

# FORMAÇÃO PROFISSIONAL COMO FACTOR DE COMPETITIVIDADE E DE DESENVOLVIMENTO

R. M. MIRANDA

## Resumo

*Na viragem do milénio assiste-se a um aumento vertiginoso da competitividade na sociedade. A sobrevivência das empresas industriais e de serviços depende cada vez mais do seu posicionamento em termos competitivos, não só nos aspectos económicos, determinantes do custo do produto, mas também do saber, nomeadamente do saber fazer dos seus colaboradores. O conhecimento e a criatividade dos indivíduos são hoje reconhecidos como mais-valias primordiais das organizações.*

*A formação continua ou formação ao longo da vida assume particular relevância na preparação dos indivíduos para novas realidades laborais e sociais.*

*A acreditação das acções de formação continua permitirá reconhecer as competências adquiridas pelos formandos e estimular a qualidade.*

## A Necessidade – Seu Enquadramento

A necessidade de formação contínua ou formação ao longo da vida que se discute neste artigo prende-se essencialmente com os seguintes aspectos:

- as novas formas de organização do trabalho;
- a rápida evolução do conhecimento;
- a globalização e terciarização das economias;
- a precariedade das profissões;
- a sociedade de informação.

Desde o início do século XX assistimos a mudanças radicais na organização do trabalho.

Taylor assumiu uma organização rígida, centrada no posto de trabalho, numa relação homem/máquina em contexto rotinizado. Mais tarde, Ford introduz a sequência de trabalho, ou linha de montagem, em que cada posto de

trabalho influencia e é influenciado pelo que acontece na linha, uma vez que alimenta e é alimentado por esta. Contudo, a estrutura formal e rígida mantém-se. É uma estrutura planeada e planificada, perfeitamente hierarquizada, em que cada individuo tem uma tarefa atribuída bem definida.

Após a 2.<sup>a</sup> Guerra Mundial surge nos EUA uma nova filosofia, que se desenvolve sobretudo a partir dos anos 80, centrada no individuo e nas suas expectativas profissionais. Por um lado a terciarização da economia e, por outro, a globalização do conhecimento, destronaram a estrutura rígida hierarquizada transferindo para cada individuo a co-responsabilização pela empresa no seu todo.

Este novo conceito de participação e partilha de responsabilidades apresentado por Juran (1970) conduzirá ao conceito de Qualidade Total e a sua integração nas empresas/instituições à Gestão da Qualidade Total. Cada individuo participa de forma activa no seu trabalho, partilhando os problemas da empresa, colaborando na sua resolução e participando nos resultados da organização.

Os especialistas da Qualidade anteviram que a participação dos individuos, a satisfação das suas expectativas profissionais e pessoais, representava para as empresas uma vantagem considerável, na medida em que permitia melhorar o desempenho das organizações.

A Gestão da Qualidade Total revolucionou todas as estruturas e actividades da empresa, envolvendo todas as fases (concepção, planeamento, matérias primas, processos produtivos, produtos finais) e todos os individuos, transformando as relações de trabalho hierarquizadas, em relações participativas, de partilha, de co-responsabilização, com o objectivo último da organização, que é o de satisfazer o cliente.

Uma das consequências desta nova filosofia é realmente a transferência de responsabilidades para os individuos, exigindo destes o cumprimento e a satisfação das suas tarefas, criatividade, espirito de trabalho em equipa, dominio não só das suas tarefas técnicas, mas das de todas as da empresa.

Paralelamente, assiste-se a uma rápida evolução dos métodos, das tecnologias, do conhecimento. O tempo que medeia entre a investigação e desenvolvimento de um produto e a sua produção e comercialização, é cada vez mais curto. Numa tentativa de antecipação, factor chave da competitividade, as empresas flexibilizaram as suas estruturas produtiva e organizativa. Espera-se e exige-se que os trabalhadores não só desempenhem bem as suas tarefas mas também que inovem, que sejam criativos, que colaborem e participem em equipa.

Com a globalização e o deslocamento para o sector terciário das economias, particularmente dos países desenvolvidos ou em vias de desenvolvimento, desaparecem profissões consideradas estáveis e introduz-se uma incerteza no futuro das profissões, mesmo das chamadas novas profissões.

