



## A LIDERANÇA VENCEU!

A norma ISO 9000:2015 define os sete princípios da gestão da qualidade: Foco no cliente, Liderança, Engajamento das pessoas, Abordagem de processo, Melhoria, Tomada de decisão baseada em evidência e Gestão de relacionamento. Esses princípios são os fundamentos que levaram ao desenvolvimento dos requisitos na ISO 9001:2015/Amd 1:2024.

No primeiro módulo do curso EaD SGI001E, *Gestão da Qualidade do SISCEAB*, que está em andamento, foi solicitado aos alunos que escolhessem um dos sete princípios da gestão da qualidade, fazendo uma contextualização com os processos da organização (ou empresa) em que eles trabalham. O resultado dos princípios da gestão da qualidade mais escolhidos foi:

- 1º. Liderança;
- 2º. Engajamento das pessoas; e
- 3º. Foco no cliente.

Como tutor do curso SGI001E, pude observar que os alunos estavam assimilando e desenvolvendo o conteúdo desse curso de maneira extremamente satisfatória, pois os Líderes em todos os níveis estabelecem uma unidade de propósito e direcionamento e criam condições para que as pessoas estejam engajadas para alcançar os objetivos da qualidade da organização. A Liderança, também, deve assegurar que o foco no aumento da satisfação do cliente seja mantido.

“Liderança é a capacidade de traduzir a visão em realidade”, disse Warren Bennis, um pioneiro na investigação sobre Liderança, e geralmente é responsabilidade do líder desenvolver uma visão para as pessoas e instituições que dirige. Líderes também precisam comunicar de forma eficaz as suas prioridades aos outros e inspirá-los a comprometerem-se também com esses objetivos. A Liderança não depende do título de alguém. Os Líderes podem surgir em qualquer nível se conseguirem motivar aqueles com quem colaboram a lutar por um objetivo comum.

A Liderança ainda é uma arte, apesar dos esforços dos pesquisadores para torná-la uma ciência. Não existe uma única maneira de liderar pessoas. Não existe melhor maneira de liderar pessoas. Afinal, o líder não é um líder, a menos que haja seguidores; e não há verdadeiros seguidores a menos que o líder seja um líder aos olhos do seguidor.