



ENGAJAMENTO DAS PESSOAS

Nesta edição, o Boletim Informativo da Qualidade (BIQ) vai falar um pouco sobre o terceiro princípio da gestão da qualidade (ISO 9000:2015).

De acordo com a norma ISO 9000:2015, pessoas competentes, com poder e engajadas, em todos os níveis na Organização, são essenciais para aumentar a capacidade da Organização em criar e entregar valor. Como justificativa, essa norma diz que, a fim de gerir uma Organização eficaz e eficiente, é importante respeitar e envolver todas as pessoas, em todos os níveis. Reconhecimento, empoderamento e aperfeiçoamento de competências facilitam o engajamento das pessoas **na realização dos objetivos da qualidade da Organização.**

Algumas ações possíveis para esse engajamento:

- comunicação com as pessoas para promover a compreensão da importância de sua contribuição individual;
- facilitar a discussão aberta e o compartilhamento de conhecimentos e experiências; e
- reconhecer e aceitar a contribuição, aprendizagem e aperfeiçoamento das pessoas.

Com isso, haverá maior envolvimento das pessoas em **atividades de melhoria em toda a Organização.**

Vale ressaltar que o princípio da Liderança está totalmente ligado ao princípio de Engajamento das Pessoas, sendo conveniente que os líderes criem e mantenham um ambiente interno no qual as pessoas possam **se envolver totalmente na realização dos objetivos da Organização.**

Como reflexão sobre o tema, deixo a definição de engajamento constante da norma ISO 10018:2022, *Gestão da Qualidade - Orientação para o Engajamento de Pessoas*: "**O engajamento de pessoas é o compromisso emocional que as pessoas têm com a Organização e seus objetivos.** Esse compromisso emocional significa que as pessoas engajadas realmente se preocupam com seu trabalho e sua Organização. Elas não trabalham apenas por um contracheque, ou apenas para a próxima promoção, mas trabalham em prol dos objetivos da Organização. Quando consideramos o engajamento com a qualidade, isto é uma extensão desse compromisso emocional."