

FESTOQUALI

CLAUDIA FERRARI

Virei Gerente da Qualidade, e agora?



Virei Gerente da Qualidade, e agora?

“Doncosô, Oncotô? Proncovô?”

TRÊS ESTÓRIAS DIFERENTES, MAS IGUAIS



Paulo Sérgio

Se formou em Engenharia Mecânica em faculdade pública super bem reconhecida. Fez intercâmbio por 2 anos na Europa e EUA. Fala inglês fluente. Quando retornou se inscreveu em diversas vagas que viu na internet, foi chamado para entrevistas e mandou bem, gostaram de sua postura e desenvoltura, foi contratado como **Gerente da Qualidade, e agora?**



Marília

Se formou em Administração de Empresas em faculdade particular que pagou com muito sacrifício enquanto trabalhava no comércio. Estuda inglês, mas, tem dificuldades com o idioma. Durante a faculdade conseguiu estágio numa fábrica familiar. Quando se formou foi efetivada como inspetora, depois auxiliar de Qualidade, analista de Qualidade e após 12 anos, virou **Gerente da Qualidade, e agora?**



Denilson

Fez curso técnico em eletrônica no SENAI, está concluindo o Ensino médio, é autodidata no inglês, fala fluentemente! Trabalhou como estoquista por 5 anos numa grande empresa multinacional de Logística, se candidatou a uma vaga interna, fez todas as provas e passou, virou **Gerente da Qualidade, e agora?**

O QUE ELES TEM EM COMUM?



Marília



Paulo Sérgio



Denilson



- Possuem o mesmo background? (*antecedentes*)
- Possuem a mesma formação acadêmica?
- Possuem as mesmas competências?
- Possuem as mesmas experiências?



NÃO

SÃO IGUAIS!

Então, qualquer pessoa **pode virar Gerente da Qualidade?**



VINDOS DE CAMINHOS DIFERENTES CHEGARAM LÁ, E AGORA?



Marília

Doncosô?



Denilson

Proncovô?



Paulo Sérgio

Oncotô?

Uma vez lá, o que fazer?

O que vou expor agora vai servir para os três amigos desta estória



Denilson



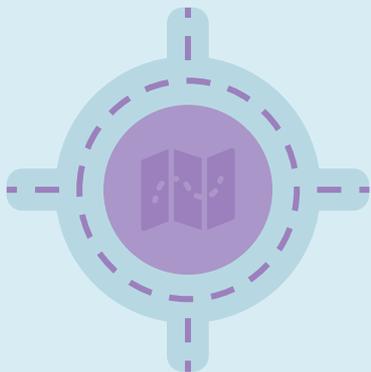
Marília



Paulo Sérgio

ORIENTAÇÃO 1

CONHEÇA SUAS RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES



A ISO 9001 não é só uma norma de diretrizes sobre como implementar um sistema de gestão da qualidade. Ela também nos ensina que alguém da Alta Direção vai estabelecer as funções e nos atribuir responsabilidades e autoridades.

Se você foi nomeado **Gerente da Qualidade** busque conhecer DETALHADAMENTE a sua descrição de cargo que deve conter suas atribuições de

Responsabilidades (faz) Autoridades (decide)

Analizando a descrição de cargo...



Marília percebeu que ela tem atribuições que nem sabe o que significa e ficou apreensiva



Denilson viu uma “sopa de letrinhas” RDC, ANVISA, NR, APQP, PPAP, CEP, ABNT, DIN, ISO, IATF, ... Deu vontade de sair correndo

Paulo Sérgio não entendeu muito bem o que estava escrito, mas ficou suave



ORIENTAÇÃO 2



JÁ SEI

NÃO SEI

PRECISO SABER

CONHEÇA SEUS “GAPS” DE COMPETÊNCIA

Mais uma vez os três podem recorrer à ISO 9001 para identificar O QUE está faltando para que eles possam cumprir suas responsabilidades e estejam aptos a tomarem as decisões que lhes cabem.

(isso poderia ter sido feito antes de serem nomeados, mas, nem sempre ocorre desta forma)

O QUE FALTA?

Agora que sabemos os gaps



Marília pediu um estágio com o gerente anterior que foi para a área de Engenharia



Denilson ficou mais tranquilo quando o RH lhe mostrou o seu planejamento de 6 meses de treinamentos

Paulo Sérgio fará um curso de Liderança e Ferramentas da Qualidade nas próximas semanas



ORIENTAÇÃO 3

CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL

Cada empresa tem seu próprio MUNDO.
Você agora faz parte dele, precisa conhecer as características
que formam esta empresa e SE ALINHAR com elas.

