

## **Certificações internacionais em qualidade a partir da *joint venture* entre “PGQP-Brasil” e “ASQ-EUA”**

### **International quality certifications from the *joint venture* between PGQP-Brazil and ASQ-US**

DOI:10.34117/bjdv8n4-483

Recebimento dos originais: 21/02/2022

Aceitação para publicação: 31/03/2022

#### **Leandro Dorneles dos Santos**

Doutor em Administração pela UFSM

Instituição: Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) - Campus de Florianópolis

Endereço: Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima, s/nº Trindade - Florianópolis - SC, CEP: 88040-900

E-mail: leandro1902@gmail.com

#### **Edio Polacinski**

Doutor em Engenharia de Produção pela UFSC

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) - Campus de Palmeira das Missões - RS

Endereço: Av. Independência, nº 3751, Bairro Vista Alegre, CEP: 98300-000, Palmeira das Missões - RS

E-mail: edio.pk@gmail.com

#### **Claudio Eduardo Ramos Camfield**

Doutor em Administração pela Universidade da Beira Interior de Portugal

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) - Campus de Palmeira das Missões - RS

Endereço: Av. Independência, nº 3751, Bairro Vista Alegre, CEP: 98300-000, Palmeira das Missões - RS

E-mail: claudiocamfield@hotmail.com

#### **Nedisson Luis Gessi**

Doutor em Desenvolvimento Regional pela UNIJUÍ

Instituição: Faculdades Integradas Machado de Assis (FEMA) - Santa Rosa - RS

Endereço : Rua Santa Rosa, 902 - Centro, Cep: 98900-000, Santa Rosa - RS

E-mail: nedisson@hotmail.com

#### **Leoni Pentiado Godoy**

Doutora em Engenharia de Produção pela UFSM

Instituição: Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) - Campus de Santa Maria- RS

Endereço: Av. Roraima nº 1000, Cidade Universitária, Bairro Camobi

CEP: 97105-900, Santa Maria - RS

E-mail: leoni\_godoy@yahoo.com.br

## RESUMO

A busca por qualificação profissional tem sido constante nos dias atuais, principalmente pelo fato das empresas demonstrarem a necessidade de possuírem em seus quadros, colaboradores capacitados e acima de tudo, que possam gerar vantagem competitiva em seus ramos de atuação. Ainda, os cursos e capacitações que proporcionam certificações tem que oferecer diferenciais cada vez mais atrativos aos profissionais participantes. Assim, neste contexto, o presente estudo tem o objetivo de analisar os cursos oferecidos pela joint venture firmada entre o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) e a American Society for Quality (ASQ), denominada QUALI, os quais são oferecidos no Brasil desde 2014. A metodologia utilizada para pesquisa foi a descritiva, uma vez que buscou descrever os cursos preparatórios para os exames de certificação da QUALI, utilizando-se para isso, o método denominado estudo de caso, pois buscou-se amplo e detalhado conhecimento a respeito dos cursos e certificações oferecidas pela empresa alvo do estudo. Como principais resultados de pesquisa destacam-se que foi possível identificar a importância da joint venture firmada para oferecer um diferencial aos profissionais que buscam uma certificação na área da qualidade, bem como o entendimento a respeito dos processos preparatórios para participar das provas de certificação internacional da ASQ.

**Palavras-chave:** asq-eua, certificações em qualidade, joint venture, pgqp-brasil.

## ABSTRACT

The search for professional qualification has been steady today, mainly because the companies to demonstrate the need for having in his paintings, trained employees and above all, that can generate competitive advantage in their fields of expertise. Still, courses and training that provide certifications has to offer increasingly attractive differential participants professionals. So, in this context, this study aims to analyze the courses offered by the joint venture between the Gaúcho Program of Quality and Productivity (PGQP) and the American Society for Quality (ASQ), called QUALI, which are offered in Brazil since 2014. The methodology used for research was descriptive, as it sought to describe the preparatory courses for the QUALI certification exams, using for this the method called case study, because we sought to broad and detailed knowledge regarding the courses and certifications offered by the target company in the study. The main research findings highlight that it was possible to identify the importance of the joint venture signed to provide a differential to professionals seeking certification in the area of quality, as well as the understanding of the preparatory process to participate in international certification tests of ASQ.

**Keywords:** asq-us, quality certifications, joint venture, pgqp-brazil.

## 1 INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje, os profissionais e as empresas buscam incansavelmente seus desenvolvimentos relacionados ao conhecimento. Fatores como a globalização, comunicação expandida por redes sociais e tecnologias inovadoras, tem ampliado esta necessidade profissional. Desta forma, uma das maneiras encontradas para que uma empresa ou um profissional possam se destacar nesta corrida, está na sua capacitação.

No entanto, ao buscar este tipo de diferencial, os interessados buscam características que possam destaca-los perante seus concorrentes, a fim de que possam criar vantagem competitiva para as organizações aonde atuam. Dentre estes diferenciais, encontra-se o reconhecimento internacional dos treinamentos, o que confere garantia de qualidade a nível global, em torno dos conhecimentos adquiridos.

Assim, este artigo objetiva analisar os cursos oferecidos pela *joint venture* firmada entre o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) e a American Society for Quality (ASQ), denominada QUALI – Treinamento & Certificação, os quais são oferecidos no Brasil desde 2014, e tem o intuito de oferecer uma certificação internacional para seus possuidores com foco na área da qualidade.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta etapa do trabalho, apresentam-se os referenciais teóricos escolhidos para fazerem parte do balizamento necessário para que o leitor possa entender da melhor maneira possível, os resultados da pesquisa. Assim, a partir do próximo item, são apresentados: os conceitos sobre gestão de pessoas, englobando o processo de recrutamento e seleção, a qualificação profissional e as certificações internacionais; a qualidade, abordando a qualidade no currículo profissional; parcerias organizacionais; *joint venture*; PGQP; e ASQ.

### 2.1 GESTÃO DE PESSOAS

A gestão de pessoas é um assunto muito debatido na academia e dentro das organizações, uma vez que esta cuida do principal ativo das empresas, conforme explica Silva (2005) quando se refere à competência e ao conhecimento adquiridos por uma pessoa. Ainda, o mesmo autor destaca que o capital intelectual dos colaboradores compreende um fator estratégico e um diferencial competitivo (SILVA, 2005).

Assim, o desenvolvimento destas competências e destes conhecimentos deve fazer parte das ações planejadas pelo setor de recursos humanos, pois conforme Robbins, Judge e Sobral (2010, p. 538) “os funcionários competentes não permanecem competentes para sempre. As habilidades se deterioram e podem se tornar obsoletas”.

No entanto, o viés que a presente pesquisa propõe está sob o ponto de vista do profissional, em busca de uma colocação no mercado de trabalho, ou então no crescimento dentro da empresa onde atua. Neste contexto, a formação e a capacitação tornam-se requisitos básicos para quem almeja melhorias em aspectos como

remuneração, titulação, reconhecimento, status, e crescimento profissional. Segundo Pacheco et al. (2005), os ganhos pessoais com o desenvolvimento de novas competências, alargam a visão de mundo, o autoconhecimento, seus processos de aprendizagem, seu desenvolvimento emocional, e suas percepções, além de prepará-lo para futuros desafios.

