

A PARTICIPAÇÃO DOS DIRIGENTES NA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE

Luciano Raizer Moura¹

Para as empresas que estão organizando os seus Sistemas de Gestão de Qualidade é muito comum o questionamento de seus dirigentes: Qual é o meu papel ? O que devo fazer e o que não devo fazer? Como devo atuar para apoiar minha empresa na implementação do sistema da qualidade?

Os dirigentes das empresas em desenvolvimento, ou que já organizaram seus Sistemas da Qualidade, tem um papel fundamental e de grande responsabilidade. De uma atuação sem definição específica, de mero coadjuvante, estabelecida nas versões antigas do SGQF do Prodfor e mesmo na ISO 9000, os dirigentes passaram a ter papel de estrela principal nas novas revisões tanto do Prodfor quanto da ISO 9001:2000.

Das cinco partes da nova versão do Sistema de Gestão da Qualidade em Fornecimento - SGQF do Prodfor, que é idêntico a ISO 9001:2000, um item inteiro é dedicado ao papel dos dirigentes das empresas . O item 5, com o título “Responsabilidade da Direção”, define um vasto conjunto de requisitos relacionados a atuação dos dirigentes. De uma posição “participo, mas não me envolvo”, a atuação dos dirigentes, neste novo enfoque, passou a ser “participo, me envolvo e me comprometo”.

O item 5 do SGQF define que a direção da empresa deve estar comprometida e é responsável por estabelecer o foco no cliente, definir a política da Qualidade, conduzir o planejamento da empresa, definir responsabilidades, estabelecer os meios de comunicação e realizar análise crítica do SGQ. Além disso, deve prover os recursos necessários, seja pessoal, materiais, infra-estrutura, entre outros, para realização do produto e atendimento aos requisitos dos clientes.

Comprometimento

Os dirigentes devem participar ativamente da organização, implementação e manutenção do SGQF. Devem, para isso comprovar a sua participação e comprometimento com o sistema de qualidade. Não basta apenas determinar que alguém faça. Em assuntos que são de estreita responsabilidade da direção, as pessoas que dirigem a empresa devem ter participação direta e estarem comprometidas.

Foco no cliente e Política de Qualidade

É papel da direção definir o mercado e a clientela que quer atuar estabelecendo uma política da qualidade. Nesta política deve definir as diretrizes a serem seguidas visando o atendimento aos requisitos do cliente buscando sua satisfação.

¹ Mestre em Engenharia da Produção pela USP, pós graduado em Engenharia da Qualidade pela ASCQ/ABCCQ/UFES, Diretor da Raizer Moura Consultoria e professor da UFES (CT/CSTM)

Planejamento

A definição de objetivos e metas, bem como os meios para alcançar os resultados esperados, são de responsabilidade do dirigente. Para tanto devem organizar o seu processo decisório estabelecendo os métodos de planejamento a serem empregados pela empresa.

Relação com colaboradores

Visando aproximar a direção e os objetivos da empresa (definidas no planejamento) com a sua operação e a realização do produto o SGQF define que é de responsabilidade da direção:

- Definir as responsabilidades e autoridades dos colaboradores, e
- Criar adequados meios para comunicação interna na empresa.

Análise crítica pela direção

É papel dos dirigentes realizar uma avaliação periódica do SGQF implementando e verificando se os objetivos estabelecidos foram alcançados. Essa ação, denominada de análise crítica, é de grande importância e deve ser conduzida pelo dirigente da empresa. Se necessário, mudanças, são definidas, recursos são disponibilizados, entre outras decisões que visem implementar e manter um SGQF que ajude a empresa a alcançar seus objetivos.

Como apresentado, o papel dos dirigentes não é pequeno, sendo de grande e vital importância para o sucesso do SGQF e da própria empresa. Este item, que trata da responsabilidade da Direção, é muito oportuno e vem responder aos questionamentos dos dirigentes que se colocam meio a parte na organização do Sistema da Qualidade. Recomenda-se fortemente aos dirigentes que “estudem” o seu roteiro para poderem brilhar como estrela principal no palco da implementação e manutenção do Sistema da Qualidade.