IV SIMTEC
Simpósio de Tecnologia da Fatec Taquaritinga

UM ESTUDO SOBRE O GRAU DE UTILIZAÇÃO DA NORMA NBR ISO 10015 EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

A STUDY ON THE LEVEL OF USE OF NBR ISO 10015 IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION

Maria Augusta de Melo Rapatão – m.augusta_mello@hotmail.com

Angelita Moutin Segoria Gasparotto – angelita.gasparotto@fatectq.edu.br

Faculdade de Tecnologia de Taquaritinga (FATEC) – SP- Brasil

RESUMO

As empresas que fornecem treinamento adequado aos seus funcionários têm maior credibilidade no mercado. O objetivo geral do trabalho é analisar como a Norma NBR ISO 10015 está sendo executada pelos funcionários de um determinado departamento em uma instituição de ensino superior e como é o cotidiano em relação à gestão de pessoas. O método utilizado para a pesquisa foi uma revisão normativa e um estudo de caso, no qual aplicou-se um questionário. Pode-se concluir que, após a análise desse questionário, apesar da redução de treinamento presencial por conta do corte de custos, foi considerado que existe treinamento online e que a equipe trabalha em cooperação.

Palavras-chave: Treinamento, Ensino Superior, Norma.

ABSTRACT

Companies that provide appropriate training to their employees have greater credibility in the market. The main goal of this paper is to analyse how ISO 10015 has been executed by employees of a certain department in a higher education institution and how daily routine is in relation to people management. The research method was a normative review and a case study, in which a questionnaire was applied. After the analysis of this questionnaire, it can be concluded that despite the reduction of face-to-face training due to cost cutting, it was considered that there is online training and that the team works in cooperation.

Keywords: Training, Higher Education, Standard.

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contexto

A comissão de estudo de treinamento segue a norma NBR ISO 10015 que enfatiza a importância de fornecer aos seus funcionários treinamento adequado. Portanto, é de responsabilidade de todos os setores acadêmicos seguirem as orientações fornecidas nesse procedimento para ajudar as organizações tornarem seu treinamento mais eficaz e eficiente.

Para o controle de registro e recuperação o campus necessita estabelecer como os documentos deveram ser intitulados e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e operação eficaz do sistema de Gestão da Qualidade (NBR ISO 9001, 2015).

1.2 Objetivo

O Objetivo deste artigo é analisar como a norma NBR ISO 10015 está sendo executada em uma instituição de Ensino Superior, quando tratar-se de treinamento interno do seu pessoal.

1.3 Método de pesquisa adotado

Segundo Yin (2001), o método de pesquisa adotado foi um estudo de caso que é responsável por realizar pesquisa em ciências sociais. Há muitas maneiras de se realizar uma pesquisa, cada uma apresenta suas vantagens e desvantagens próprias, seguindo as três condições:

a. O aspecto da pesquisa.
b. O domínio que o pesquisador possui sobre o assunto e eventos comportamentais.
c. O foco em acontecimentos históricos, em contradição a fenômenos contemporâneos.

Na primeira etapa da pesquisa, foi desenvolvido um questionário, que é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador (MARCONI; LAKATOS, 2003). Na segunda etapa da pesquisa, o questionário foi aplicado a uma funcionária responsável pelo setor acadêmico. E para finalizar, os dados foram coletados e os objetivos foram atingidos.

2 GESTÃO DE PESSOA

De acordo com Marras (2011), o Desenvolvimento Organizacional (DO) é essencial na área da Administração Estratégica de Recursos Humanos, pois apresenta como objetivo traçar e conduzir o crescimento organizacional, assegurando que os objetivos das empresas sejam atingidos. Assim, também possui um processo estratégico de mudança planejada, que tem como objetivo fazer com que as empresas atinjam estágios mais desenvolvidos, ao mesmo instante em que integra metas grupais, individuais e empresariais.

Segundo Kannane (1999) esses estágios estão relacionados com organização, participação nas empresas, consecução de objetivos com administradores e líderes que consigam administrar as organizações, visto que a fórmula da eficiência está relacionada aos objetivos alcançados, pois deste modo, os conhecimentos adquiridos podem ser transmitidos para gerações futuras. Além dos objetivos organizacionais, colaboram com os administradores o alcance de objetivos individuais, promovendo o sucesso profissional.

Assim, segundo Chiavenato (2011) a gestão de pessoa só ocorre por conta da presença das organizações e das pessoas. As pessoas são essenciais para atingir os objetivos e o sucesso organizacional.

As pessoas envolvidas nas organizações devem ser tratadas como parceiros, participando de todas as fases do processo, sendo incluídos no planejamento, organização, direção e controle de suas atividades e não sendo apenas um objetivo no processo.