A partir do exposto, faz-se necessário discutir, primeiramente, a respeito das práticas relacionadas aos processos de recrutamento e seleção, no que dizem respeito à importância da capacitação dos candidatos a alguma vaga de emprego, conforme o que segue.

### **2.1.1 Recrutamento e seleção**

No que se refere ao recrutamento e seleção, Robbins, Judge e Sobral (2010) afirmam que as decisões de recursos humanos mais importantes que este setor pode tomar estão relacionadas a quem contratar. No entanto, o processo de recrutamento e seleção abrange, normalmente, avaliações psicológicas contemplando, de acordo com Fiorelli (2011), a identificação das características comportamentais desejadas, a aplicação de testes psicológicos, a determinação dos resultados das testagens, a pré-seleção do candidato, e a finalização da seleção.

Todavia, para Robbins, Judge e Sobral (2010), o processo de seleção começa com a seleção inicial, onde são utilizados instrumentos como formulários curriculares, cartas de recomendação e até verificação de antecedentes, para na sequência, abordar a seleção substantiva, a qual compreende testes escritos, testes de simulação de desempenho, testes de amostragem do trabalho e entrevistas. Ainda, em última etapa do processo de seleção do candidato, pode acontecer a chamada seleção contingente, que é efetuado naqueles indivíduos que estão prontos para serem contratados, compreendendo testes de exames toxicológicos (ROBBINS; JUDGE; SOBRAL, 2010).

Contudo, estes autores observam este processo de seleção utilizando o ponto de vista da psicologia, não adentrando nas questões técnicas de análise da qualidade dos currículos que estejam participando do processo, sendo que Fiorelli (2011, p. 220) apenas comenta que “admite-se a existência de procedimentos adequados específicos para especificar e avaliar aptidões e conhecimentos técnicos para o exercício da função”. Porém, o autor adverte que as organizações devem definir, antes de qualquer seleção, o perfil ideal para o cargo ou função em questão (FIORELLI, 2011).

Desta forma, a fim de justificar a importância do conteúdo de um currículo caracterizado por certificações, sob a ótica das empresas, traz-se o trecho da entrevista

feita com o Sr. Walter Sigollo, conselheiro efetivo do Conselho Regional de Administração de São Paulo (CRA-SP), veiculada pelo Conselho Federal de Administração (CFA):

[...] a certificação pode ser o requisito adicional ao currículo decisivo num processo de seleção, por exemplo. ‘Em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, uma certificação certamente é um relevante adicional para o currículo de uma pessoa. O mercado exige respostas rápidas aos problemas cada vez mais complexos. Preparação é determinante para os profissionais de hoje, e o aprendizado vai além do curso técnico ou da Universidade’ (CFA, 2013).

Desta forma, no item a seguir, em um segundo momento, pode-se discutir a respeito das questões relacionadas à qualificação profissional, mais especificamente sobre a importância desta busca por parte dos profissionais modernos.

### **2.1.2 Qualificação profissional**

O desenvolvimento profissional abrange um horizonte difícil de enxergar detalhadamente, uma vez que o mesmo abrange desde os mais simples e rápidos treinamentos, até aqueles que podem demorar uma vida, pois não se trata apenas de capacitação ou treinamento, mas também, do acúmulo de experiências e saberes. Conforme Pacheco et al. (2005), o desenvolvimento de uma pessoa envolve suas experiências, suas vivências, suas percepções, e principalmente suas capacidades pessoais, compreendendo um processo integrado, que leva em conta todos os estímulos e todos os conhecimentos adquiridos ao longo da sua existência.

Desta maneira, evidencie-se que uma das formas utilizadas para acumular conhecimento são as capacitações, que sobretudo, entre outros benefícios, alavancam a qualificação profissional do indivíduo. Por isso, ressalte-se que “nenhum investimento é mais valioso do que investir na sua capacitação, pois esse é o único bem que ninguém vai poder lhe tirar” (TEVAH, 2003).

Contudo, entende-se que as certificações, obtidas através das capacitações, servem para comprovar que o indivíduo possui conhecimentos sobre determinado assunto, identificando assim, suas competências e habilidades para o mercado almejado. Faz-se necessária a busca por qualidade nas certificações e conseqüentemente, na qualificação profissional. Assim, de acordo com a Almeida (2014, p. 42), preocupar-se e cuidar da carreira significa:

Um investimento de longo prazo que deve ser cultivado e revisitado com frequência. Apostar em qualificações que proporcionem uma visão global da área de atuação e maior heterogeneidade de competências tem sido o foco de profissionais preocupados em manter o bom desempenho e a competitividade.

Em função deste contexto, o item a seguir trata especialmente das certificações internacionais, ressaltando suas características e importâncias, bem como alguns dados estatísticos a respeito deste nível de capacitação no Brasil.

### **2.1.3 Certificações internacionais**

Uma certificação internacional compreende um atestado por parte de alguma instituição com sua sede localizada fora do país, que tenha fornecido capacitação ou que tenha aplicado provas para verificação de conhecimentos específicos. Segundo QUALI (2015h), as certificações internacionais têm sido objetivos dos profissionais, uma vez que a qualificação em alto nível pode ser uma alavanca para o êxito na busca de resultados positivos.

Ainda, uma certificação internacional pode possibilitar ao profissional que a possui, uma gama de vantagens, como melhores salários, ganhos na proficiência, atualização nas tecnologias e, mais oportunidades de trabalho, além dos benefícios que a organização onde este profissional atua pode conquistar, como por exemplo, investimento no futuro, inclusão de conhecimentos, melhora da qualidade, mais competitividade/produtividade (QUALI, 2015h).

## **2.2 QUALIDADE**

A qualidade tem sido perseguida por todas as organizações, frente ao atual modelo de consumo, onde os clientes têm a capacidade e as ferramentas necessárias para comparar produtos e serviços, avaliando seus níveis de qualidade para então decidir a compra. Segundo Lobo (2010), o significado da palavra qualidade tem evoluído, mas não por isso, as empresas devem se ater a somente um ou somente ao último conceito desenvolvido. Para ele, as empresas “devem ter o cuidado de aplicar aquela ou aquelas que forem mais adequadas ao seu tipo de negócio, não esquecendo que o mundo está em constante mudança e que o próprio conceito de qualidade continuará a evoluir e expandir-se” (LOBO, 2010, p. 16).

No entanto, segundo Carpinetti (2012), o entendimento que predomina a respeito do conceito de qualidade e que expressa a tendência futura, diz respeito a esta como

satisfação dos clientes. No entanto, para Lobo (2010), o último conceito sobre qualidade, preocupa-se em prever e atender as necessidades latentes dos clientes, mesmo antes destes terem consciência desta necessidade. Já para Lélis (2012), o conceito de qualidade abrange três ingredientes básicos: a redução de custos, o aumento de produtividade e a satisfação do cliente, denominando a prática deste conjunto de gestão da qualidade.

