

ABNT NBR ISO 10015:2001 - GESTÃO DA QUALIDADE – DIRETRIZES PARA TREINAMENTO

As normas da série ISO9000 enfatizam a necessidade de adequada gestão de recursos humanos, em especial o fornecimento de treinamento adequado.

O objetivo da norma é fornecer diretrizes para o desenvolvimento, implementação, manutenção e melhoria das estratégias e métodos de treinamento que afetem a qualidade dos produtos fornecidos por uma organização.

A norma define que treinamento é o “processo para desenvolver e prover conhecimento, habilidades e comportamentos para atender requisitos” e competência é a “aplicação do conhecimento, habilidades e comportamentos no desempenho”.

A norma estabelece que o processo de treinamento possua 4 estágios: 1) identificação das necessidades de treinamento; b) projeto e planejamento do treinamento; c) execução do treinamento; e d) avaliação dos resultados do treinamento.

Os treinamentos devem existir para atender às necessidades da organização, sua estratégia, sua Política da Qualidade e seus Objetivos da Qualidade. Convém que os requisitos de competência sejam documentados e periodicamente revisados. As competências de cada funcionário deveriam ser registradas e mantidas.

As soluções para atender às lacunas de competência podem ser treinamentos ou outras ações da organização, tais como a reformulação de processos, recrutamento de pessoal treinado, terceirização, melhoria de outros recursos, redução da rotatividade e modificação dos procedimentos de trabalho.

Se treinamento é escolhido como solução para eliminar a lacuna de competência, convém que as necessidades de treinamento sejam especificadas e documentadas. Um programa de treinamentos deveria ser elaborado.

Métodos de treinamento podem incluir: cursos e seminários no local de trabalho ou fora dele, estágios, treinamento no local de trabalho, auto treinamento e educação à distância.

A seleção do fornecedor de treinamento é importante e deve merecer atenção.

Na preparação, execução e no final do treinamento a empresa deve fornecer o apoio necessário ao instrutor.

Os resultados do treinamento devem ser avaliados, tanto do ponto de vista dos objetivos do treinamento quanto dos objetivos da organização. Esta avaliação deve ocorrer no curto prazo, para verificar a opinião do treinando sobre os métodos e recursos adotados e sobre os conhecimentos e habilidade adquiridos e também em longo prazo, para verificar a melhoria da produtividade e do desempenho no trabalho.

O próprio processo de treinamento deve ser monitorado e validado para fins de melhoria do mesmo. Este processo é descrito em detalhes no Anexo A da norma.

A Lato Qualitas deseja auxiliar sua empresa nos processos de treinamento.