



## **PALAVRA DO CONSULTOR NEW VALUE – NOVO VALOR**

**NV CONSULTORIA E TREINAMENTOS EM SISTEMAS DA QUALIDADE**

**Ano 2005 – Edição 5**

**Santo André, setembro/2005.**

*Agregando valor à sua empresa!*

### **MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO - QUEM É O RESPONSÁVEL?**

Implementar um SISTEMA DE GESTÃO PARA A QUALIDADE é sem dúvida um desafio que demanda comprometimento, competência, enorme esforço e dedicação de todas as pessoas na organização, durante toda as fases que envolvem esse processo de implementação.

Outro ponto importante é o como manter esse sistema, após sua implementação já finalizada. Esse é um compromisso que a alta direção e seus gestores nunca podem abandonar.

Efetuada uma analogia, podemos comparar um SISTEMA DE GESTÃO como se fosse um filho. Ou seja, deve ser cuidado para o resto da vida das organizações. Durante essa análise vamos estabelecer algumas comparações entre gerar um filho e implementar um SISTEMA DE GESTÃO.

Primeiro faz-se necessário uma programação, um planejamento para sua implementação, expondo seus principais benefícios e sensibilizando os envolvidos. Evitando assim, ser implementado sem decisão participada entre a equipe e sem o risco de uma gestação ao desejada ou a implementação descomprometida de um dos lados, as pessoas.

Curiosamente, o tempo médio para se implementar um SISTEMA DE GESTÃO é de aproximadamente 09 meses, tempo esse de total dedicação, estudo, interesse pelo desenvolvimento e permanente consulta de um especialista.

Com o nascimento do SISTEMA DE GESTÃO, surge então o maior compromisso da direção e de seus gestores, pois, assim como um filho, ele veio para sempre, desenvolver as seguintes ações:

#### **1. INFÂNCIA DO SISTEMA**

Vamos entender como fase da infância, aproximadamente o primeiro ano de implementação. Tempo em que deve ser dada total atenção, para que sejam fortalecidos seus valores e propósitos. Isso significa dispor de muito tempo para uma permanente educação, sob o risco de ocorrer um abandono e no futuro os resultados não forem os esperados. O interessante é que quando o sistema de gestão não se concretiza na organização, nesta hora certamente serão caçados os responsáveis, mas a pergunta é: De quem é o filho que não foi educado?

#### **2. ADOLESCÊNCIA DO SISTEMA**

Vamos considerar como fase da adolescência, aproximadamente os dois primeiros

anos após a implementação. Nesta fase, espera-se que o SISTEMA esteja se consolidando. Haverá necessidade de muita análise crítica, revisão constante dos indicadores de desempenho, desenvolvimento de ações de melhorias contínuas em todos os processos, permanente divulgação interna sobre as mesmas e total participação da equipe. Evitando que "rebelados", pessoas com dificuldades para mudanças, se descomprometam com os objetivos e aumente os riscos de aparecerem as drogas... Ou seja, as pessoas ficarem contra o SISTEMA julgando que o mesmo se tornou um grande problema e não uma ferramenta de crescimento pessoal e da organização. Nesta fase as pessoas são facilmente influenciadas, caso a direção e seus gestores não dêem a atenção necessária as ações do SISTEMA.

### **3. MATURIDADE DO SISTEMA**

A grande maioria das organizações se frustra com alguns resultados não obtidos, porque acreditam que haverá um passe de mágica após um ou dois anos de implantação e que o crescimento da organização é de total responsabilidade do SISTEMA DE GESTÃO.

Caso as fases anteriores tenham garantido a sobrevivência do SISTEMA, ou seja, o fortalecimento nas fases da infância e adolescência tenha permitido sua natural manutenção, poderemos então consolidar o SISTEMA DE GESTÃO. Somente dessa forma que os resultados podem aparecer, pois o projeto terá modificado a cultura da organização, que a cada ano irá comemorar o crescimento do SISTEMA e estará a cada dia ganhando a maturidade que se espera. Um filho bem cuidado, sem dúvida, desenvolverá sempre o respeito por quem o gerou, educou e criou.

Para finalizar, lembre-se que, no caso dos nossos filhos, nem sempre a convivência do dia a dia permite que vejamos seus progressos, mas quando alguém de fora o vê, após algum tempo, fatalmente observa e diz: NOSSA COMO ELE CRESCEU! Assim deve ser seu sistema de gestão, pense nisso e sucesso com seu mais novo filho.

***João Carlos de Noronha***

#### **INDICAMOS: CURSO "Curso Básico SGQ"**

##### CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE.
- ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.
- ANÁLISE CRÍTICA DOS REQUISITOS DO CLIENTE.
- CONTROLE DOS PROCESSOS.
- QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES.
- SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.
- AÇÃO CORRETIVA.
- AÇÃO PREVENTIVA.

**NOTA:** Curso indicado para os gestores da organização, incluindo a alta direção.

**FALE CONOSCO: [nvconsultsq@aol.com](mailto:nvconsultsq@aol.com)**