Ainda, o conceito de qualidade em uma prestação de serviços está relacionado diretamente à percepção do cliente sobre os benefícios que este serviço pode proporcionar. Druker apud Kotler (2003, p. 200) afirma que “qualidade em serviços ou produtos não é o que colocamos neles. É o que os clientes extraem deles”. Sobretudo, para Kotler e Armstrong (2013), uma das principais formas de diferenciação é o oferecimento de serviços com qualidade muito superior à dos concorrentes.

Cabe ressaltar, no entanto, o que expressa Paladini (2009, p. 10) quando aborda o descarte de conceitos que, a partir do momento no qual se vive ou o contexto na qual as pessoas ou organizações se inserem, passam a serem obsoletos, ultrapassados e inadequados:

A dependência do conceito da qualidade em relação ao momento presente aflige quem atua em setores produtivos [...] e gera uma importante prioridade em suas ações: o empenho pelas inovações em produtos, processos ou métodos de ação. Como a inovação não decorre da intuição, do improvisado ou de tentativas a esmo, a dinamicidade do conceito da qualidade exige, de todos aqueles que a priorizam em suas ações e em seus resultados, extrema competência, tenaz persistência, movimentação constante, certa dose de agressividade e a busca incessante pela originalidade.

Sendo assim, a partir do exposto, acaba-se por entender que a qualidade é vista sob diferentes aspectos, mas, no entanto, todos eles apontam para a satisfação do cliente como um viés importante para que um produto, serviço ou processo, alcance o status de qualidade percebida. Com isso, acredita-se que este conceito possa ter sido esclarecido, possibilitando assim, o avanço na reunião das teorias agrupadas para a presente pesquisa, apresentando a seguir, os conceitos de parcerias organizacionais.

### 2.3 JOINT VENTURE

Em função da empresa alvo da pesquisa ter sido criada a partir de uma parceria entre duas outras organizações, cabe ressaltar o conceito a respeito da forma adotada para sua criação, denominada *joint venture*. Portanto, conforme Miranda e Maluf (2011, p. 2-3),

No final do século XIX, as joint ventures foram sendo constituídas, em regra geral, sob a forma societária, dentro ainda do setor ferroviário, e com os objetivos de construir estações em comum, bem como de adquirir carruagens para a utilização nas linhas. Já no século XX são largamente constituídas joint ventures na indústria petrolífera, tendo como objetivo particular a pesquisa e o desenvolvimento conjunto. Essa tendência de concentração dos recursos estende-se, posteriormente, à indústria do aço, constituindo importante fator de desenvolvimento do setor.

Desta forma, para Doulman (1998, p. 29), uma *joint-venture* é “uma associação de dois ou mais parceiros que partilham os riscos e benefícios de uma empresa comercial conjunta”. Contudo, uma *joint venture* se diferencia de uma sociedade comercial no sentido de que ela se refere apenas a um projeto e, conseqüentemente, a associação é dissolvida automaticamente após o encerramento do projeto DOULMAN (1998). Conforme Carbo ([2013]) são contratos comerciais existentes em legislações latino-americanas mais avançadas, denominados como contrato de colaboração empresarial, ou ainda união transitória de empresas, como nas leis na Argentina, México, Peru e Chile.

Ainda, a respeito deste tempo determinado, Tuerlinckx (2012) explica que as *joint ventures* fazem parte das chamadas Sociedades de Propósito Específico, pois sua constituição se dá com a união entre empresas privadas para a criação de uma nova empresa sem que as empresas já existentes sejam extintas.

No entanto, segundo Tuerlinckx (2012), existem três tipos de Joint Ventures, sendo o primeiro tipo conhecido como *equity joint ventures* e *non equity joint ventures*, ou seja, com aporte de capital financeiro, e respectivamente, sem contribuição de capitais entre os participantes do contrato. O segundo tipo pode ser a *corporate* e *non corporate*, que significa que há o nascimento a uma pessoa jurídica (identificada como sociedade de propósito específico) ou, respectivamente, não requer o nascimento a uma nova empresa. O terceiro e último tipo, pode caracterizar-se como *joint ventures* transitórias ou permanentes, as quais podem ter os contratos por tempo determinado ou indeterminado, respectivamente.

#### 2.4 PGQP

O Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) é uma organização autossustentável e não governamental, que funciona através de um sistema de rede de comitês, utilizando para isso o trabalho voluntário de um contingente formado por mais de 15.000 agentes multiplicadores (PGQP, 2015a). Foi criado em 1992, com a missão de “promover a competitividade do RS para melhoria da qualidade de vida das pessoas

através da busca da excelência em gestão com foco na sustentabilidade” (PGQP, 2015b), e tem sua visão de futuro definida como “ser referência mundial na promoção da qualidade e gestão para a competitividade da sua região” (PGQP, 2015a). Seu logotipo é ilustrado na Figura 1.

Para alcançar sua missão, o PGQP trabalha com parcerias firmadas junto a diferentes entidades de renome, as quais buscam difundir ferramentas, métodos e processos voltados para qualidade no país, podendo serem citadas a FNQ - Fundação Nacional da Qualidade, GespúblicaMBC - Movimento Brasil Competitivo, Rede QPC e, SEBRAE.

Figura 1 – Logotipo do PGQP



Fonte: (PGQP, 2015a)

A organização atua no mercado brasileiro disponibilizando para as empresas informações, conhecimentos, métodos, diagnósticos, treinamentos e reconhecimento, através de produtos e serviços voltados para o desenvolvimento da qualidade, como pode-se observar no Quadro 1.

Quadro 1 – Serviços oferecidos as empresas pelo PGQP

SERVIÇOS	EXEMPLOS
Sistemas de Avaliação	<p>SAGS - Sistema de Avaliação da Gestão Simplificado. É um instrumento de diagnóstico organizacional destinado a organizações que possuem um sistema de gestão que encontra-se em um estágio inicial;</p> <p>SAG - Sistema de Avaliação da Gestão (Antigo SA). É um instrumento de diagnóstico organizacional destinado a organizações que possuem um sistema de gestão que encontra-se em um estágio intermediário;</p> <p>SAGRI Simples - Sistema de Avaliação da Gestão e Resultados da Inovação: é um instrumento de diagnóstico organizacional destinado a organizações que possuem gestão inovadora ou pretendem implantá-la. É uma autoavaliação que pode ser feita pela internet, é rápida, gratuita e no final você terá o seu desempenho comparado à média das organizações do seu setor que já realizaram o diagnóstico;</p> <p>SAGRI - Sistema de Avaliação da Gestão e Resultados da Inovação. É um instrumento de diagnóstico organizacional destinado a organizações que possuem gestão inovadora.</p>
Prêmios PGQP	<p>Prêmio Qualidade RS, conhecido como o Oscar da Qualidade. O Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) consagra as organizações gaúchas que mais se destacam na área da Gestão da Qualidade, com medalhas e troféus, em uma grande festa de celebração, com espetáculos e vinhetas reconhecendo os esforços para a gestão de excelência;</p> <p>Prêmio Inovação PGQP - é um reconhecimento às organizações que mais se destacaram na avaliação da gestão e resultados da Inovação, a partir dos resultados do instrumento do Sistema de Avaliação da Gestão e Resultados da Inovação (SAGRI).</p>
PMG-AP	O Programa de Melhoria da Gestão na Administração Pública (PMG-AP), é uma ferramenta específica para esse segmento, que visa capacitar o administrador público com métodos e tecnologias de gerência, buscando otimizar e gerar bons resultados na gestão.
Qualishop	É uma loja virtual que oferece aos clientes materiais sobre qualidade, como manuais, vídeos, treinamentos, entre outros.
Eventos	<p>Congresso Internacional da Gestão – com 14 edições, este é o maior evento do mundo na área da Qualidade da Gestão. Em sua última edição, contou com um público seletivo composto por pensadores e empresários de diversos países do mundo;</p> <p>Reunião da Qualidade RS – evento onde são apresentados grandes palestrantes de renome nacional, cases práticos de gestão e debates de diversas esferas na área da Qualidade;</p> <p>Workshop Regional PGQP – são eventos realizados no interior do estado, com o intuito de disseminar a qualidade.</p>

