Treinamento de Qualidade e Recursos Humanos de Qualidade:

Fatores-chave de Competitividade para Países e Empresas

Dr. Raymond Saner

Centre for Socio-Economic Development, Genebra

(Entidade parceira da QualyPro Soluções Integradas em Qualidade)

Março 2001

1) SUMÁRIO

Este trabalho oferece um sumário da área de estudos sobre a competitividade dos países e sua relação com recursos humanos, educação e treinamento de alta qualidade. Em particular, o objetivo do autor é explicitar por que, cada vez mais, os países precisam de recursos humanos bem treinados e motivados. Aproveitando o trabalho pioneiro de Michael Porter sobre competitividade nacional e os estudos práticos de Christophe Koellreuter sobre competitividade regional, o autor ressalta a importância dos recursos humanos de alta qualidade em geral e da educação e do treinamento de qualidade em particular. Resumindo, o autor faz sugestões para o estabelecimento de sistemas de garantia da qualidade nas áreas de educação e treinamento, baseados no recém-criado Padrão ISO 10015, que proporcionem os níveis de alta qualidade do aprendizado que são necessários ao desenvolvimento econômico sustentável dos países e ao sucesso das empresas.

2) O *CLUSTER* DA COMPETITIVIDADE DE PORTER

Em 1990[1], Michael Porter conduziu uma extensa pesquisa comparativa que incluía dez países e extraiu alguns motivos que levam algumas nações serem bem-sucedidas em alguns setores e a fracassar em outros. Segundo ele, as características dos países desempenham um papel crítico, no sentido de que as empresas tendem a construir sua vantagem competitiva em setores para os quais o ambiente local é mais dinâmico e desafiador. Porter estruturou suas descobertas em um losango analítico que consistia de a) condições dos fatores (ou seja, trabalho, capital, propriedade da terra), b) condições da demanda, c) dinamismo dos setores correlatos e de apoio e d) estratégia, estrutura e rivalidade entre as empresas. Além desses quatro fatores, o acaso (ou seja, invenções, guerras, etc.) e o governo também desempenham papéis importantes no apoio ao objetivo nacional de atingir o sucesso econômico (ver a Figura 1).

Concretamente, segundo o Losango de Porter, uma região bem-sucedida exibiria as seguintes características:

[1] Michael E. Porter, "A Vantagem Competitiva das Nações", Ed. Campus.

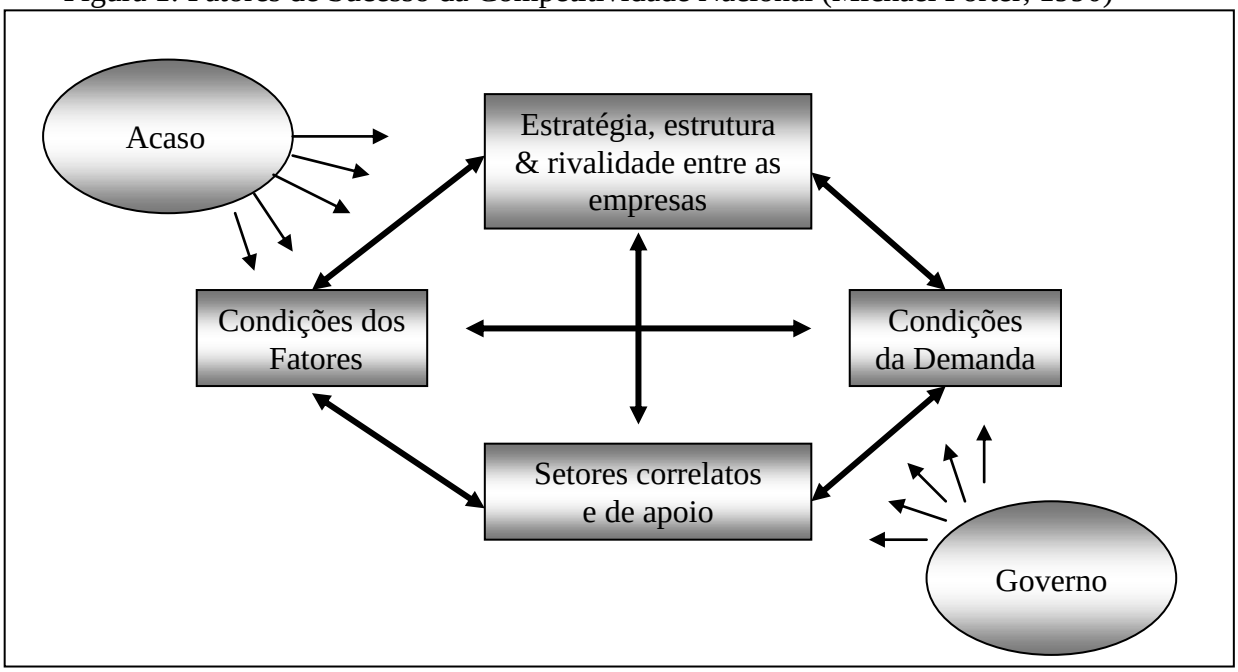
a) várias empresas concorrentes pertencentes ao mesmo setor-chave (ou setores) regional,

