

Afinal, qual o principal objetivo de um Sistema de Gestão?

Luciana Dionello *

Hoje em dia são inúmeros os sistemas de gestão em que uma organização pode optar. O importante é atender às necessidades da Alta Direção, de modo que o sistema escolhido esteja alinhado com os objetivos estratégicos.

Por exemplo, se o objetivo de uma organização é ser reconhecido como ambientalmente responsável, podemos optar pela implantação de um sistema de gestão baseado nos requisitos da ISO 14001.

Mensurar o quanto um sistema de gestão vai agregar valor ao negócio é o "x" da questão. Todas as atividades desenvolvidas, mapeadas, padronizadas e monitoradas que realmente apresentem relevância perante o sistema de gestão a ser implementado, devem ser realizadas com o objetivo de agregar valor ao negócio.

Para ilustrar podemos pensar em uma organização cujo objetivo é ser uma empresa líder no segmento de um determinado serviço. Teremos um processo de atendimento ao cliente, e este deverá ser relevante para o sistema de gestão. Ser mapeado, padronizado, treinado e monitorado continuamente, através de indicadores que demonstrem a melhoria contínua. Caberá à organização a continuidade da gestão deste processo, realizando auto-avaliações periódicas, tomando mais ações preventivas do que corretivas, fazendo uma boa gestão da documentação, re-treinando as pessoas conforme a necessidade e sempre se antecipando às mudanças do negócio. Toda esta rotina certamente irá agregar valor ao negócio.

O que vemos, na maioria das vezes, são organizações que implantam sistemas de gestão exclusivamente por causa do certificado, da imagem perante aos clientes, sem importar-se com a continuidade e a melhoria contínua.

Para sabermos se não estamos apenas perdendo tempo e dinheiro para implantar um sistema de gestão, devemos sempre lembrar:

... Se uma atividade for importante para o atingimento dos objetivos da organização, então a execute.

... Se um indicador existir para demonstrar o desempenho de um processo e possibilitar a tomada de ações preventivas, então o mantenha.

... Se um documento servir de suporte para a realização de uma atividade, então o conserve.

... Se um treinamento garantir a melhor maneira de execução de uma atividade, então o realize.

... Se uma auditoria gerar as mesmas não conformidades já evidenciadas anteriormente... Atenção! Seu sistema de gestão está precisando urgentemente de melhorias.

... Ou seja, apenas faça aquilo que trouxer resultados para a sua empresa.