

# QUALIDADE DO PRODUTO E QUALIDADE DA EMPRESA

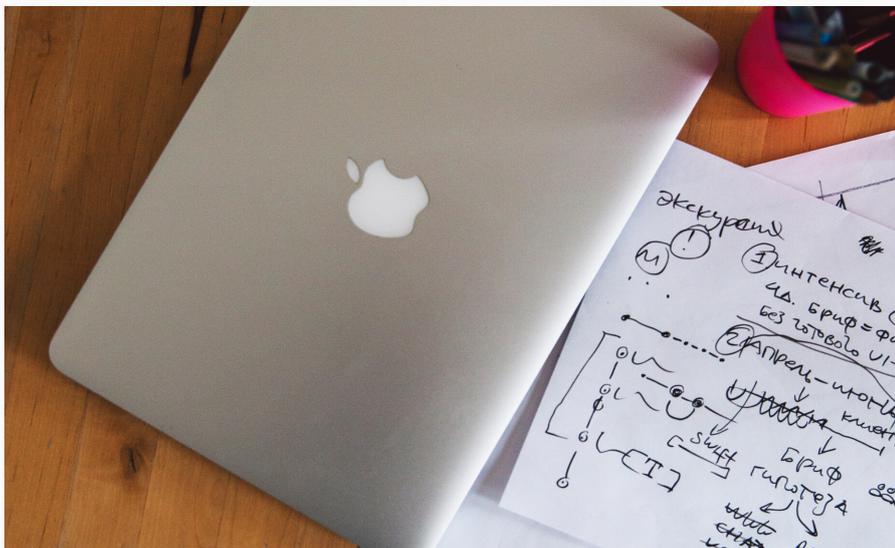
POR TELMO AZAMBUJA

## Podemos ter qualidade no produto sem termos qualidade na empresa?

Não se trata de uma pergunta fácil de responder pois a resposta pode ser sim, ou não.

Para exemplificar isso vamos considerar uma micro empresa, “de fundo de quintal”, dedicada à produção de ovos, cujo dono e gestor da empresa não é propriamente o que se chamaria de “adepto da qualidade”.

Se analisarmos os fatos que ocorrem na atualidade (2018), a “futuurologia” se confirma em 98 %.



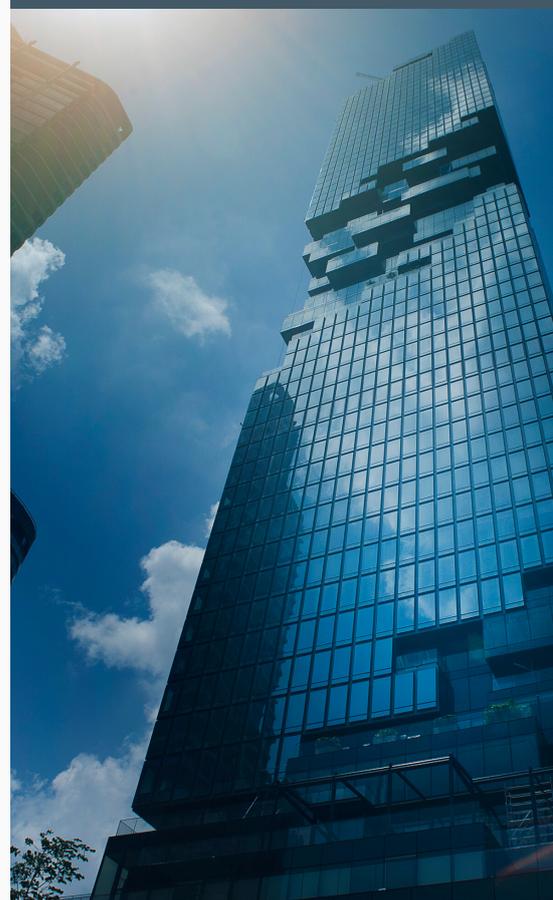


## Pelo contrário, vejamos algumas das atitudes deste dono de empresa:

Os pintos são adquiridos pelo menor preço; alguns fornecedores argumentam que ele deveria comprar pintos de linhagem apropriada para a produção de ovos, pois que, embora inicialmente mais caros, a maior produção futura de ovos compensaria. Desconfiado, ele acha que é tudo “conversa fiada”, papo de vendedor!