b) um mercado interno grande, dinâmico e sofisticado (condições da demanda),

c) fornecedores especializados nas atividades do setor-chave (ou setores) regional, e

d) mão-de-obra qualificada e altamente qualificada, especializadas nas atividades do setor-chave (ou setores); institutos de educação e de pesquisa (condições dos fatores). (Borner, Porter, Weder, Enright, 1991).

Figura 1: Fatores de Sucesso da Competitividade Nacional (Michael Porter, 1990)



O conceito original de Porter consistia apenas das quatro condições incluídas no losango. Em publicações posteriores, Porter acrescentou mais fatores ao modelo, a saber, 1) acaso e 2) governo. Com relação ao papel do governo e do acaso no modelo de Porter, Oez (1999)[2] interpreta as descobertas de Porter da seguinte maneira:

> *"O papel mais apropriado para o governo seria reforçar os fatores determinantes subjacentes da vantagem nacional em vez de procurar criar a vantagem propriamente dita. É necessário observar que Porter prevê um papel mais direto, ainda que parcial, para o governo nas etapas iniciais de desenvolvimento de um país, uma vez que "os instrumentos à sua disposição, como capital, subsídios e proteção temporária, são mais poderosos nas etapas de desenvolvimento competitivo de uma nação'." (Porter, 1990, p. 671 do original).*

O papel do governo, e por extensão o mandato e o poder de decisão de seus funcionários responsáveis, pode, portanto, variar de acordo com o nível de desenvolvimento econômico de cada país. São necessários certos ajustes a esses papéis para ajudar o país a galgar a escada do desenvolvimento como vem ocorrendo, por exemplo, em Cingapura desde sua independência em 1985.

[2] Oezlem Oez, "The Competitive Advantage of Nations: The Case of Turkey", Ashgate, Aldershot – Reino Unido, 1999

Em publicações recentes (1998), Porter oferece uma explicação mais holística da competitividade regional. Ao discutir a inovação e a vantagem competitiva sustentável das empresas, ele afirma:

> *"... Embora uma parcela do conhecimento esteja embutida em materiais, componentes, produtos e máquinas, uma outra parcela está embutida no capital humano, parte do qual é tácito." (p. 447 do original).*

Ampliando alguns aspectos discutidos em seu livro de 1990 Porter sugere que:

> *(Além disso), os clusters são caracterizados por um conjunto específico de elementos tangíveis (empresas, infra-estrutura), intangíveis (conhecimento, know-how) e institucionais (autoridades, estrutura legal). Esses elementos compõem uma rede complexa de relações que interliga empresas, clientes, instituições de pesquisa, escolas e autoridades locais. A interação entre os atores econômicos, socioculturais, políticos e institucionais em um determinado local impulsiona o aprendizado e aperfeiçoa sua capacidade de modificar comportamentos e descobrir novas soluções para responder às mudanças em competitividade." (p. 443 do original)*

Com esse ponto de vista multifator e multidisciplinar mais abrangente, Porter junta-se à escola atual de economistas e sociólogos institucionais e cientistas sociais que já há algum tempo vêm estudando os fatores não econômicos da competitividade regional e que vêem, por exemplo, o surgimento de novos setores a partir da estrutura do sistema social (Van de Ven, 1989), e a partir da perspectiva da teoria do capital social (Hollingsworth, 1997).

