

ABNT NBR ISO 10018:2013

Gestão de qualidade - Diretrizes para envolvimento das pessoas e suas competências

O desempenho total de um sistema de gestão da qualidade e de seus processos depende intimamente do envolvimento de pessoas competentes, corretamente inseridas e integradas na organização.

O envolvimento das pessoas é importante para que o sistema de gestão da qualidade de uma organização consiga resultados consistentes e alinhados com suas estratégias e valores.

Identificar, desenvolver e avaliar conhecimentos, habilidades, comportamentos e ambiente de trabalho são fatores críticos para o envolvimento de pessoas com as devidas competências.

Esta Norma fornece diretrizes para os fatores humanos que influenciam o envolvimento das pessoas e suas competências, para a criação dos valores que sustentam o alcance dos objetivos da organização.

Se o envolvimento e as competências das pessoas forem monitorados, medidos e analisados dentro do sistema de gestão da qualidade, este produz os resultados que permitem à alta direção da empresa tomar decisões que promovam a melhoria contínua, assim conduzindo a níveis aumentados de satisfação do cliente.