

"A Importância da Liderança no Sistema de Gestão da Qualidade: Comprometimento, Foco no Cliente e Responsabilidades Organizacionais"

**LIDERANÇA
IMPORTÂNCIA DA LIDERANÇA NO SGQ
LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO
FOCO NO CLIENTE
POLÍTICA
PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS**

LIDERANÇA (5)

A Liderança é um dos princípios da gestão da qualidade citados pela norma ISO 9001. 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.

*"Liderança é a capacidade de conseguir que pessoas façam o que não querem fazer e gostem de fazer."
(Harry Truman)*

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, valores, estratégias, políticas e processos da organização para toda a força de trabalho;
- 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.

IMPORTÂNCIA DA LIDERANÇA NO SGQ (5)

A liderança é absolutamente essencial para qualquer tipo de equipe. Se existe liderança, existe uma perspectiva de harmonia, de vida e de progresso. Se existe liderança, existe engajamento das pessoas, motivação e objetivos comuns.

Na versão atual da ISO 9001, a norma atribuiu uma importância ainda maior à liderança. É preciso que a Alta Direção assuma suas responsabilidades e demonstre isso de diversas formas diferentes.

A liderança da organização deve assumir todas as responsabilidades exigidas pela norma e precisa demonstrar isso de forma clara. Afinal, ela é parte fundamental para o alcance dos bons resultados de um Sistema de Gestão da Qualidade.

É o famoso "dar o exemplo", não adianta existir apenas a área de gestão da qualidade cobrando por adequações e melhorias. A cultura da qualidade é o que realmente trará resultados para a organização e os líderes têm papel de grande relevância para que isso realmente aconteça.

O que é Alta Direção?

Segundo a ISO 9000, Alta Direção é uma pessoa ou um grupo de pessoas que dirige e controla uma organização no nível mais alto. A Alta Direção tem o poder de delegar autoridade e prover recursos na organização.

LIDERANÇA E COMPROMETIMENTO (5.1)

A Alta Direção demonstra liderança e comprometimento quando se envolve verdadeiramente com o Sistema de Gestão da Qualidade.

Um SGQ não deve agir em separado do restante da organização e cabe a Alta Direção evitar que isso aconteça.

A prestação de contas pela eficácia do SGQ não é mais delegada a um representante, ainda que a direção possa se fazer representar ao longo da cadeia de comando da organização. Todavia, deve ficar claro que a liderança geral do SGQ não é delegável.

A Alta Direção deve ser parte ativa do SGQ. Ela precisa conhecer e entender os indicadores que medem cada processo, assumir as responsabilidades, incentivar a melhoria contínua e disponibilizar os recursos necessários.

Caso as metas não sejam alcançadas, a Alta Direção com os outros líderes devem se unir para decidir o que será feito. A Norma estabelece que a liderança tome as rédeas da situação quando o assunto é o Sistema de Gestão da Qualidade.

A Alta Direção deve demonstrar liderança e comprometimento, engajando, dirigindo e apoiando pessoas a contribuir para a eficácia do SGQ, provendo melhoria.

FOCO NO CLIENTE (5.1.2)

O Foco no Cliente é um dos princípios da gestão da qualidade citados pela norma ISO 9001. O foco principal é atender às necessidades e expectativas dos clientes.

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.

POLÍTICA (5.2)

A política da qualidade é a política da Instituição, pois ela não pode estar desalinhada do contexto organizacional, das expectativas e necessidades das partes interessadas e da cultura organizacional e deve ser escrita de forma que os objetivos da qualidade possam ser derivados dela.

Desenvolvendo a política da qualidade (5.2.1)

A Alta Direção é responsável por elaborar a política da qualidade da organização.

Deve se comprometer com a satisfação do cliente e a melhoria contínua do SGQ, prover uma estrutura para o estabelecimento dos objetivos da qualidade e incluir um comprometimento em satisfazer requisitos da própria organização e os exigidos por lei.

Comunicando a política da qualidade (5.2.2)

A política da qualidade deve estar disponível para as partes interessadas pertinentes, como apropriado, e ser mantida como informação documentada, ser comunicada, entendida e aplicada na organização.

PAPÉIS, RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES ORGANIZACIONAIS **(5.3)**

Qualquer processo, por mais simples que ele seja, deve possuir um responsável.

Os colaboradores da organização precisam saber exatamente o papel que possuem dentro dos processos e a liderança precisa saber quem é responsável pelo o que.

Há uma diferença entre responsabilidade e autoridade.

Responsabilidade: obrigação de responder pelas ações próprias ou dos outros.

Autoridade: direito ou poder de ordenar, de decidir, de atuar, de se fazer obedecer. (Dicionário *Oxford Languages*).

As atribuições de papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais é um dever da Alta Direção.

Pode-se atribuir uma responsabilidade diretamente a um colaborador, a um cargo ou a um processo que, por sua vez, já deve ter um responsável.

O objetivo é definir quem responde pelo o que na organização.

A Alta Direção deve atribuir a responsabilidade e autoridade para:

- assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos desta Norma;
- assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas;
- relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades para melhoria (ver 10.1), em particular para a Alta Direção;
- assegurar a promoção do foco no cliente na organização; e
- assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no SGQ.

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

Crédito: João B. P. Lourenço