

A importância da cultura da qualidade

Fonte: por Ronaldo Costa Rodrigues em A importância da cultura da qualidade , em Qualidade Brasil

Tenho percebido que, apesar de termos atualmente mais de 1.000.000 de certificados **ISO 9001** espalhados pelo mundo afora, um percentual muito abaixo disso é que representa as empresas que realmente entendem o valor dessa certificação para seus stakeholders e para sua própria sobrevivência no mercado. E porque isso ocorre? – Em minha opinião, o que falta na maioria das empresas é uma verdadeira cultura da qualidade. – e isso deveria nascer e ser incentivado nas empresas bem antes da certificação. Não pretendo com isso dizer que empresas já certificadas não possam corrigir o problema, na verdade podem até ter uma vantagem por já terem um SGQ certificado e pessoas que desejem realmente que a qualidade exista ali dentro: basta levar a sério!

Assim como filhos são geralmente influenciados pelos exemplos dos pais, as pessoas em uma empresa são guiadas pelos exemplos dos superiores. A Direção, tendo o papel máximo na hierarquia da empresa, deve ter a iniciativa e a responsabilidade de dar esse exemplo. O que é importante (e praticado) pela Direção, torna-se importante para todos os níveis da empresa. Percebam que não basta a Direção DIZER que a **Qualidade** é importante, ela deve MOSTRAR isso!

Afinal, Diretores, Empresários, Gerentes: o investimento feito numa certificação foi feito apenas para ter um pedaço de papel nas mãos ou para levar a empresa a um novo patamar? Não creio que vocês pretendessem desperdiçar dinheiro... Nem que continuem desperdiçando em cada auditoria de manutenção e recertificação!

Enquanto não existir uma cultura da qualidade nas empresas, veremos os milhares de caros “certificados decorativos” pendurados em recepções, salas de reuniões, ampliados em pôsteres e reproduzidos em sites, mas sem significado algum dentro das empresas.

Para ser franco, esses certificados para mim valem tanto quanto **papel higiênico!** Então, parem de manter essa certificação “placebo”, **joguem fora o certificado e pendurem no lugar dele um rolinho**, que afinal é bem mais barato e pode ser adquirido em qualquer mercadinho. – Difícil vai ser explicarem para seus clientes o que ele está fazendo ali, no lugar do certificado...