

PESSOAL E QUALIDADE EM INFORMÁTICA

Nelson Suga ★
José Welgacz Júnior ★ ★

RESUMO

A qualidade é cada vez mais importante em todos os ramos da atividade humana. Em informática, também, o esforço pela melhoria de qualidade tem sido crescente. Neste esforço, o fator humano é o mais importante. Um dos meios importantes de ganhar em qualidade, já utilizado em inúmeras empre-

sas brasileiras, é através do Círculo de Controle de Qualidade (CCQ), que incentiva melhor utilização do fator humano.

Palavras-chave: *qualidade em informática, círculo de controle de qualidade, produtividade, pessoal em informática.*

★ **Nelson Suga**, é Bacharel em Administração, Engenheiro de Segurança do Trabalho, Engenheiro Eletrônico e Mestre em Ciências (pelo Instituto Tecnológico da Aeronáutica); Professor do Departamento de Informática

da UFPR; Diretor da ANDEI-PR.

★ ★ **José Welgacz Júnior**, é Gerente de Informática no Banco Bamerindus do Brasil S.A.; Diretor da ANDEI-PR.

INTRODUÇÃO

Na introdução do tradutor do livro "What is Total Quality Control? The Japanese Way"⁽¹⁾, o seu tradutor do original japonês para o inglês, professor David J. Lu, conta o seguinte acontecimento sobre a importância do pessoal para os produtos de alta qualidade.

Um executivo da empresa CBS/Sony, uma "joint-venture", da empresa americana CBS de discos fonográficos e da empresa japonesa Sony, de aparelhos eletrônicos, disse ao professor Lu que muitos executivos americanos e europeus visitavam esta "joint-venture" para ver a última tecnologia do ramo de discos fonográficos. Esses executivos visitantes sabem que os discos da CBS/Sony têm som melhor, disse-lhe o executivo, mas ao entrarem na fábrica descobrem que se usa a mesma tecnologia e as mesmas matérias-primas usadas nas empresas deles.

Por isso, alguns visitantes insistem que são usadas soluções secretas e querem inspecionar até os resíduos de fabricação. Naturalmente não encontram nada diferente do que esses executivos visitantes encontrariam nos resíduos de suas próprias fábricas.

Ficam admirados quando lhes é dito que a diferença da qualidade do som provém unicamente do pessoal e não de outros fatores da produção.

O que é verdadeiro quanto à importância do pessoal para qualidade numa fábrica de discos, poderia sê-lo também em informática?

A resposta a esta pergunta pode ser dada imediatamente, pois uma organização de informática por mais tecnologia avançada de "hardware" e "software" que disponha, sempre estará dependente das pessoas que vão fazer uso da tecnologia.

A qualidade do serviço gerado por esta organização estará diretamente ligada à capacidade e motivação de sua equipe. Capacidade só não resolve. É importante a motivação, que é o que leva as pessoas a fazerem melhor dando o máximo de sua capacidade.

Fica patente a importância das pessoas, cujos detalhes descreveremos nas seções a seguir.

IMPORTÂNCIA DO PESSOAL EM INFORMÁTICA PARA QUALIDADE

Muitos dirigentes e executivos de informática mais experientes teriam notado, mesmo que raramente, durante a sua vida profissional, que certas equipes de trabalho em informática apresentam produtividade e qualidade extraordinariamente elevadas.

Esta produtividade e qualidade tão fora de comum, algumas vezes, levam as pessoas até a duvidarem do que vêem com os próprios olhos, levando até a pensarem num possível erro de percepção ou inconsistên-

cia nos métodos de medida. Ou que aquilo representa um fenômeno tão raro como uma miragem num pantanal. Por isso, logo deixam de pensar mais profundamente neste assunto e nas suas implicações.

As pesquisas mostram realmente que este fenômeno de produtividade extraordinária, existe^(5, 6). A prática também confirma esses fatos, desde que se perceba no que existe de real e se vê, não os considerando como um evento onírico.

De fato, em produção de "software" as melhores equipes são simplesmente 10 a 30 vezes superiores em qualidade e quantidade do que a de uma equipe média⁽⁵⁾.

Esta é uma relação fantástica de ganho, dificilmente existente em trabalhos de outras áreas de atividade humana. Por exemplo, é difícil até mesmo imaginar alguém carregar 3 vezes o seu peso normal, e muito menos 30 vezes!

Por isso, esta relação é tão extraordinária que não se vê normalmente na literatura de administração a forma de administrá-la, incluindo aí salários, incentivos e treinamentos.

Este resultado mostra, de uma forma mais eloqüente a extrema importância de pessoal na qualidade e produtividade em informática.

Sabendo-se dessas possibilidades, pode-se ir em busca de qualidade superior e produtividade maior, muitas vezes maiores que as atuais se ainda não atingiu o ápice, com conhecimento de que o objetivo é realístico e o esforço não será apenas quixotesco e em vão. O resultado a ser perseguido tem fundamento racional e experimental para ser bem sucedido. Aliás, o maior impacto na produtividade entre 14 itens de um estudo, é o item pessoal e capacidade de time⁽⁷⁾.

