

MINI ARTIGO

“A GESTÃO DO RISCO DA QUALIDADE”. (DE DEMING; JURAN; ISHIKAWA A PETER BERNSTEIN) -- ESTATÍSTICA; QUALIDADE TOTAL; CAUSA / EFEITO; RISCO – (DA ISO – 9000 -- 1987 A ISO 31000 – 2009)

AUTOR: PROFESSOR DOUTOR ANTONIO DE LOUREIRO GIL

QUESTÃO.

---- A evolução da tecnologia da qualidade, do século XX ao século XXI, impõe a “gestão do risco da qualidade”?

1 – INTRODUÇÃO.

A intensidade e variedade da mudança dos recursos ---- humanos; materiais; tecnológicos; financeiros ---- integrantes do “processo / produto” impõem medidas ---- preventivas; detectivas; corretivas ---- para melhoria da qualidade com foco nos cenários futuros dos negócios privados ou governamentais.

O ciclo “PDCA” exercido com as ferramentas tecnológicas da qualidade ---- base para adoção de medidas da qualidade do século XX ---- tornaram – se dependentes da modelagem matemática do risco como abordagem inerente à variável “contingência / incerteza / risco” -- -- a “gestão do risco da qualidade” é a ênfase neste século XXI.

Deming aplicou técnicas estatísticas para a melhoria dos processos privados ou governamentais com ênfase a eliminação das falhas nos negócios.

Juran estendeu essa ênfase ao “processo / produto” abrangendo os “stakeholders” com a abordagem da qualidade total.

Ishikawa tratou da importância de “causa / efeito” para maior qualidade das medidas adotadas com foco na melhoria continuada.

Bernstein colocou a perspectiva do horizonte “presente / futuro” com ênfase à ideia de risco no âmbito da incerteza inerente aos eventos contingentes.

2.0 – A LÓGICA E A PROVA DO ARGUMENTO.

As ferramentas da qualidade são de natureza:

1 – A representação gráfica (fluxograma) dos processos organizacionais.

2 – O diagrama de Ishikawa (causa / efeito).

3 – As folhas de verificação (planilhas / mapas) para coleta de dados.

4 – O histograma (gráfico de barras).

5 – O diagrama de Pareto (relação “causa / efeito”).

6 – O diagrama de dispersão (relação entre variáveis).

7 – As cartas de controle (gráfico com limites de controle).

As ferramentas do risco da qualidade são do tipo:

1 – O método Delphi.

2 – A lógica Fuzzy.

3 – A teoria do caos.

4 – Os algoritmos genéticos.

5 – A teoria da probabilidade.

A busca da melhoria contínua neste século XXI implica no uso de forma integrada das ferramentas da qualidade com as ferramentas do risco com especial atenção aos vetores:

1 – Visão de “falha versus desempenho” nos “cenários do amanhã” organizacional.

2 – Prioridade à representação gráfica da lógica de integração das ferramentas da qualidade com as ferramentas do risco da qualidade.

3 – O tratamento da gestão do conhecimento com ênfase às “causas / efeitos” dos cenários do amanhã e correspondente “viagem virtual no espaço / tempo gestional”.

4 – Abordagem ecumênica da qualidade com o tratar elementos intrínsecos e extrínsecos ao processo / produto no horizonte passado / presente / futuro dos negócios na perspectiva de:

4.1 – Governança corporativa ---- momentos transparência e responsabilidade.

4.2 – Sustentabilidade organizacional ---- cuidar dos recursos hoje com foco nas necessidades a atender no amanhã.

A busca incessante por maior qualidade amplia o escopo do minimizar falhas para a atitude concomitante do maximizar o desempenho ---- igual importância para a conformidade e a customização / adaptação e inovação.

Maximizar o desempenho com práticas voltadas para customização / adaptação ou inovação realça a importância do tratamento da variável “contingência / incerteza / risco”.

Os modelos para gestão de negócios incorporam a gestão do risco da qualidade à medida que as mudanças associadas às ações da qualidade voltadas para customização e inovação são estruturadas como projetos de mudança da qualidade das entidades privadas ou governamentais.

