

A TECNOLOGIA DIGITAL NAS EMPRESAS E SUA IMPORTÂNCIA NA EDUCAÇÃO DAS PESSOAS

DIGITAL TECHNOLOGY IN COMPANIES AND ITS IMPORTANCE IN EDUCATING PEOPLE

Anderson José Raimundo¹

José do Carmo Rodrigues²

Resumo: O objetivo desse trabalho é mostrar como a tecnologia é importante na educação das pessoas no trabalho e como a capacitação ou treinamento pode influenciar no rendimento e produtividade nas empresas. A proposta do trabalho de conclusão de curso é mostrar as dificuldades encontradas por muitos trabalhadores de vários setores de se adaptarem ao sistema (trabalho com computadores), mostrar

o que as empresas fazem para sanar este problema e propor soluções de acordo com a tecnologia utilizada atualmente. Ao analisar as situações das empresas que utilizam sistema de gestão integrada ERP, foi deparada em muitas situações que a maior parte dos usuários estão habituados com a tecnologia, ou seja, muitos deles não têm experiência ou conhecimentos adequados a utilizar sistemas de acordo com sua função.

1 Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Educação e Tecnologia Digital da USCS - Universidade Municipal de São Caetano do Sul

2 Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Educação e Tecnologia Digital da USCS - Universidade Municipal de São Caetano do Sul



Além disso, a própria empresa também não prepara funcionário recém-chegado e/ou com muito tempo na empresa para se adaptar de acordo com a tecnologia utilizada pelo mesmo. Algumas soluções foram encontradas para sanarem os problemas como a disponibilização de manuais online e impressos. Além disso, outro fator que contribuiu para a educação dos usuários foram workshops e treinamentos práticos. Após esse período foram realizadas as pesquisas sobre o desempenho pós-capacitação e a maioria das pessoas afirmam que o rendimento no trabalho melhorou significativamente, gerando grandes resultados.

Palavras-chave: Trabalho com sistemas. Treinamento. Participação. Tecnologia nas empresas.

Abstract: The objective of this

work is to show how technology is important in educating people at work and how qualification or training can influence performance and productivity in companies. The purpose of the course completion work is to show the difficulties encountered by many workers from various sectors in adapting to the system (work with computers), to show what companies do to remedy this problem and to propose solutions according to the technology currently used. . When analyzing the situations of companies that use an ERP integrated management system, many situations were encountered in which most users are used to technology, that is, many of them do not have adequate experience or knowledge to use systems according to their function. . In addition, the company itself does not prepare newcomers and/or employees with a long time in



the company to adapt according to the technology used by them. Some solutions were found to solve the problems, such as the availability of online and printed manuals. In addition, another factor that contributed to the education of users were workshops and practical training. After this period, surveys were carried out on post-training performance and most people claim that performance at work improved significantly, generating great results.

Keywords: Working with systems. Training. Participation. Technology in companies.

Introdução

O presente artigo vem com o objetivo principal de como preparar as pessoas para utilizar as tecnologias implantadas nas empresas nas quais trabalham da

melhor maneira aumentando seu rendimento. E, ainda apresentar situações de como uma pessoa sem conhecimento adequado pode ser prejudicial para ele mesmo e para própria empresa. O intuito de explorar esse assunto é discutir as melhores maneiras de educar um funcionário, desde as realizações de treinamentos nos sistemas das quais trabalham até a forma de padronizar as rotinas do dia-a-dia.

Ao escrever este artigo o autor resolveu utilizar a sua experiência profissional junto aos seus colegas de trabalho citando o seguinte fato ocorrido: um de seus colegas de trabalho mesmo com alguns anos trabalhando com o mesmo sistema admitiu que não tem conhecimento suficiente para executar algumas rotinas e que o mesmo disse que não recebe suporte ou apoio de um usuário chave para resolver



os problemas com sistema.

