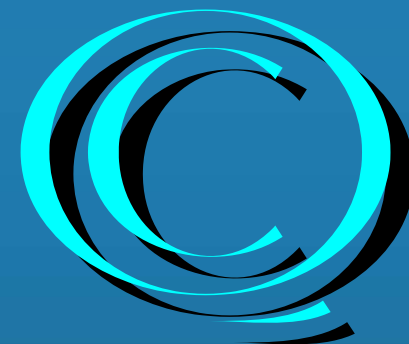




ABNT/CB-25



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS
COMITÊ BRASILEIRO DA QUALIDADE

O papel das pessoas na gestão e resultados do negócio

Renato Pedroso Lee



Agenda

- ∞ Motivador – exemplos escola; empresa
- ∞ Liderança – competência e envolvimento
- ∞ Pessoas das organizações – emprego/
trabalhadores
- ∞ Pessoas nas organizações – trabalho/
colaboradores
- ∞ O PNQ e a ISO - Pessoas
- ∞ Conclusão

Liderança e envolvimento das pessoas

Uma escola pública do Estado do RJ

∞ Crise total

∞ PQRio Educação

∞ Prêmio do governo federal em gestão escolar

∞ Melhorias na escola

Liderança e envolvimento das pessoas

Uma escola pública do Estado do RJ

∞ Resultados:

- Alinhamento de todos
- Escola organizada gerencialmente
- Tempo para cuidar das questões pedagógicas
- Escola de referência

Liderança e envolvimento das pessoas

Uma grande empresa com plantas semelhantes

Destaque para os resultados de uma das plantas

O que fazia a diferença ?

- Lideranças alinhadas e comprometidas com objetivo comum
- Pessoas competentes com as lideranças próximas
- Compartilhando de decisões e ações na busca dos melhores resultados

Liderança e envolvimento das pessoas

Uma unidade com resultados muito bons dentro de uma planta com resultado ruim

O que fazia a diferença ?

- Liderança comprometida com objetivo comum de resultado
- Pessoas competentes com a liderança próxima
- Compartilhando decisões e ações na busca dos melhores resultados

Liderança para o trabalho

- ∞ Visão sistêmica da empresa e da sua responsabilidade
- ∞ Trabalho em equipe
- ∞ Bom relacionamento inter-pessoal
- ∞ Capacidade empreendedora para desenvolver bem o trabalho que lhe compete
- ∞ Criatividade e comunicação voltada para o trabalho

Liderança para o negócio

- ∞ Visão sistêmica voltado para o negócio
- ∞ Formação de equipes de alto desempenho
- ∞ Bom relacionamento inter-pessoal
- ∞ Capacidade empreendedora na busca de oportunidades de melhoria para a organização
- ∞ Criatividade e comunicação eficaz
- ∞ Iniciativa e dinamismo

As pessoas DA organização

Contratadas e tratadas como recursos para serem utilizados de acordo com a necessidade da organização

Quais são suas características ?

- Conhecimento e habilidade para executar
- Dependem dos comandos para agirem
- Pouca autonomia
- Benefícios para a organização

As pessoas NA organização

Contratadas e tratadas como colaboradores para atender as necessidades da organização e das pessoas

Quais são suas características ?

- Conhecimento, habilidade e **atitude** voltada para os resultados da organização
- Agem de acordo com orientações debatidas com seus líderes
- Autonomia e disciplina operacional
- Benefício mútuo para o indivíduo e para a organização

Características chave dos Melhores Empregadores

Os Melhores Empregadores apresentam 4 características semelhantes, segundo a revista América Economia:

