

A QUALIDADE SOBRE CARRIS

Ou um exercício de ambiguidade ferroviária

Conceito

A palavra *qualidade* é, porventura, aquela que mais se usa para *convencer* os clientes de uma potencial transação comercial, seja ela de um produto tangível, ou de um serviço, e sempre numa perspectiva diferenciadora.

Experimente-se porém e em frente a uma plateia perguntar o que é a qualidade. Não raro, a resposta é sempre dada de modo comparativo: «um (produto) da marca x *tem mais qualidade* que um (produto) da marca y». Só a medo surgem tentativas de definição *em absoluto* que tocam a diferenciação do requisito e/ou do parâmetro, da satisfação, ou do cumprimento de um contrato ou expectativa.

Fiquemos por ora pela seguinte definição:

Qualidade é o cumprimento de expectativas contratuais e outros requisitos implícitos, tendo em vista a satisfação do cliente, no pleno cumprimento de requisitos normativos e legais aplicáveis, ou, de uma forma simplista:

Qualidadeⁱ é a satisfação do cliente.

Premissas

Se para a concepção e fabrico de um produto tangível, se torna fácil enumerar um conjunto de premissas para a saída de um «bom produto», leia-se de qualidade (apto para satisfazer o cliente), como sejam:

Materiais (matérias-primas) adequados para o fim em vista;

Mão-de-Obra qualificada para as tarefas necessárias;

Meio igualmente adequado;

Metodologias próprias;

Meios de Medida devidamente controlados;

para um serviço a diferenciação entre a qualidade do mesmo torna-se porventura dificultado por razões ligadas à natureza humana: humores, cultura, educação, ...

A qualidade como factor de sucesso

Imaginemo-nos com a incumbência de abrir um negócio *de qualidade*.

Para além das premissas enunciadas, que se desdobrariam noutros requisitos, poderíamos sempre tentar procurar soluções tão consensuais quanto possível, e mais do que isso, que tivessem reconhecimento facilitado, não sendo necessário que todo o cliente nos viesse «visitar» para concluir da conformidade de metodologias para com os compromissos por nós assumidos.

Para isso, e atalhando, podem utilizar-se normasⁱⁱ, sendo que para o caso concreto da *qualidade* existem várias, mas por questões de incidência de utilização a nível mundial, e pela adopção pela CP da mesma, nos referiremos à norma de gestão de sistemas da qualidade ISO 9001: 2000ⁱⁱⁱ

Normalização e certificação

Havendo uma *normalização* de requisitos, e havendo uma verificação isenta e criteriosa do cumprimento dos mesmos, então é possível, com recurso a entidades idóneas e devidamente *acreditadas*, certificar-se as organizações que as adoptem.

Os caminhos de ferro

Depois de muitas empresas industriais terem vindo a adoptar os sistemas de gestão da qualidade que lhes deu credibilidade e reconhecimento internacional, foi a vez dos serviços virem a adoptar as mesmas metodologias e normas, sendo hoje possível encontrar organizações «certificadas», ou seja, com um sistema de gestão da qualidade reconhecido por entidades certificadoras idóneas, como esquadras de polícia, infantários, lares de terceira idade, laboratórios de análises clínicas, empresas fornecedoras de água, quartéis militares, aquários, etc, etc, e, claro está, empresas de transportes: rodoviários e, finalmente, ferroviários.

Assim, a título de exemplo, os suburbanos do Porto (e não exclusivamente) detêm essa certificação, provando que a CP segue atenta, conferindo como prioridade a satisfação do cliente e a melhoria contínua.

E os outros?

Aqui começa (ou acaba) a ambiguidade: por um lado desinveste-se, não se ajustam horários, para num qualquer *dia 1 de Janeiro* anunciar-se o fim da (exploração) de linhas condenadas à morte...



Fig.1 – *Suburbano* do Porto, ostentando o símbolo de «empresa certificada», emitido pelo organismo APCER.

Noutros casos (de manifesto interesse comercial) investe-se verdadeiramente no cliente.

As linhas estreitas, como parentes pobres da rede ferroviária nacional servem definitivamente de exemplo de como as oportunidades entre o Litoral e o interior são muito diferentes, e jogam sempre em desfavor dos últimos:

Em certas localidades (veio-me de repente à ideia Barca D'Alva) as populações só querem que ali passe o comboio... Noutras, já só com foco no cliente, serviços modernos, material circulante de atmosfera acondicionada, e uma certificação os faz viajar de comboio...

Conclui-se

Que sendo a qualidade *a satisfação do cliente*, seria **fácil** satisfazer em primeira mão clientes perdidos pela força do fecho de linhas e troços ferroviários, pela simples acção de colocar material circulante...em circulação;

(Não se deixar no entanto cair na tentação de tratar tão mal o viajante que não lhe seja conferida possibilidade de ir à casa-de-banho, qualquer que seja a duração do trajecto, que em matéria de fisiologia, cada um sabe de si - veio-me agora à memória a linha do Tua);

Que mesmo vindo a melhorar substancialmente os suburbanos (e outras linhas de peso comercial elevado), a CP não parece aproveitar os factores críticos de sucesso em seu favor (quando foi a última campanha que vimos na TV a fazer a apologia do comboio como útil, rápido, seguro, moderno e certificado serviço de transporte público?).



Fig.2 – Interior da Siemens-Bombardier. Deixa de haver *risco e aventura* na passagem entre carruagens. Ambiente aberto, condicionado e confortável, num serviço de qualidade certificado.

ⁱ Segundo norma ISO 9000:2000

Qualidade: grau de satisfação de **requisitos** dado por um conjunto de **características intrínsecas**.

NOTA 1: O termo "qualidade" pode ser usado com adjetivos como fraca, boa ou excelente.

NOTA 2: O termo "intrínseco", por oposição a "atribuído", significa existente em algo, enquanto característica permanente

ⁱⁱ **NORMA** – Documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para utilização comum e repetida, regras, linhas directrizes ou características, para actividades ou seus resultados, garantindo um nível de ordem óptimo num dado contexto

ⁱⁱⁱ NP EN ISO 9001: 2000 - sistemas de gestão da qualidade - requisitos, versão portuguesa da norma.