COMO CONSEGUIR MAIOR QUALIDADE

Os dirigentes e executivos de informática mais experientes são naturalmente pragmáticos e cautelosos nos momentos apropriados. Por isso, não determinarão um número mágico como meta de melhoria de qualidade e produtividade baseando somente nos dados de pesquisa, por melhor que ela tenha sido feita, porque as condições são certamente diferentes, a partir do elemento humano que é o mais fundamental. Por isso, tentarão conseguir os melhores resultados paulatinamente, com firmeza e segurança como que subindo uma longa escada, através de degraus de tamanhos apropriados, para instilar confiança e inspirar novos desafios, através da realização compartilhada e saboreada por todos.

Isto pode ser conseguido de forma admiravelmente apropriada através de Círculo de Controle de Qualidade.

O Círculo de Controle de Qualidade (CCQ) é uma filosofia de trabalho que naturalmente leva a maior confiança entre as pessoas, a participação de todos e criação

de espírito de equipe vencedora, dando como resultado maior qualidade e produtividade. O CCQ já tem sido adotado em mais de 50 países do mundo, incluindo países como: Brasil, México, Inglaterra, França, Japão, Malásia, EUA, Coréia do Sul, China e Taiwan^(1, 2). São países dos mais variados sistemas de governo, costumes, línguas, religiões e de outras características que se possa imaginar.

A sua aplicação em informática no Brasil já é objeto de um livro⁽²⁾ e foi comprovada em vários seminários⁽³⁾ e treinamentos⁽⁴⁾.

O CCQ como filosofia de trabalho não dará resultado instantâneo como dopante ou certos remédios alopáticos. Exigirá, certamente, tempo, paciência e dedicação, parecendo mais como um tratamento homeopático. Por isso mesmo, levará alguns anos, mas os avanços conseguidos não serão efêmeros e não terão efeitos colaterais desastrosos.

Com isso, o dirigente e o executivo que insistirem, com competência, chegarão a bons resultados. Serão resultados muito recompensadores e lógicos, dos quais se poderão orgulhar. Não serão números mágicos, mas, com serenidade, poderá ser dito que foram conquistados em harmonia e participação de todos. Mais do que os resultados mensuráveis de qualidade e produtividade, a equipe toda terá tido a satisfação em crescer em muitas dimensões, principalmente na dimensão humana, cada vez mais importante para se viver bem em informática.

Isto não quer dizer que não se deva investir em outros itens para ganho de produtividade. Por exemplo, a Fujitsu, a empresa líder de computadores no Japão, é conhecida pela alta qualidade em "software". Para isso, além de valorizar o pessoal, investe quase 10% de orçamento em desenvolvimento de instrumentos⁽⁷⁾.

Outro fato importante para citar é a declaração do Sr. Derek Moxon, ex-chefe de qualidade da IBM britânica e atualmente consultor de empresas que diz: "a British Rail foi capaz de reduzir seus esforços em desenvolvimento de "software" em 26%, e o tempo de duração do projeto em 16%, através da abordagem de círculos de controle de qualidade"⁽⁸⁾.

CONTROLE

A importância dos círculos de controle na informática para melhoria de qualidade e produtividade está bem comprovada, como para as outras áreas da atividade humana.

Os dirigentes e executivos de informática podem conseguir os melhores resultados através de esforço paciente, com dedicação e competência, adotando-se o Círculo de Controle de Qualidade como uma filosofia de trabalho.

O resultado será gratificante para todos, com um extraordinário crescimento em resultados e desenvolvimento de pessoal em muitas dimensões, além da dimensão puramente técnica.

O Círculo de Controle de Qualidade não promete milagres, mas, pelos resultados já comprovados, mostra ser um caminho seguro para melhores resultados em informática, através de pessoal.

Este resultado é conseguido através de um esforço consciente do pessoal, motivação, treinamento e reconhecimento do potencial dos recursos humanos da empresa, onde a procura permanente de uma melhor qualidade leva a empresa a melhores posições do mercado, fruto do esforço das pessoas engajadas no processo.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. ISHIKAWA, K. **What is Total Quality Control? The Japanese Way.** (Translated by David J. Lu). Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1985, 215 páginas.
2. WELGACZ JR., J. **Círculo de Controle de Qualidade em Informática: Uma Filosofia para Aumentar a Qualidade dos Serviços em Processamento de Dados.** Curitiba (PR), Editora Arco-Íris, 1985, 121 páginas.
3. WELGACZ JR., J. **Círculo de Controle de Qualidade em Informática versus Aumento de Produtividade.** *Anais do XVII Congresso Nacional de Informática.* Sucesu (RJ) - Nov/1984, págs. 1-17.
4. SABBAG, A.E. et alii... **Círculo de Controle de Qualidade em Informática.** *Anais do XVI Congresso Nacional de Informática.* Sucesu (SP), 1983, págs. 129 e 130.
5. MOLSBERGER, P. **The Intuitive Side of Programming.** *SIGCHI Bulletin* 18(3):71-72, January 1987.
6. RISING, L. **Conversations on The Net: The Professionalism Issue.** *SIGCSE Bulletin* 18(2):2-12, June 1986.
7. BAZELMANS, R. **Productivity - The Role of the Tools Group.** *ACM SIGSOFT Software Engineering Notes* 10(3):63-75, July 1985.
8. **Japanese Methods Advocated.** *Computing*, página 4, May, 14, 1987.