O conhecimento da qualidade necessário aos diversos tipos de profissionais das entidades percorre a trajetória iniciada por Deming (tratamento estatístico da falha) se expande com a abordagem de Juran (qualidade total) prioriza o diagrama de Ishikawa (visão “causa / efeito”) e arremete a visão de Bernstein (o horizonte “presente / futuro”).

A “modelagem matemática do risco” e a “gestão do conhecimento para clarear a incerteza” viabilizam o “criar a qualidade no amanhã”.

Neste ambiente de trabalho, adotar medidas da qualidade impõe uma gama de conhecimentos com amplitude da visão da vertente “conhecimento / cultura-comportamento / quantitativo”.

A ideia de tratar a qualidade no amanhã do negócio implica tratar a variável “cultura-comportamento” onde “negociação; comunicação; governança; qualidade; sustentabilidade” são componentes indispensáveis à “cultura de risco organizacional” e “crenças; valores; liderança; confiança; reputação” são elementos fundamentais para o “comportamento profissional relacionado a risco”.

A tríade “conhecimento; cultura-comportamento; quantitativo” permeia os modelos de gestão de negócios baseados na variável “gestão do risco da qualidade”.

MUITO IMPORTANTE.

PRIMEIRO MANDAMENTO DO PROCESSO DECISÓRIO SUSTENTÁVEL.

QUANDO UM EXECUTIVO, GESTOR OU PROFISSIONAL ESPECIALIZADO “TOMAR UMA DECISÃO”, “FIZER UMA APOSTA”, OU, “ESTABELECEER UMA ESCOLHA” ELE LUTARÁ PARA SEU ALCANCE OU CONCRETIZAÇÃO---- PRÁTICAS PARA REALIZAR / OBTER “CENÁRIOS FUTUROS” EM AÇÃO.

MUITO MAIS IMPORTANTE.

“NÃO IMPORTA A COR DO GATO DESDE QUE ELE CACE O RATO”

DENG XIAO PING ---- LÍDER DA MUDANÇA ESTRATÉGICA DA ECONOMIA CHINESA.

COMO SUBSTITUIÇÃO Á “REVOLUÇÃO CULTURAL” DO LÍDER MAO TSE TUNG.

3 – CONCLUSÃO.

A “gestão do risco da qualidade” é viabilizada quando da integração dos momentos organizacionais:

1 – “Modelagem matemática do risco”.

2 – “Gestão do conhecimento para clarear a incerteza”.

3 – “Cultura organizacional” (negociação; comunicação; governança; qualidade; sustentabilidade) – “comportamento profissional” (crenças; valores; liderança; confiança; reputação)

O professor GIL e equipe possuem a competência, a qualidade profissional e a abordagem tecnológica para aplicar as ideias discutidas.

Pesquisas, consultoria, trabalhos acadêmicos, palestras, seminários, disciplinas de pós-graduação (especialização; MBA; mestrado acadêmico; doutorado) são de importância definitiva para trabalhar a tríade “conhecimento; cultura-comportamento; quantitativo” ---- na perspectiva da “gestão do risco da qualidade”.

A participação com integração de profissionais das mais diferentes formações e especializações é mandatória na abordagem proposta ---- equipe multidisciplinar para a “gestão do risco da qualidade” em ação.

Estruture no seu curso de pós-graduação ou de MBA profissionalizante disciplinas com as abordagens expressas e defendidas no presente mini artigo ou assista a palestras sobre o tema com o professor GIL e equipe.

4 – BIBLIOGRAFIA.

1 – CURSO DE MBA NO INSPER (EDUCAÇÃO EXECUTIVA) – IBEGESP (INSTITUTO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA) – SÃO PAULO (SP).

1.1 – “PROGRAMA DE FORMAÇÃO DE GESTORES PÚBLICOS DE ALTA PERFORMANCE” – DISCIPLINA “GESTÃO DE PROJETOS” ---- ANO DE 2015.

2 – CURSOS DE MBA NA FACULDADE PITÁGORAS DE JUNDIAÍ (SP) E DE POCOS DE CALDAS (MG) ---- GRUPO KROTON ---- ANO DE 2014 E 2015.

2.1 – “GESTÃO DA QUALIDADE E PROCESSOS” – DISCIPLINA “FERRAMENTAS DA QUALIDADE”.

