



Meio: **Vida Económica**
Periodicidade: **Semanal**
Tipologia: **Económico**
Data: **25. 03.2011**
Página: **35**
Secção: **Em Foco**
Dimensão: **1/5 página**
Título: **Excelência = Qualidade x Inovação²**

ADBDcommunicare
Consultores Associados



JOSÉ FIGUEIREDO SOARES
Presidente da Direcção
da Associação Portuguesa
para a Qualidade

Excelência = Qualidade x Inovação²

Iniciamos hoje uma colaboração quinzenal com a "Vida Económica", assinando uma coluna de reflexão sobre um tema que, nem pelo facto de não ser novo, é menos importante ou incontornável quando, como consumidores, trabalhadores, empresários, cidadãos ou governantes, olhamos para a rede de recursos e de competências que constitui a nossa economia e procuramos a(s) chave(s) para a melhoria sustentada do seu desempenho ou, o que é o mesmo, para a felicidade e a qualidade de vida dos portugueses.

Ao Director do VE fica o agradecimento pelo convite com que nos honra e o reconhecimento por, como nós, entender que este é o momento de afirmar a Excelência como marca diferenciadora da economia portuguesa no exigente contexto global onde terá de construir o seu futuro.

Aos leitores que nos queiram acompanhar neste percurso fica o pedido de que aceitem estas reflexões como coisa inacabada, ponto de partida que desejamos impulsionador de acção transformacional, e que, com os seus comentários, nos interpelem e desafiem para os seus pontos de vista, ou para as áreas dos seus interesses prioritários.

O título desta coluna: "Excelência igual a Qualidade vezes Inovação ao quadrado", retoma uma igualdade simbólica criada pelo Prof. Pedro Manuel Saraiva – um dos melhores pensadores da Qualidade, de sempre, em Portugal – e refere-se à relação de íntima interdependência existente entre conceitos que, com frequência, encontramos erroneamente desligados. De facto, a diferenciação pela excelência sustentada do desempenho, que procuramos para cada uma das nossas organizações, no quadro de um mercado aberto e global, resulta não apenas da capacidade de "fazer bem", mas também de continuamente "melhorar aquilo que já se faz bem" e de, em cada momento em que para tal haja oportunidade, "saber fazer diferente". Falamos então de eficácia, eficiência e inovação, como suportes da estratégia das organizações para se manterem competitivas num mercado em contínua e muito acelerada mutação.

No seu livro "Funky Business", publicado há já mais de uma década, referia Kjell Nordström que "(...) ser grande não é suficientemente bom. A satisfação do cliente não basta. (...) Ao focalizar apenas os aspectos essenciais da empresa, arriscamo-nos a tornar-nos irrelevantes. E podemos acreditar que a irrelevância é um problema bem maior do que a ineficiência."

"Fazer bem, fazer melhor e fazer diferente" de forma económica, ambiental e socialmente responsável é, seja o que for aquilo que se faz, o princípio de cultura organizacional que suporta os desempenhos de excelência e possibilita a diferenciação e o sucesso sustentado, no longo prazo.

Contribuir para a adopção generalizada desse o princípio nos sistemas económico e político-social português constitui a missão da Associação Portuguesa para a Qualidade. Esse mesmo objectivo chamámos a nós, nesta coluna.