

BREVES NOTAS SOBRE CULTURA DE QUALIDADE *

*Nicolau Vasconcelos Raposo ***

Cumpre-me, em primeiro lugar, apresentar a V. Ex.^a, Senhor Ministro dos Negócios Estrangeiros, as respeitosas saudações do Instituto Universitário de Desenvolvimento e Promoção Social pela sua presença nesta sessão de encerramento das IV Jornadas de Gestão.

O Conselho de Direcção do I.U.D.P.S. havia já dirigido convite a V. Ex.^a para proferir uma conferência, no âmbito das actividades do seu Ministério, iniciativa que é possível concretizar hoje.

Em seguida, desejaria congratular-me com a realização destas IV Jornadas de Gestão que, durante dois dias, nos reuniram para partilharmos das sessões científicas e dos debates que se lhes seguiram, os quais se revelaram extremamente fecundos.

Depois do ciclo de conferências sobre temas económicos, realizado na primeira quinzena de Novembro e promovido pelo Conselho de Direcção do Instituto, as IV Jornadas de Gestão, organizadas pelo Conselho de Delegados da licenciatura em Gestão e Desenvolvimento Social, dão bem uma imagem da vitalidade e do trabalho que vimos realizando e que me apraz realçar.

Dois temas principais marcaram a realização destas Jornadas — a qualidade e a competitividade.

É, com efeito, perfeitamente pertinente a articulação destes dois temas.

Por um lado, a qualidade é cada vez mais uma exigência que se impõe, em todos os sectores da sociedade — da educação à saúde, da economia à gestão, das empresas de maior dimensão às pequenas e médias ¹.

Como já tem sido referido, a qualidade é um recurso essencial, que não podemos desaproveitar sob pena de ficarmos a perder no contexto internacional.

A garantia da qualidade está basicamente articulada com acções planeadas e abordagens sistemáticas. Não é possível aumentar a produtividade sem aumentar a qualidade.

** Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra; Instituto Universitário de Desenvolvimento e Promoção Social — Pólo de Viseu da Universidade Católica Portuguesa.

O que significa que tem plena justificação o investimento na qualidade, do qual decorrerão substanciais vantagens para qualquer empresa ou organização, de que se destacam:

- o aumento da produtividade;
- a possibilidade de introduzir inovações tecnológicas;
- a melhoria do funcionamento da organização;
- o atingir de uma posição competitiva.

É evidente que as vantagens da qualidade não significam que seja fácil implementar um sistema de garantia de qualidade.

O receio de efectuar investimentos de que se não conhecem totalmente as taxas de retorno, o peso de práticas instituídas a resistência à inovação constituem obstáculos que nem sempre são de fácil superação.

Dáí que se torne indispensável, ao pôr em prática sistemas de qualidade, dispor de informação em retorno sobre os efeitos positivos do investimento em qualidade, que demonstrem que os custos que implica são compensados pelos benefícios que permite alcançar.

Por outro lado, a implementação de um sistema de garantia de qualidade é indissociável de acções de formação, quer inicial, quer contínua, que forneçam a indispensável preparação e actualização dos métodos, técnicas e estratégias de garantia da qualidade.

Neste plano, responsabilidades acrescidas cabem à Universidade, no caso concreto, ao Instituto Universitário de Desenvolvimento e Promoção Social que, para além da licenciatura em Gestão e Desenvolvimento Social, tem em funcionamento dois cursos de especialização, no âmbito do PEDIP e do PRODEP — Gestão Industrial e Marketing Internacional² —, em que se procura contribuir para a formação inicial, no primeiro caso, e para a formação de quadros de empresas com capacidade para responder às necessidades actuais das empresas em geral, no segundo.²

Num caso como no outro, concretiza o Instituto uma das áreas críticas de intervenção para o ensino superior, destacadas no *Memorando sobre o ensino superior na Comunidade Europeia*, publicado em 1991, ou seja, a participação do ensino superior na vida económica.

Participação que é efectuada através da cooperação entre a Universidade e as organizações empresariais, bem como entre outras de diferente natureza, para a realização de estágios curriculares nestas últimas e da organização de Cursos de Especialização para quadros de empresas.

Em qualquer dos casos, a temática da qualidade, da sua garantia, dos seus métodos e procedimentos é uma das áreas que constituem objecto de análise.

Se a qualidade — e a sua garantia — se assume como um objectivo importante das acções de formação, a mesma encontra-se ligada à competitividade, o segundo tema analisado nestas jornadas.

De facto, a garantia da qualidade é factor essencial em termos de competitividade, principalmente no contexto comunitário em que nos encontramos e face às exigências do Mercado Único.

Com a abertura das fronteiras e o impacto da concorrência com as empresas de outros países, a competitividade tem de estar apoiada em sistemas de garantia de qualidade que confirmem credibilidade aos artigos produzidos.

A competitividade, assumida como um dos desafios mais interpelativos à nossa economia, vai exigir cada vez mais a transição para uma cultura de qualidade, com a inerente necessidade de reforçar os sistemas e as técnicas de formação e de passar de um estágio de consciência da qualidade para a efectiva implementação de um sistema de qualidade.

Creio que estas IV Jornadas de Gestão representaram um contributo muito positivo para a maior consciencialização da necessidade de atingirmos uma efectiva cultura de qualidade.

NOTAS

* O presente artigo reproduz, com pequenas alterações de natureza formal, o texto da comunicação, com o mesmo título, que apresentámos na sessão de encerramento das IV Jornadas de Gestão/1993, à qual esteve presente o Ministro dos Negócios Estrangeiros, Dr. Durão Barroso.

1. Para uma introdução geral à problemática da qualidade, principalmente, nas suas dimensões económica e estratégica, vide R. FEY & J. M. GOGUE, *Princípios da gestão da qualidade*, tradução portuguesa, Lisboa, Fundação Calouste Gulbenkian, 1989. Sobre a mesma temática, cf., também, A. BERNILLON & O. CÉRUTTI, *A qualidade total — implementação e gestão*, tradução portuguesa, Lisboa, Lidel — Edições Técnicas, Lda., 1990.

2. Os referidos Cursos de Especialização, entretanto, chegaram ao seu termo. Todavia, encontra-se actualmente a decorrer um Curso de Pós-Graduação em Gestão de Empresas, promovido pelo I.U.D.P.S. e pela Faculdade de Ciências Económicas e Empresariais da Universidade Católica Portuguesa.