

## AS NORMAS ISO 9000 APLICADAS AOS PROCESSOS ORGANIZACIONAIS E AO TREINAMENTO DE PESSOAL

Guilherme Henrique Ferraz Campos<sup>1</sup>, Willian Felipe Antunes<sup>2</sup>, Mike Ceriani de Oliveira Gomes<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Especialista em Gestão de Pessoas (2019) pela Faculdade Marechal Rondon (FMR – São Manuel);  
e-mail: guilhermehfcampos@gmail.com

<sup>2</sup> Especialista em Controladoria e Finanças (2019) pela Faculdade Marechal Rondon (FMR – São  
Manuel); e-mail: wfantunes.adm@gmail.com

<sup>3</sup> Especialista em Metodologia de Ensino da Língua Inglesa (2019) pelo Instituto Pedagógico de Minas  
Gerais (IPEMIG); e-mail: mikegd1@hotmail.com

### RESUMO

Em um cenário de empresas que se veem na necessidade de investir em pontos que as resultem de fato um retorno financeiro, há como sugestão o questionamento visto por muitos gestores como polêmico sobre a classificação de gastos e investimentos. Pensando nos processos gerenciais que envolvem treinamento de equipes nas empresas, foi concebido o sistema de qualidade ISO 9000, o qual também propiciou um novo conceito de controle de qualidade de produtos e serviços, que são alcançados mediante o bom treinamento organizacional. No cenário pós-ISO 9000, treinar é um fator primordial para a obtenção de resultados, conquanto torna-se assim um investimento para as organizações, independente do porte ou área de atuação.

**Palavras-chave:** Treinamento. ISO 9000. Processos gerenciais.

### 1. INTRODUÇÃO

O treinamento de pessoas nas organizações empresariais exerce um papel fundamental para seu crescimento em um ambiente de forte concorrência. O domínio de desenvolvimento dessas equipes torna-se, portanto, um aspecto fundamental para potencializar seus recursos.

Treinamento é o processo educacional pelo qual o pessoal não gerencial, aprende conhecimento, habilidade e atitude. Seu objetivo é focado no curto prazo e envolve a transmissão de conhecimentos específicos relacionados ao trabalho (BALLESTERO, 2001).

Com o treinamento é possível identificar o potencial humano existente na organização, podendo desfrutá-lo e aproveitá-lo a favor dela. É um meio de se conseguir e fazer profissionais mais capacitados e motivados, e ainda um meio pelos quais, as informações e conhecimentos adquiridos devem ser repassados adiante para que outros profissionais possam ter a abrangência do fator aprendido.

O treinamento visa atender uma necessidade da empresa. Essa necessidade pode focar tanto na aprendizagem do colaborador a realizar novas tarefas, como a

operacionalização de novas máquinas, equipamentos, ou até mesmo para melhor instruir o profissional ao cargo.

Os processos para garantir a qualidade dos produtos e ou serviços, são de extrema importância. Organizações que investem em treinamento de seus funcionários apostam num diferencial de competitividade e satisfação dos clientes. A gestão da qualidade está sendo os diferenciais das organizações. A ISO 9000, por exemplo, instituiu um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo da gestão da qualidade. São normas que estabelecem requisitos de capacitação dos colaboradores da empresa, monitoramento do ambiente de trabalho e seus métodos. Toda esta ênfase está concomitantemente ligada à satisfação dos consumidores em adquirir bens ou serviços sem defeitos, e os quais não acarretarão problemas.

## 2. DESENVOLVIMENTO DO ASSUNTO

### 2.1 A importância do treinamento nas diretrizes da ISO 9000

A ISO tem por objetivo desenvolver e promover normas e padrões mundiais. Foi criada em 23 de Fevereiro de 1947 e é uma organização não governamental sediada em Genebra. O modelo da ISO 9000 para a gestão da qualidade surgiu em 1987, tornando um ingresso às cadeias produtivas, ativando um diferencial entre fornecedores e clientes. Esta norma tem por objetivo garantir a qualidade em todos os processos organizacionais, para tanto necessita de recursos altamente preparados para o alcance destes objetivos. (BALLESTERO, 2001).

Segundo a escritora Ballestero (2001), para o ingresso da organização ao padrão da ISO 9000, é necessário que a cúpula administrativa esteja preparada para o início do processo. Com isso torna necessária a preparação destes, para o direcionamento correto.

A implantação e configuração desta norma na organização são vistoriadas e controladas, visando coibir os possíveis desvios ainda inerentes no processo organizacional. Com isso a empresa garante sua certificação, e o atendimento eficaz na produção dos bens e ou prestações de serviços. Para tanto, torna-se necessário adequação e direcionamento dos recursos para transformação, em que estes estejam preparados, como as pessoas, máquinas, equipamentos, matéria prima, tecnologia, etc.

É nesta ênfase que o treinamento conduz o diferencial para que a organização frise na linha das normas da gestão da qualidade, com a adequada preparação das pessoas nela inseridas. Quando a mão de obra é treinada, faz com que o processo de

trabalho seja recoberto por melhorias contínuas, fazendo com que haja a padronização do processo e com isso constituindo a abrangência do direcionamento da satisfação dos clientes. Com um adequado programa de treinamento dos colaboradores, torna possível identificar os pontos fracos em relação à cognição entre trabalhador e qualificação.

O sistema da gestão da qualidade passou por algumas mudanças, frisando garantir ainda mais o termo de qualidade e satisfação dos clientes na cadeia produtiva organizacional. Foi implantada a ISO 9000: 2000. (BALLESTERO, 2001).