**Liderança
Inspiradora**

**Empregados são
ativos valiosos**

**Transparência e
Foco nas Metas**

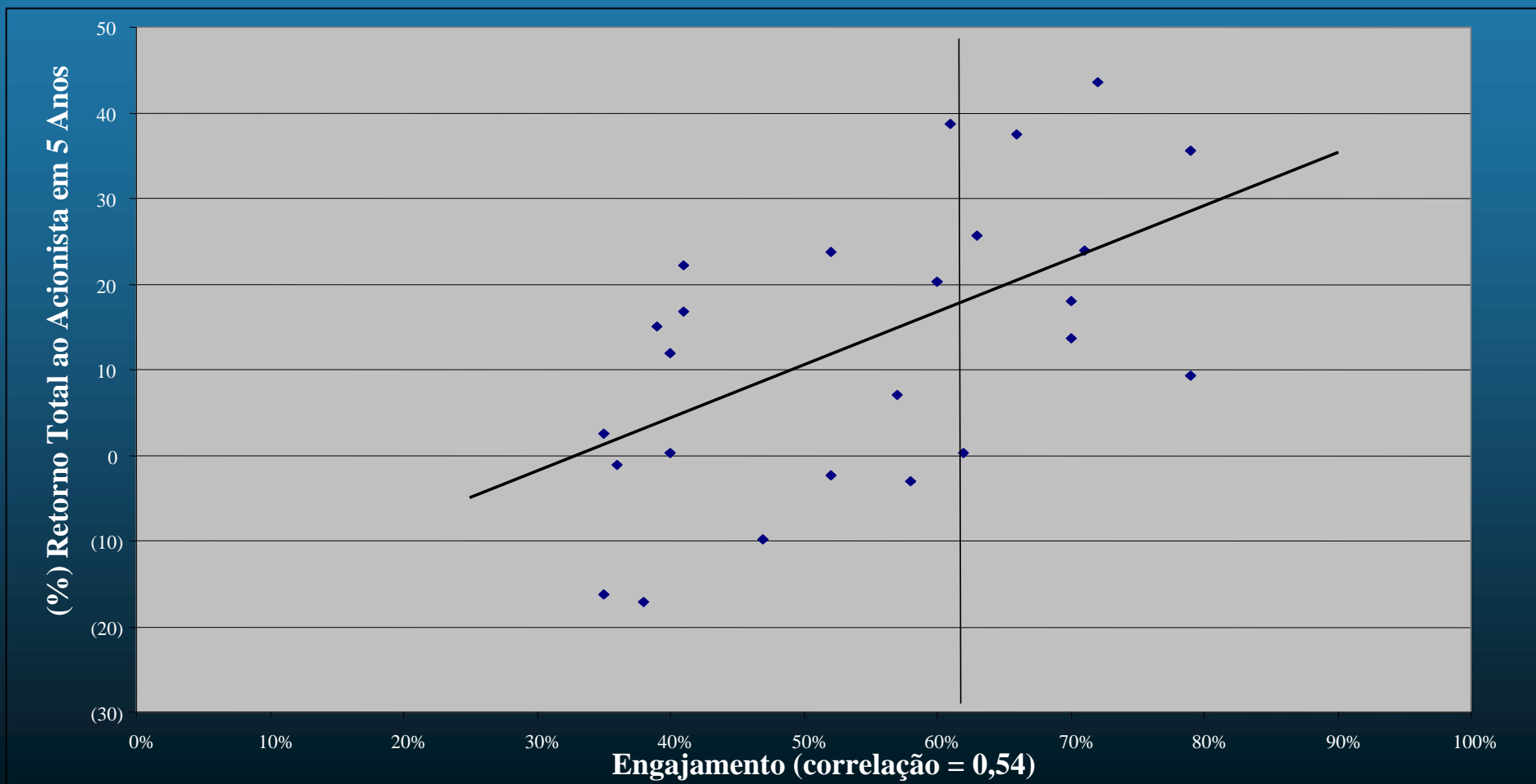
**Diversidade e
Equilíbrio
Trabalho/Vida
Pessoal**

Dica #1

∞ Aumentando o Engajamento a empresa terá impacto positivo sobre um vetor de desempenho empresarial comprovado

Relação entre Retorno ao Acionista e Engajamento

29% de variação no Retorno Total ao Acionista pode ser explicado pelo engajamento do funcionário.