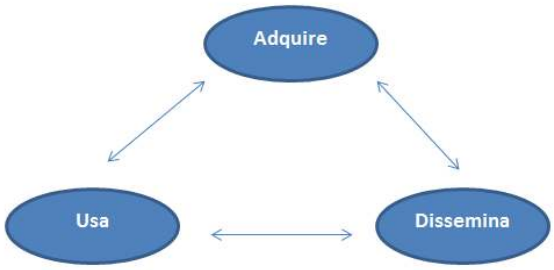
A valorização destes indivíduos deve ser visualizada, pois eles são fornecedores de conhecimentos, habilidades o que acarreta em decisões racionais e dá significado aos objetivos. “As organizações bem-sucedidas se deram conta disso e tratam seus funcionários como parceiros de negócios e fornecedores de competências e não mais como simples empregados contratados”. (CHIAVENATO, 2011)

3 PROCESSO DE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL

Segundo Hanashiro et al. (2008) o processo ocorre por três etapas: a aquisição, a disseminação e o uso de conhecimento.

De acordo com a imagem abaixo:

Ilustração 1 – Ciclo de aprendizagem organizacional



Fonte: Dibella e Nevis (1999)

Aquisição do conhecimento, segundo Hanashiro et al. (2008), está relacionado com as experiências dos funcionários, e sua vivência em outras organizações, assim contribuem com suas habilidades, técnicas e conhecimentos para a melhoria contínua da organização. Já a disseminação do conhecimento nos remete novamente ao conhecimento, aquele que pode ser passado e compartilhado com a organização, podendo ser de maneira direta ou indireta. Porém, uma preocupação das empresas é que o conhecimento não é compartilhado de forma fácil pelos funcionários, e assim a organização precisa criar estímulos e um ambiente de aprendizagem. Uso do conhecimento, essa etapa está relacionada com a mudança de decisões, tanto dos funcionários como da organização. Assim, caso os conhecimentos adquiridos em outras etapas não forem colocados em prática, o ciclo de aprendizagem ficará incompleto. Portanto, sempre que novos conhecimentos são colocados dentro da empresa surgem desafios para que as mudanças ocorram e aconteça assim a adaptação na empresa, mas é necessário que a mesma cria sistemas motivadores para participação dos membros.

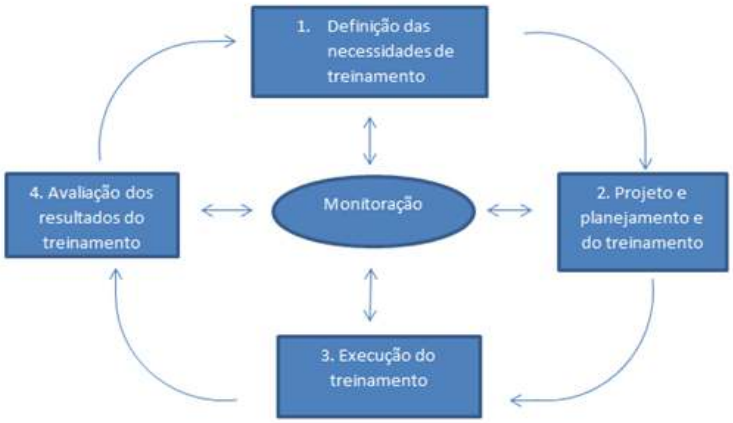
4 DESCRIÇÃO DA NORMA

De acordo com a Norma NBR ISO 10015 (2001), antes do processo de treinamento ser posto em execução é necessário que seja feito um planejamento para apoiar a organização a adquirir melhorias e alcançar seus objetivos com responsabilidade e qualidade.

> A função da norma é fornecer diretrizes que possam auxiliar uma organização a identificar e analisar as necessidades de treinamento, projetar e planejar o treinamento, avaliar os resultados do treinamento, monitorar e melhorar o processo de treinamento, de modo a atingir seus objetivos. Essa norma enfatiza a contribuição do treinamento para a melhoria contínua e tem como objetivo ajudar as organizações a tornar seu treinamento um investimento mais eficiente e eficaz. (Norma NBR ISO 10015, 2001, p.2).

Assim, para colocar em ação todos os processos do treinamento, é importante que a gestão monitore as etapas fornecidas na ilustração do ciclo de treinamento a seguir:

Ilustração 2 – Ciclo do treinamento



Fonte: ABNT NBR 10015 (2001, p. 3)

1. Definição das necessidades de treinamento: a competência deve ser definida pela organização da qualidade dos produtos e serviços, tomando por base a análise das necessidades da organização, elaborando planos a fim de evitar lacunas no processo.

