

"Desvendando o Sucesso Empresarial: Da Gestão da Qualidade ao Engajamento das Pessoas"

No Cliente

Liderança

Engajamento das Pessoas

Abordagem de Processo

Melhoria

Tomada de Decisão Baseada em Evidência

Gestão de Relacionamento

FOCO NO CLIENTE

O foco principal da gestão da qualidade é atender as necessidades dos clientes e empenhar-se em exceder as suas expectativas.

O sucesso sustentável é alcançado quando uma organização atrai e retém a confiança dos clientes e de outras partes interessadas pertinentes. Cada aspecto da interação com o cliente é uma oportunidade para criar mais valor para o cliente. Entender as necessidades atuais e futuras dos clientes e de outras partes interessadas contribui para o sucesso da organização.

Benefícios

- ❖ Aumento do valor para o cliente;
- ❖ Aumento da satisfação do cliente;
- ❖ Melhoria da fidelidade do cliente;
- ❖ Aumento da repetição dos negócios;
- ❖ Melhoria da reputação da organização;
- ❖ Ampliação da base de clientes; e
- ❖ Aumento da receita e da participação de mercado.

Ações

- ❖ Reconhecer clientes diretos e indiretos, como aqueles que recebem valor da organização;
- ❖ Entender as necessidades e expectativas atuais e futuras dos clientes;
- ❖ Conectar os objetivos da organização com as necessidades e expectativas do cliente;
- ❖ Comunicar as necessidades e expectativas do cliente a toda organização;
- ❖ Planejar, projetar, desenvolver, produzir, entregar e dar suporte a produtos e serviços para atender às necessidades e expectativas dos clientes;
- ❖ Medir e monitorar a satisfação do cliente e tomar as medidas apropriadas;
- ❖ Determinar e executar ações referentes às necessidades e expectativas das partes interessadas pertinentes que podem afetar a satisfação do cliente; e
- ❖ Gerenciar ativamente as relações com os clientes para alcançar o sucesso sustentável.

LIDERANÇA

Líderes em todos os níveis estabelecem uma unidade de propósito e direcionamento e criam condições para que as pessoas estejam engajadas para alcançar os objetivos da qualidade da organização.

A criação de unidade de propósito, direcionamento e engajamento das pessoas permite a uma organização alinhar as suas estratégias, políticas, processos e recursos para alcançar os seus

objetivos.

Benefícios

- ❖ Aumento da eficácia e da eficiência em atender os objetivos da qualidade da organização;
- ❖ Melhoria na coordenação dos processos da organização;
- ❖ Melhoria na comunicação entre níveis e funções da organização; e
- ❖ Desenvolvimento e melhoria da capacidade da organização e de seu pessoal em fornecer os resultados desejados.

Ações

- ❖ Comunicar a missão, visão, estratégia, políticas e processos da organização para toda a organização;
- ❖ Criar e manter valores compartilhados, imparcialidade e modelos éticos de comportamento em todos os níveis da organização;
- ❖ Estabelecer uma cultura de confiança e integridade;
- ❖ Incentivar um compromisso para a qualidade em toda a organização;
- ❖ Assegurar que os líderes em todos os níveis sejam exemplos positivos para as pessoas na organização;
- ❖ Prover às pessoas recursos, treinamento e autoridade necessários para atuar com responsabilização por prestar contas; e
- ❖ Inspirar, incentivar e reconhecer a contribuição das pessoas.

ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

Pessoas competentes com poder e engajadas, em todos os níveis da organização, são essenciais para aumentar a capacidade da organização em criar e entregar valor.

Para gerir uma organização eficaz e eficientemente, é importante respeitar e envolver todas as pessoas em todos os níveis. Reconhecimento, empoderamento e aperfeiçoamento de competências, facilitam o engajamento das pessoas na realização dos objetivos da qualidade da organização.

