

## OS DEZ PRINCÍPIOS DA QUALIDADE

Quando o assunto é Qualidade Total, imaginamos um plano simplificado, com princípios claros, que tem um objetivo bem-definido: Implantar níveis elevados de qualidade em tudo o que se faz.

Por isso, é importante que você conheça e entenda os 10 princípios que uma empresa deve estabelecer para atingir a Qualidade Total, que, em resumo, busca a satisfação total dos clientes.

Mais que princípios, eles são os 10 mandamentos da qualidade.

### 1 - Princípio da satisfação total dos cliente

Os clientes são a razão da empresa existir. Portanto, tudo deve ser feito para satisfazer os seus interesses.

E o primeiro passo é conhecer o cliente, saber identificar as suas necessidades e o que é preciso para resolver os seus problemas. Estar sempre atualizado sobre os fatores que garantem a sua satisfação. Por isso, quanto mais estreita for sua relação com eles, melhor será o atendimento.

Conquistando sua parceria, você facilita e melhora todo o processo. Mas, fundamental mesmo é superar as expectativas. Oferecer serviços que o cliente nem imaginava. Buscar sempre algo mais que vai encantá-lo. Afinal, é sua habilidade para satisfazer o cliente que faz o seu sucesso.

### 2 - Princípio da gerência participativa

O sentido da gestão participativa extrapola as fronteiras da empresa, através de uma interação constante com os clientes, os fornecedores e a comunidade.

É importante que o funcionário tenha liberdade para desempenhar seu papel. Com interesse, inteligência e, sobretudo, com satisfação. As novas idéias devem ser estimuladas e a criatividade deve ser uma máxima dentro da empresa.

Dessa forma, é preciso que todos os níveis da administração estejam abertos às críticas e às sugestões. O gerente deve informar, debater, motivar, orientar os funcionários e promover o trabalho de equipe. Participar muito mais do que simplesmente dar ordens.

O acesso à informação precisa ser garantido para que as decisões sejam mais democráticas possíveis. A idéia é atingir uma composição de forças, onde o "todo", trabalhando junto, tenha mais poder que a soma das partes isoladas.

### 3 - Princípio do desenvolvimento humano

Este princípio orienta todas as ações que buscam a evolução pessoal e profissional dos funcionários. Ensina, antes de tudo, a ser muito mais. Ser um indivíduo capaz de se auto dirigir e se autocontrolar, em todas as situações. Na empresa e na vida.

Aprender a aprender é outra prioridade. Buscar o desenvolvimento auto-sustentável, o aperfeiçoamento contínuo e a constante atualização dos conhecimentos.

É importante, também, ser um educador. Saber transferir os conhecimentos adquiridos na organização, com uma compreensão ampla da atuação da empresas na sociedade.

### 4 - Princípio da constância de propósito

Para chegar à Qualidade Total, é preciso fazer uma mudança cultural. Implantar novos valores, eliminando os conceitos ultrapassados. E isso só acontece quando os princípios passam a ser repetidos e reforçados, dia após dia.

Por isso, as ações que levam à Qualidade Total devem ser planejadas. Os dirigentes precisam ter sempre atitudes coerentes com os princípios defendidos. E esse processo vai ter um grande sucesso na medida que

conseguir a participação de todos. Fundamental é tudo em conjunto e a longo prazo. Um futuro planejado traz resultados mais eficientes.

## **5 - Princípio do aperfeiçoamento contínuo**

Antes de pensar nas mudanças, é importante entender muito bem a empresa e todos os seus processos. Não dá para aperfeiçoar o que não se pode medir. Portanto, é fundamental criar indicadores de qualidade e produtividade que retratem a situação inicial. Em cima desses indicadores é que vamos trabalhar sempre com a intenção de melhorar os índices, buscando um aperfeiçoamento contínuo.

É aí que entra o poder da inovação, da ousadia, da flexibilidade de atuação e da criatividade.

## **6 - Princípio da gerência de processos**

A empresa pode ser vista como um grande processo envolvendo fornecedores, empregados, clientes e a sociedade. Esse grande processo se divide em subprocessos menores até o nível de uma tarefa individual. Os processos só se justificam se tiverem finalidade de atender o cliente externo, direta ou indiretamente. Quem não estiver atendendo o cliente, deve atender a quem está.

Gerenciar processos é planejar, executar, verificar se há erros e fazer correções, quando for necessário. Acompanhar essas fases é função de cada um.

## **7 - Princípio da delegação**

O atendimento ao cliente deve ser ágil. Decisões sobre assuntos do seu interesse precisam ser rápidas. Por isso, todos os funcionários devem conhecer os princípios da empresa e saber tomar decisões nos momentos necessários. O sucesso do processo de delegação depende da capacidade de identificar o que e para quem delegar, além de saber respaldar as ações para quem está perto de onde ocorre a ação.

Delegar significa também obter serviços em parceria com os fornecedores, através da terceirização.

## **8 - Princípio da disseminação de informações**

Todos os funcionários devem saber divulgar os produtos e serviços da empresa. Portanto, a informação tem que circular em todos os níveis. A alta administração deve manter contato com o setor de execução. Tudo com agilidade e precisão. A comunicação social tem que usar todos os meios disponíveis para levar a informação adiante. E tão importante quanto a rapidez na transmissão é o conteúdo claro e objetivo. A transparência da organização é uma consequência natural da disseminação de informações.

## **9 - Princípio da garantia da qualidade**

A qualidade dos produtos e serviços é assegurada pela formalização de processos e pela administração das rotinas. Essas ações garantem que a qualidade dos produtos ou serviços não será alterada com a substituição de pessoas.

A garantia da qualidade dos produtos e serviços é fundamental para a fidelização dos clientes.

## **10 - Princípio da não-aceitação de erros**

Fazendo certo da primeira vez, não será preciso corrigir. Esse é o princípio de quem não perde tempo, nem produz documentos incorretos. A prevenção contra erros e a visão de aperfeiçoamento fazem parte da filosofia da qualidade.

Agora isso não significa intolerância ou punição para quem erra. Ao contrário, a empresa estimulará ações inovadoras e criativas, mesmo com um certo grau de risco. Inadmissível é o erro por omissão ou a persistência no erro. Fazer bem-feito é melhor que fazer duas vezes.