



## NBR ISO 9000:2005 – 3.1.6 Competência – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Para que uma empresa possa demonstrar qualidade, é fundamental que os seus trabalhadores possuam as competências adequadas para tal. O termo competência significa uma somatória de aptidões que quando aplicadas em conjunto, fazem com que o trabalhador seja capaz de desempenhar suas tarefas de maneira precisa.

Basicamente podemos dividir as competências em 3 grupos, que chamamos de CHA por ser a inicial de cada uma das palavras, são eles:

- Conhecimento;
- Habilidade; e
- Atitude.

Conhecimento se relaciona com saber toda a teoria que envolve a atividade profissional. Um estudante recém formado em determinado assunto, certamente possui muito conhecimento, porém, é possível que ainda assim não tenha competência para sozinho desempenhar a sua função. O conhecimento pode ser demonstrado por intermédio de diplomas e avaliações específicas.

Habilidade é a prática adquirida durante o dia a dia de trabalho. Um profissional com vários anos de experiência é um profissional com grande habilidade. A habilidade pode ser comprovada por intermédio da comprovação de tempo na função.

Atitude é a predisposição que um tem em realizar o seu trabalho. Por exemplo, independente do seu conhecimento e de sua habilidade, um profissional de atitude pode tomar a frente de uma situação e saná-la. Demonstrar atitude é algo que só pode ser feito pela experiência e observação dos supervisores e colegas.

É importante que para cada função, uma lista de competências necessárias seja definida, a fim de que se possa avaliar o nível de competência dos profissionais que exercem tal atividade.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “COMPETÊNCIA”:

capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades

NOTA O termo competência é definido de forma genérica nesta Norma. A utilização desta palavra pode ser mais específica em outros documentos ISO.