Benefícios

- ❖ Melhoria na compreensão dos objetivos da qualidade da organização pelas pessoas da organização e maior motivação para alcançá-los;
- ❖ Maior envolvimento das pessoas em atividades de melhoria;
- ❖ Melhoria do desenvolvimento, das iniciativas e da criatividade das pessoas;
- ❖ Melhoria da satisfação das pessoas;
- ❖ Melhoria da confiança e da colaboração em toda a organização; e
- ❖ Maior atenção aos valores e cultura compartilhados em toda a organização.

Ações

- ❖ Comunicação com as pessoas para promover a compreensão da importância da sua contribuição individual;
- ❖ Promover a colaboração em toda a organização;
- ❖ Facilitar a discussão aberta e o compartilhamento de conhecimentos e experiências;
- ❖ Empoderar as pessoas para determinar restrições ao desempenho e tomar iniciativas sem medo;
- ❖ Reconhecer e aceitar a contribuição, aprendizagem e aperfeiçoamento das pessoas;
- ❖ Permitir a autoavaliação do desempenho em relação aos objetivos pessoais; e
- ❖ Realizar pesquisas para avaliar a satisfação das pessoas, comunicar os resultados e tomar medidas apropriadas.

ABORDAGEM DE PROCESSO

Resultados consistentes e previsíveis são alcançados de forma mais eficaz e eficiente quando as atividades são compreendidas e gerenciadas como processos inter-relacionados e interdependentes, de modo que o desempenho global da organização possa ser elevado funcionando como um sistema coerente.

A abordagem de processo (0.3) habilita uma organização a planejar seus processos e suas interações para alcançar os resultados pretendidos de acordo com a política e objetivos da qualidade, alinhados com o planejamento estratégico da organização.

Benefícios

- ❖ Aumento da capacidade de concentrar esforços em processos principais e em oportunidades de melhoria;
- ❖ Resultados consistentes e previsíveis por meio de um sistema de processos alinhados;
- ❖ Desempenho otimizado por meio de uma gestão de processos eficaz, do uso eficiente de recursos e de barreiras interfuncionais reduzidas; e
- ❖ Permitir que a organização forneça confiança às partes interessadas no que diz respeito à sua consistência, eficácia e eficiência.

Ações

- ❖ Definir objetivos do sistema e processos necessários para alcançá-los;
- ❖ Estabelecer autoridade, responsabilidade e responsabilização por prestar contas pela gestão de processos;
- ❖ Compreender a capacidade da organização e determinar as limitações de recursos antes da ação;
- ❖ Determinar as interdependências do processo e analisar o efeito de modificações em processos individuais sobre o sistema como um todo;
- ❖ Gerenciar processos e suas inter-relações como um sistema para alcançar os objetivos da qualidade da organização eficaz e eficientemente;
- ❖ Assegurar que a informação necessária esteja disponível para operar e melhorar os processos e para monitorar, analisar e avaliar o desempenho do sistema geral; e
- ❖ Gerenciar os riscos que possam afetar as saídas dos processos e resultados globais do SGQ.

MELHORIA

As organizações de sucesso têm foco contínuo na melhoria.

A Melhoria é essencial para uma organização manter os atuais níveis de desempenho, reagir às mudanças em suas condições internas e externas e criar novas oportunidades.

Benefícios

- ❖ Melhoria do desempenho de processos, capacidade organizacional e satisfação do cliente;
- ❖ Melhoria do foco na investigação e determinação da causa-raiz, seguida de prevenção e ações corretivas;
- ❖ Melhoria da capacidade de antecipar e reagir aos riscos e oportunidades internas e externas;
- ❖ Reforço na consideração de ambas as melhorias, incremental e de ruptura;
- ❖ Reforço na utilização da aprendizagem para melhoria; e
- ❖ Melhoria em busca da inovação.

Ações

- ❖ Promover o estabelecimento de objetivos de melhoria em todos os níveis da organização;

Educar e treinar as pessoas em todos os níveis sobre como aplicar ferramentas básicas e metodologias para alcançar os objetivos de melhoria; **TOMADA DE DECISÃO BASEADA EM EVIDÊNCIA**

- ❖
- ❖ Assegurar que as pessoas sejam competentes para promover e concluir com sucesso projetos de melhoria;
- ❖ Desenvolver e desdobrar processos para implementar projetos de melhoria em toda a organização;
- ❖ Acompanhar, analisar criticamente e auditar o planejamento, a execução, a conclusão e os resultados dos projetos de melhoria;
- ❖ Integrar o enfoque de melhoria no desenvolvimento de produtos, serviços e processos novos ou modificados; e
- ❖ Reconhecer e aceitar melhorias.