Fonte: Estudo Hewitt 2006

Direcionamento pessoas do PNQ

- ∞ Processos gerenciais voltados para **alto desempenho das equipes e inovação**
- ∞ Processos gerenciais para **capacitação e desenvolvimento** dos membros da força de trabalho
- ∞ Processos gerenciais que contribuem para criação de um **ambiente de trabalho seguro e saudável**; obtenção **bem-estar, satisfação e comprometimento das pessoas**

Atenção da ISO para as Pessoas

- ∞ Reconhecimento de **lacuna na família de normas de gestão da qualidade** com relação a pessoas
- ∞ Norma ISO 9004:2009 com processo de auto-avaliação
- ∞ **Nova norma** em desenvolvimento para suprir esta lacuna **ISO 10018**

People involvement and competence in quality management systems

ISO 10018

ISO/TC 176 SC 3 "WG 15" sixth meeting September 7-10, 2009
Stockholm, Sweden

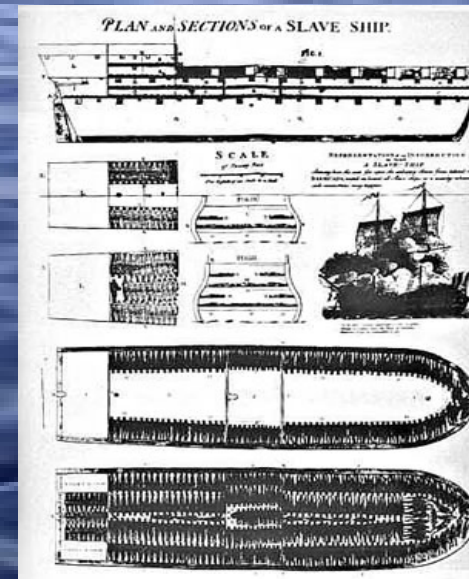
Qualidade
Processo



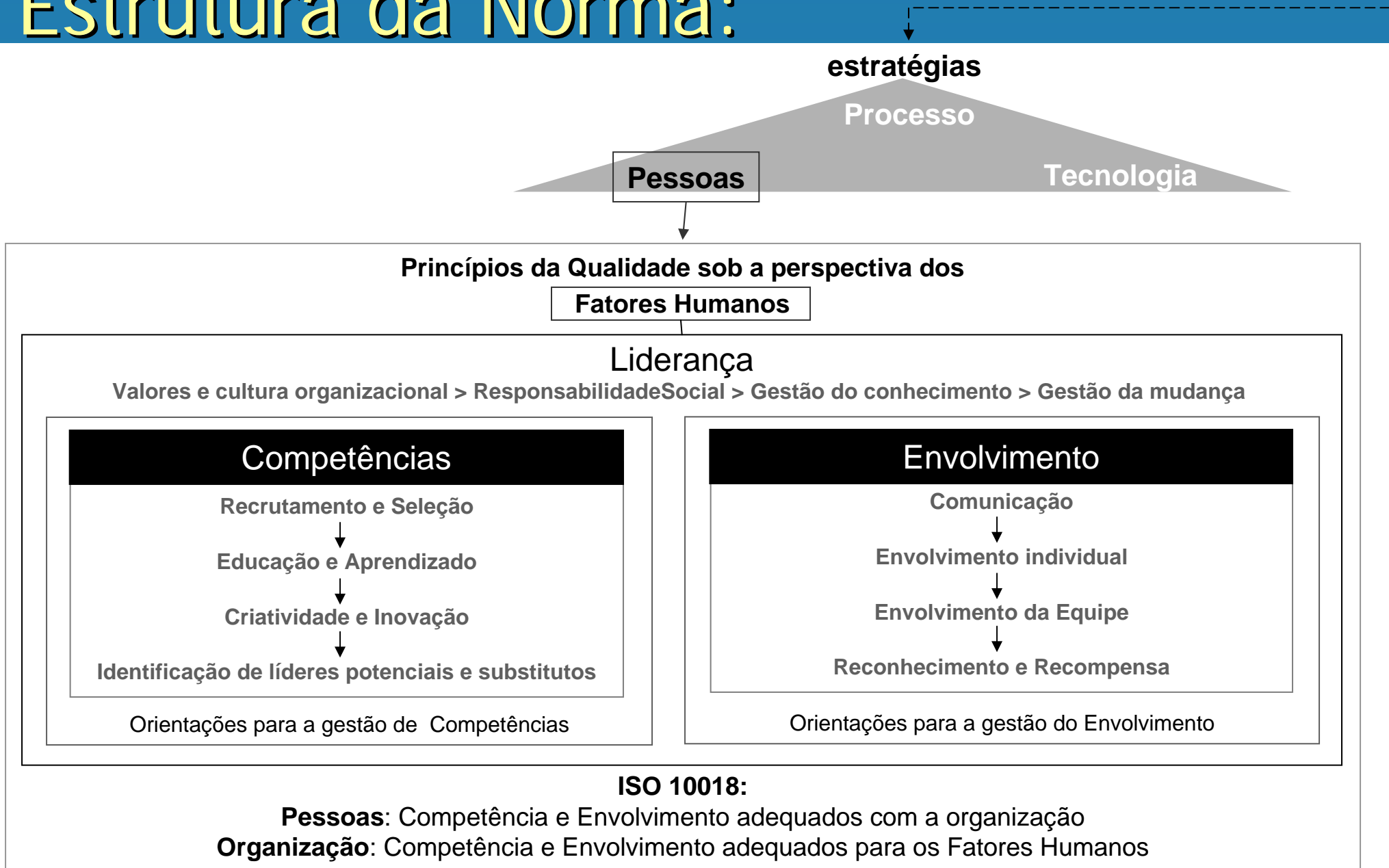
Pessoas



Tecnologia



Estrutura da Norma:



Fatores Humanos Estruturados

∞ Liderança

- Visão sistêmica e orientado para o resultado do negócio
- Formador de equipes de alto desempenho
- Liderança criando um ambiente interno para o desenvolvimento das competências e o envolvimento das pessoas
- Condições de trabalho

