

ISO10019:2007 Diretrizes para a seleção de consultores de sistema de gestão da qualidade e uso de seus serviços

Esta Norma tem como objetivo auxiliar as organizações na seleção de consultores de sistema de gestão da qualidade (SGQ). Ela orienta o processo de avaliação de competência de um consultor de SGQ e dá a confiança de que as necessidades e expectativas da organização com relação aos serviços do consultor serão satisfeitas.

A norma define implantação do SGQ como o processo de estabelecimento, documentação, implementação, manutenção e melhoria contínua do SGQ.

A organização pode usar serviços de consultoria para auxiliar em uma ou mais das seguintes atividades dentro da implantação do SGQ: definição de objetivos e requisitos; avaliação inicial; planejamento; projeto e desenvolvimento; implementação; avaliação; manutenção e treinamento contínuos; melhoria.

Mesmo nos casos onde se usam os serviços de um consultor de SGQ, o envolvimento e compromisso da Alta Direção da organização são fatores-chave para a implantação de um SGQ.

A seleção de um consultor de SGQ começa com a definição de necessidades e expectativas por parte da organização contratante. A função do consultor deve ser levada em consideração nesta definição. Importante também é considerar a competência do consultor para atender ao escopo do serviço contratado.

A competência do consultor envolve:

a) atributos pessoais (semelhante às exigidas de um auditor de SGQ);

b) educação, conhecimento, experiência e habilidades gerais e específicas sobre sistema de gestão da qualidade (existe uma tabela – Anexo B – que traz orientações sobre este assunto). Parte do conhecimento e habilidades específicas incluem as normas ISO de SGQ, sistemas de acreditação e registro/certificação nacional/internacional, princípios gerais de gestão da qualidade, metodologias e técnicas e conhecimentos e habilidades específicos para a organização (requisitos estatutários e regulamentares, requisitos de produto, de processo e organizacional, práticas de gestão). O consultor também deve demonstrar que mantém e melhora continuamente sua competência.

c) comportamento ético.

Convém que a organização assegure que tem um contrato com um consultor de sistema de gestão da qualidade que defina claramente o escopo do trabalho (incluindo resultados), que possua marcos realistas e tenha um custo-benefício para a organização

É conveniente que sejam realizadas reuniões para avaliar o progresso na implementação do sistema e o desempenho do consultor. Convém que em cada uma dessas reuniões seja analisado criticamente o progresso, em termos do plano e do orçamento para as atividades de implantação do sistema de gestão da qualidade. Convém que os relatórios documentados de progresso sejam submetidos à Alta Direção

Convém que a organização considere no processo de uso de serviços de consultoria de sistema de gestão da qualidade o seguinte:

- a) que o sistema resultante não gere administração e documentação desnecessárias;
- b) que o sucesso de um sistema de gestão da qualidade dependa principalmente do envolvimento e compromisso da Alta Direção e não do consultor somente;
- c) que a organização designe um membro da equipe (em geral a pessoa que no final assegure que o sistema de gestão da qualidade está mantido) para coordenar e monitorar as atividades do consultor;
- d) que os empregados sejam envolvidos em todos os níveis, de forma a integrar o sistema de gestão da qualidade dentro das operações globais da organização;
- e) que o consultor receba o poder de interagir com a gerência da organização e seus empregados em todos os níveis, de forma a avaliar os processos da organização;
- f) que mesmo que a consultoria de sistema de gestão da qualidade seja em resposta aos requisitos contratuais ou de mercado, existe uma oportunidade para o uso do sistema de gestão da qualidade implantado como uma ferramenta de gestão eficiente e eficaz;
- g) que exista um potencial para que o sistema de gestão da qualidade forneça uma base para melhoria contínua do desempenho da organização;
- h) que os serviços de consultoria sejam compatíveis com a cultura da organização, a competência de seus empregados e processos e/ou documentação existente.

A Lato Qualitas deseja ser a sua empresa de consultoria em Sistemas de Gestão!

Nasario

Jun/16