Uma das diretrizes que compõem os fundamentos desta norma, para a correta implantação no cenário organizacional, redige em Competência e Gestão de Recursos, ambas direcionadas ao treinamento e a gestão correta das pessoas, fazendo com que estes se tornem aptos ao direcionamento eficaz das atividades no processo organizacional de trabalho, visando o alcance de resultados, frisando a qualidade e a satisfação dos clientes. (BALLESTERO, 2001).

## **2.2 A importância do treinamento de vendedores**

O treinamento de vendedores deve ser constituído por um ciclo educacional, onde deve ser redigido um ensino em que o profissional acate a aprendizagem com eficácia, demonstrando o aperfeiçoamento de suas habilidades. O treinamento pode ser direcionado em técnico e comportamental. O treinamento técnico está ligado na abrangência de conhecimento aos produtos, características, estratégias e cultura da empresa. Como também as estratégias dos produtos da concorrência. Já o treinamento comportamental na abrangência de influenciar o desenvolvimento de habilidades e atitudes dos vendedores. São métodos simples, porém de grande importância no que se refere ao processo de vendas (DIAS, 2003).

Dias (2003) complementa que o método de treinamento pode variar em função dos produtos e ou serviços ofertados pela organização e os clientes atendidos. E que as ferramentas mais utilizadas na execução do treinamento de vendedores, são: manuais, videotapes, simulações em computadores, testes, teleconferências, etc.

Todo este programa de treinamento tem por objetivo garantir no processo organizacional das vendas, produtividade, qualidade e lucratividade. E por consequência, com o preparo formalizado dos vendedores, há a aceitação e satisfação dos clientes, uma das grandes virtudes que atuam no mercado, já que a concorrência vem assolando de forma geral as empresas, que dinamizam e investem de tal forma no marketing e preparação de todos os seus colaboradores. (DIAS, 2003).

Modo eficiente de lidar com a concorrência nas organizações é pelo combate ao já chamado turnover – a rotatividade de pessoal. Magano *et al.* (2019) salientam que uma liderança eficaz em muitos casos pode ser a melhor forma de fazê-lo, estando ela aliada as principais diretrizes de gestão de equipes das organizações.

Esse mesmo posicionamento é sustentado por Santos *et al.* (2019), recordando extensos estudos voltados à liderança organizacional enquanto abordagem estratégica na melhoria das atividades empresariais. Os autores aumentam a responsabilização que se deve cair à relação líderes-liderados na busca de resultados.

O comprometimento dessa relação para com os resultados organizacionais pode ocorrer, no entendimento de Gomes *et al.* (2019), pela descentralização dos mecanismos de gestão de pessoas nas organizações, implicando também em uma nova visão sobre o aprimoramento da gestão do conhecimento, fundamental em programas de treinamento.

No processo de execução do treinamento, o líder que dirige todo o processo é designado por vendedores mais experientes, que procuram dinamizar com maior coerência a parte técnica da influência das vendas.

### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para garantir a eficácia do treinamento, é necessário percorrer todas as etapas com clareza e transparência. Desta forma há a necessidade de se realizar um rigoroso levantamento de necessidade de treinamento, planejar com sucintas estratégias e absolutos objetivos, sendo assim executá-lo com culminância e realizar uma avaliação intransigente. Tendo em vista a avaliação é a mensuração dos resultados obtidos.

No entanto quando o delineamento das etapas do treinamento, não é realizado corretamente pode acarretar drásticos desvios organizacionais. Já que a autêntica necessidade da organização não estará sendo atendida, não melhorando o comportamento dos colaboradores, que com isto não acarretará a abrangência de aperfeiçoamento da competência destes, que por consequência não importará na melhoria dos bens e ou serviços. Sendo assim todo este burocrático processo, prevalecerão apenas em prejuízos financeiros e desgastes dos recursos humanos.

Dessa forma o treinamento é visto como um investimento, em face de abranger resultados provenientes ao alcance dos objetivos direcionados nas etapas do treinamento, focando na melhoria dos processos organizacionais, pois caso contrário deve ser encarado como um prejuízo.

#### 4. REFERÊNCIAS

- BALLESTERO, M. E. **Administração da Qualidade e da Produtividade:** Abordagens do Processo Administrativo. 1ª ed. São Paulo: Atlas S.A., 2001.
- DIAS, S. R. **Gestão de Marketing.** 2ª ed. São Paulo: Saraiva, 2012.
- GOMES, M. C. O.; ANTUNES, W. F.; CAMPOS, G. H. F.; CASTRO, M. D. G. As relações entre globalização, empregabilidade e desenvolvimento social. **3º Congresso Internacional Multidisciplinar – Faculdade de Agudos – FAAG**, v. 1, n. 3, 2019.
- MAGANO, T. B.; GOMES, M. C. O.; ANTUNES, W. F.; CAMPOS, G. H. F.; CORDEIRO, G. E. O psicólogo do trabalho no combate ao turnover: estudo em loja de Botucatu – SP. **8ª Jornada Científica e Tecnológica da Fatec**, v. 1, n. 8, 2019.
- SANTOS, T. B. R.; GOMES, M. C. O.; ANTUNES, W. F.; CAMPOS, G. H. F.; CORDEIRO, G. E. A teoria das relações humanas aplicada em equipes de vendas: pesquisa em loja de rede. **8ª Jornada Científica e Tecnológica da Fatec**, v. 1, n. 8, 2019.