3) APLICAÇÃO DO MODELO DE PORTER À COMPETITIVIDADE REGIONAL

Aplicando os conceitos de Porter, em 1997 Koellreuter organizou estudos comparativos de regiões com o objetivo de identificar os prováveis fatores-chave que ajudariam uma região a se tornar mais competitiva e mais próspera. Quando resumiu os resultados de um levantamento inter-regional cobrindo 20 regiões da Europa e da América do Norte, Koellreuter[3] identificou 50 fatores que exercem influência sobre a vantagem econômica de uma região. Os mais decisivos estão listados na

[3] Christoph Koellreuter, "Increasing Globalisation: Challenge for the European Regions", BAK International.

Tabela 1: Fatores que exercem uma influência decisiva sobre as vantagens comparativas de uma região com futuro promissor

Classificação	Fatores
1	Disponibilidade de mão-de-obra altamente qualificada
2	Preço/desempenho da mão-de-obra altamente qualificada
3	Autorizações de trabalho (legislação, processamento)
4	Sistema tributário empresarial
5	Preço/desempenho da mão-de-obra qualificada
6	Disponibilidade de mão-de-obra qualificada
7	Autorizações de trabalho para mão-de-obra transnacional
8	Telecomunicações
9	Qualidade de vida
10	Acesso ao mercado da EEA (Área Econômica Européia)
10	Horário de Trabalho
11	Previsibilidade do ambiente político-legal
.	……
24	Suprimento de energia
25	Preço/desempenho da mão-de-obra não qualificada

Muitos dos fatores incluídos na lista de Koellreuter caem na esfera de responsabilidade do respectivo governo regional (desenvolvimento de mão-de-obra altamente qualificada, sistema tributário eficiente, emissão de autorizações de trabalho, etc.). Condições eficientes dos fatores econômicos, estrutura regulamentadora eficaz (coerente e previsível), serviços administrativos transparentes e eficientes e instituições socioculturais e de serviços de alta qualidade obviamente são os ingredientes da mistura perfeita para que uma região se torne verdadeiramente competitiva.

A lista torna-se ainda mais significativa à luz da globalização. As multinacionais que investem nas diversas regiões do mundo tomam suas decisões com base na maioria dos fatores mencionados na Tabela 2. Em outras palavras, a capacidade dos respectivos governos de projetar e manter um ambiente com políticas adequadas é crucial. Igualmente crucial é a capacidade dos funcionários responsáveis desses governos de aplicar as regras de maneira transparente e não discriminatória a empresas locais e internacionais. Tudo isso resulta em um aumento dos desafios para o governo de uma região e para seus funcionários responsáveis, que precisam cumprir os crescentes requisitos globais exigidos de um bom governo, ou seja, transparência, acesso, igualdade de tratamento, orientação de clientes e previsibilidade. Sem esses requisitos, os investimentos internacionais serão direcionados para regiões mais promissoras e os investidores locais poderão se sentir desestimulados e investir em outra parte.

4) ANÁLISE DA COMPETITIVIDADE APLICADA À QUALIDADE DOS RECURSOS HUMANOS

A competitividade das empresas nos mercados mundiais engloba três fundamentos: qualidade dos produtos e serviços, preços e prazos de entrega. As empresas de países em desenvolvimento podem ter uma vantagem comparativa em preço, principalmente as que utilizam matérias-primas locais. Entretanto, segundo o Dr. E. Tawil (1996), ainda há muito a ser feito para que a qualidade dos produtos e serviços dessas empresas atinja níveis competitivos. Independentemente de quão atraentes sejam seus preços, as empresas não conseguirão fechar negócios se a qualidade de seus produtos estiver muito abaixo do nível aceitável por seus mercados-alvo, nacionais ou internacionais.