2.1 – “ENGENHARIA E SEGURANÇA DO TRABALHO” -- DISCIPLINAS 2.1.1 – “GESTÃO DE RISCOS NA ENGENHARIA E SEGURANÇA DO TRABALHO”; 2.1.2 – “GESTÃO DA ÁREA DE ENGENHARIA E SEGURANÇA DO TRABALHO”.

2.2 – “GESTÃO DE PROJETOS” – DISCIPLINAS 2.2.1 – “GESTÃO DE RISCOS” E 2.2.2 – “CONTABILIDADE GERENCIAL”.

2.3 – “CONTROLADORIA; FINANÇAS E AUDITORIA” – DISCIPLINA “PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE AUDITORIA”.

2.4 – “GESTÃO DE PESSOAS” – DISCIPLINA “GESTÃO DE PESSOAS BASEADA EM RISCO”.

2.5 – “GESTÃO ESTRATÉGICA” – DISCIPLINA “PLANO DE NEGÓCIOS”.

3 -- LIVRO “DESAFIO AOS DEUSES – A FASCINANTE HISTÓRIA DO RISCO”—AUTOR: PETER BERNSTEIN – (EDITORA CAMPUS) DO RIO DE JANEIRO – PRIMEIRA EDIÇÃO 1996.

4 – LIVRO “GESTÃO: CONTROLE INTERNO, RISCO E AUDITORIA” – AUTORES: ANTONIO DE LOUREIRO GIL; CARLOS HIDEO ARIMA; WILSON TOSHIRO NAKAMURA – EDITORA SARAIVA DE SÃO PAULO – PRIMEIRA EDIÇÃO – MARÇO DE 2013.

5 – LIVRO: “CONTINGÊNCIAS EM NEGÓCIOS” – AUTOR: ANTONIO DE LOUREIRO GIL – EDITORA SARAIVA DE SÃO PAULO – PRIMEIRA EDIÇÃO DIGITAL – WWW.SARAIVAUNI.COM.BR -- 2012.

6 – LIVRO “BALANÇO INTELECTUAL” – AUTORES: ANTONIO DE LOUREIRO GIL; JOSÉ CARLOS ARNOSTI – EDITORA SARAIVA DE SÃO PAULO – PRIMEIRA EDIÇÃO 2010 E EDIÇÃO DIGITAL -- 2012.

7 – LIVRO “SISTEMAS DE INFORMAÇÕES CONTÁBEIS”—AUTORES: ANTONIO DE LOUREIRO GIL; CESAR AUGUSTO BIANCOLINO; TIAGO NASCIMENTO BORGES – EDITORA SARAIVA SÃO PAULO – PRIMEIRA EDIÇÃO 2011.

8 – LIVRO “GESTÃO DA QUALIDADE EMPRESARIAL” – AUTOR ANTONIO DE LOUREIRO GIL – PUBLICAÇÕES EUROPA – AMÉRICA DE LISBOA PORTUGAL – PRIMEIRA EDIÇÃO 2010 – Á VENDA NA LIVRARIA CULTURA ESQUINA DE AVENIDA PAULISTA COM A RUA AUGUSTA (SÃO PAULO – BRASIL).

9 – LIVRO “GESTÃO DE TRIBUTOS NA EMPRESA MODERNA” – AUTORES: ANTONIO DE LOUREIRO GIL; PAULO ROBERTO GALVÃO; FLÁVIO FERNANDES PACETTA; JOÃO ANTONIO PIZZO; JOSÉ EDUARDO MOGE; ROGÉRIO LEITE – EDITORA SENAC – SP – PRIMEIRA EDIÇÃO 2011.

10 -- LIVRO “MICRO EMPRESA: GESTÃO INOVADORA E DIREITO”—ARTIGO / CAPÍTULO “INOVAÇÃO E RISCO: O AMBIENTE DA GESTÃO DA MICRO E DA PEQUENA EMPRESA NO SÉCULO XXI” – AUTOR: ANTONIO DE LOUREIRO GIL – EDITORA ÁGORA-RJ -- PRIMEIRA EDIÇÃO 2015.