∞ Competência

- **Processo para a gestão da competência**
- Recrutamento e Seleção
- Educação - Aprendizado
- Auto disciplina
- Criatividade e inovação

∞ Envolvimento

- **Processo para a gestão do envolvimento das pessoas**
- Comunicação
- Networking e colaboração
- Colaboração e trabalho em equipe
- Empowerment & responsabilidade,
- Reconhecimento e recompensa

O papel das pessoas na gestão e resultados do negócio

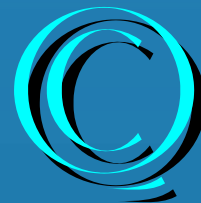
Conclusão

∞ Lideranças

- Presente e atuante junto à força de trabalho
- Criando ambiente de confiança
 - Atuação responsável
 - Inovação
- Criando condições de trabalho que atendam às necessidades das pessoas
 - Saúde e segurança no trabalho
 - Comunicação eficaz em todos os níveis da organização
 - Capacitação das pessoas

∞ Pessoas da organização

- Seleccionadas e adequadas
- Competentes e preparadas
- Envolvidas e comprometidas – participando das decisões e solução de problemas
- Desafiadas a buscar os melhores resultados para o negócio
- Necessidades pessoais e profissionais devidamente equacionadas
- Reconhecimento e recompensa



Renato Pedroso Lee

PETROBRAS: (21) 3224-2291

ABNT/CB25: (21) 2532-5272

Endereço eletrônico: cb25@abntcb25.com.br

Página: <http://www.abntcb25.com.br>