Fonte: PGQP (2014a), PGQP (2014b), PGQP (2014c), PGQP (2014d), PGQP (2014e), PGQP (2014f), PGQP (2014g)

Com isso, o PGQP envolve mais de 9,5 mil organizações, públicas, privadas e do terceiro setor, bem como cerca de 1,3 milhões de pessoas ligadas à Gestão da Qualidade. Desta forma, o PGQP acredita ser possível galgar uma competitividade sustentável para as organizações.

## 2.5 ASQ

A *American Society for Quality (ASQ)*, é uma comunidade global de pessoas apaixonadas e dedicadas à qualidade, que compartilham ideias e ferramentas sobre este tema. Localizada em Milwaukee, Wisconsin, EUA, contém membros em mais de 150

países. Como exemplo, podem-se citar os Centros de Serviços Nacionais na Índia, China e México, bem como um centro regional de serviços nos Emirados Árabes Unidos, servindo ao Oriente Médio e região Norte de África (ASQ, 2015a).

Inclusive, a ASQ colabora com uma rede denominada World Partners®, abrangendo 20 países, onde se alia com grupos que compartilham visões e objetivos alinhados com a ASQ, permitindo com isso, apoiar as necessidades globais a respeito da qualidade, mantendo um ambiente voltado para a qualidade, conforme pode ser verificado no Quadro 1.

Quadro 2 – Relação de organizações integrantes da World Partners®

CONTINENTE	ORGANIZAÇÃO
Américas	<i>Instituto Profesional Argentino para la Calidad y la Excelencia (IPACE)</i>
	<i>Excellence Canada</i>
	<i>Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP)</i>
	<i>International Academy for Quality (IAQ)</i>
Ásia	<i>Hong Kong Society for Quality (HKSQ)</i>
	<i>Union of Japanese Scientists and Engineers (JUSE)</i>
	<i>Korean Standards Association (KSA)</i>
	<i>Singapore Quality Institute (SQI)</i>
	<i>Shanghai Association for Quality</i>
	<i>China Association for Quality (CAQ)</i>
Europa	<i>The Portuguese Association for Quality (APQ)</i>
	<i>The Chartered Quality Institute</i>
	<i>Czech Society for Quality</i>
	<i>European Organization for Quality (EOQ)</i>
	<i>Excellence Finlândia</i>
	<i>Excellence Ireland Quality Association</i>
	<i>Flemish Quality Management Center Vlaams Centrum voor Kwaliteitszorg (VCK)</i>
	<i>Spanish Association for Quality (AEC)</i>
	<i>Swedish Institute for Quality (SIQ)</i>
	<i>German Society for Quality (Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V.)</i>
	<i>The Turkish Society for Quality</i>
Oriente Médio	<i>Israel Society for Quality (ISQ)</i>

Fonte: ASQ (2015b)

Com esta penetração, aliada a seu tempo de atividade de 4 décadas certificando profissionais da área da Qualidade, a ASQ tem sua excelência legitimada por já possuir mais de 120 mil pessoas certificadas em todo o mundo, com 17 programas de certificação, os quais partem do nível mais básico até os níveis mais avançados.

A ASQ mantém ainda, uma rede global de 22 prestadores de serviços que proporcionam treinamento e exames de certificação ASQ em seus locais de atuação, e trabalha com exames de certificação e cursos de reciclagem no Brasil, através da empresa QUALI (ASQ, 2015a). Sua visão de futuro diz que:

[...] ao fazer da qualidade uma prioridade global, um imperativo organizacional, e uma ética pessoal, a ASQ torna-se a comunidade para todos os que buscam conceitos de qualidade, tecnologia ou ferramentas para melhorar a si mesmos e ao seu mundo (ASQ, 2015a).

Tem como missão “aumentar o uso e impacto de qualidade em resposta às diversas necessidades do mundo” (ASQ, 2015a), e atualmente conta com aproximadamente 76.000 membros individuais e organizacionais, e atua na vanguarda do movimento por qualidade há 65 anos, com inovações nas áreas de manufatura, serviços, saúde, educação, governo, responsabilidade social, entre outras (ASQ, 2015c).

Contudo, como forma de agrupar estes apaixonados por qualidade, a ASQ, que tem seu logotipo ilustrado na Figura 2, mantém diversas ferramentas de comunicação e interação entre seus participantes, como a ASQ.org, que é uma rede on-line aberta contendo fóruns, painéis de discussão, blogs, entre outros. Também, os interessados podem entrar em contato com a ASQ via canais de comunicação como o Facebook, Twitter, YouTube e LinkedIn (ASQ, 2015c).

Figura 2 – Logotipo da ASQ



Fonte: ASQ (2015c)

A fim de alcançar seu objetivo de aumentar o uso e o impacto da qualidade, lança mão de algumas opções, ilustradas no Quadro 3, disponíveis para os interessados em fazer parte deste movimento.