Ilustração 3 – Definição das necessidades de treinamento

Insumos	• Política da qualidade • Política de treinamento • Requisitos da gestão de qualidade • Gestão dos recursos • Projeto do processo
Processos	• Considerar todos os insumos quando iniciar o treinamento
Resultados	• Decisão para iniciar o processo de treinamento
Registro	• Decisão para iniciar o processo de treinamento

Fonte: ABNT NBR 10015 (2001, p.9)

2. Projeto e planejamento do treinamento: é fundamental que haja planejamento que forneça bases para execução do projeto, definindo critérios de avaliação, evitando falhas durante o processo.

Ilustração 4 – Projeto e planejamento do treinamento

Insumos	• Registros regulamentares • Requisitos da política organizacional • Considerações financeiras • Requisitos de datas e programação; disponibilidade de recursos e entidades de treinamento credenciadas. • Disponibilidade, motivação e aptidão dos treinados. • Outros fatores logísticos
Processos	• Identificação das restrições
Resultados	• Conhecimento das restrições
Registro	• Lista das restrições

Fonte: ABNT NBR 10015 (2001, p.9)

3. Execução do treinamento: o fornecedor de treinamento deverá apoiar os treinando, monitorando a qualidade do treinamento, de acordo com as especificações.

Ilustração 5 – Execução do treinamento

Insumos	• Especificação das necessidades do treinamento • Lista das lacunas de competência • Especificação do projeto de treinamento
Processos	• Fornecer informações para o instrutor e o treinando
Resultados	• Registro das informações
Registro	• Registro das informações prévias

Fonte: ABNT NBR 10015 (2001, p.9)

4. Avaliação dos resultados do treinamento: a finalidade da avaliação é verificar que tanto os objetivos da organização e do treinamento foram alcançados.

Ilustração 6 – Avaliação dos resultados do treinamento

Insumos	• Especificação das necessidades de treinamento • Especificação do programa de treinamento • Registro do fornecimento do treinamento
Processos	• Coletar os dados e conduzir a avaliação com base nos critérios estabelecidos • Analisar os dados e interpretar os resultados, analisar criticamente o orçamento, verificar a aquisição da competência especificada • Recomendar ações corretivas
Resultados	• Relatório de avaliação
Registro	• Relatório de avaliação • Registro do treinamento

Fonte: ABNT NBR 10015 (2001, p.11)

5 ANÁLISE CRÍTICA

O cotidiano de uma instituição se faz em torno de pessoas: alunos, professores, funcionários e a sociedade. Após todo o conceito estudado, foi desenvolvido um questionário com treze questões baseadas nas normas de Diretrizes para treinamento NBR ISO 10015 e Gestão de Pessoas. Esse questionário foi aplicado em uma funcionária da instituição, que exerce o cargo de Diretora de Serviços Acadêmicos.

Questionário utilizado para realização da pesquisa:

1) Existe excesso de erros e desperdícios na parte de folhas e tintas?

2) Ocorrem erros na execução de ordens, datas a serem cumpridas, atendimento de qualidade e boa comunicação?

3) Tem elevado número de acidentes?

4) Sabendo que toda área de Recurso Humano Estratégico não pode apenas estar ligada ao atingimento de metas ou resultados previstos ao planejamento, pois nos dias atuais, é importante que esse profissional saiba desenhar cenários,

projetar tendências e buscar constantemente por soluções inovadoras. A partir deste contexto, o RH na instituição é estratégico?

5) Sabendo que para atingir um objetivo em comum, a equipe deve ser cooperativa. No seu local de trabalho, existe cooperação?

6) Os documentos são intitulados e mantidos para prover evidências de conformidade com requisitos e operação eficaz do sistema de gestão da qualidade? Se sim, de que maneira são arquivados?

7) Quando foi fornecido treinamento adequado para utilização do sistema aos funcionários desse setor?

8) Ocorre trabalho em equipe nesse setor?

9) Existe um levantamento de necessidade de melhoria contínua, tanto na área de atendimento, quanto na área de arquivar a documentação?

10) O atendimento ao público alvo segue o padrão da norma de gestão da qualidade? Existe certo grau de paciência, cooperação e atendimento com qualidade?

11) As metas e os objetivos são atingidos no prazo determinado? Se não, dê um exemplo.

12) Há excesso de funcionários no local?

13) Quais os pontos fortes e os pontos fracos dos funcionários a partir do ciclo PDCA (Planejar, executar, verificar e agir).

O fluxograma a seguir mostra os procedimentos realizados para obter o resultado do questionário:

Ilustração 7 – Procedimentos para obtenção dos resultados



Fonte: Elaborada pelas autoras (2017)

Em relação à resposta 1: Não existe excesso de erros e desperdícios, os papéis impressos de forma inadequada são utilizados como rascunhos.

Em relação à resposta 2: Não ocorre erros na execução de ordens, os documentos são entregues nas datas corretas, o atendimento segue os padrões de qualidade e há uma boa comunicação entre os funcionários e o público alvo.