Possivelmente essa falha pode ser causada por vários fatores que vai desde a falta de interesse por parte do funcionário, falta de diálogo entre os funcionários do mesmo setor até mesmo de setores em comum, poucos ou até nenhum tipo de treinamento ou curso de reciclagem e falta de material adequado. Tudo isso pode comprometer o desempenho do funcionário da empresa.

Muitos profissionais e gerentes, apesar de questionar os benefícios que o sistema pode trazer para empresa não tem o conhecimento suficiente para definir qual a finalidade do mesmo, ou seja, conseqüentemente levam decisões erradas quando é introduzido aos processos que são delegados aos funcionários.

Um grande exemplo de decisão errada é no momento de

implantar uma nova rotina dentro de um sistema, que ao invés de trazer benefícios a todos acontece exatamente o inverso, os motivos para o fracasso, do ponto de vista do autor do autor são de prazos curtos para entrar em produção, não realizar testes ou validações para obter aprovação dos usuários- chaves e, principalmente não envolver os principais envolvidos para dar uma capacitação adequada ou dar uma documentação suficiente. Para melhorar a produção do funcionário, um dos grandes benefícios é elaborar um projeto estratégico de capacitação de curto a médio prazo, onde é necessário realizar pesquisas e avaliações das pessoas envolvidas nas empresas, apontando suas dificuldades e uma possível solução para os problemas. Nada é possível funcionar sem um plano estratégico e capacitação adequada as conseqüências poderão



ser irreversíveis como aumento de gastos, diminuição de quadro de pessoal e até mesmo utilizar uma consultoria externa para resolver os problemas, mesmo sem necessidade.

Outro grande benefício é realizar compartilhamento de ideias entre as pessoas, ou seja, transmitindo os conhecimentos uma para o outro sobre o sistema que trabalha, isso ajuda para definir um padrão das rotinas dentro de uma empresa. Encontros periódicos presenciais ou virtuais ajuda a definir uma estratégia na educação do funcionário, principalmente que envolver a tecnologia. O foco é apresentar a importância da tecnologia digital na educação das pessoas nas empresas, ou seja, como capacitar um funcionário recém- chegado ou com muito tempo na empresa utilizando cursos online, manuais sobre o sistema que utiliza,

workshops e cursos de reciclagem. Além disso, mostrar resultados obtidos após as realizações dos treinamentos e o quanto isso contribuiu para a evolução do funcionário e para a empresa.

Fundamentação Teórica

A tecnologia digital atualmente é usada em todos os lugares: em casa, no comércio, nas ruas; as pessoas usam tecnologia praticamente o tempo todo a impressão é que faz parte do nosso corpo. Quase sempre, a primeira coisa a se fazer no dia é acessar a internet ou verificar mensagens pelo celular, na maior parte das vezes, para fins de entretenimento.

De acordo com a Microsoft (2014), a integração de toda a tecnologia digital nas empresas na qual ela diz que o impacto da tecnologia digital nas empresas é



cada vez maior: ela permite melhor segmentação e comunicação com o público. Para os avanços da tecnologia, as empresas da atualidade precisam ser mais inovadoras, flexíveis e dinâmicas. Nas empresas o usuário também é rodeado pela tecnologia, mas a sua finalidade para utilização é outra, porém os usuários terão o mesmo entusiasmo para usar a tecnologia digital, o motivo é não ter o conhecimento necessário para realizar tarefas consideradas simples. O uso das tecnologias digitais nas empresas tem um fim específico dependendo da função do usuário. Não se deve compreender a tecnologia como máquina, tudo é realizada de acordo com o desejo do usuário.