Quadro 3 – Serviços oferecidos as empresas pela ASQ

SERVIÇOS	EXEMPLOS
Certificações	Biomedical Auditor - CBA Calibration Technician - CCT HACCP Auditor - CHA Lean Certification (SME/AME/Shingo Institute/ASQ Partnership) Manager of Quality/Organizational Excellence - CMQ/OE Master Black Belt - CMBB Pharmaceutical GMP Professional - CPGP Quality Auditor - CQA Quality Engineer - CQE Quality Improvement Associate - CQIA Quality Inspector - CQI Quality Process Analyst - CQPA Quality Technician - CQT Reliability Engineer - CRE Six Sigma Black Belt - CSSBB Six Sigma Green Belt - CSSGB Six Sigma Yellow Belt - CSSYB NEW Software Quality Engineer - CSQE
Treinamentos	Oferece uma variedade de aulas presenciais, virtuais, ou mistas, e treinamento baseado na Web para os indivíduos e organizações por meio de sua ASQ Learning Institute™.
Eventos e Conferências	Promove, entre outras, a World Conference on Quality and Improvement, e a Lean and Six Sigma Conference, bem como a National Quality Education Conference.
Centro de Conhecimentos	O Centro de Conhecimento on-line da ASQ é uma coleção “one-stop” de recursos que compõem o corpo de conhecimentos de qualidade (QBOK®), a partir de conceitos fundamentais, ferramentas e definições, a insights históricos, com as últimas pesquisas, estudos de caso, benchmarking, entre outros materiais
Quality Press	Quality Press é a maior editora do mundo de produtos de qualidade relacionados com livros e materiais de estudo de certificação em uma ampla gama de tópicos, tais como ISO 9001, Six Sigma, Lean, e gestão da qualidade.
ASQ TV™	ASQ TV™ é uma série de vídeos on-line mensal que traz a história de vida sobre a inovação de qualidade, estratégias, ideias e ferramentas para alcançar a melhoria contínua e excelência de desempenho, além de produzir o Quality for Life™, uma série de vídeos que compartilha histórias de profissionais de qualidade que usam ferramentas de qualidade para fazer a diferença através do voluntariado e iniciativas de causa base.
Padrões	A ASQ desempenha um papel vital no processo de definição de normas globais em gestão da qualidade, gestão ambiental, confiabilidade, estatísticas e responsabilidade social, incluindo os padrões mais conhecidos, tais como ISO 9001, ISO 26000 e ISO 14001, bem como outras normas e relatórios técnicos que se aplicam de qualidade de gestão de princípios, ferramentas e tecnologia.
Responsabilidade Social	ASQ é o administrador do grupo técnico consultivo dos EUA para ISO 26000, uma norma internacional sobre responsabilidade social.

Fonte: ASQ (2015a), ASQ (2015b), ASQ (2015c)

Da mesma forma, a partir destes mecanismos, a ASQ busca fomentar a cultura da qualidade em seu território e em outros, onde mantém suas parcerias globais. Com isso, alcança números expressivos: são mais de 80 mil membros individuais, espalhados em 136 países; são 24 associações focadas em qualidade como parceiras ao redor do mundo; são mais de mil organizações as que fazem parte como membros da ASQ, e estas representam mais de três milhões de trabalhadores em todo o mundo; já foram certificados mais de 150 mil pessoas em 17 modalidades diferentes, e ainda, em torno de 25 mil treinamentos individuais por ano.

Sendo assim, fica claro que a ASQ é a maior referência mundial em qualidade, tornando-se um padrão a ser seguido, bem como uma grande oportunidade de parcerias para o desenvolvimento desta cultura da qualidade no mundo.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Após ter descrito os objetivos da pesquisa na introdução deste artigo, a seguir apresentam-se os procedimentos adotados para sua execução para posteriormente chegar aos resultados almejados, conforme segue.

De acordo com Vergara (2004), a tipologia de uma pesquisa pode ser caracterizada quanto aos seus fins, podendo ser exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada, ou intervencionista, e quanto aos seus meios, sendo que é possível ser uma pesquisa de campo, pesquisa de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, pesquisa participante, pesquisa-ação, ou estudo de caso.

Assim, a presente pesquisa caracterizou-se quanto aos fins como pesquisa exploratória, pois conforme afirma Vergara (2004, p. 47), “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”. Também para Gil (2010, p. 27), a pesquisa exploratória busca “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito”.

Já quanto aos meios, o estudo caracterizou-se como uma pesquisa bibliográfica, uma vez que segundo Vergara (2004), é o estudo que se desenvolve baseando-se em material já publicado em livros, jornais, revistas, redes eletrônicas, e todo o tipo de material que esteja acessível ao público. Inclusive, segundo Gil (2010), trata-se das consultas realizadas mediante análises profundas de diversos materiais já elaborados, incluindo-se também as teses, dissertações, e anais de eventos científicos.

Desta forma, como foram analisadas as organizações integrantes da *joint venture* alvo da pesquisa, os cursos oferecidos pela mesma, e o processo de certificação oferecido pela ASQ para os indivíduos que buscam um atestado de qualificação internacional, acredita-se que o enquadramento neste tipo de pesquisa é o mais correto.

Contudo, segundo Gil (2010), o tratamento e a apresentação dos dados referem-se ao modo como estes serão organizados, possibilitando a interpretação e análise dos mesmos. Desta maneira, a coleta dos dados foi executada através de pesquisa em diversas fontes, buscando nivelar o conhecimento do leitor. Por fim, destaca-se que este tipo de pesquisa “propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras” (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 183).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O objetivo desta pesquisa foi analisar os cursos oferecidos pela QUALI - Treinamento & Certificação, a partir da *joint venture* firmada entre o PGQP e a ASQ. Assim, a partir deste ponto, são apresentados os resultados obtidos com a presente pesquisa, relacionando as informações sobre a empresa QUALI, os cursos oferecidos por ela, os processos de certificação, e as devidas considerações finais.

### 4.1 JOINT VENTURE - QUALI

A empresa QUALI – Treinamento & Certificação, surgiu a partir de uma parceria firmada entre o PGQP e a ASQ em dezembro de 2012, e segundo QUALI (2015a), é:

Uma *joint venture* do PGQP, com a American Society for Quality, tendo como objetivo treinar e preparar para certificação os profissionais na área da Qualidade, dentro dos rigorosos padrões da ASQ.

No entanto, a atuação da ASQ no Brasil, através da QUALI, é diferente de outros locais onde a mesma possui escritórios. No Brasil a QUALI atua exclusivamente na preparação para os exames de certificação, sem envolver-se em questões relacionadas à associação na ASQ ou na organização da aplicação das provas de certificação. Isto denota que a ASQ adota modelos de negócios diferentes em cada região do mundo na qual atua. Na Figura 3, demonstra-se o logotipo da empresa QUALI – Treinamento & Certificação.

Figura 3 – Logotipo da QUALI



Fonte: QUALI (2015a)

A QUALI – Treinamento & Certificação é composta por um quadro de pessoal enxuto, sendo uma gerente geral e uma assessora de cursos e eventos, formando a equipe executiva, e ainda o grupo de instrutores, composto por 11 profissionais que ministram os cursos preparatórios para certificação da ASQ (QUALI, 2015b). Cabe destacar que a seleção e qualificação dos Instrutores da QUALI – Treinamento & Certificação é

realizada pela ASQ.

Sobretudo, a empresa apresenta como princípios organizacionais, o objetivo de “treinar e preparar para certificação os profissionais na área da Qualidade, dentro dos rigorosos padrões da ASQ” (QUALI, 2015c), e como visão e valores, em função de se caracterizar como uma *joint venture*, “compartilha e contribui para o alcance das Visões e Missões da ASQ e do PGQP” (QUALI, 2015c).

A QUALI – Treinamento & Certificação conta com uma governança compartilhada entre a ASQ e o PGQP, composto por um conselho gestor que agrega três representantes da ASQ, e três representantes do PGQP, ilustrado pela Figura 4.

