

Sistemas de qualidade: uma oportunidade estratégica

Edson Gil

Geralmente, quando falamos em sistema da qualidade, os olhos dos empresários e executivos costumam brilhar. Qual a empresa ou profissional que não deseja ser reconhecido como diferente, principalmente pelo nível de trabalho ofertado à cada cliente? Mas quando a época é de vacas magras, as coisas costumam não ocorrerem sempre assim.

De uma maneira geral, sabemos que um programa de qualidade pode ser visto sempre de duas maneiras.

A primeira como uma regra imposta por organismos, os stakeholders para usarmos a palavra técnica correta. Dentre estes temos: o governo, com suas agências regulatórias, departamentos, normas, regras e leis. Ou ainda, o mercado impondo alto nível de concorrência ou da exigência dos clientes. A outra forma é ver como uma poderosa ferramenta de “marketing” capaz de efetivamente diferenciar empresas, colocando cada uma em um determinado tipo de nicho, onde ter um sistema da qualidade impecável realmente faça a diferença entre ter lucro ou ter sucesso. A diferença entre as duas formas de ver a qualidade é a oportunidade de ampliar o escopo de estratégia. Principalmente se a cultura organizacional estiver envolvida. Em uma, a primeira, a qualidade sempre será vista como custo e imposta por outro. Na segunda, como desafio a ser alcançado da forma mais exata: como opção.

De um lado, os custos. Do outro as oportunidades estratégicas proporcionadas por sistemas que traduzem melhoria e não apenas controle.

Claro que para atingir este patamar de oportunidades estratégicas, é necessário iniciar pelo controle e pela educação. Para saber se o que estamos fazendo realmente está certo de acordo com algum parâmetro, e se o conhecimento usado é adequado, moderno e preciso. Nesse aspecto, diversas metodologias ajudam. Do 5S ao Seis Sigma. Mas, a sua maioria requer tempo e estudo...

A forma mais óbvia, prática e de maior velocidade é ter alguma referência. Um Norte. Um conjunto de metodologias testadas e evidenciadas por outras empresas iguais ou com a mesma atividade que a nossa, além de referendadas por organismos governamentais e instituições internacionais.

Mas, como disse, qualidade é mais do que o controle. É preciso que o programa de qualidade da empresa, baseado no controle e na educação continuada, evolua para um sistema da qualidade capaz de analisar a organização como o sistema complexo que é.

Essa é que a verdadeira oportunidade estratégica: criar condições para evolução do sistema da qualidade.

Essa é a oportunidade oferecida pelo sistema da SBAC, através do Programa Nacional de Controle de Qualidade e do DICQ Sistema Nacional de Acreditação, a capacidade de tornar o laboratório de análises clínicas uma empresa cada vez mais competitiva dentro de seu mercado.

Edson Gil é consultor em estratégia e assessor de marketing da SBAC. www.edsongil.com.br

Participe do



Programa Nacional de Controle de Qualidade
Patrocinado pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas

Rua Vicente Licínio, 95 Tijuca
Rio de Janeiro - RJ Brasil CEP 20270-902
Tel: 0 55 21 2103-4000
www.pncq.org.br pncq@pncq.org.br