do fogão, também muito distraído, não viu o sapinho e acendeu o fogo. Como a água foi esquentando devagar, o sapinho, no início, até que se sentiu confortável. Sem perceber o perigo que corria, foi ficando lá para ver o que acontecia. E aconteceu: ele morreu cozidinho da silva... O irmão desse sapinho, também bastante distraído, ao sentir sua falta, saiu pela cozinha a procurá-lo. Seguindo a direção do irmão, ele também chegou ao fogão. Só que, quando ele pulou na água, esta já estava fervendo. Sem pensar duas vezes, ele tratou de cair fora. Passou um pouco de calor, mas sobreviveu.”

É claro que essa história é uma brincadeira. Mas ela pode ser usada para exemplificar o comportamento de dois tipos de trabalhador diante das mudanças que estão ocorrendo no mercado de trabalho. Você seria capaz de dizer que tipo de trabalhador é o sapinho que morreu e que tipo é o que sobreviveu? E você, em que modelo acha que se encaixa? Pense nisso e discuta suas idéias com seus amigos ou colegas do teleposto.