



O talento faz a diferença

A ISO 9000 e os requisitos de competência

A norma do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001-2000 ou o próprio SGQF do Prodfor estabelece em seu item 6.2 que a empresa deve definir a competência necessária para as pessoas que nela atuam em relação a: educação, experiência, habilidades e treinamento. Devem também promover ações que possibilitem o desenvolvimento dessas competências.

Muitas empresas, preocupadas em “atender” a norma ou passar pela auditoria definem o perfil de cada cargo e realizam um programa mínimo de treinamento. Muitas vezes essa atitude apenas “cumpre tabela”, livrando a empresa de não-conformidades. Apenas isso pode atender a norma, porém, pode estar longe de promover a necessária competência de pessoas que atuam na empresa.

A competência essencial

O sucesso das empresas está diretamente relacionado à competência de pessoas que dela façam parte. São as pessoas que seguem os procedimentos documentados, geram os registros, elaboram planos, atendem aos clientes, que executam os processos, entre tantas outras atividades. Pessoas despreparadas, incompetentes ou desmotivadas não terão condições de implementar o Sistema da Qualidade, gerando um grande número de não-conformidades. Isso do ponto de vista da certificação. Do ponto de vista da boa gestão, todas essas infrações podem gerar aumento de custo, atrasos, produtos não conforme, reclamações do cliente e, conseqüentemente, prejuízos, altos custos e até imagem ruim no mercado.

A preocupação com os talentos humanos

Em face da enorme importância que têm as pessoas para o sucesso da empresa, a preocupação principal de seus dirigentes deve ser com o desenvolvimento de seus talentos. Muito mais que fazer o mínimo que a norma pede, as empresas deveriam promover um organizado programa de desenvolvimento das pessoas, para aprimoramento dos seus recursos humanos.

A primeira iniciativa está em organizar o processo de seleção e contratação de pessoas, isto é, a admissão das mesmas. Para isso, é necessário definir o “perfil” de cada ocupação ou posto de trabalho e definir métodos adequados de avaliação do candidato de acordo com seu perfil.

Uma vez admitido o novo colaborador, a empresa deve se preocupar com o seu treinamento introdutório, a apresentação da empresa, as suas

As pessoas são imprescindíveis ao sucesso das organizações. Não existe empresa competitiva, organizada ou competente sem pessoas igualmente capacitadas ou preparadas para bem exercerem o seu papel na execução de suas atividades. Isso é senso comum entre os dirigentes das empresas. No entanto, na prática observa-se circunstâncias diferentes. Muitas organizações, por estarem certificadas ISO 9000 ou Prodfor têm o ledô engano de que não precisam mais desenvolver seus talentos. É o caso de um certo time de futebol cujo técnico propôs à direção que para o time ser campeão deveria implantar a ISO 9000. Será que um sistema da qualidade iria trazer o talento, o senso de equipe, a competência, para que um time de futebol fosse campeão? Será que uma empresa certificada não precisa mais promover a capacitação ou o desenvolvimento de colaboradores, já que esta tudo padronizado e definido?



responsabilidades e autoridades, os procedimentos que deve seguir e os métodos relacionados aos processos.

Deve ser feita uma avaliação periódica, pelo menos uma vez por ano, para se identificar a necessidade de realização de treinamento visando aprimorar a competência do colaborador. O corpo gestor deve ser envolvido nesta avaliação. Aliado a isso é muito importante avaliar o clima organizacional, isto é, o grau de satisfação das pessoas em relação a empresa.

Desenvolvendo o potencial humano

Pode, então, ser implementado um programa de desenvolvimento pessoal considerando o perfil de cada cargo, a avaliação dos níveis de competência dos colaboradores, a avaliação do clima organizacional e o planejamento de ações para aumento da competência e motivação das pessoas.

Muito mais que cumprir o que manda a norma, a preocupação da empresa que almeja o sucesso, deve estar em promover as boas práticas da gestão, visando implementar um modelo de organização que permita atingir seus objetivos. As pessoas que atuam na empresa são fatores essenciais para alcançar o sucesso da empresa. A norma ISO 9000 estabelece os requintes mínimos para assegurar o atendimento aos requisitos dos clientes. Pode ser que esse mínimo não seja suficiente para permitir à empresa uma adequada gestão, especialmente em relação aos recursos humanos. Desenvolvimento das pessoas, dos talentos humanos, deve ser a primeira preocupação da alta administração. Sem pessoas competentes, talentosas, não existe empresa de sucesso. ■

“O sucesso das empresas está diretamente relacionado à competência de pessoas que dela façam parte”.



Luciano Raizer Moura
Coordenador Executivo do Prodfor, mestre em Engenharia de Produção, pós-graduado em Engenharia da Qualidade, graduado em Engenharia Mecânica. Consultor do IEL/Ideies, professor do Centro Tecnológico da Ufes/CSTM, diretor da Raizer Moura Consultoria. E-mail: luciano@raizermoura.com.br

A Hidrauvit dá as boas vindas à **PETROBRAS**.
Com o Prodfor cresceremos juntos



HIDRAUVIT
EQUIPAMENTOS INDUSTRIAIS
R. São Paulo, J. Urubici, Cama-EM
Tel: 07 3205-6200 Fax: 07 3205-0700
www.hidrauvit.com.br
hidrauvit@hidrauvit.com.br