Em relação à resposta 3: Esse setor não tem nenhum tipo de acidente.

Em relação à resposta 4: O RH é estratégico, responsável por influenciar tanto o desempenho individual, quanto o da empresa. Oferecendo possíveis estratégicas.

Em relação à resposta 5: A equipe adotou o método de cooperação para atingir as metas e objetivos desejados.

Em relação à resposta 6: Sim, os documentos são armazenados em armários, em ordem alfabética, separados por cursos para serem encontrados com facilidade.

Em relação à resposta 7: O treinamento adequado presencial foi fornecido no final do primeiro semestre de 2016, agora os treinamentos são online para diminuir os custos.

Em relação à resposta 8: Sim, sem uma equipe os objetivos jamais seriam atingidos.

Em relação à resposta 9: Sim, o setor analisa e propõem mudanças semestralmente.

Em relação à resposta 10: O atendimento segue o padrão da norma da qualidade.

Em relação à resposta 11: Sim, o único procedimento que às vezes encontra dificuldade para se realizar é o planejamento, que quando necessário recebe um tempo maior para cumprir os objetivos devido ao surgimento de novas tarefas com prazos mais curtos.

Em relação à resposta 12: Não, a quantidade de funcionários é adequada para esse setor.

Em relação à resposta 13: Não encontramos pontos fracos, os pontos fortes existentes são devido à equipe conseguir seguir todas as etapas do ciclo (Planejar, executar, verificar e agir).

Contudo, segundo a Norma NBR ISO 10015, é importante que os supervisores após o treinamento fornecido aos funcionários, façam uma avaliação para verificar o nível de competência adquirido. As avaliações devem ser realizadas em um período de curto prazo para observar quais foram os métodos e os conhecimentos fornecidos e em um longo prazo

para analisar a melhoria da produtividade e o desempenho do funcionário. Após essa avaliação, é de responsabilidade dos superiores fazer uma coleta de dados, preparar os relatórios e assim analisar se os colaboradores receberam treinamento adequado e estão prontos para atingir os objetivos que a empresa necessita.

6 CONCLUSÃO

As empresas estão investindo cada vez mais em treinamento adequado e inovação para ter um ambiente de trabalho produtivo. A pesquisa que tem como intuito analisar se o departamento de uma instituição de ensino superior recebeu e utiliza os métodos fornecidos pela NBR ISO 10015:2001, obteve resultados significativos.

Os resultados foram analisados depois que os funcionários demonstraram que apesar do número quantitativo de estudantes, eles trabalham em equipe para atender essa grande demanda e executar todos os outros objetivos com responsabilidade. Mesmo quando surge algum imprevisto de uma nova ordem em um tempo menor para ser executada.

Ao longo de todo o questionário foi analisado que a funcionária, por exercer o cargo durante muitos anos, consegue manter um compromisso constante em melhoria contínua, dedicação, respeito entre os funcionários, tecnologia de ponta e atendimento de boa qualidade ao seu público alvo. O público também não apresentou nenhum tipo de reclamação, assim essa instituição de ensino superior consegue ganhar credibilidade no ensino e estar à frente de seus concorrentes.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO 9001:2015**. Sistemas de Gestão da Qualidade – Controle de registro. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em: <http://academiaplatonica.com.br/tag/iso-9000/?print=pdf-search>. Acesso em: 14 abr. 2017.

_____. **NBR ISO 10015:2001**. Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2001. 2p.

_____. **NBR ISO 10015:2001**. Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2001. 3p.

_____. **NBR ISO 10015:2001**. Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2001. 7p.

_____. **NBR ISO 10015:2001**. Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2001. 9p.

_____. **NBR ISO 10015:2001**. Gestão da Qualidade - Diretrizes para treinamentos. Rio de Janeiro: ABNT, 2001. 11p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Os novos paradigmas**: Como mudanças estão mexendo com as empresas. 5. ed. São Paulo: Manole, 2011.

DIBELLA, Antony J.; NEVIS, Edwin C. **Como as organizações aprendem**. São Paulo: Educator, 1999.

HANASHIRO (et al). **Gestão do fator humano**: Uma visão baseada em stakeholder. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI** – 2 ed. – São Paulo: Atlas, 1999.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Editora Atlas, 2003. Disponível em: < http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view>. Acesso em: 11/09/2017.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos humanos: Do operacional ao Estratégico.** 14. ed. São Paulo: Futura, 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2º Edição, Porto Alegre. Editora Bookman, 2001. Disponível em: <https://saudeglobaldotorg1.files.wordpress.com/2014/02/yin-metodologia_da_pesquisa_estudo_de_caso_yin.pdf >. Acesso em: 20 abr. 2017.

KANAANE, Roberto. **Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século** XXI – 2 ed. – São Paulo: Atlas, 1999.