



ISO 9001:2008 – 6. Gestão de recursos

Vamos recorrer aos especialistas para entender melhor do que se trata o requisito 6 – Gestão de recursos, da ISO 9001:2008. Procurando no dicionário Michaelis encontramos o seguinte:

recurso

- 3 Aquilo de que se lança mão para vencer uma dificuldade ou um embaraço.
- 4 Meio apropriado para chegar a um fim difícil de ser alcançado.
- 1 Bens materiais, dinheiro, haveres, fortuna.
- 2 Meios pecuniários.

gestão

- 1 Ato de gerir.
- 2 Administração, direção...

Ora, nesse caso, gestão de recursos nada mais é do que administrar os bens da empresa. Para realizar essa árdua tarefa, a ISO 9001:2008 seccionou a gestão de recursos nos seguintes requisitos:

6. Gestão de recursos

6.1. Provisão de recursos

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

6.2.2. Competência, treinamento e conscientização

6.3. Infra-estrutura

6.4. Ambiente de trabalho



ISO 9001:2008 – 6.1. Provisão de recursos

Para deixar claro o item 6.1 – Provisão de recursos da ISO 9001:2008, vamos esclarecer o significado de “provisão de recursos”. No dicionário Michaelis, encontramos o seguinte:

provisão

- 1 Ato ou efeito de prover.
- 2 Abastecimento de coisas necessárias ou proveitosas.

prover

- 1 Tomar providências a respeito de; dispor, ordenar, regular.
- 2 Abastecer, fornecer, munir
- 3 Abastecer-se, munir-se.
- 4 Acudir, ocorrer, remediar.

Assim, o termo provisão de recursos, significa fornecer os bens necessários para que o sistema de gestão da qualidade possa funcionar adequadamente. Os bens em questão, embora diretamente relacionados com o aporte financeiro, referem-se a uma série de fatores, entre eles, podemos citar:

- Recursos humanos, como, funcionários, estagiários e terceiros;
- Edificações;
- Maquinários;
- Equipamentos;
- Matéria prima;
- Software;
- Propriedades intelectuais; etc.

A ISO 9001:2008 solicita à organização que forneça, onde e quando necessário, os recursos para implementar e manter o sistema de gestão da qualidade como um todo, além de fornecer recursos para que a empresa possa promover a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.

Tendo como um dos principais princípios do sistema de gestão da qualidade, o foco no cliente, a ISO 9001:2008 requer que a empresa forneça todos os recursos necessários para promover o aumento da satisfação do cliente, tendo como referência, é claro, os seus requisitos.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

A organização deve determinar e prover recursos necessários para

- a) implementar e manter o sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente sua eficácia, e
- b) aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.



ISO 9001:2008 – 6.2. Recursos humanos

Nenhuma empresa consegue ser bem sucedida nem realizar produtos e prestar serviços com qualidade sem contar com um quadro de colaboradores competentes e bem treinados para cada uma das funções relacionadas ao atendimento aos requisitos do produto.

A ISO 9001:2008 no requisito 6.2 – Recursos humanos, descreve como os recursos humanos de uma organização devem ser gerenciados para que a organização possa adquirir e manter as competências necessárias.

A ISO 9001:2008 subdivide esse requisito nos seguintes tópicos:

6.2. Recursos humanos

6.2.1. Generalidades

6.2.2. Competência, treinamento e conscientização



ISO 9001:2008 – 6.2.1. Recursos humanos – Generalidades

Antes de mais nada, vamos entender o significado de competência, que é a palavra chave desse importante requisito da ISO 9001:2008. O dicionário Michaelis define competência da seguinte forma:

competência

2 Faculdade para apreciar e resolver qualquer assunto.

3 Aptidão, idoneidade.

4 Presunção de igualdade.

Antônimo: incompetência.

Já, a ISO 9000:2005 define competência da seguinte maneira:

3.1.6 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.

Pesquisando um pouco mais, encontramos na Wikipédia uma interessante definição para competência pela ótica da administração:

Competência (administração)

Competência, em administração, é a integração e a coordenação de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (C.H.A.) que na sua manifestação produzem uma atuação diferenciada. O administrador – para ser bem-sucedido profissionalmente – precisa desenvolver três competências pessoais duráveis: o conhecimento (informações, conceitos, idéias, experiências), a perspectiva (colocar o conhecimento em ação) e a atitude (fazer as coisas acontecerem).

Agora ficou bem claro, ISO 9001:2008 no seu requisito 6.2.1 – Recursos humanos – Generalidades, solicita para as empresas, a garantia de que todas as pessoas que, pelo desempenho do seu trabalho, possam afetar a conformidade com os requisitos do produto, tenham a necessária competência para tal. Ou seja, tenha o conhecimento do ser trabalho, a habilidade em executá-lo com qualidade e a atitude que a sua posição requer junto à organização.

É muito importante observar que a ISO 9001:2008 acrescentou uma nota que diz que a conformidade com os requisitos do produto podem ser afetadas por qualquer pessoa que desempenhe qualquer função dentro do sistema de gestão da qualidade. A meu ver, essa abrangência envolve todos os colaboradores da organização.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

As pessoas que executam atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto devem ser competentes, com base em educação, treinamento, habilidade e experiência apropriados.

NOTA A conformidade com os requisitos do produto pode ser afetada direta ou indiretamente pelas pessoas que desempenham qualquer tarefa dentro do sistema de gestão da qualidade.