Essa progressão de exigências menos sofisticadas de clientes para exigências mais sofisticadas dos mercados mundiais atuais se acelera a partir do momento em que um país abre suas fronteiras ao comércio internacional. O Brasil e outros países em desenvolvimento começaram a se industrializar e a integrar suas economias à economia mundial mas, ao mesmo tempo, eles precisam enfrentar uma erosão crescente de suas vantagens comparativas tradicionais (produção barata devido à mão-de-obra barata). As empresas brasileiras, portanto, beneficiam-se das oportunidades oferecidas pela economia mundial globalizada mas, ao mesmo tempo, sofrem uma pressão crescente para enfrentar a concorrência interna e externa. O país vai precisar de recursos humanos de padrão internacional para se tornar uma potência econômica de padrão internacional.

A mão-de-obra barata e os custos mais baixos de produção não serão suficientes para garantir o desenvolvimento econômico contínuo. Isso também se aplica a Hong Kong, uma economia bastante avançada se comparada à da China. Nas palavras do novo Secretário-chefe de Hong Kong, sr. Donald Tsang, o país precisa encontrar formas de concorrer nos mercados mundiais com base na qualidade:

"Não estamos mais no Velho Oeste. Precisamos concorrer em qualidade."[4]

Nos mercados dos países desenvolvidos, e cada vez mais nos mercados globais atuais, os compradores em larga escala exigem de seus fornecedores não apenas uma qualidade satisfatória dos produtos e serviços, mas que essa qualidade também seja coerentemente mantida no longo prazo. O Dr. Tawil acrescenta que, para oferecer essa garantia, os fornecedores precisarão demonstrar continuamente que possuem sistemas adequados de gerenciamento e garantia da qualidade.

A qualidade dos produtos e serviços, por sua vez, depende da disponibilidade de recursos humanos bem treinados e bem formados. Ao ressaltar que a taxa de crescimento econômico não pode ser atingida sem o acesso aos mercados mundiais e sem a capacidade dos países de fabricar produtos que possam ser vendidos no exterior, Lester C. Thurow, ex-Diretor da Sloan Business School do MIT, observa:

> *"No mundo econômico de hoje, os países sem mão-de-obra bem formada e bem treinada simplesmente não conseguem progredir economicamente, apesar de seu desejo. Isso leva a uma simples conclusão: se os países não conseguirem organizar bons sistemas educacionais, não terão chances de alcançar o nível de progresso conseguido pelas economias avançadas.*[5]

[4] Thomas Crampton, "New Hong Kong Official Stresses Competitiveness", International Herald Tribune, 09/03/2001, p. 13.

[5] Lester C. Thurow, "Catching up economically through excellent education systems", Basler Zeitung, Basle, 05/03/2001, p. 15.

5) A IMPORTÂNCIA ESTRATÉGIA DA EDUCAÇÃO E DO TREINAMENTO DE ALTA QUALIDADE

Inserido no contexto da globalização e da estrutura da OMC (Organização Mundial do Comércio), isso significa que o futuro do desenvolvimento econômico brasileiro está nas mãos de seus executivos, seus empreendedores e sua força de trabalho. Eles podem aproveitar ou perder as oportunidades de conseguir um melhor acesso aos mercados internacionais e estar preparados ou não para enfrentar a concorrência estrangeira nos mercados domésticos.

