

AS BARREIRAS NA BUSCA DA QUALIDADE NAS ORGANIZAÇÕES BRASILEIRAS

Marcus Vinicius Carvalho Rodrigues

Nas organizações brasileiras os processos de qualidade não estão atingindo os resultados necessários. As causas são diversas, dentre elas, podemos identificar a utilização de modelos inadequados ao nosso meio cultural, a falta de comprometimento do governo federal e de grande parcela do meio empresarial, e por fim a não conscientização do consumidor brasileiro na busca de melhores bens ou serviços.

Quanto ao modelo nos parece ingênuo insistir na metodologia, técnicas e ferramentas da Qualidade Total, sem uma devida contextualização ou adaptação a nossa cultura, a realidade educacional dos nossos trabalhadores e a história da organização do trabalho no Brasil. Várias são as pesquisas que têm mostrado as falhas e o insucesso a médio/longo prazo, no Brasil, dos programas de Qualidade Total, que seguem os padrões e estilo idealizados em outras sociedades, principalmente no Japão.

O Brasil tem características próprias que não podem ser afrontadas ou relegadas, sob pena de tornarem-se barreiras aos processos de mudança organizacional, e em particular no que diz respeito a qualidade. Dentre muitos outros países, a Coréia do Sul, Canada, Austrália ou Suécia, são exemplo que os processos de qualidade precisam ter raízes e identificação com o meio no qual será implantado. É preciso que as organizações brasileiras busquem a sua Qualidade ToTao - isto é, o seu caminho próprio para a qualidade.

Nesta busca nossas universidades e centros de pesquisas podem contribuir de forma significativa. Atualmente a maioria destes, encontram-se a margem do processo e poucas com uma tímida contribuição, deixando com que consultores organizacionais, alguns verdadeiros show-mem, mas a maioria, desprovidos de um conhecimento organizacional sólido e desconhecedores de nossas peculiaridades culturais, ocupem um espaço tão importante e vital para o futuro de nossas organizações.

O governo federal, através do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - PBQP, tem se manifestado diante da necessidade de melhoria do padrão de qualidade dos bens e serviços produzidos no Brasil. Mas questionamos a eficácia e abrangência do programa como atualmente encontra-se formulado. O PBQP, tem se utilizado principalmente, dos métodos japoneses e por vezes tem se apoiado em visões ou idéias simplista ou equivocadas. A ex-ministra Dorothea Werneck, por exemplo, a quem o programa estava confiado, enalteceu durante sua gestão as certificações e os prêmios, como objetivo principal à ser atingido pelos processos de qualidade. Infelizmente a competente ex-ministra foi mal assessorada neste aspecto, e perdemos um valioso tempo na busca de uma motivação ou sensibilização, a nível nacional, destinada a criação de um eficaz e coerente modelo de qualidade do Brasil para o Brasil.

Outro aspecto a ser analisado é em relação a postura e ação do empresário brasileiro diante da problemática aqui exposta. A classe empresarial brasileira que conseguiu cortar o cordão umbilical com o governo, que sobreviveu ao caos do período inflacionário, e que resiste bravamente ao “Custo-Brasil”, as altas taxas de juros e a insensibilidade do governo, pode padecer de forma irreversível diante da qualidade dos concorrentes estrangeiros.

Alguns setores, como o de autopeças, o de brinquedos ou o bancário, já estão sendo vítimas da falta de competitividade. E não é a custa de paliativos, como o aumento do preço final ou do aumento de taxas de serviços e taxas de importação que o problema será resolvido.

É preciso que o empresário olhe para o interior de sua organização e a partir de seus próprios recursos, humanos, materiais e técnicos, do conhecimento acumulado, das características próprias da organização ou culturais, da capacidade dos fornecedores, e da necessidade do mercado consumidor, e crie o seu modelo de desenvolvimento, diante de um conceito de qualidade relativo e próprio. Assim a inserção desta organização no mercado, com saúde e de forma competitiva, dar-se-á de forma sólida e contínua.

O último aspecto das causas da baixa qualidade dos bens e serviços produzidos no Brasil, encontra-se no baixo nível de exigência do consumidor brasileiro. A falta de hábito de buscar seus direitos ou de reclamar diante de bens ou serviços abaixo das especificações técnicas, de um atendimento inadequado, ou de uma propaganda enganosa, faz com as organizações incapazes permaneçam no mercado. É necessário dinamizar um trabalho de conscientização do consumidor brasileiro, que foi iniciado com a Lei do Consumidor, ainda em desuso pela maioria de nossa população.

Este processo de conscientização, é decisivo, pois o consumidor passaria a ser o fiscal da qualidade e faria o papel de juiz, que decidiria a permanência ou não da organização no mercado.

É preciso mudar a postura das organizações, do governo e do próprio consumidor brasileiro para a busca de um melhor padrão de qualidade, sem o qual não pode se falar em competitividade, e muito menos em sobrevivência de alguns setores industriais ou de serviços diante dos novos tempos organizacionais. O quadro atual não se apresenta otimista. É preciso mudanças urgentes.