

A QUALIDADE EM UMA EMPRESA

Por Wilson Míccoli, Dr.¹

O que é qualidade?

Existem dezenas de definições, umas mais simples, outras bem mais complexas.

Mas qualidade é uma coisa muito simples.

Qualidade é o benefício de receber um produto ou um serviço sem defeitos e de acordo com o que foi prometido, de acordo com a expectativa que foi criada na mente de quem adquiriu. Que trouxe a satisfação de quem adquiriu.

A qualidade se transforma em um sentimento de que a aquisição foi um bom negócio, que valeu a pena.

Quando a qualidade de um produto ou serviço se transforma em sentimento de satisfação, várias são as manifestações:

- Você reparou na postura daquele vendedor, muito profissional...
- E as cadeiras da sala de reuniões. Eram simples, mas muito confortáveis.
- Valeu a pena assinar esse contrato, cada centavo que gastamos valeu.
- O vendedor não estava bem-vestido e seu aspecto parecia bem desleixado. Vi suas anotações e sua letra era como garrancho. Mas sua postura foi muito profissional e valeu a pena.

Quando existe a presença da qualidade é reconhecida, todos os atributos nem tão interessantes passam despercebidos e são esquecidos, não têm mais importância perante uma aquisição que trouxe satisfação ao cliente.

Nosso país ainda não é uma referência em geral de qualidade. Muitas são as referências, mas ainda em quantidade, bastante insignificantes face a nossas dimensões continentais.

A Qualidade Total que é amplamente proferida em vários ambientes, de forma geral, ainda está muito longe de atingir padrões internacionais. Muito há de trabalhar para que em uma empresa todos os setores possuam indicadores da qualidade de produtos e serviços prestados. Só assim é possível de forma concomitante pode-se afirmar que a qualidade total está presente.

¹ Wilson Míccoli é Graduado em Administração de Empresas, MBA em Gerenciamento de Projetos, Mestre em Engenharia Mecânica, Doutor em Gerenciamento de Projetos e Pós-doutorando na mesma área. É sócio da empresa Plena Soluções Empresariais, fornecedora de serviços especializados de consultoria e assessoria. <https://plenasemp.com/>