

O futuro do país constrói-se com a qualidade



PAULO SAMPAIO
Presidente da Delegação Norte
Vice-Presidente Nacional Associação Portuguesa para a Qualidade

Uma das razões pelas quais me tornei um profissional da Qualidade foi um artigo escrito por James Harrington, em 1986, que li quando era estudante de Engenharia e Gestão Industrial na Universidade do Minho. Nesse artigo, Harrington define Qualidade como fazer sempre bem e sempre melhor do que a vez anterior. Estes devem ser os princípios que norteiam as nossas vidas, quer pessoais quer de profissionais da Qualidade.

Uma organização Excelente é aquela que alcança resultados superiores através da melhoria contínua dos seus produtos e serviços.

Com a investigação que faço, juntamente com os meus alunos, procuramos ajudar as organizações a compreenderem e a usarem melhor os conceitos da Qualidade. E esse deve ser o trabalho de todos nós – Profissionais da Qualidade espalhados pelo mundo. Nós, como sociedade, não teremos futuro se não tivermos Qualidade e o futuro da Qualidade pertence-nos e depende de nós – A Qualidade tem Futuro, O Futuro da Qualidade tem Presente, O Futuro da Qualidade Pertence-nos e Faz-se Todos os Dias!

Um dos mais importantes contributos que precisamos nesta área nos próximos anos é o de colocar os Profissionais da Qualidade e os Gestores de Topo das organizações a falarem a mesma linguagem. Quando isso acontecer assistiremos, certamente, à integração perfeita da Qualidade nas organizações. Hoje em dia isso não acontece. Deixo-vos aqui um desafio – quando fizerem uma palestra numa conferência sobre Qualidade perguntem, no início da sessão, quantos CEO's ou Gestores de Topo estão presentes na sala. Eu faço sempre esta pergunta... e as respostas que obtenho não vão ser, de certeza, muito diferentes das que vocês vão obter.

A Qualidade deve ser continuamente compreendida, assimilada e implementada, quer em organizações públicas quer em organizações privadas. Contudo, cada um de nós é responsável por “puxar” pela Qualidade, fazendo cada vez mais e melhor.

Como a minha formação base é em engenharia, não tenho grandes dúvidas em afirmar que

o Futuro da Qualidade depende, acima de tudo, da capacidade de concretização da seguinte expressão (Saraiva *et al.*, 2010):

Futuro = Fazer Bem x Fazer Melhor x Fazer Diferente

Contudo, as organizações hoje em dia têm de ir mais longe – devem procurar a Excelência. E como fazer isso? A forma mais simples é através da Qualidade, juntando-lhe um ingrediente especial – a Inovação, criando produtos e serviços inovadores e que ao mesmo tempo superem as expectativas dos seus clientes e das restantes partes interessadas (Saraiva *et al.*, 2010).

Excelência = Qualidade x Inovação

Não é fácil atingir a Excelência. Mas se nada fizermos e nos contentarmos com o mínimo, uma coisa é certa, nunca vamos ser Excelentes. Uma organização Excelente é aquela que alcança resultados superiores através da melhoria contínua dos seus produtos e serviços, que supera as expectativas dos seus clientes, que é reconhecida pelos seus pares e que é sustentável. Não é fácil ter uma organização Excelente, mas é um desafio que deve ser perseguido por todos os Profissionais da Qualidade.

Citando José Manuel Durão Barroso, Presidente da Comissão Europeia, aquando do seu discurso proferido no âmbito da Conferência sobre o Ensino Superior no quadro da “Estratégia 2020”, que decorreu em Lisboa em novembro de 2011 – “Se a Europa quer emergir mais forte desta conjuntura difícil, temos, mais do que nunca, de incentivar o crescimento económico inteligente, assente nas forças motrizes do conhecimento e da inovação. Esta é a única forma de construir uma economia mais sustentável para o futuro”. Na prossecução deste futuro sustentável, a Qualidade desempenha um papel fundamental.

Referências bibliográficas

Saraiva, P., Orey, J. Sampaio, P., Reis, M., Cardoso, C., Pinheiro, J., Tomé, L., “O Futuro da Qualidade em Portugal”, Associação Portuguesa para a Qualidade, Lisboa, 2010.