A sociedade de informação contribuiu para tudo isto, para a criação de novas profissões, para a reorganização e flexibilização do trabalho, para a criação de novos métodos de trabalho e ainda para a globalização do conhecimento e das economias.

De modo a satisfazer a necessidade de actualizar conhecimentos (sobre novos métodos, novas tecnologias, novas formas organizativas) ou adquirir novos conhecimentos e novas competências, tornou-se imprescindível a formação contínua ou formação ao longo da vida.

## **As Práticas Decorrentes da Necessidade**

A formação contínua tem de ser ao mesmo tempo especializada e diversificada. À necessidade de especialização do conhecimento alia-se a necessidade de um conhecimento generalista e globalizante, que permite a flexibilidade e a polivalência, características da organização do trabalho na sociedade do conhecimento.

Quando pensamos em formação, pensamos em cursos de formação, análise de competências, ciclo de formação (planear, fazer, estudar, actuar). Contudo, os cursos de formação evoluíram desde programas puramente centrados nas competências, para programas focados no comportamento, na qualidade e na eficiência individual, numa abordagem transversal que inclui não só competências técnicas mas também sociais e comportamentais. Houve, realmente, uma deslocação das competências físicas, produto da revolução industrial, para as competências intelectuais, produto da revolução do conhecimento. E esta deslocação foi em grande medida conseguida pelo uso das tecnologias de informação e de comunicação.

Actualmente, a resolução de problemas, o pensamento analítico e a criatividade são factores chave que implicam a contínua aprendizagem nas áreas da lógica, dos números, da expressão escrita e oral, da imaginação.

Acima de tudo, a orientação na selecção dos tipos de formação deve visar as expectativas e as apetências de um indivíduo. As características individuais são determinantes na selecção do perfil de formação, essencialmente porque um indivíduo motivado tem um melhor desempenho permitindo-lhe ser reconhecido no seu trabalho e na sociedade.

Assim, os cursos devem ser cada vez mais concebidos à medida das necessidades dos indivíduos, o que implica soluções de formação flexíveis ajustadas a populações de reduzida dimensão. Assiste-se a uma diminuição da massificação do ensino e a uma personalização do mesmo.

A chave deste problema é o acesso flexível a um conjunto de conhecimentos, competências, ferramentas e metodologias que melhor se adequam às neces-

sidades de cada indivíduo em que a análise das necessidades e a mais valia de formação sejam incorporadas no processo de aprendizagem.

Uma estrutura modular dos conteúdos das acções de formação permite esta flexibilização e personalização da formação, em que no limite, o indivíduo é o responsável pelo seu percurso individual. O Instituto de Emprego e Formação Profissional, IEFP, está a desenvolver há algum tempo um projecto de modulação da formação profissional visando atingir este objectivo. Cada indivíduo pode seleccionar e realizar os módulos de formação necessários à obtenção do nível de qualificação requerido.

## A Qualidade

Nos últimos anos inúmeras instituições têm elaborado planos e realizado acções de formação de uma forma integrada ou discreta. De entre estas, destacam-se as universidades e os centros tecnológicos, enquanto centros de transferência de saber e de investigação e desenvolvimento.

Numa perspectiva horizontal, as universidades e as instituições do tecido científico e tecnológico conduzem a investigação, transferem-na para a sociedade e formam os indivíduos que vão aplicar e desenvolver o sujeito da investigação.

Contudo surgem numerosas empresas (públicas e privadas) dedicadas à formação, conscientes da dimensão do mercado e da ausência de políticas de qualidade instituídas.

Com o objectivo de clarificar alguns conceitos fundamentais, definem-se:

- Qualidade
- Sistema da Qualidade
- Certificação
- Acreditação

A Qualidade define-se, de acordo com a norma portuguesa NP EN ISO 8402, como o conjunto de características de uma entidade que lhe confere aptidão para satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas do cliente.

Existem actualmente diversas metodologias de medição e orientação para a melhoria e avaliação da qualidade no ensino e modelos para a implementação da qualidade internacionalmente reconhecidos, testados e aceites.

