

Modelos de referência para Gestão Empresarial

Cuidado com os falsos prêmios de qualidade

Luciano Raizer Moura

Este ano, acompanhando tardiamente outros Estados, passamos a ter o Prêmio Qualidade Espírito Santo. Trata-se de uma importante ação do Governo do Estado para apoiar as empresas capixabas na modernização de sua gestão em busca da excelência empresarial. A exemplo do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ), criado em 1992, e também de outras experiências internacionais, como o *Deming Prize*, no Japão, o *Malcon Baldrige*, nos EUA, e o Prêmio Europeu, essas premiações representam um modelo de referência de gestão, baseado em critérios definidos, sendo reconhecidos, sérios e aceitos como válidos.

É preocupante a proliferação de falsos prêmios da qualidade que surgem pelo país, ganhando espaço pela ingenuidade e falta de informação de empresários ou pela esperteza de organizações que os promovem. Esses falsos prêmios são “comprados”, sendo uma ação meramente comercial dos seus organizadores. Não têm critérios, reconhecimento, seriedade ou aceitação. A não ser pelos ludibriados e desinformados empresários que, iludidos pelo fato de participarem de uma festa e receberem um pretenso certificado de qualidade, divulgam aos quatro cantos que têm qualidade. Essa farsa tem que ter um fim. Isso passa pela informação dos empresários, para saber o que são modelos de referência de gestão.

Entendendo o conceito de Modelos de Referência

O que é uma empresa organizada? O que caracteriza uma empresa excelente? Para responder a essas perguntas é preciso que existam modelos de referência baseados no estado da arte de conceitos e métodos de gestão, para que sirvam de referência e orientações para empresas adotarem essas práticas e assim serem consideradas organizadas ou excelentes. Esses modelos não surgem da invenção alheia e sim da evolução do conhecimento sobre gestão empresarial.

O que caracteriza um modelo de referência: *critérios definidos, métodos de avaliação, independência, seriedade do promotor e reconhecimento pelo mercado*. Os critérios são as condições a serem atendidas, que definem o que uma empresa deve fazer para atender ao modelo. Os métodos de avaliação são técnicas para verificar a aderência de uma organização aos critérios. Independência de quem realiza

avaliações para não haver conflito de “interesse”. Seriedade do promotor que deve comprovar competência no assunto. E reconhecimento pelo mercado de que se trata de um processo válido, ético e sério, no qual se possa confiar. Os falsos prêmios da qualidade não atendem a nenhuma dessas características.

Modelos de referência aceitos

São os que atendem às características citadas e, assim, são reconhecidos pelo mercado. Os modelos existentes e aceitos são: Sistema de Gestão da Qualidade e os Prêmios de Excelência Empresarial.

O modelo de Sistema de Gestão da Qualidade é definido pela norma internacional ISO 9001:2000, que estabelece os requisitos mínimos para que uma empresa seja definida como organizada e possa assegurar o atendimento aos clientes, procedimentos internos e meios de controle. Trata-se de um modelo definido pela Organização Internacional de Normalização (ISO), aceito em 160 países e aplicados a mais de 600.000 empresas no mundo. Isso que é caso de sucesso e reconhecimento. É nesse modelo que o Prodfor se baseia e por isso é amplamente reconhecido e respeitado.

O modelo de Prêmios de Excelência Empresarial, usado pelo Prêmio Nacional da Qualidade, pelo Prêmio Qualidade Espírito Santo e vários outros similares, é definido por critérios que tratam da excelência empresarial, ou a forma de organização máxima que distingue a empresa como reconhecidamente competente em todos os seus aspectos de gestão.

Outros modelos intermediários, entre os requisitos mínimos da ISO 9001 e os critérios de excelência dos verdadeiros Prêmios da Qualidade, começam a ser pensados, sendo denominados de níveis de maturidade de organização. Uma experiência muito rica foi iniciada no Japão em 2003 e deverá ser referência para que esse novo modelo seja implementado no mundo, com requisitos claros, métodos de avaliação e reconhecimento.

As empresas têm que saber reconhecer um modelo aceito do falso

Quem não gostaria de receber um prêmio de qualidade? Qual empresa não gostaria de receber um certificado, um troféu ou algo que a denotasse e distinguisse? Todas as empresas pensam assim. Mas é muito mais importante que a empresa tenha um nível de organização



que faça por merecer esse prêmio ou certificado e não pela compra de algo mentiroso. Empresas assim estão se enganando e querendo enganar. Se é por esperteza, pois organizar a empresa dá trabalho, fazer ISO 9000 gasta, essa empresa merece o julgamento do mercado: como uma empresa desorganizada tem um prêmio? Lógico, porque comprou.

Se é por falta de informação, lembro sempre que os empresários precisam ter mais conhecimento sobre métodos de gestão. Se você estiver em dúvida sobre a seriedade do prêmio, pergunte pelos critérios, método de avaliação e a competência da entidade promotora. Vai ver que existe apenas um site na internet que não fala nada sobre isso, apresenta apenas o contato comercial para compra do prêmio. Temos que acabar com essa farsa. ■



Luciano Raizer Moura

Coordenador Executivo do Prodfor, doutorando e mestre em Engenharia de Produção pela USP, professor do Centro Tecnológico da UFES – CSTM, e diretor da Raizer Moura Consultoria.
luciano@raizermoura.com.br