AQUI, SUA CAPACIDADE DE **ADAPTAÇÃO** SERÁ TESTADA!

**VISÃO, MISSÃO, VALORES, PRINCÍPIOS,
PRODUTOS E SERVIÇOS!**



Durante a fase de adaptação no novo cargo



Marília já estava lá há 12 anos, super adaptada, diferente mesmo para ela é lidar direto com **CLIENTES e **FORNECEDORES!****



Denilson está se sentindo em outra empresa, está sofrendo muita pressão por resultados já! Tem trabalhando 16 horas por dia nesta fase de adaptação

Paulo Sérgio se sente em casa, sua equipe é muito competente, já se sente adaptado



ORIENTAÇÃO 4

SEUS SUBORDINADOS

Conhecer CADA membro de sua equipe fará você entender o que cada um faz, o que decide (responsabilidades e autoridades), o gap de competência, os melhores resultados, os fracassos, as maiores dificuldades, o que pensam e sentem sobre a empresa, sobre a chefia (você agora), os colegas, as expectativas, sonhos, frustrações, enfim, SABER COM QUEM ESTÁ LIDANDO!

AQUI, SUA CAPACIDADE DE EMPATIA E BUSCA PELA EQUIDADE SERÁ TESTADA!

SUA EQUIPE É A EXTENSÃO DAS SUAS MÃOS!



Para liderar uma equipe
você tem que ser um farol
para eles!
Vão realizar sempre sendo
guiados por você!
Não os deixe no escuro!

Liderando sua equipe



Marília foi bem aceita pelas suas colegas de trabalho (todas mulheres), ela sente falta de homens, sente que precisa equilibrar



Denilson não tem sido bem aceito porque todos sabem mais do que ele, mas tem sido humilde e está ajudando a cada um a ter um plano de carreira

Paulo Sérgio tem feito promessas que não sabe se poderá cumprir e algumas pessoas já perceberam isso



ORIENTAÇÃO 5

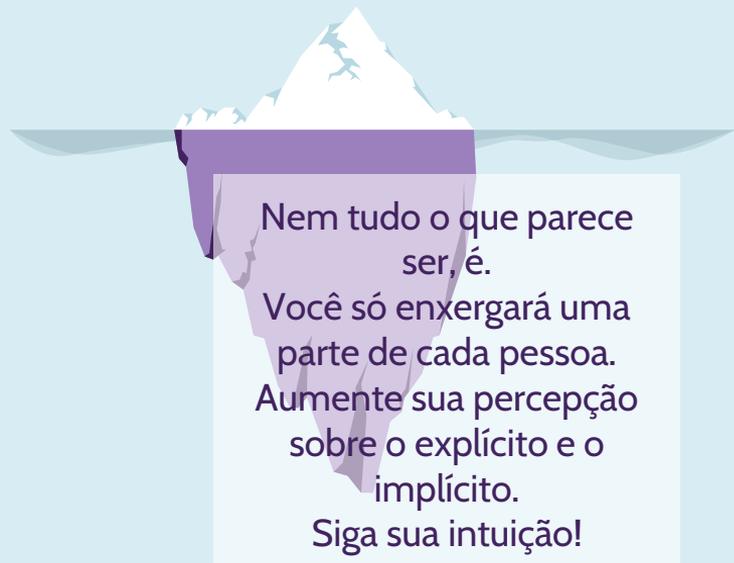
AS OUTRAS PARTES INTERESSADAS

Toda vez que alguém é promovido a Gerente de Qualidade tem pessoas que vão amá-lo e outras vão detestá-lo. Isso é normal, na verdade, em qualquer cargo isso vai acontecer.

PREPARE-SE PARA TER UMA INTERFACE PROFISSIONAL COM QUALQUER OUTRA PESSOA DE DENTRO OU DE FORA DA EMPRESA!

AQUI, SUA CAPACIDADE DE **COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL** SERÁ TESTADA!

**COLEGAS, AMIGOS, CHEFIA,
CLIENTES, FORNECEDORES, PFs, PJs...**



Nem tudo o que parece ser, é.

Você só enxergará uma parte de cada pessoa.

Aumente sua percepção sobre o explícito e o implícito.

Siga sua intuição!