O treinamento e a educação dos trabalhadores e executivos brasileiros têm, portanto, uma importância estratégica muito grande. Isso significa que os provedores de treinamento do país precisam alcançar um nível de qualidade suficientemente alto para fornecer treinamento e educação de alta qualidade. O país também tem consciência do papel crucial que a educação e o treinamento desempenham na promoção do crescimento econômico, no desenvolvimento pessoal e social e na redução das desigualdades. Portanto, os países em geral buscam garantir que sua população esteja bem equipada para contribuir para o, e participar do, processo de desenvolvimento social e econômico. A educação os capacita a enfrentar os desafios da mudança tecnológica e da integração comercial global. Devido à sua capacidade de desenvolver habilidades e proporcionar uma participação efetiva da força de trabalho, a educação é crucial ao ajuste econômico.6

Apesar das mudanças na demanda, os provedores de educação e treinamento de muitos países em desenvolvimento ainda utilizam métodos tradicionais. Dos 59 países classificados pelo Fórum Econômico Mundial segundo sua competitividade, a posição do Brasil em vários indicadores-chave não parece adequada para enfrentar os futuros desafios da maior concorrência global. Por exemplo, os resultados abaixo relativos a Recursos Humanos, Treinamento e Qualificação de Executivos, precisam ser levados em conta nas ações corretivas futuras:

Tabela 2: Posição competitiva do Brasil em relação aos indicadores-chave na área de Recursos Humanos (Fonte: Fórum Econômico Mundial, Genebra, 1999)

Dimensões & Questões Levantadas	**Classificação** (Total de 59 países; o 59o. é o país com a pior posição)
1. **Abordagem de Recursos Humanos** (Q: Os executivos atraem, desenvolvem e motivam um quadro de pessoal de alta qualidade)	Brasil: No. 32
2. **Treinamento de Pessoa** (Q: O treinamento de pessoal é extremamente enfatizado)	Brasil: No. 34
3. **Gerenciamento Geral da Qualidade** (Q: Em geral, a qualidade do gerenciamento apresenta um padrão verdadeiramente mundial)	China: No. 23
4. **Gerenciamento da Qualidade Total** (Q: O gerenciamento da qualidade total é rigidamente aplicado)	China: No. 31

[6] Council for Trade in Services, OMC, "Education Services: background Note by the Secretariat", 23/09/1998, pp. 2-3.

5. **Educação de Executivos** (Q: Disponível aos executivos em escolas de administração de empresa de primeira linha)	China: No. 29
6. **Experiência Internacional dos Executivos** (Q: Em geral, os executivos falam alguma língua estrangeira e têm uma boa exposição internacional)	China: No. 28

Muitos países, em desenvolvimento e desenvolvidos, mantém sistemas de educação e de treinamento no trabalho ineficientes e ineficazes (Saner, Strehl & Yiu, 1997). Seria muito perigoso analisar o setor de educação e treinamento como se fosse um concurso de beleza. O que importa são os "produtos finais" (aquisição de habilidades, aquisição de know-how e um número maior de competências na área de comportamento por parte de estudantes e estagiários), não os "insumos" (quantidade de professores e escolas subsidiadas). No cômputo final, são as medidas do resultado que indicam se um determinado sistema de educação e treinamento é eficaz ou ineficaz (melhoria do desenvolvimento econômico e social nacional ou aumento da produtividade das empresas).

6) PROVEDORES DE ENSINO DE TERCEIRO GRAU E DE SERVIÇOS DE TREINAMENTO

A oferta do treinamento e da educação necessários pode vir de fontes nacionais ou internacionais. Países com ensino de terceiro grau e serviços de treinamento de baixa qualidade enfrentarão uma concorrência cada vez maior dos provedores estrangeiros desses serviços. Os países membros da OMC também são signatários de um acordo de mercados abertos em serviços. A educação é um dos setores de serviços cobertos pela OMC. Portanto, espera-se que a próxima Rodada de Liberalização do Comércio de Bens e Serviços da OMC também inclua a abertura dos mercados de educação em todo o mundo.

O comércio internacional em serviços de educação aumentou significativamente, principalmente no setor terciário. Isso pode ser comprovado pelo crescente número de pessoas que vão estudar no exterior, pelas trocas e ligações entre faculdades e pesquisadores, pelo crescente marketing internacional de currículos e programas acadêmicos, pelo estabelecimento de "filiais de campus" e pelo desenvolvimento de um mecanismo internacional para cooperação educacional entre instituições acadêmicas de diferentes países. Segundo os relatórios da OMC, em 1995 o mercado global de ensino do terceiro grau era estimado em US$ 27 bilhões.

