

EDITORIAL

Prezados leitores e leitoras da Revista Visão,

Até o momento em que se é o único a produzir determinado produto ou prestar determinado serviço, as preocupações com a continuidade do próprio empreendimento são menores, especialmente quando se trata de algo essencial à vida das pessoas. Contudo, quando o processo de industrialização se intensifica e se globaliza e a concorrência se torna uma constante, cada vez mais é preciso buscar um diferencial para o produto ou serviço que se oferece. A partir da década de 1950, especialmente no Japão, a qualidade passou a ser vista como esse diferencial. Contudo, esse desenvolvimento não produziu um modelo único de qualidade, mas vários, tais como ISO, ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), Trilogia Juran, ciclo PDCA (*Plan, Do, Check e Act*), GQT (Gestão da Qualidade Total), 5S (do japonês *Seiri, Seiton, Seisou, Seiketsu e Shitsuke*), etc. (MARTINELLI, 2009).

Uma premissa básica quando se fala em qualidade é que ela exige planejamento. E planejar no mundo atual significa não apenas ter um produto que corresponde a uma expectativa, mas ser capaz de inovar constantemente. Isso ocorre porque “o sucesso de uma empresa que compete pela qualidade está principalmente no comprometimento em projetar, em seus produtos e serviços, as necessidades dos clientes internos e externos” (MARTINELLI, 2009, p. 66). A qualidade, por sua vez, será a tradução das necessidades dos clientes em normas e especificações que possam ser repetidos inúmeras vezes, o que assegurará as características do serviço ou produto oferecido.

A manutenção da qualidade exige controle constante. O ciclo PDCA, por exemplo, contempla as funções básicas para o controle e o constante aperfeiçoamento de um produto ou serviço. Basicamente, ele consiste em planejar, fazer, verificar e agir para a correção de erros e melhorar ainda mais a qualidade (MARTINELLI, 2009, p. 81).

Um modelo de gestão de qualidade bastante usado no mundo é o Seis Sigma, também conhecido como modelo de excelência da Motorola, tendo sido criado na segunda metade da década de 1980 e divulgado na década seguinte. A marca principal desse modelo é a utilização de ferramentas estatísticas “para verificar a variabilidade e o desempenho dos processos” (MARTINELLI, 2009, p. 102).

Uma questão candente na discussão sobre qualidade diz respeito aos seus custos. Hoje, essa discussão está contemplada, por exemplo, nos discursos sobre sustentabilidade, pensada no âmbito econômico, ambiental e social. Todas essas questões exigirão do profissional de administração preparo cada vez maior e, além disso, a capacidade de cooperação com profissionais de outras áreas do conhecimento. Muitos desafios se colocam à frente, especialmente quando se pensa nas situações de “crise”, mas que podem também

ser sinônimo de novas oportunidades. Investir em qualidade na busca de um diferencial de mercado pode ser, justamente, uma dessas oportunidades. Estes são, pois, temas abordados no presente número de Visão.

Com votos de uma boa leitura!

Prof. Dr. Joel Haroldo Baade
Editor

REFERÊNCIAS

MARTINELLI, Fernando Baracho. **Gestão da Qualidade Total**. Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2009.