A ração é adquirida pelo menor preço; utiliza fornecedores de todo tipo (“- Tudo é a mesma coisa”, afirma ele); não busca assistência técnica de especialistas em avicultura; eventualmente aplica vacinas por conta própria; não acredita em água limpa e corrente; a limpeza das instalações é questionável, etc. (“- Afinal, estamos lidando com animais, para que tanto luxo?”).

Paga mal aos empregados, não acredita em treinamento, não motiva os empregados, a falta de limpeza e a desordem imperam, praticamente ninguém se sente estimulado.





## Consequentemente, a produção de ovos não é nada animadora:

Poucos ovos, pequenos, classificados como “ovos industriais”, vendidos a baixo preço. De vez em quando surge um ovo classificado como de boa qualidade, de bom tamanho, que alcança melhor preço no mercado. A renda total, como não poderia deixar de ser, é pequena e decrescente, quando não há prejuízo.

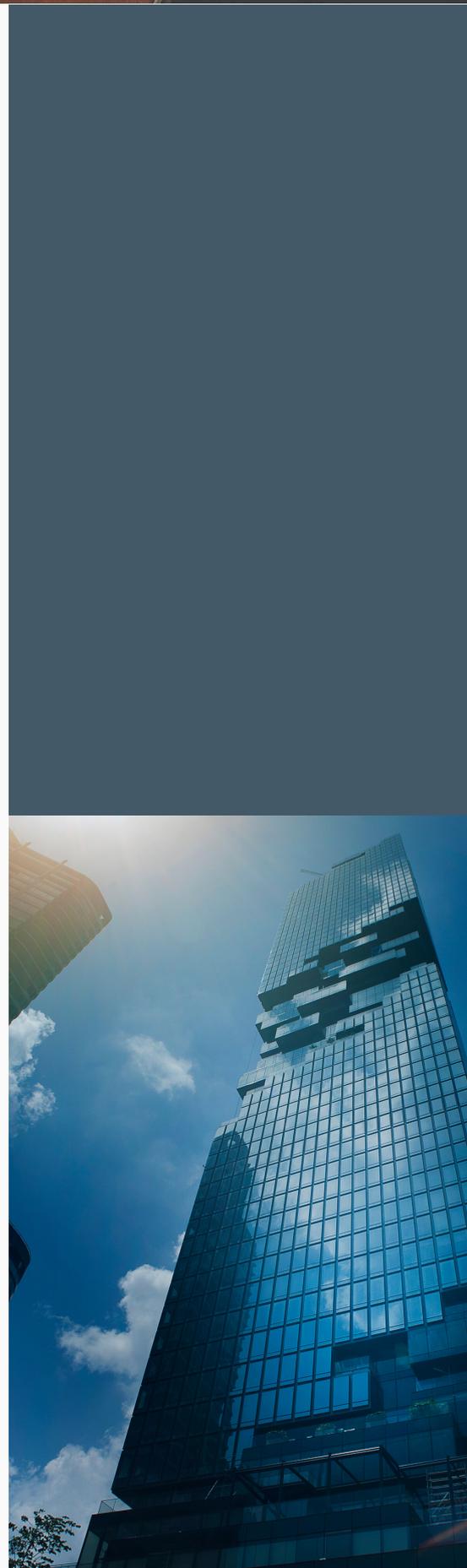
Embora isso ocorresse todas as semanas, o dono conseguia vender algumas (poucas) dúzias de ovos “de primeira”. Todavia, parte da produção era refugo e outra parte produto de baixa qualidade. Por isso quando ocorria lucro, era apenas o mínimo. Não tarda muito e o aviário fecha as portas, como consequência da miopia de seu dono.

Consideremos agora um avicultor esclarecido e competente, que valoriza o conhecimento científico e a tecnologia disponível, consulta especialistas, faz planejamento, coloca em primeiro lugar a qualidade dos insumos (embora não descuide do preço), preocupa-se com a limpeza, higiene e organização do aviário, remunera adequadamente seus empregados, promove treinamentos, está sempre pesquisando e estudando, sempre procurando satisfazer a seus clientes...enfim é o oposto do avicultor anterior. Certamente na produção de ovos, 99% deles alcançam ótimo preço; o refugo é mínimo. A lucratividade é elevada, apesar dos custos de produção, e o avicultor prospera em seu negócio.