O treinamento e a educação de alta qualidade são necessários para o desenvolvimento econômico sustentável de países, desenvolvidos ou em desenvolvimento. A Suiça, que é um país desenvolvido e industrializado, iniciou recentemente uma auditoria global de seu sistema de ensino de terceiro grau, especialmente de seus Institutos de Tecnologia, e passou a incluir também suas principais universidades. O objetivo da auditoria é analisar os níveis atuais de qualidade do ensino de terceiro grau, mensurar a situação atual em relação às necessidades futuras previstas, e, em decorrência, melhorar o setor educacional atual. Especialistas suíços e estrangeiros uniram-se para formar as chamadas equipes "Peer Review", que visitam todas as instituições de ensino de terceiro grau da Suíça para avaliar o nível da qualidade dos serviços prestados. O autor deste trabalho participa de uma dessas

equipes e descobriu que o exercício da auditoria é um passo muito útil, corajoso e estimulante no caminho da reforma global do sistema educacional suíço.7

Quanto aos desafios atuais do Brasil em educação e treinamento, o país precisará investir recursos financeiros e humanos substanciais durante os próximos 10 a 20 anos. Levando-se em conta a escassez de recursos financeiros e de know-how técnico, é de fundamental importância garantir um controle adequado da qualidade desses serviços. Como nas empresas, também no campo da educação existem vários métodos e instrumentos de controle da qualidade à disposição. São necessárias medidas complementares para melhorar o sistema de educação formal do Brasil e, ao mesmo tempo, embora mais urgentes, medidas para ajudar as empresas brasileiras a melhorar o nível atual da qualidade de seu treinamento no trabalho.

7) INSTRUMENTOS PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE

Os parágrafos a seguir oferecem uma análise mais profunda dos Padrões de Gerenciamento da Qualidade e de como eles poderiam ser úteis para as organizações e empresas brasileiras. Aproveitando as observações feitas por Giuseppe Maggioli[8], podemos levantar os seguintes pontos:

A) Padrões de Gerenciamento da Qualidade

Os Padrões de Gerenciamento da Qualidade definem as "Diretrizes" de um sistema da qualidade. Existem vários instrumentos destinados a criar e manter o sistema. Uma aeronave precisa de instrumentos para voar. Como a aeronave, o gerente da qualidade dispõe de uma gama de métodos, ferramentas e técnicas para usar como instrumentos de gestão do seu sistema da qualidade.
Em geral, as Metodologias de Gerenciamento da Qualidade levam o nome de seus inventores, como Juran, Deming, Kaizen, Hoshin, Shinin, Weibull, e tantos outros. Existem outras metodologias à disposição, mas o mais importante é usar a ferramenta certa, no momento certo, para o problema certo.

Uma das coisas mais importantes que precisamos entender é que todos esses instrumentos devem ser utilizados para medir o desempenho dos processos, não das pessoas. O "PROCESSO DE APRENDIZAGEM" beneficia as pessoas que utilizam esses instrumentos para atingir um desempenho superior.

A seguir uma lista parcial dos Métodos de Gerenciamento da Qualidade:

- VOC – Voice of the Customer ("A Voz do Cliente")
- SPC – Statistical Process Control ("Controle Estatístico do Processo")
- FMEA – Failure Mode and Effect Analysis ("(Modo de Falha e Análise de Efeito")
- DFM – Design for Manufacturing ("Projeto para Fabricação")

[7] Para mais informações, consultar o artigo "Support for Quality Management", Swiss Peer Review, Newsletter No. 1, dezembro de 2000, à disposição no site www.swiss-science.org.

[8] Giuseppe Maggioli, "Semelhanças e Diferenças entre o padrão ISO 10015 e outros Sistemas de Gerenciamento da Qualidade". Trabalho apresentado na Conferência organizada pelo Centre for Socio-Economic Development, de Genebra, e pela Nanjing Aerospace University, Departamento de Administração de Empresas, em 2001.

