

O papel do RH na Gestão da Qualidade



Eduardo Rocha
Diretor da DSG Consultoria



Atuação do setor de recursos humanos é estratégica para esse modelo de gestão
Redação, Portal Competência

A crescente competitividade do mundo dos negócios tem feito com que empresas busquem métodos eficientes de administração. A Gestão da Qualidade está entre essas estratégias.

Ela visa a satisfação dos públicos de interesse da organização por meio de uma melhoria harmoniosa e contínua de todos os processos da empresa.

Por precisar da conscientização de todos os setores da instituição, o envolvimento do departamento de recursos humanos é fundamental na efetivação desse modelo de gestão. Isso é o que afirma Eduardo Rocha, diretor de desenvolvimento profissional do Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização – IBCO.

Com 36 anos de experiência em consultoria, Eduardo Rocha defende a Gestão da Qualidade como o sistema mais eficaz de administração que existe atualmente.

“Ele tem resultados definidos, indicadores e métricas que enfatizam a meritocracia e a ênfase em gestão de pessoas”, ressalta Rocha, que também é sócio-diretor da DSG Consultoria.

O consultor ainda declara que esse modelo de gestão deve ser aplicado por meio de uma mudança organizacional com uma abordagem sistêmica, daí se identifica a relevância do papel do RH nesses processos.

Por ter o fator humano como um dos elementos primordiais, a Gestão da Qualidade tem no profissional de RH um verdadeiro business partner, ou seja, um parceiro de negócios. “O RH deve entender bem os conceitos do sistema de gestão e da meritocracia, que nada tem a ver com autoritarismo, nem com paternalismo. Precisa participar enfaticamente da consultoria

interna e trabalhar na motivação das pessoas para a consolidação do sistema de gestão”, enfatiza Eduardo.

O sócio da DSG Consultoria ainda destaca que quem implementa, pratica e sustenta os níveis de Qualidade de uma empresa é o fator humano. É esse fator que gere e participa dos processos organizacionais, individualmente ou em grupo.

Para Eduardo Rocha, os colaboradores da empresa vão se comprometer mais facilmente com os processos necessários à Gestão da Qualidade quando se sentirem corresponsáveis pelas ideias. “Isso se consegue estimulando a participação. Para tanto, o papel do agente é essencial”, acentua o diretor do IBCO.