Lidando com as outras pessoas



Marília tem características pessoais que a ajudam na comunicação, ela é vista por muitos como a melhor gerente



Denilson se sente inferior aos demais gerentes apesar de saber que seu chefe está muito satisfeito e admirado com seu progresso

Paulo Sérgio se enxerga como alguém especial e acredita que muitos tem inveja dele por ser o gerente



ORIENTAÇÃO 6

VOCÊ NÃO É UM SUPER HERÓI

Muitos esperam de você SOLUÇÕES MIRABOLANTES!
Acham que deve ser um SUPER HERÓI, MÁGICO ou SANTO MILAGREIRO!

NÃO, VOCÊ NÃO PRECISA RESOLVER TODOS OS
PROBLEMAS DE NÃO QUALIDADE DA EMPRESA!

VOCÊ FAZ PARTE DE UMA EQUIPE TAMBÉM E PRECISA
AJUDAR AOS DEMAIS A ENXERGAREM SEUS PAPÉIS!



Evite sobrecarga ou imagens artificiais
O bom é melhor que o ótimo!

Cuide de sua saúde física, mental e espiritual



Marília tem trazido resultados fantásticos para a empresa através da coordenação dos MASPs



Denilson aprende muito rápido e já está colocando cada um no seu lugar, isso dentro e fora da equipe. Não está mais deixando as pessoas abusarem dele por ser novato

Paulo Sérgio delega praticamente tudo à sua equipe, sorte dele que são muito competentes (sorte?)



ORIENTAÇÃO 7 (E ÚLTIMA DE HOJE)



Enquanto estamos a serviço asseguramos a melhor entrega ao cliente! Asseguramos a satisfação*

Enquanto gerente da Qualidade (após 1 ano)



Marília acredita que seu sucesso é merecido, sempre se esforçou para ser uma boa profissional, acredita na Qualidade!



Denilson foi pessoalmente receber o prêmio de melhor fornecedor em nome da sua empresa! Todos comentam o quanto é esforçado! Muita gente quer trabalhar com ele!

Paulo Sérgio aprendeu na prática que não basta ter fama, que tem que fazer para ser reconhecido! Está indo bem!





***ESTAR GERENTE DA
QUALIDADE É
CONSEGUIR A
SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES ATRAVÉS
DA SATISFAÇÃO DA
ORGANIZAÇÃO**

Sua missão é agregadora.
Ser o exemplo em atitudes.

Acreditar na qualidade e torná-la real para todos!

PS: E o salário?



QUÍMICO & PETROQUÍMICO				
CARGO	PORTE DA EMPRESA	Mínimo (R\$)	Máximo (R\$)	%
Gerente da Qualidade	Pequena / Média	9000	13000	▲
	Grande	12000	18000	▼

https://www.michaelpage.com.br/sites/michaelpage.com.br/files/Guia%20de%20Sal%C3%A1rios%20PageGroup%202019%20revisado_1.pdf

Quanto ganha um gerente da qualidade?

Os salários foram calculados com base nos valores informados pelos candidatos do VAGAS.com.



<https://www.vagas.com.br/cargo/gerente-da-qualidade>

Gerente de Qualidade

~ Média Salarial **R\$ 6.153,57**

Vagas na Catho **Buscar**

<https://www.catho.com.br/profissoes/gerente-de-qualidade/>

PARABÉNS POR SEUS ESFORÇOS!



Marília, Paulo Sérgio e Denilson, **obrigada por não desistirem!**

Agradecimentos

Minha gratidão COM MUITO AMOR ao Evandro e toda equipe do FestQualiMiami pela oportunidade de colaborar compartilhando conhecimento com as pessoas que estão trabalhando para a qualidade que está por vir!



Claudia Ferrari

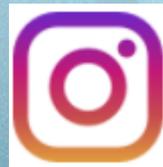


Mais sobre Claudia Ferrari

Somos pessoas **de** e **da** Qualidade e podemos compartilhar cada vez mais conhecimento e resultados.

Sinta-se a vontade para entrar em contato comigo!

Vamos juntos melhorar cada vez mais a qualidade que está por vir!



MANTENEDORES



ACC[®]
ENGENHARIA DE MEDICINA



AGQ
BRASIL



blwinner
Evaluation Company



ForLogic



HOLDING PAYANI



Qualiex

PATROCINADORES



AGQ
BRASIL



ForLogic



Templum

FESTQUALI



[in](#) [@](#) [f](#) [t](#) FESTQUALI