Decisões com base na análise e avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir resultados desejados.

A tomada de decisão pode ser um processo complexo e sempre envolve alguma incerteza. Ela envolve, frequentemente, vários tipos e fontes de entradas, bem como a sua interpretação, que pode ser subjetiva.

É importante compreender as relações de causa e efeito e possíveis consequências não intencionais. A análise de fatos, de evidências, de dados e, principalmente, de resultados do desempenho do processo ou da organização leva a uma maior objetividade e confiança na tomada de decisões.

Benefícios

- ❖ Melhoria dos processos de tomada de decisão;
- ❖ Melhoria na avaliação de desempenho do processo e na capacidade para alcançar os objetivos;
- ❖ Melhoria da eficácia e eficiência operacionais;
- ❖ Melhoria na capacidade de analisar criticamente, desafiar e mudar opiniões e decisões; e
- ❖ Aumento da capacidade de demonstrar a eficácia de decisões anteriores.

Ações

- ❖ Determinar, medir e monitorar os principais indicadores para demonstrar o desempenho da organização;
- ❖ Disponibilizar todos os dados necessários para as pessoas pertinentes;
- ❖ Assegurar que os dados e as informações sejam suficientemente precisos, confiáveis e seguros;
- ❖ Analisar e avaliar dados e informações usando métodos adequados;
- ❖ Assegurar que as pessoas sejam competentes para analisar e avaliar os dados, conforme necessário; e
- ❖ Tomar decisões e executar ações baseadas em evidências, equilibradas com experiência e intuição.

GESTÃO DE RELACIONAMENTO

Para o sucesso sustentado, as organizações gerenciam seus relacionamentos com as partes interessadas pertinentes.

Partes interessadas pertinentes influenciam o desempenho de uma organização. O sucesso

sustentado é mais provável de ser alcançado quando a organização gerencia relacionamentos com todas as suas partes interessadas para otimizar o impacto sobre o seu desempenho. A gestão de relacionamentos com suas redes de provedores e parceiros é de particular importância.

Benefícios

- ❖ Melhoria no desempenho da organização e de suas partes interessadas quando responder às oportunidades e restrições relacionadas a cada parte interessada pertinente;
- ❖ Compreensão comum de objetivos e valores entre as partes interessadas;
- ❖ Melhoria na capacidade de agregar valor para as partes interessadas através do compartilhamento de recursos e de competências e através da gestão dos riscos relacionados com a qualidade; e
- ❖ Uma cadeia de fornecimento bem gerenciada provendo um fluxo estável de produtos e serviços.

Ações

- ❖ Determinar as partes interessadas pertinentes (como provedores, parceiros, clientes, investidores, empregados ou a sociedade como um todo) e sua relação com a organização;
- ❖ Determinar e priorizar relacionamentos com partes interessadas que necessitem ser gerenciados;
- ❖ Estabelecer relações que equilibrem ganhos de curto prazo com considerações de longo prazo;
- ❖ Coletar e compartilhar informações, conhecimentos especializados e recursos com as partes interessadas, como apropriado, para aumentar as iniciativas de melhoria;
- ❖ Medir o desempenho e prover retroalimentação sobre o desempenho para as partes interessadas, como apropriado, para aumentar as iniciativas de melhoria;
- ❖ Estabelecer o desenvolvimento colaborativo e atividades de melhoria com provedores, parceiros e outras partes interessadas; e
- ❖ Incentivar e reconhecer melhorias e conquistas de provedores e parceiros.

Fonte: Normas ABNT NBR ISO 9000:2015 e ISO 9001:2015

Crédito: João B. P. Lourenço - 1/5/2024