Figura 4 – Governança da QUALI – Treinamento & Certificação



Fonte: QUALI (2015c)

A empresa localiza-se em São Paulo/SP, e ainda mantém perfis em redes sociais como Facebook e LinkedIn, como canais de comunicação com os interessados em assuntos ligados a qualidade. Com isso, é possível descrever o trabalho da QUALI – Treinamento & Certificação, referente aos cursos preparatórios oferecidos aos profissionais da área da qualidade, conforme segue.

#### 4.2 CURSOS OFERECIDOS

Os cursos oferecidos pela QUALI – Treinamento & Certificação objetivam preparar os interessados em participar dos exames de certificação da ASQ, promovendo todo o apoio necessário para que seja possível alcançar a nota mínima no referido exame.

Salienta-se, no entanto, que todos os treinamentos realizados pela QUALI – Treinamento & Certificação contemplam algumas particularidades, como a aplicação de um pré-teste, logo após a inscrição do participante, onde este deverá responder 50 questões baseadas no corpo de conhecimento da certificação pretendida (QUALI, 2015d).

Inclusive, no decorrer dos cursos são aplicados testes simulados semelhantes às questões existentes nos exames da ASQ, proporcionando assim, que o profissional participante do treinamento possa medir seu nível de desempenho a fim de complementar seus pontos fracos, pois ao final do curso ele receberá um certificado de participação onde constará o corpo de conhecimento ministrado, sem que este seja certeza de aprovação no exame da ASQ (QUALI, 2015d). Assim, no Quadro 4 são descritas algumas informações pertinentes que abrangem todos os treinamentos oferecidos pela empresa supracitada.

Quadro 4 – Características comuns a todos os treinamentos da empresa

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentar os conteúdos do Corpo de Conhecimento necessários à certificação, possibilitando o aprimoramento dos conhecimentos e a preparação para a realização com sucesso do exame;</li><li>• Reforçar o conhecimento atual e relembrar conteúdos que não são utilizados no cotidiano de trabalho;</li><li>• Devido a limitações de tempo, estimulamos os participantes a se aprofundarem nos conhecimentos em que apresentem maior dificuldade.</li></ul>
Vantagens	<ul style="list-style-type: none"><li>• Único curso com a chancela ASQ no Brasil;</li><li>• Todo o conteúdo em língua portuguesa;</li><li>• Ministrado por instrutores que passaram por rigoroso processo de seleção e qualificação realizados pela ASQ;</li><li>• Testes de conhecimento antes e durante o curso.</li></ul>
Benefícios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contribuição para melhora da empregabilidade em processos de contratação e promoção de empresas;</li><li>• Reconhecimento global como profissional da qualidade certificado;</li><li>• Aperfeiçoamento de habilidades e competências aplicadas ao ambiente profissional.</li></ul>

Fonte: QUALI (2015d)

Com isso, destaca-se que a QUALI – Treinamento & Certificação oferece quatro treinamentos focados em qualidade, destacados a seguir.

#### 4.2.1 Auditor da qualidade

O curso de Auditor da qualidade visa preparar o profissional para compreensão do Corpo de Conhecimentos necessários à certificação. O público alvo deste treinamento é formado por auditores experientes, consultores, auditores financeiros, auditores de

segurança ou demais profissionais que necessitem de preparação para participar do exame da ASQ. No Quadro 5, são descritas algumas características deste treinamento.

Quadro 5 – Curso de Auditor da qualidade

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Corpo de Conhecimento	I. Fundamentos de auditoria; II. Processo de auditoria; III. Competências do auditor; IV. Gerenciamento do programa de auditoria e aplicações nos negócios; V. Ferramentas e técnicas da qualidade; VI. Preparação para o exame.
Carga horária	40 horas-aula.

Fonte: QUALI (2015d)

#### 4.2.2 Engenheiro da qualidade

O curso de Engenheiro da qualidade também objetiva preparar o candidato para compreensão do Corpo de Conhecimentos necessários à certificação. O público alvo deste treinamento é formado por engenheiros que atuam na área da qualidade, engenheiros de produção, gerentes da qualidade, profissionais de melhoria da qualidade, consultores ou outros profissionais que desejem se preparar para o exame da ASQ. No Quadro 6, são descritas algumas características deste treinamento.

Quadro 6 – Curso de Engenheiro da qualidade

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Corpo de Conhecimento	I. Administração e liderança II. O sistema da qualidade III. Projeto do produto e processo IV. Controle do produto e processo V. Melhoria contínua VI. Métodos e ferramentas quantitativas VII. Preparação para o exame
Carga horária	50 horas-aula

Fonte: QUALI (2015e)

#### 4.2.3 Gestor da qualidade - excelência organizacional

O curso de Gestor da qualidade - excelência organizacional, da mesma forma, objetiva preparar o candidato para compreensão do Corpo de Conhecimentos necessários à respectiva certificação. O público alvo deste treinamento é formado por gerentes da qualidade, administradores que atuam na área da qualidade, consultores ou outros profissionais que desejam se preparar para o exame da ASQ. No Quadro 7, são descritas algumas características deste treinamento.

Quadro 7 – Curso de Engenheiro da qualidade

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Corpo de Conhecimento	I. Liderança; II. Planejamento e desdobramento estratégicos; III. Elementos e métodos de gestão; IV. Ferramentas de gestão da qualidade; V. Organizações focadas no cliente; VI. Gestão da cadeia de fornecimento; VII. Treinamento e desenvolvimento; VIII. Preparação para o exame.
Carga horária	40 horas-aula

Fonte: QUALI (2015f)

#### 4.2.4 Six Sigma Black Belt

O curso de *Six Sigma Black Belt*, da mesma maneira, objetiva preparar o candidato para compreensão do Corpo de Conhecimentos necessários à referida certificação. O público alvo deste treinamento é formado por profissionais que atuam em diferentes funções dentro das organizações, como operações, qualidade, logística, finanças, produção, engenharia e outras, que desejem se preparar para o exame da ASQ. No Quadro 8, são descritas algumas características deste treinamento.

Quadro 8 – Six Sigma Black Belt

CARACTERÍSTICAS	DESCRIÇÃO
Corpo de Conhecimento	I. Desdobramento em toda a empresa; II. Administração e medidas do processo organizacional; III. Administração da equipe; IV. Definir; V. Medir; VI. Análise; VII. Melhoria; VIII. Controle; IX. Planejamento para estrutura e metodologia <i>Six Sigma</i> (DFSS); X. Preparação para o exame.
Carga horária	40 horas-aula

Fonte: QUALI (2015g)

Sendo assim, a partir do conhecimento a respeito dos cursos preparatórios oferecidos pela QUALI – Treinamento & Certificação, na sequência são analisados os processos de certificação promovidos pela ASQ aqui no Brasil.

