

ISO 10018:2013 – Gestão da qualidade – Diretrizes para envolvimento das pessoas e suas competências.

Esta norma provê diretrizes para líderes, gerentes, supervisores, especialistas em qualidade, representantes da gestão da qualidade e gerentes de recursos humanos para o engajamento de pessoas no sistema de gestão da qualidade (SGQ) e para adquirir e desenvolver suas competências, de maneira a alcançar os objetivos da organização.

Se o envolvimento e as competências das pessoas da empresa forem monitorados, medidos e analisados dentro do SGQ, este irá produzir os resultados que permitem à Alta Direção tomar decisões que promovam a melhoria contínua e conduzam à satisfação do cliente.

Os líderes devem demonstrar seu comprometimento com o envolvimento e as competências das pessoas.

O processo para envolvimento das pessoas e aquisição de competências em uma organização é baseado em quatro etapas:

- a) Análise: a organização deve identificar suas necessidades de curto e longo prazos para o envolvimento e as competências requeridas. Avaliam-se os níveis atuais em todos os níveis da organização, bem como as condições e recursos existentes para atender às necessidades;
- b) Planejamento: estabelecer procedimentos para planejar o processo de envolvimento das pessoas e de aquisição de competências, no nível da organização, do grupo e individual. Estabelecer objetivos, prazos, responsáveis e recursos necessários;
- c) Implementação: os planos e as ações associadas são implementados a fim de alcançar os objetivos determinados. Os fatores que impactam o processo de envolvimento e suas competências são: atitude e motivação, conscientização, comunicação, criatividade e inovação, educação e aprendizagem, empenho, liderança, interação (networking), reconhecimento e recompensa, recrutamento, responsabilidade e autoridade, trabalho em equipe e colaboração;
- d) Avaliação: os planos, as ações e os resultados são revistos e avaliados para melhoria contínua.

Deve haver uma revisão em cada etapa para assegurar-se de que os dados de entrada e de saída estejam corretos. Estas etapas aplicam-se a todos os níveis da organização, de grupo e individual.

A norma fornece, alinhado com os requisitos das seções 5 a 8 da ISO 9001, recomendações específicas que podem ser tomadas para atender aos requisitos da norma, no tocante a envolvimento e competência, e que podem constituir uma lista de verificação para autoavaliação. O Anexo A da norma fornece explicações de por que cada um dos fatores de envolvimento e suas competências (atitude e motivação, conscientização, comunicação, criatividade e inovação, educação e aprendizagem, empenho, liderança, interação (networking), reconhecimento e recompensa, recrutamento, responsabilidade e autoridade, trabalho em equipe e colaboração) são importantes e os benefícios de sua implementação. O Anexo B fornece uma escala de níveis de maturidade da organização frente às considerações da norma.

A Lato Qualitas está preparada para auxiliar sua empresa na melhoria do envolvimento das pessoas com a qualidade e na melhoria da competência delas.