

ISO 10015: treinamento como aliado da qualidade

Por Márcio Silva

“Para uma organização alcançar os objetivos da qualidade, o treinamento pode ser um grande aliado”.

Se analisarmos os princípios de gestão da qualidade que fundamentam as normas da família NBR ISO 9000 notamos que estas *“enfatizam a importância da gerência de recursos humanos e da necessidade de treinamento adequado”* para alcance dos objetivos organizacionais (NBR ISO 10015 – *Quality management – Guidelines for training*).

Neste sentido a Norma ISO 10015 vem para nos fornece diretrizes para o desenvolvimento, implementação, manutenção e melhoria das estratégias e dos métodos de treinamento que possam afetar qualidade dos produtos fornecidos pela organização.

Mesmo reconhecendo que nem tudo é treinamento, o cenário atual serviu para despertar as empresas para o fato de que os clientes escolhem e valorizam empresas comprometidas com seus recursos humanos, pois como diz Hal Rosenbluth e a co-autora Diane McFerrin do livro *“O Cliente em segundo lugar”*: *“Coloque seus colaboradores em primeiro lugar e veja como darão o máximo por sua empresa”*.

Apesar disso, muitas organizações não tem dado a devida importância aos programas e treinamentos por enxergarem estes como *“custos”* para a organização, deste modo, se temos que cortar custos começamos pela área de treinamento.

Mas por que este paradigma?

O fato de muitos gestores pensarem no treinamento como *“custo”* pode estar na dificuldade de mensurar o impacto dos resultados deste para a organização, ou na falta de diretrizes que orientem os responsáveis para contratação de fornecedores e desenvolvimento de projetos e programas de treinamentos.

Para a primeira dificuldade *“mensurar os resultados do treinamento para a organização”*, temos os indicadores como um dos melhores recursos para avaliar os resultados.

Apesar de existirem vários indicadores para esta tarefa difícil, a exemplo de faturamento per capita, custo do *turnover*, horas de treinamento, remuneração total por faturamento, entre outros o ROI (*Return On Investment*) é considerado o mais eficaz para medir o resultado do investimento em treinamento.

Para calcular o ROI:

Calcule:

1. Benefícios do treinamento;
2. Custos do Treinamento

Subtrai: Custos – Benefícios = Benefício Líquido

Divida: Benefício Líquido ÷ Custos = **ROI**

Exemplo: Uma organização obteve um aumento no faturamento na ordem de R\$ 200.000,00 como benefícios do treinamento da equipe de vendas. Os custos com deste treinamento foram de R\$ 20.000,00 incluindo o dia de trabalho parado de cada vendedor.

Benefício: R\$ 200.000,00

Custo: R\$ 20.000,00

Benefícios Líquidos: 200.000,00 – 20.000,00 = 180.000,00

ROI: 180.000,00 ÷ 20.000,00 = 9

Para cada real investido no treinamento, houve um retorno de R\$ 9,00.

Segue uma dica: geralmente o resultado de um treinamento eficaz pode ser observado durante 6 meses, dependendo do ramo de atividade e produtos/serviços.

Já a segunda questão “ausência de diretrizes que orientem os responsáveis para contratação de fornecedores e desenvolvimento de projetos e programas de treinamentos” temos como solução a própria NBR ISO 10015 – Diretrizes para Treinamento.

Portanto é imprescindível que os responsáveis pela área de treinamento tenham conhecimento destas orientações para que seus treinamentos estejam focados nos

objetivos estratégicos, desenvolvam competências necessárias para cada atividade que afeta a qualidade dos produtos e serviço.

Para isso é fundamental que a organização *“defina a competência necessária a cada atividade que afeta a qualidade dos produtos e serviços, avalie a competência do pessoal para realizar a atividade e elabore planos para eliminar quaisquer lacunas que possam existir”* (NBR ISO 10015 – Quality management – *Guidelines for training*).

Só assim conseguiremos quebrar o antigo paradigma de que treinamento é custo!

Sobre o autor:

Márcio Silva, business consultant training da Corporativa Brasil, Professor do curso de pós-graduação do ICTQ - Instituto de Ciência, Tecnologia e Qualidade Industrial - Consultor da Qualidade ISO 9001, Consultor de Treinamento e Desenvolvimento,, Consultor de Planejamento Estratégico, palestrante há mais de 10 anos nas áreas de Liderança, Gestão de Pessoas, Gestão de Clientes & Atendimento, Call Center e Contact Center, Motivação, Vendas e Planejamento Estratégico. Jurado do Prêmio Nacional de Telesserviços – Edição 2011 - promovido pela ABT. Autor do livro "Clientes por Todos os Lados" pela Editora Diário (SP), e de diversos artigos publicados na mídia impressa e on-line, tendo como principais clientes: FTD Editora, Deca S/A, NS São Paulo Componentes Automotivos, Aliança Metalúrgica, Cremer S/A, Celepar – Companhia de Informática do Estado do Paraná, H-Buster, Industria MetalVic, J Serrano Industria Textil, Guabi Rações, Souza Cruz, Magazine Luiza, C&A, Allianz Seguros, Mapfre Seguros, Serpro, Grupo Águia Branca, Porto Seguros, Fiocruz, entre outros.

Visite o site do autor: <http://www.corporativabrasil.com.br>