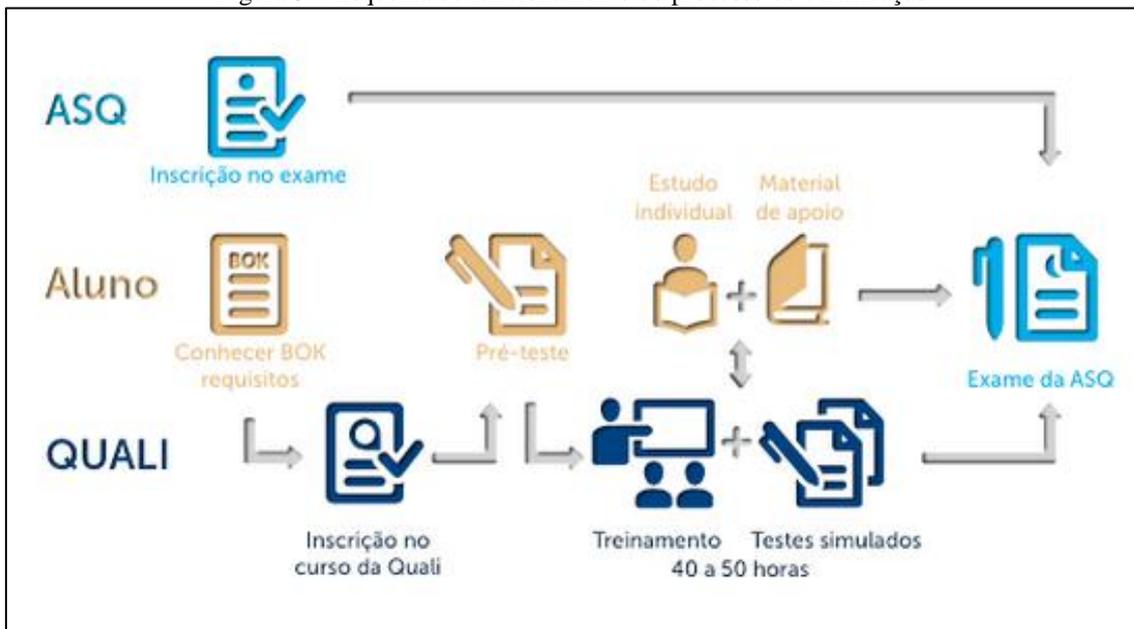
#### 4.3 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A respeito das certificações promovidas pela ASQ, cabe salientar que as mesmas significam o reconhecimento formal pela ASQ de que um profissional possui proficiência

e compreensão a respeito de um corpo específico de conhecimentos, sendo este reconhecimento efetuado por colegas, ou seja, não compreende um registro ou licenciamento do profissional (QUALI, 2015j).

Entretanto, o processo de certificação executado pela ASQ pode ser percorrido de duas maneiras. A primeira compreende na inscrição no exame escolhido, e a sua participação direta, sem nenhuma preparação prévia através da QUALI – Treinamento & Certificação. A segundo caminho compreende a inscrição no exame escolhido, e posteriormente, sua inscrição no respectivo curso da empresa já mencionada, a fim de que sejam efetuados um pré-teste, um treinamento de 40 a 50 horas, dois testes simulados, e por fim, a participação no exame da ASQ. Na Figura 5, é apresentado o diagrama que ilustra estes caminhos até o exame de certificação.

Figura 5 – Esquema de funcionamento do processo de certificação



Fonte: QUALI (2015i)

Todavia, as certificações da ASQ somente são concedidas aos profissionais que possuam um nível específico de formação e/ou experiência, forneçam comprovantes do nível profissional exigido e que sejam aprovados no exame da área de certificação escolhida (QUALI, 2015j). Ainda, em função de a certificação referir-se a um nível de conhecimento, alguns dos exames têm validade de três anos, sendo que a partir deste período, necessitam serem revalidados, seja refazendo o exame de certificação ou, mantendo um registro de atividades em um diário de revalidação, onde a partir de atividades de desenvolvimento profissional, trabalho, ministrando ou participando de

curso, participando de congressos, entre outras práticas, deve-se acumular um mínimo de 18 pontos, de acordo com especificação da ASQ (QUALI, 2015j).

Ressalta-se que os exames aplicados pela ASQ acontecem duas vezes a cada ano, de maneira simultânea, em mais de 90 localidades espalhadas pelo mundo, sendo que no Brasil, são entre sete a nove locais diferentes, geralmente em capitais estaduais. Em tempo, salienta-se ainda que durante os exames, os candidatos podem consultar seus materiais de apoio, salvo se estes apresentarem questões de simulado ou ainda o livro de exercícios trabalhados durante os cursos preparatórios (QUALI, 2015j).

As certificações concedidas pela ASQ no Brasil são as seguintes:

- a) Certificação de Engenheiro da Qualidade – identificado como CQE (*Quality Engineer Certification*), esta certificação já foi concedida pela ASQ a mais de 716 brasileiros;
- b) Certificação de Gestor da Qualidade Excelência Organizacional – identificada como CMQ/OE (*Manager of Quality/Organizational Excellence Certification*), esta certificação já foi conferida pela ASQ a mais de 46 brasileiros;
- c) Certificação de Auditor de Qualidade – Identificada como CQA (*Quality Auditor Certification*), esta certificação já foi conquistada por 139 brasileiros;
- d) Certificação de *Six Sigma Black Belt* – identificada como CSSBB (*Six Sigma Black Belt Certification*), já faz parte do currículo de 52 brasileiros.

Por fim, a partir do exposto, entende-se que o processo de certificação da ASQ é acessível, sob o aspecto do conhecimento, a partir da participação no respectivo treinamento oferecido pela QUALI – Treinamento & Certificação, uma vez que a mesma disponibiliza diversas ferramentas de apoio para preparação do profissional interessado em realizar o exame de certificação internacional já citado anteriormente.

## 5 CONCLUSÕES

Conclui-se, desta forma, que a joint venture firmada entre o PGQP e a ASQ tem importância significativa para ambas as organizações, pois além do aprendizado mútuo promovido pela parceira, a expansão da cultura da qualidade tende a ser cada vez maior em todas as regiões onde estas atuam mundialmente.

Para o Brasil, o fato de possuir mais de 950 profissionais certificados a nível internacional deve ser considerado como um avanço nas questões relacionadas à qualidade aplicada em empresas estabelecidas neste país. Ainda, o contexto formado pelo PGQP, relacionado à qualidade, torna-se incomparável quando associado a uma

organização com mais de 60 anos de atuação no mundo da qualidade, transformando a visão mundial em relação ao Brasil e também aos seus profissionais e empresas.

Desta forma, salienta-se a QUALI – Treinamento & Certificações, enquanto precursora do desenvolvimento da cultura da qualidade no país, sendo um caminho estruturado para que os profissionais possam alcançar uma certificação com a chancela de duas organizações reconhecidas mundialmente quando o assunto é qualidade, podendo este trabalho ser utilizado como guia para o entendimento a respeito dos processos preparatórios para participar das provas de certificação internacional da ASQ.

