



Meio: **Qualidade Madeira**
Periodicidade: **Online**
Tipologia: **Regional**
Data: **28.10.2010**
Página: **Web**
Secção: **Notícias**
Dimensão: -
Título: **Apostar na Qualidade é uma atitude**

ADBDcommunicare
Consultores Associados



Apostar na Qualidade é uma atitude

A directora regional do Comércio, Indústria e Energia diz que se a Madeira der um passo em frente consegue ultrapassar o que já se faz no País a nível da Qualidade. Mais acrescenta Isabel Catarina Rodrigues que este não deve ser um fim, mas antes o início de um ciclo.



Jornal da Madeira - Qual é a importância que atribui à realização das "II Jornadas Regionais da Qualidade"?

Isabel Rodrigues – São sempre muito importantes. E uma forma de juntarmos quem trabalha nesta temática na Região e poder reflectir em conjunto. Vai precisamente de encontro ao que acaba por ser uma das acções da estratégia regional para a qualidade que é criar uma dinâmica onde se possam conjugar os que trabalham nesta área, encontrar caminhos e perspectivar o futuro no que respeita à qualidade na Região, que assenta em processos contínuos.

Neste sentido, não posso deixar de felicitar a APQ (Associação Portuguesa para a Qualidade) pelo desenvolvimento destas segundas jornadas regionais da qualidade.

Adesão tem sido grande

JM – Que balanço faz do que foi feito e do caminho a percorrer na Região autónoma no

domínio da qualidade?

IR – A adesão tem sido muito grande. Isso está bem patente quando vemos que existe cada vez maior vontade em apostar na qualidade e implementar sistemas destes. Costumo dizer que o importante é termos uma atitude e um estado de espírito de qualidade; fazer bem e cada vez melhor. Isso tem que estar subjacente no nosso dia-a-dia naquilo que fazemos. As certificações ou reconhecimentos não devem ser vistos como um fim em si mesmo, mas antes

como o reconhecimento por uma atitude que devemos ter acima de tudo.

Apostar na qualidade é numa atitude, mas que o reconhecimento se faz com a implementação de sistemas de gestão da qualidade.

Além disso, a implementação também permite nunca esquecer que todos os dias há que trabalhar com qualidade. Porque é um processo de melhoria contínua, sujeito a auditorias permanentes, e porque temos de melhorar cada vez mais. E quando existem estes sistemas, obrigam a não nos esquecermos de trabalhar diariamente com qualidade.

JM – Está satisfeita com a realidade da Qualidade na Madeira?

IR – Atingimos um patamar muito interessante. Digo isto não só pela percepção que tenho ao nível da Região, mas quando comparamos com o todo nacional. Por exemplo, o prof. Pedro Saraiva, que trabalha nestas áreas e que é um grande especialista no nosso País, tem dado um “feedback” muito positivo do que a Madeira está a conseguir ao chegar ao patamar do que têm sido as certificações a nível nacional. E, se dermos um passo mais em frente, até conseguimos ultrapassar o que o todo nacional tem conseguido a este nível.

Madeira tem sabido apostar

JM – Usando indicadores como o índice per capita, poderemos apurar que a Qualidade na Madeira poderá ser superior às principais cidades nacionais?

IR – Estamos a atingir precisamente esse patamar. Devemos estar satisfeitos com os resultados alcançados, mas devem servir é de estímulo para continuarmos a dar o nosso melhor e caminhar nesse sentido. Sei que existem uma série de entidades privadas e públicas que estão a implementar sistemas de gestão na qualidade na Região. Ainda não têm as certificações mas estão a caminhar nesse sentido.

JM – A crise que tanto se fala e que sente poderá bloquear os investimentos nos processos de certificação de qualidade, ou deve ser visto pelos responsáveis pelas entidades como uma ocasião soberana para apostar e com isso conseguir vantagens competitivas?

IR – Normalmente, nos períodos de maior contenção, o investimento na qualidade, que tem alguns custos, passam para segundo plano. O que temos visto na Madeira, mesmo há mais tempo, quando se começou a falar em contenção, foi precisamente o contrário. Nestas alturas, as organizações madeirenses têm demonstrado que, mais do que nunca, é preciso apostar neste sentido.

JM – Poderá ser um factor diferenciador...

IR – ... diferenciador e pelo facto dos custos da não qualidade serem superiores aos da qualidade.

Qualidade elimina “gorduras”

JM – Em que medida?

IR – Na medida em que a qualidade exige maior rigor no que se faz, maior planeamento e controlo, já que, muitas vezes, temos despesas desnecessárias. No nosso caso concreto da Direcção Regional, foi com a implementação do sistema que passamos a controlar melhor as nossas infra-estruturas, as manutenções de equipamentos. Chegamos à conclusão, por exemplo, que tínhamos um sistema em que estávamos a pagar um contrato de manutenção, a qual não estava a ser feita. E foi com o sistema da qualidade e porque tínhamos uma gestão de infra-estruturas, que começamos a controlar toda a prestação do serviço feito à própria organização.

JM – Está na rua uma nova campanha de sensibilização: "Faça parte deste sorriso! Pela qualidade na Madeira". Faz parte da estratégia do governo para a qualidade...

