

*Pedro Papastawridis\**

□

No contexto do movimento pela qualidade total, o principal objetivo das técnicas e metodologias estudadas é buscar atender às necessidades de nossos clientes, sejam eles internos ou externos à organização.

Por diversas vezes, deparamo-nos com situações que parecem insolucionáveis num primeiro momento. Porém, o problema se torna mais fácil de resolver e menos desgastante quando mantemos a tranquilidade e dispomos de recursos e metodologia adequados. Para tanto, a Gestão da Qualidade pode nos auxiliar nesse processo.

No contexto do movimento pela qualidade total, o principal objetivo das técnicas e metodologias estudadas é buscar atender às necessidades de nossos clientes, sejam eles internos ou externos à organização. Em vista disso, é de notável importância a colaboração do Marketing com a Gestão da Qualidade, uma vez que a conjugação dos conhecimentos de ambas as áreas permite que a satisfação de nossos clientes não somente seja atendida, mas também garantida.

A esta altura, alguns pensarão que os conhecimentos da Gestão da Qualidade são inacessíveis ao senso comum ou que estão além do que é realmente necessário para solucionar problemas simples ou com baixo grau de complexidade. Contudo, mais do que uma competência, a busca da qualidade é uma filosofia cujos conceitos, uma vez internalizados, possibilitam encarar quaisquer problemas e desafios com serenidade, eficiência e eficácia.

Para ajudar na compreensão da importância da Gestão da Qualidade na solução de problemas, partamos do pressuposto que estamos diante de um processo cujos indicadores

apontam para um resultado inesperado com viés negativo. A partir daí, estaremos em condições de utilizar uma das metodologias da área de conhecimento em questão: o Método de Análise e Solução de Problemas (MASP), também conhecido por QC Story no Japão, que teve Vicente Falconi Campos como um de seus principais disseminadores em nosso país.

O MASP é um método que abarca diversas ferramentas da Gestão da Qualidade (brainstorming, Diagrama de Pareto, Matriz GUT, Diagrama de Ishikawa, 5W2H, etc.) em seu escopo, porém aplicadas de forma racional na resolução de problemas. Basicamente, ele é composto de oito passos de implementação que formam um ciclo do tipo PDCA:

Passos do P (plan)

1. Identificação do Problema
2. Análise do fenômeno
3. Análise das causas do problema
4. Plano de Ação

Passo do D (do)

5. Ação

Passo do C (check)

### 6. Verificação

Passos do A (action)

### 7. Padronização

### 8. Conclusão

Por se tratar de uma metodologia alicerçada no ciclo PDCA, uma de suas premissas é a melhoria contínua. Para isso, há que se avaliar constantemente os processos por meio de seus indicadores e comparar esses indicadores com os intervalos de tolerância previamente estabelecidos, o que reforça o caráter cíclico em questão.

Dentre os benefícios do método, destacam-se:

- Melhoria da economicidade;
- Melhoria da eficiência;
- Alcance da eficácia;
- Melhor entendimento do processo estudado.

Por derradeiro, o MASP e demais conhecimentos da Gestão da Qualidade podem ser aplicados em situações particulares ou profissionais, em organizações públicas ou privadas. No caso das organizações e agentes públicos, há respaldo legal no caput do art. 37 da

Constituição Federal com o devido acréscimo que a Emenda Constitucional n° 19 lhe deu ao incluir a eficiência como um dos princípios a serem observados pela Administração Pública lato sensu. Eis uma dica bastante útil da Administração ao nosso dia a dia.

\* <http://www.administradores.com.br/u/phmp/>

Fonte: [www.administradores](http://www.administradores.com.br) . com. br