



Por que investir na qualidade?

Não temos como falar de gestão sem abordarmos a qualidade, assim como muitos vêm a gestão ser contemplada com a caracterização de eficiente quando há algum programa ou processo de qualidade instituído.

O que podemos afirmar que administrar é planejar, prever os potenciais problemas e buscar as soluções, minimizar os desperdícios tanto de mão-de-obra como de materiais, tempo de utilização de equipamento, otimizar a agenda médica e conseqüentemente ter os princípios que deverão reger a sustentabilidade da empresa através de um programa de gerenciamento de custos.

Os custos deverão orientar conseqüentemente as margens de

contribuição por produto/operação, levando ao gerenciamento de resultados das unidades de negócios. Custos, margens e preços levarão a empresa a um posicionamento mercadológico e conseqüentemente as suas vantagens competitivas em relação à concorrência, assim como a sua atratividade pela venda e compra dos serviços prestados.

Poderíamos quase inferir que a abordagem acima levaria a sobrevivência da empresa no

futuro, mas estaríamos cometendo um grande erro, pois um serviço não pode ser caracterizado como competitivo e de grande atratividade mercadológica somente pelos custos e preços, mas principalmente pelo valor percebido pelo cliente e a sua qualidade. Pode-se sim pagar para ter um serviço/produto que o cliente perceba que vale o que está pagando, mesmo que este preço seja superior a de outros concorrentes (neste caso estamos considerando uma menor taxa de desconto da tabela ou a utilização das tabelas que deveriam estar em vigência).

Na mesma linha podemos afirmar que para ter confiabilidade em um produto ou serviço a qualidade deverá ser percebida como superior, ou que atenda os critérios mínimos de confiabilidade, principalmente quando estamos considerando os serviços médicos.

Quando fomos pesquisar para escrever este artigo encontramos nas bases dos estudos das escolas da administração clássica, onde retomamos as referências dos cursos de Programa de Qualidade Total (o famoso *TQM - Total Quality Management* - dos anos 90) e de um grande mestre quando se fala em qualidade, *W. Edwards Deming* e seu livro - *Qualidade: A revolução da Administração - Editora Marques-Saraiva, 1990*.

O importante aqui são os quatro pilares essenciais de um modelo ao abordar um sistema como "Saber Profundo", sendo estas:

- ✓ **Uma visão geral do que é um Sistema - é uma série de funções ou atividades (subprocessos, estágios, etc. - podendo ser chamados também de componentes) dentro de um organismo e conjunto em**