Por fim, ressalta-se que esta *joint venture* pode ser tomada como exemplo para que outros países possam firmar parcerias com o objetivo de qualificar e certificar seus profissionais, melhorando assim as condições de implementação de níveis globais de qualidade em seus processos e produtos/serviços, através de profissionais capacitados, com reconhecimento internacional neste quesito.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, J. (janeiro/fevereiro de 2014). Capacitação global. Revista ANEFAC - Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade(168), 42-43.
- ASQ. (2015a). About ASQ. Acesso em 15 de abr. de 2015, disponível em American Society for Quality: <http://asq.org/about-asq/who-we-are/index.html>
- ASQ. (2015b). World Partners® Program. Acesso em 15 de abr. de 2015, disponível em American Society for Quality: <http://asq.org/global/world-partner-program.html>
- ASQ. (2015c). We are the global voice of quality. Acesso em 15 de abr. de 2015, disponível em American Society for Quality: <http://asq.org/about-asq/brochure/index.html>
- CARBO, J. R. (3 de mai. de [2013]). El contrato de "Time Sharing" o Tiempo Compartido. Revista Jurídica - Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, 35-40.
- CARPINETTI, L. C. (2012). Gestão da qualidade: conceitos e técnicas (2. ed.). São Paulo: Atlas.
- CFA. (2013). Sistema CFA/CRA's lança certificação profissional. Acesso em 12 de abr. de 2015, disponível em <http://www.cfa.org.br/carrossel/sistema-cfa-cras-lanca-certificacao-profissional>
- DOULMAN, D. J. (1998). Joint-ventures in fisheries development: their potential and investment alternatives. Selected papers presented at the: Workshop on economic strengthening of fisheries industries in small island developing state in the south pacific. 596, pp. 27-39. Apia, Samoa: FAO - Food and Agriculture Organization of the United Nations.
- FIORELLI, J. O. (2011). Psicologia para administradores: integrando teoria e prática (7. ed.). São Paulo: Atlas.
- Gil, A. C. (2010). Como elaborar projetos de pesquisa (5. ed.). São Paulo: Atlas.
- HADDAD, C. P. (abr. de 2013). Joint venture. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em Jus Navigandi: <http://jus.com.br/artigos/23895>
- KOTLER, P. (2003). Marketing de A a Z: 80 conceitos que todo profissional precisa saber. (A. C. Serra, Trad.) Rio de Janeiro: Elsevier.
- KOTLER, P., ARMSTRONG, G. (2013). Principles of Marketing (15. Global Edition ed.). (V. Whately, Trad.) Chicago: Pearson.
- LÉLIS, E. C. (2012). Gestão da qualidade (1. ed.). São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- LOBO, R. N. (2010). Gestão da qualidade. São Paulo: Érica.
- MARCONI, M. d., LAKATOS, E. M. (2003). Fundamentos de metodologia científica (5. ed.). São Paulo: Atlas.
- MIRANDA, M. B., MALUF, C. A. (5 de mar. de 2011). O Contrato de Joint Venture como Instrumento Jurídico de Internacionalização das Empresas. Acesso em 17 de abr. de

2015, disponível em Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/o-contrato-de-joint-venture-como-instumento-jur%C3%ADdico-de-internacionaliza%C3%A7%C3%A3o-das-empresas>

PACHECO, L., SCOFANO, A. C., BECKERT, M., SOUZA, V. d. (2005). Capacitação e desenvolvimento de pessoas. Rio de Janeiro: FGV.

PALADINI, E. P. (2009). Gestão estratégica da qualidade: princípios, métodos e processos (2. ed.). São Paulo: Atlas.

PGQP. (2014a). O que é o PGQP? Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com\\_content&task=view&id=50&Itemid=151](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=151)

PGQP. (2014b). Sistemas de Avaliação. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com\\_sistemas\\_avaliacao&Itemid=461](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com_sistemas_avaliacao&Itemid=461)

PGQP. (2014c). Prêmios PGQP. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com\\_landing\\_premio&Itemid=462](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com_landing_premio&Itemid=462)

PGQP. (2014d). Gestão Pública. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot\\_sites/gestao/](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot_sites/gestao/)

PGQP. (2014e). 15º Congresso Internacional da Gestão. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot\\_sites/15\\_congresso\\_inter/](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot_sites/15_congresso_inter/)

PGQP. (2014f). 50ª Edição da Reunião da Qualidade RS. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot\\_sites/reuniao\\_50/index.php?option=conteudo&Itemid=387](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/hot_sites/reuniao_50/index.php?option=conteudo&Itemid=387)

PGQP. (2014g). Qualishop online. Acesso em 19 de abr. de 2015, disponível em [MBC - Movimento Brasil Competitivo: http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com\\_lojavirtual&Itemid=205](http://www.mbc.org.br/mbc/pgqp/index.php?option=com_lojavirtual&Itemid=205)

QUALI. (2015a). Quem somos. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em [QUALI - Treinamento & Certificação: http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=29&Itemid=103](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=29&Itemid=103)

QUALI. (2015b). Nossa equipe. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em [QUALI - Treinamento & Certificação: http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=43&Itemid=104](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=43&Itemid=104)

QUALI. (2015c). Nossos princípios. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em [QUALI - Treinamento & Certificação: http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=43&Itemid=104](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=43&Itemid=104)

[http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=41&Itemid=238](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=41&Itemid=238)

QUALI. (2015d). Auditor da qualidade. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em QUALI - Treinamento & Certificação: [http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=33&Itemid=105](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=33&Itemid=105)

QUALI. (2015f). Gestor da Qualidade - Excelência Organizacional. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em QUALI - Treinamento & Certificação: [http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=26&Itemid=167](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=26&Itemid=167)

QUALI. (2015g). Six Sigma Black Belt. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em QUALI - Treinamento & Certificação: [http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=35&Itemid=183](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=35&Itemid=183)

QUALI. (2015h). Certificação internacional. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em QUALI - Treinamento & Certificação: [http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=44&Itemid=180](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=180)

QUALI. (2015i). A Preparação para Exame da ASQ. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em QUALI - Treinamento & Certificação: [http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47&Itemid=244](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=244)

QUALI. (2015j). Sobre as Certificações ASQ. Acesso em 20 de abr. de 2015, disponível em QUALI - Treinamento & Certificação: [http://www.quali.org.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=45&Itemid=239](http://www.quali.org.br/index.php?option=com_content&view=article&id=45&Itemid=239)

SILVA, M. d. (2005). Gestão de pessoas através do sistema de competências: estratégias, processos, desempenho e remuneração - fundamentos e aplicação. Rio de Janeiro: Qualitymark.

STEPHEN P. R., JUDGE, T. A., SOBRAL, F. (2010). Comportamento organizacional. São Paulo: Pearson Prentice Hall.

TEVAH, E. (2003). Os diferenciais das pessoas de sucesso. Porto Alegre: E. Tevah.

TUERLINCKX, D. d. (20 de set. de 2012). Considerações a respeito dos contratos de Joint Ventures nas Sociedades de Propósitos Específicos. Acesso em 17 de abr. de 2015, disponível em Portal de e-governo, inclusão digital e sociedade do conhecimento: <http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/considera%C3%A7%C3%B5es-respeito-dos-contratos-de-joint-ventures-nas-sociedades-de-prop%C3%B3sitos-espec%C3%ADf>

VERGARA, S. C. (2004). Projetos e relatórios de pesquisa em administração (5. ed.). São Paulo: Atlas.