- DOE – Design of Experiment ("Projeto de Experimentação")
- 5S – Good Housekeeping Practices ("Programa 5S – Boas Práticas de Preparação do Local de Trabalho")
- TPM – Total Productivity Maintenance ("Manutenção da Produtividade Total")
- TQCT – Seven Quality Control Tools ("As Sete Ferramentas do Controle da Qualidade")
- 7QM&PT – Seven Quality Management and Planning Tools ("As Sete Ferramentas do Gerenciamento da Qualidade e do Planejamento")
- QFD – Quality Function Deployment ("Distribuição da Função Qualidade")
- TEAMWORK – Team_Based Organization ("Organização Baseada em Equipes")
- SQA – Software Quality Assurance ("*Software* de Garantia da Qualidade")
- BPR – Business Process Reengineering ("Reengenharia do Processo Empresarial")
- DMS – Document Management System ("Sistema de Gerenciamento de Documentos")
- PPAP – Production Part Approval Process ("Processo de Aprovação para Produção de Peças")
- APQP – Advanced Project Quality Planning ("Planejamento Avançado da Qualidade de Projetos")
- Quality Initiatives in Educational & Training Institutions ("Iniciativas da Qualidade em Instituições de Educação e de Treinamento")

B) Iniciativas da Qualidade em Instituições de Educação e de Treinamento

Várias iniciativas buscaram aprimorar a qualidade das instituições de educação e de treinamento nos últimos anos. A maioria refere-se a iniciativas individuais, tomadas principalmente por universidades particulares e escolas de segundo grau.

Essas iniciativas concentram-se nos seguintes aspectos do treinamento e da educação:

- Qualidade do pessoal
- Qualidade da infra-estrutura das Organizações de Treinamento
- Qualidade dos Produtos
- Medidas e Sistemas de Medição da Qualidade
- Metodologias, Ferramentas e Técnicas da Qualidade
- Metodologias de Aprendizado
- Certificados de Reconhecimento (Sistemas, Pessoas, Produtos)
- Abordagens de padronização setorial
- Credenciamento e Certificação de:
  - Sistemas (organizações de treinamento)
  - Pessoas (certificados)
  - Produtos

Os governos nacionais e supranacionais (Itália e Comissão Européia, "CE") e os Órgãos Nacionais de Certificação (Estados Unidos e Austrália) iniciaram projetos-piloto e fóruns de discussão para elaborar os futuros padrões para Instituições de Educação e de Treinamento. A ISO desenvolveu o padrão ISO 10015. A Comissão Européia patrocinou vários projetos-piloto

na área.

Não há dúvida de que há urgência em chegarmos a uma abordagem harmoniosa e internacional da qualidade para o setor de Treinamento e Educação. Um reflexo da crescente importância do Treinamento e da Educação é o fato de que os estudos mostram que o valor da área da Qualidade em todo mundo é de aproximadamente US$ 1,000 bilhão. Dessa quantia, de 10 a 15% são gastos por ano em Treinamento e Educação.

A lista abaixo identifica quatro iniciativas, em nível nacional e internacional, nas áreas de credenciamento/certificação (Itália, União Européia, Estados Unidos, Austrália, Nova Zelândia).

- Credenciamento de Empresas de Treinamento: Iniciativa do governo italiano na área de Garantia da Qualidade para credenciamento e certificação de institutos profissionais de treinamento e de educação.
- ENQA – European Network for Quality Assurance in Higher Education ("Rede Européia para Garantia da Qualidade no Ensino de Terceiro Grau"): Fórum para troca de idéias, informações, boas práticas e novos desenvolvimentos.
- INQAAHE – International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education ("Rede Internacional de Agências de Garantia da Qualidade no Ensino de Terceiro Grau"): Fórum internacional destinado a recolher e disseminar Experiências, Práticas e Teorias da Qualidade em Instituições de Ensino do Terceiro Grau.
- Diretrizes para as Organizações de Treinamento e de Educação: Foram feitas algumas tentativas para adaptar o padrão ISO 9000 às Instituições de Treinamento e de Educação nos Estados Unidos, Nova Zelândia e Austrália, mas os resultados ainda permanecem incertos devido a dificuldades de interpretação e fatores de mudança cultural.