De entre estes, são de destacar, na perspectiva da Garantia da Qualidade, as normas portuguesas da série NP EN ISO 9000, existindo já diversas instituições de ensino certificadas de acordo com estas normas.

Um Sistema da Qualidade é o conjunto da estrutura organizacional, dos procedimentos, dos processos e dos recursos necessários para implementar a Gestão da Qualidade (modo de gestão de uma organização centrada na qualidade).

As razões para implementar um Sistema da Qualidade são essencialmente:

- fornecer uma estrutura e definir uma organização, contribuindo para a melhoria da qualidade;
- contribuir para a obtenção e manutenção da Qualidade do produto ou serviço a fim de satisfazer as necessidades implícitas e explícitas do cliente;
- poder ser exigido pelos clientes dele derivando uma maior confiança na organização;
- constituir uma vantagem concorrencial importante, por exemplo, para aceder a determinados mercados (acções acreditadas).

A Certificação é o reconhecimento formal por uma entidade terceira (entidade certificadora exterior à instituição de ensino) de que o Sistema da Qualidade de uma organização cumpre os requisitos estabelecidos no Manual da Qualidade face a uma norma de referência.

A Acreditação é a possibilidade de reconhecer uma capacidade de reconhecer competências, vai pois para além da certificação.

A Acreditação dos cursos de formação contínua por associações profissionais é a tendência natural observada em vários países da Europa, seguindo o exemplo dos EUA.

Os objectivos da acreditação são:

- garantir que os formandos que seguirem um curso acreditado, estão adequadamente preparados para desempenhar as actividades permitidas pelo curso, ou absorveram os conhecimentos ministrados;
- estimular a melhoria da qualidade da formação contínua;
- motivar metodologias inovadoras;
- permitir uma validação do curso noutras espaços económicos;
- informar o grande público das acções acreditadas.

Os sistemas de acreditação devem ser sistemas formais que permitam assegurar a credibilidade ao longo do tempo obrigando a revisões e renovações periódicas.

Estes sistemas de acreditação devem adoptar metodologias semelhantes às utilizadas nos Sistemas da Qualidade e que se baseiam numa análise de conformidade a um conjunto de requisitos previamente identificados e qualificados ou quantificados.

Em Portugal, o Instituto Português da Qualidade, IPQ, emitiu recentemente uma publicação sobre a aplicação das normas internacionais da série ISO 9000 a estabelecimentos de ensino, podendo ser aplicada a cursos de formação inicial ou contínua.

## Conclusões

Como conclusões pode afirmar-se que:

- 1- existe uma necessidade real de formação contínua nas suas vertentes profissional, social e cívica;
- 2- esta formação deve ser flexível e personalizada e como tal deve ser concebida e realizada atendendo às características de cada indivíduo;
- 3- uma estrutura modular das acções de formação permite a flexibilização e personalização da formação, assim como a responsabilização do formando pelo seu processo formativo individual;
- 4- a acreditação das acções de formação permite garantir que os formandos que seguirem um curso acreditado, estão adequadamente preparados para desempenhar as actividades permitidas pelo curso e estimular a melhoria da qualidade da formação contínua.

## Bibliografia

- BARROS, A. Salgado (2000), 'Acreditação de Cursos de Engenharia uma aposta no futuro', Lisboa, ed. Ingenium Edições L.td.
- MACKIE, Gordon (1999), 'The training needs of industry into the 21<sup>st</sup> century' *Epistoladidaktika*, 2, 13-17.
- ISO 9000 para Instituições de Ensino e Formação - Guia interpretativo para aplicação da norma NP EN ISO 9001 a Instituições de Ensino e Formação (2000), Lisboa, ed. Instituto Português da Qualidade.
- NP EN ISO 8402 (1997), 'Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade', Lisboa, ed. Instituto Português da Qualidade.
- PESTELL, Paul (1999), 'The training needs into the 21<sup>st</sup> century', *Epistoladidaktika*, 2, 18-22.
- ZIELINSKI, Dave (2000), 'Training Careers in the 21<sup>st</sup> Century', *Training*, Jan 2000, 27-35.