

Qual a formação básica para um Gestor?

por Zafenate Desirerio, em qualidadebrasi.com.br

O Gestor em seu papel de administrador tem seu foco voltado para atender as necessidades internas de uma empresa, ou seja, este profissional foi contratado para uma determinada função, tendo como objetivo no caso da Qualidade realizar a Gestão de todas as atividades relacionados a norma que a empresa detêm.

O Gestor da qualidade deve ter formação específica para atuar na área da Qualidade, ou seja, abaixo identifiquei alguns fatores importantes que julgo ser necessário para formação de um perfil profissional adequado.

Conhecimento da empresa representada e suas atividades

O profissional de Gestão deve, sim, ter conhecimento em todos os processos internos da empresa, isso o torna capaz de agir com precisão e claro não ter dependências de outros profissionais em casos de necessidades urgentes. Considero válido mais para micro e pequenas empresa, já em empresas de grande porte o setor da Qualidade acaba sendo setorizado o que facilita para o gestor manter seu foco.

Auditoria Interna

O Gestor deve ter a capacidade de avaliação de uma determinada situação, conforme a norma que a empresa é certificada, e ter a segurança de determinar ações conforme os requisitos desta mesma norma.



Identificação e Gestão de documentos

A Gestão de documentos é um processo árduo, seja na elaboração, atualização e seu controle, portanto, este profissional, além de obter conhecimento no uso de programas de edição, tais como Word e Excel, deve ter a capacidade crítica de gerenciamento, pois a Quantidade de documento e prazos são fatores sensíveis para esta Gestão desta norma e seus resultados.

Assim como na elaboração de documentos, o profissional deve ser capaz de desenvolver indicadores de desempenho e sua avaliação e na tomada de decisões.

Interpretação da norma

Você já imaginou operar uma máquina sem conhecer a mesma, pois é, este profissional será responsável por ações determinantes para o sucesso desta organização no processo de certificação.

Sendo o representante da direção, este mesmo profissional deverá ser capaz na realização de treinamentos sobre esta norma aos demais participantes deste processo de implementação.

Portanto, o curso de interpretação da norma que esta empresa busca, é o fator mais básico que considero, ou seja, sem saber interpretar a norma o profissional não será capaz de ser eficiente no processo de implementação destes requisitos necessários para um resultado positivo.

Tratamento de não conformidades

Como avaliar uma determinada situação sem saber o que e como, portanto este profissional deve estar preparado em uma sistemática de soluções de problemas e na tomada de decisões, buscando sempre evitar a reincidência destes mesmos problemas.

Mapeamento e gerenciamento de processos

Como você irá conhecer um processo e elaborar procedimentos se você não entende o seu fluxo de funcionamento, ou seja, como fazer o bolo sem saber da receita, complicado não é, este profissional deve ter a capacidade de gerenciamento de acordo com os objetivos estratégicos desta organização.

Esses são os fatores básicos necessários para tornar um profissional capaz de assumir a Gestão da Qualidade. É claro que cada empresa tem suas particularidades, por exemplo, em uma empresa de usinagem este mesmo profissional deve também somar ao seu perfil cursos de metrologia e interpretação de desenho, para que este possa avaliar produtos suas especificações no desenvolvimento de um procedimento, treinamento e auditoria.

De outro lado, existem profissionais com formação superior, ou seja, engenheiros já com uma visão mais técnica que acaba tornando a Gestão mais completa, a sua capacidade de avaliação de um produto é mais precisa devido a sua formação na área em que a empresa atua, e estes mesmos profissionais estão se tornando o alvo da busca de empresas com este foco.