C) O Modelo de Credenciamento e Certificação para o ISO 10015

A Academy of Quality in Training and Education (AdeQuaTE), subsidiária do Centre for Socio-Economic Development, desenvolveu um conceito de Credenciamento e Certificação para o padrão ISO 10015. Esse modelo inclui os seguintes processos:

- Processo de Concessão de Licenças para Treinamento do ISO 10015
- Processo de Credenciamento (EN 45013) de Instituições de Educação e de Treinamento
- Processo de Certificação do Sistema de Gerenciamento da Qualidade ISO 10015 para Instituições de Treinamento e de Educação
- Processo de Certificação de Pessoal Qualificado para o ISO 10015
- Processo de Manutenção de Registros de Certificação
- Processo de Avaliação de Sistemas da Qualidade e de Pessoal

A implantação do Sistema de Garantia da Qualidade ISO 10015 em uma empresa poderia lhe proporcionar as medidas da qualidade necessárias para garantir um retorno maior do investimento que é feito em desenvolvimento de recursos humanos e treinamento no trabalho.

8. CONCLUSÃO

A globalização e o *status* de país membro da OMC agilizarão a participação competitiva do Brasil no exterior e no país. Os desafios da concorrência precisam ser assumidos pelos gerentes e trabalhadores de hoje e de amanhã. Países membros da OMC como Cingapura e Coréia do Sul substituíram rapidamente funcionários analfabetos por funcionários com boa formação. O Brasil tomou um caminho parecido, mas que precisa ser mais aprofundado e agilizado. A questão estratégica é como apoiar o crescimento rápido do treinamento e da educação de alta qualidade para garantir o sucesso a longo prazo da presença do Brasil na economia mundial. Em vista dos recursos financeiros limitados, a garantia da qualidade do treinamento e da educação tem se tornado uma tarefa de importância estratégica para o Brasil. O mesmo se aplica a todos os outros países que desejam se tornar, ou permanecer, parceiros e participantes bem-sucedidos na economia mundial

Bibliografia

Borner, S; Porter, M.; Weder, B.; Enright, M.; Internationale Wettbewerbsvorteile: Ein strategisches Konzept füR die Schweiz. Frankfurt, Zürich, Campus Verlag, S. 62. Cited in Koellreuter, Ch. (1997)

El-Talwil, Anwar, "Role of ISO 9000 in Improving Quality in Developing Countries", in Best Management Development Practices: A Benchmarking Conference, CSEND-Genebra, 1996.

Hollingsworth, J.Rogers, Boyer, Robert; "Contemporary Capitalism: The Embeddeness of Institutions", NY, Cambridge University Press. 1997.

Koellreuter, Christophe; Increasing Globalisation: Challenge for the European Regions., Basler Schriften zur Europäischen Integration, No. 26, pp 16-27, Europa Institut, Universität Basel. 1997.

Porter, M.; Sölvell, O., "The Role of Geography in the Process of Innovation and the Sustainable Competitive Advantage of Firms", pp. 440-457, *in* Chandler, A.; Hagström, Sölvell,O, (editors), The Dynamic Firm: The Role of Technology, Strategy, Organization and Regions", Oxford University Press, Oxford, 1998.

Saner, Raymond; Strehl, Franz; Yiu, Lichia; "In-Service Training as an instrument for Organisational Change in Public Administration", International Institute of Administrative Sciences, Brussels, 1997.

Van de Ven, A.; Garud, R.; "A Framework for Understanding the Emergence of new Industries", Research on Technological Innovation, Management and Policy, Vol. 4, pp 195-225, JAI Press, Michigan, 1989.