IR – ... faz parte da estratégia regional para a a qualidade. E sobressai o sorrir porque está provado que, quando se é optimista e positivo, consegue-se fazer, criar e inovar. Apesar de sabermos que os tempos não são fáceis, se tivermos uma atitude positiva para ultrapassar constrangimentos vamos conseguir chegar lá. Melhor exemplo é o que os madeirenses deram no 20 de Fevereiro, que não cruzaram os braços, uniram esforços e caminharam no mesmo sentido, demonstrando um sentido positivo, não ficando a chorar pelo que aconteceu. É esse espírito que deve estar subjacente no nosso dia-a-dia e que também está muito ligada à questão da qualidade que é dar o melhor e sermos exigentes com o que fazemos. Antes de sermos exigentes com os outros, temos de o ser connosco. No fundo, o que pretendemos é criar uma atitude de qualidade, de exigência, de optimismo e de cooperação aos mais diversos níveis das empresas, dos serviços públicos e dos cidadãos.

Queremos ir mais além no Ensino

JM – Falou em cidadãos, daí a aposta nas escolas...

IR – Sem sombra de dúvidas. Uma das acções da própria estratégia aponta precisamente nesse sentido. A atitude de qualidade tem de começar pelos mais novos. Vemos que isso tem surtido efeito a outros níveis, como a nível do ambiente, da recolha selectiva de resíduos... Surte muito efeito começar a transmitir estas atitudes e comportamentos pelos mais novos. É isso que também é pretendido e que já começamos a fazer já uma intervenção para o primeiro ciclo, através de um teatrinho, em que se pretende, precisamente, transmitir esta ideia do fazer bem para ter mais tempo para o que gostamos de fazer.

JM – Como está delineada a estratégia para as escolas?

IR – Não queremos ficar por aqui. Queremos ir mais além e intervir nos vários níveis de ensino, através de manuais didáctico-pedagógicos, que pode não ser em papel, mas antes através de jogos didácticos, algo interactivo para cada nível etário. Por exemplo, o online é muito atractivo para os jovens.

JM – Seria com inventar algo semelhante ao Farmville do Facebook, mas com a temática da qualidade...

IR – Sim, a ideia é inventar qualquer coisa que os sensibilize, e depois desenvolver pelas escolas e pelos vários níveis de ensino, concursos sob a forma de olimpíadas da qualidade. É uma acção que perspectivamos vir a lançar no terreno em 2011, em conjunto com a Associação Portuguesa para a Qualidade.

Terceira fase do Barómetro da Qualidade

JM – Que outros projectos tem para a Qualidade?

IR – Vamos dar continuidade ao Barómetro Regional para a Qualidade, com um terceiro no próximo ano. Também queremos refrescar um pouco a imagem da campanha em 2011. E depois continuar sempre com a sensibilização, que nunca acaba. E tudo isto não é algo que tem sido só feito Direcção Regional e pela Vice-Presidência, como a entidade a nível do Governo Regional que tutela esta área da qualidade. Tem havido uma mobilização de várias entidades públicas e privadas no sentido de sensibilizar, de informar e de criar esta dinâmica. Desde a APQ, com os grupos dinamizadores da qualidade e desde as próprias entidades certificadoras, que têm dinamizado uma série de acções neste sentido. Não queria deixar de sublinhar o próprio papel da Universidade da Madeira, que tem vindo a apostar em determinados cursos, com disciplinas específicas para esta área da qualidade, bem como no desenvolvimento de uma pós-graduação em Gestão da qualidade.

E não queria deixar que a própria universidade e o seu reitor assumiram que este ano ia ser o ano da qualidade na medida em que vão certificar e implementar um sistema de gestão da qualidade na Universidade da Madeira.

Turismo tem outras “qualidades”

JM – Num destino que é tido e reconhecido pela sua qualidade qual tem sido a procura das empresas do sector do turismo à certificação de qualidade?

IR – A nível das certificações, porque temos um levantamento por sector, o que vemos é que é muito generalizado e abrangente. Isso quer dizer que a qualidade diz respeito a todos, é transversal e abrangente. O que estava a referir, e bem, acho que é muito pertinente a sua questão, é dado o peso que o sector do turismo tem em termos de actividade económica da Região, se isso também se retrata em termos do peso, ao nível das certificações. Posso dizer que não retrata.

O que constatamos, e tenho vindo a reflectir em conjunto com as próprias entidades certificadoras, é que esta área do turismo, nomeadamente a nível das unidades hoteleiras, já dispõem de padrões e níveis de qualidade e de satisfação do cliente bastante elevados. Implementar um sistema de gestão da qualidade, se calhar é algo que já está tão intrínseco, que não vêem mais-valia ir por aí. Talvez existam outras áreas, dentro da qualidade, que têm vindo a apostar mais cada vez mais como acontece com a segurança alimentar e na parte da prestação do serviço ao cliente. Isto é extremamente importante já que estamos a falar de uma Região essencialmente vocacionada para o turismo. Se nós, madeirenses, já começamos a ser exigentes, quem vem de fora muito mais o é porque está habituado a padrões de qualidade muito mais elevados.

Cada organização deve reflectir e ver qual o sistema que mais se ajusta à sua realidade em prol do servir bem e da qualidade.

Mas também devo dizer que, por vezes, não basta ficar por sistema. A Direcção Regional cresceu e evoluiu, não por força apenas de ter implementado um sistema de gestão na qualidade no âmbito da ISO9001 e agora, a isso 2008, mas também porque, associado a isso, aliou a questão de já termos o conhecimento para o primeiro nível de excelência da EFQM e agora estamos a candidatar-nos ao segundo. São todas estas dinâmicas internas que são precisas, mobilizar os colaboradores em termos de organização e de um objectivo comum, porque se temos os colaboradores mais satisfeitos é meio caminho andado para agradar os clientes. Há que criar um espírito de equipa que, muitas vezes, surge da conjugação de um conjunto de ferramentas.