

QUALIDADE E PRODUTIVIDADE

Alfredo Lobo¹

Qualidade e produtividade, fatores chave para a competitividade, sempre foram preocupação dos setores produtivos, em maior ou menor escala em diferentes setores, em especial nos países com economia aberta.

A qualidade observou diferentes abordagens ao longo do tempo, sendo até hoje fator chave de sucesso para as empresas. Com o acirramento da competição, como consequência da economia globalizada, a questão da adequada abordagem no trato da qualidade passou a ser uma questão de sobrevivência no mundo empresarial. Ao longo do tempo, desde a fase de produção artesanal até os dias de hoje, a qualidade observou, pelo menos, quatro diferentes abordagens.

A fase da produção artesanal caracterizou-se pela total aproximação entre o produtor e o consumidor. A interação plena entre o produtor e o consumidor propiciava que este passasse diretamente para o produtor suas expectativas. Até hoje, os produtos produzidos naquele período são conhecidos como “melhores” ou de “mais qualidade”, do que os atualmente produzidos.

A fase da revolução industrial provocou grandes mudanças em termos de abordagem da qualidade. O aumento da escalada da produção introduziu o chamado controle da qualidade. Inicialmente com foco na inspeção do produto final, o controle da qualidade observou uma série de aperfeiçoamentos. A inspeção em diferentes etapas do processo produtivo, o controle estatístico da qualidade, as cartas de controle, dentre outros, se destacaram. De qualquer forma, o controle da qualidade tinha ênfase na detecção de defeitos. O distanciamento entre quem produzia e quem consumia e a segmentação do controle da qualidade, como consequência da produção seriada, diluíram a responsabilidade pela qualidade e problemas com qualidade dos produtos surgiram com maior intensidade.

A exploração espacial, os programas nucleares e mais recentemente a exploração de petróleo em águas profundas, cujas instalações demandam maior confiabilidade, provocaram uma nova e importante mudança na abordagem da questão da qualidade nas empresas. Estudos demonstraram que a maior parte dos problemas de qualidade tinham origem em falhas gerenciais e não técnicas. Essa constatação deu origem aos chamados sistemas de gestão da qualidade, que associam ações de controle que, como anteriormente mencionado, têm ênfase na detecção de defeitos, com ações de administração da qualidade, que têm ênfase na prevenção de defeitos.

¹Alfredo Lobo é Diretor da Qualidade do Inmetro.

Pré-qualificar os fornecedores, analisar criticamente os projetos, elaborar e qualificar os procedimentos de execução e de inspeção, treinar e qualificar pessoal, calibrar os instrumentos de medir, identificar expectativas e avaliar o grau de satisfação dos clientes, dentre outras, são ações típicas de prevenção de defeitos, ou de administração da qualidade.

A base normativa hoje mais utilizada para a implantação de sistemas de gestão da qualidade é a norma ISO 9001:2000. Diante da necessidade de implantar sistemas de gestão da qualidade, os países, em especial os desenvolvidos, começaram a estabelecer normas nacionais de gestão da qualidade. Tal fato causou transtornos para as empresas exportadoras, que tinham que implantar sistemas de gestão da qualidade com base em diferentes bases normativas, para atender diferentes países. O mérito da ISO 9000 foi exatamente unir as diferentes bases normativas em uma única, hoje universalmente aceita.

No Brasil, a partir do início da década de 90, vem sendo observado um grande movimento em prol da melhoria da qualidade de produtos e serviços. A criação pelo Governo Federal do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade, a abertura econômica, que expôs as empresas brasileiras a um ambiente de grande competição, a evolução do cidadão brasileiro enquanto consumidor, que passou a exercer mais plenamente seus direitos e deveres, e a estabilização da moeda foram fatores indutores e decisivos para esse movimento.

Nesse período qualidade deixou de ser preocupação exclusiva dos técnicos, para ser de todos, mais em particular do gerente. O conceito atual é de que qualidade é adequação ao uso, cujos requisitos devem estar pré-estabelecidos.

O mercado globalizado vem demandando novas abordagens em termos da questão da qualidade. Uma adequada gestão pela qualidade, que tem decisiva contribuição para alavancar a competitividade, passou a ser decisiva para a sobrevivência das empresas, no ambiente de grande competição hoje observado.

Surgem as chamadas barreiras não tarifárias, ou barreiras técnicas, estabelecidas através da promulgação de normas, regulamentos ou procedimentos de avaliação da conformidade. O fato é que o espaço para dificultar o acesso a mercados através do estabelecimento de tarifas acabou para a grande maioria dos países, passando estes a fazê-lo através das barreiras técnicas.

Por avaliação da conformidade entende-se a implementação de uma sistemática, com regras pré-estabelecidas e devidamente acompanhadas e avaliadas, que propicie adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço atende aos requisitos de uma norma ou regulamento técnico. O mecanismo de avaliação da conformidade mais comumente utilizado e conhecido é a certificação. A certificação caracteriza-se pela existência de uma terceira parte independente entre o produtor e o consumidor. A declaração de primeira parte ou declaração do fornecedor, cuja implantação no Brasil já vem sendo processada é, também, muito praticada nos Estados Unidos da América e na Europa.

O grande desafio da avaliação da conformidade é sua utilização como regulador de mercados. A adoção de programas de avaliação da conformidade, obedecendo práticas internacionais, propiciará o reconhecimento mútuo entre programas de diferentes países, permitindo um natural fluxo de produtos, sem o ônus da repetição dos ensaios e avaliações nos países compradores.

Hoje, no Brasil, existem 45 programas de avaliação da conformidade de produtos de caráter compulsório e 82 de caráter voluntário. As estruturas de credenciamento de organismos de avaliação da conformidade e de laboratórios de calibração e de ensaios, coordenadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro, são as únicas da América Latina reconhecidas internacionalmente, o que representa uma vantagem competitiva para as empresas brasileiras.

A ampliação do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, atendendo às necessidades das empresas brasileiras, é um desafio.

A adoção de adequadas práticas de gestão da qualidade, normalização, metrologia e avaliação da conformidade, representam um diferencial na economia globalizada e, portanto, de fundamental importância para alavancar os esforços exportador brasileiro.