Gerência de qualidade, lá em casa.

Post (0074)

> “Gerência é a função responsável pelo estabelecimento da finalidade de uma operação, pela determinação dos objetivos mensuráveis e pela adoção das medidas necessárias à realização de tais objetivos.”

– Embora a gerência seja normalmente ligada às empresas, também opera em outros campos: – Dirigir uma família será provavelmente o mais difícil de todos os trabalhos. Poucos foram totalmente bem-sucedidos nesta tarefa. O pequeno número de pessoas que de fato concretiza o seu esperado potencial poderia ser explicado como uma questão de sucesso fortuito, considerando-se os bilhões de indivíduos que vivem este momento. “Alguém tem que acertar”! A Família sofre três obstáculos primordiais quando se trata de gerência: – Primeiro: Os membros da organização familiar acham-se no “barco” sem o benefício de avaliação pessoal, teste psicológico, ou qualquer outra técnica utilizada para escolha. Assim cada membro é uma quantidade desconhecida. – Segundo: Todos estão relativamente presos ao grupo familiar. Se a filha de três anos causa problemas, você não pode despedi-la, nem joga-la pela janela. Os visinhos que já tem os seus problemas, certamente a jogarão de volta. O domínio que os gerentes familiares exercem sobre o pessoal da família tem base emocional e circunstancial e é sabido que emoções e circunstâncias modificam-se a toda a hora. – Terceiro: Os gerentes familiares, e na verdade a própria família, não foi treinada para este trabalho. Não possuem métodos para mensurarem o desempenho, a não ser em termos de sua limitada experiência. Espera-se que proporcionem meios financeiros, segurança, muitas vezes sem terem tido a chance de aprender, seja pela prática ou experiências passadas. Quando finalmente

aprendem o trabalho, são classificados de obsoletos, e forçados à imobilidade, incapazes de interferir quando os filhos assumem, por sua vez, a gerência da família. A operação familiar a as de negócios tem muito em comum. Ambas são orientadas para as pessoas e enfrentam dificuldades na mensuração de alguns aspectos importantes do seu processo. A gerência familiar mede tudo baseado nos padrões pessoais do gerente. Assim, a atividade aprovada está sempre algumas décadas atrasada. Os jovens gostam de um tipo de música, por exemplo, os adultos de outro. A mensuração torna-se uma questão de definir os direitos e expectativas da existência humana: – O que tem direito a receber os membros de cada geração? – Que podem esperar da família como seu direito, e como se espera que contribuam? À medida que a família se torna mais abastada, com o passar dos anos, as especificações vão mudando. O avô talvez se arrogue o direito a levar os netos à escola, atrelando o cavalo de tiro à charrete. A neta mais velha pode considerar que toda a adolescente de dezesseis anos tem direito ao seu carro próprio. A mãe, que supõe ter direito aos confortos domésticos, talvez acredite que deva ser objeto de constante adoração de cada membro do grupo. Todos os indivíduos formaram uma idéia do que a sociedade deveria fornecer para o seu bem-estar físico e emocional. Poucos imaginam o que deveriam realizar para alcançarem tais objetivos, ou do que deveriam proporcionar aos outros. As famílias têm dificuldade em estabelecer objetivos, calcular o desempenho e realizar tarefas. Como todos os seres humanos, defrontam-se com problemas de comunicação, problemas agravados pelo envolvimento emocional. A gerência da qualidade foi sempre considerada uma operação subjetiva, difícil de definir e mensurar, porque foi relegada ao papel de procedimento orientado para os resultados. Isto posto está em nós, aqueles que ainda estão à procura de soluções racionais concluir este processo. Parte do texto “Aferidor de Maturidade da gerência da qualidade” do programa de sensibilização, conhecimento e conscientização do grupo PQT – Processo de Qualidade da Trombini industrial – Canela / RS NG Canela – Maio de 2010

O Pescador e o Especialista em gestão

Post (0038)

Um especialista em gestão estava no cais de uma povoação, quando chegou um barco com um único pescador. No barco, havia vários atuns de bom tamanho. O especialista elogiou o pescador pela qualidade do pescado e perguntou-lhe:

– *Quanto tempo gastas para pescá-los?*

– *Pouco tempo*, respondeu o pescador.

– *Porque não gastas mais tempo e tiras mais pescados?* Continuou o especialista.

O pescador explicou que tinha o suficiente para satisfazer as necessidades da sua família.

– *Mas que faz você com o resto do seu tempo?* Insistiu o especialista em gestão.

– *Depois de pescar, descanso um pouco, brinco com os meus filhos, durmo a sesta com a minha mulher, vou ao povoado à noite, onde tomo vinho e toco guitarra com os meus amigos. Tenho uma vida prazenteira e ocupada.*

O especialista sentencia: – *Sou um especialista em gestão e poderia ajudá-lo. Você deveria investir mais do seu tempo na pesca e adquirir um barco maior. Depois, com os ganhos,*

poderia comprar vários barcos e eventualmente até uma frota de barcos pesqueiros. Em vez de vender o pescado a um intermediário, poderia fazê-lo diretamente a um processador e eventualmente até abrir a sua própria processadora. Poderia assim controlar a produção, o processamento e a distribuição. Deveria sair deste pequeno povoado e ir para a capital, donde geriria a sua empresa em expansão.

– Mas, quanto tempo demoraria isso? Quis saber o pescador.

– Entre 15 e 20 anos.

– E depois? Perguntou o pescador.

O especialista riu-se da ingenuidade do pescador e completou: *– Essa é a melhor parte,* q*uando chegasse à hora, deveria anunciar uma OPA (Oferta Pública de Aquisição) e vender as ações da sua empresa ao público. Ficaria rico, teria milhões*!

– Milhões? E depois? Tornou o pescador.

O especialista finalmente conclui: *– Poderá então retirar-se. Ir para uma povoação da costa, onde poderia dormir até tarde, pescar um pouco, brincar com os seus filhos, dormir a sesta com a sua mulher, ir todas as noites ao povoado tomar um vinho e tocar guitarra com os seus amigos.*

– Por acaso não é isto o que eu já tenho. Falou o pescador:

Moral da história:

Quanta da vida se desperdiça buscando alcançar uma felicidade que já se tem, mas que muitas vezes não vemos. A verdadeira felicidade consiste em apreciar o que temos, e não em sentirmo-nos mal por aquilo que não temos.

Texto dito de Cristina Sáenz Enríquez – NG Canela – Abril de 2010