Alcançar bons resultados econômicos em um mundo competitivo só é possível se a empresa empregar métodos de produção e de gestão que primem pela racionalidade, eficácia e eficiência.

Como vimos, podemos ter qualidade de produto em uma “empresa sem qualidade”.

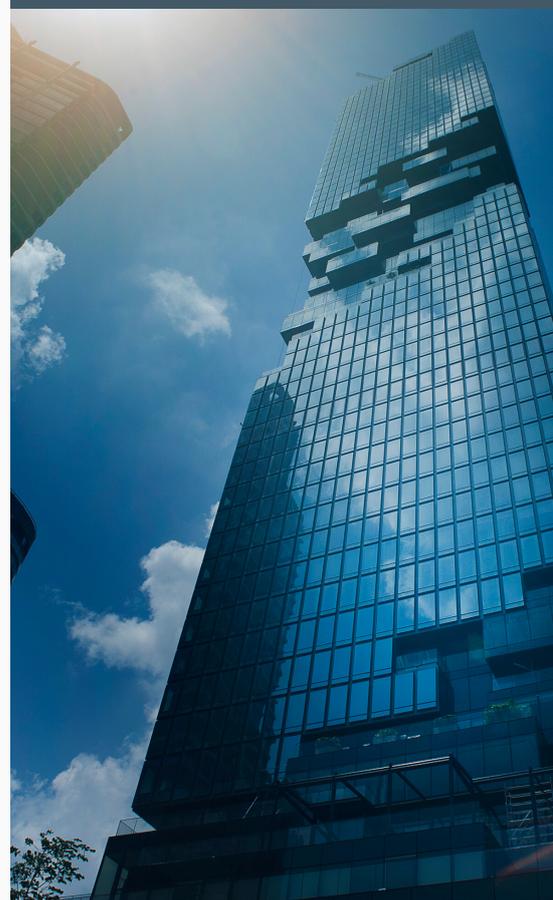
Mas, se isso ocorrer, será um fato excepcional. A regra será o refugo e a oferta de produtos de baixa qualidade.





De forma similar ao exemplo do avião sem qualidade poderíamos atestar a qualidade de uma escola pelo simples fato de que ali estudaram alguns homens ilustres da vida nacional? Ou de um hospital onde foram realizados com sucesso alguns transplantes? Certamente que não!

Por outro lado, a empresa que tem qualidade, pois adota em sua gestão as melhores práticas, produzirá como regra em suas rotinas, produtos e serviços com qualidade assegurada, podendo atuar com sucesso em mercados competitivos pois fará parte de suas ações colocar a melhoria contínua do seu desempenho como um dos seus objetivos permanentes. Além disso, um sistema de gestão da qualidade bem implementado, com base na melhoria contínua, na superação das expectativas dos clientes, na mentalidade de risco, na identificação e aproveitamento de oportunidades, e no gerenciamento eficaz e eficiente de processos, gera capacidade de ação, com flexibilidade, indispensáveis num mercado cada vez mais competitivo, exigente e imprevisível pela contínua mutação.



ABR 2020

# QUALIDADE DO PRODUTO E QUALIDADE DA EMPRESA

## COQ - Soluções em Qualidade

A COQ - Soluções em Qualidade foi criada no ano de 2018 com o propósito de contribuir com pessoas e organizações no seu desenvolvimento. Atuamos como um centro de capacitação e assessoria em qualidade que apoia seus clientes nos constantes desafios do mercado oferecendo soluções simples e inovadoras com o comprometimento de promover a melhoria contínua de sua performance. Nossas soluções visam a potencialização de seus resultados através da qualidade percebida, considerando seus principais ativos: pessoas, processos e tecnologia, através de nossos serviços de consultorias e diagnósticos organizacionais para sistemas de gestão da qualidade, implementação e manutenção de programas de qualidade, desenvolvimento e capacitação humana configurados em cursos e treinamentos presenciais ou a distância, tendo como fundamental o recurso denominado TEMPO.

COQ - Soluções em qualidade  
Potencialize seus resultados



(24) 2252-1578



faleconosco@coqbr.com.br



www.coqbr.com.br

Elaboração: Sérgio Rodrigues Ferreira Junior