Tudo que acontece nas empresas são pessoas, desmotivadas, despreparadas e sem expectativas, mas qual o motivo desses problemas? Tudo que está

em volta não existe tecnologia suficiente? Será que com capacitação, treinamento, reciclagem resolveria os problemas? De certa forma não seria o suficiente, é necessário também “educar” as pessoas a trabalharem com tecnologia digital da forma correta e saudável, assim, será possível aumentar a produtividade do mesmo, ter algum estímulo suficiente para crescer profissionalmente e na vida. As empresas também deverão fazer papéis de escola e os funcionários são seus alunos sempre em processo de aprendizagem e mostrar resultados do que aprendeu.

De acordo com Falconi (2016), a educação é necessária nas pessoas dentro das empresas e na visão moderna da educação é válido para a educação empresarial, educando as pessoas para “aprender a aprender”. O funcionário ideal não é aquele que tem



mais conhecimentos acumulados (pois estes são perecíveis!), mas sim aquele que sabe resolver problemas. O valor de uma pessoa reside na sua criatividade e capacidade de resolver problemas.

As empresas preferem funcionários com alguma experiência ou conhecimento acumulado, mas esquecem que os mesmos adquiriram algum acúmulo conhecimento cultural do emprego anterior, assim acreditam que terão benefícios. Além disso, as empresas estão prontas para a tecnologia digital? As mudanças são constantes e o modelo organizacional sempre são redesenhados afim de surgirem novas dinâmicas de trabalho como um todo. Os avanços tecnológicos são vitais para empresas se manter em alto nível, ter uma boa relação entre empregados e empregadores, isso levando-se em conta pela exigência evolução na

carreira profissional.

Porém, sem uma estratégia da tecnologia digital de forma concreta não será possível realizar implantações necessárias numa organização e muito menos preparar as pessoas para tecnologia. Taurion (2015) diz que as empresas estão envolvidas com estratégias digitais, mas não existe um consenso entre eles do que seja realmente uma transformação digital. Muitas vezes o conceito é visto apenas como uma estratégia de marketing digital. Uma falta de planejamento estratégico pedagógico também acarreta problemas dentro de uma empresa, pois diversos setores não se adaptariam da forma de como a tecnologia é implantada ou até mesmo adquirir conhecimento suficiente sem ao menos realizar a capacitação necessária.

Vilaça e Araújo (2016, p.158) lembram que todas as pes-



soas são testemunhas da implementação de recursos tecnológicos sem ao menos entender seus possíveis potenciais pedagógicos. A utilização pedagógica na Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) contribui para formação de pessoas que podem se tornar críticos e reflexivos que podem resolver muitas situações do cotidiano do trabalho.

As ferramentas pedagógicas e tecnologias normalmente não são utilizados de forma correta deixando o profissional responsável pela função com dificuldades em executar rotinas que poderiam ser simples, mas que acabam ficando mais complexas. De acordo com Peixoto et al. (2015, p.115), diversos métodos e modelos existentes são utilizados através do processo de ensino, mas, a necessidade de reflexão sobre o fato de que tanto os métodos quanto as metodolo-

gias empregadas e discutidas representam uma apreensão parcial da realidade.

O processo de aprendizagem é um termo complexo, causa até desconforto, mas não é de fato, complicado. O aprendizado é um desenvolvimento intelectual o que tornam as pessoas com pensamentos mais ativos. Muitos pensam que com a tecnologia digital deixam muitas pessoas mais preguiçosas, pois acreditam que usam pouco ou nada da ação do homem, que máquina realizará tudo sozinho, o que não é verdade, sempre haverá mudanças constantes e provavelmente riscos de muita gente ficar atrasada, caso não acompanhem a evolução tecnológica. De acordo com Pressman (2011, p.683), essa avaliação faz parte do termo chamado SPI - Software Process Improvement (Processo de Melhoria do Software) na qual uma



empresa pode escolher uma estratégia de melhoria do Software. Mas para que uma boa estratégia seja realizada é necessário que os responsáveis pela avaliação do sistema tenham bons conhecimentos.

No decorrer da estratégia de melhoria de sistema muitos usuários analisam a situação rotineira das suas funções, mas de acordo com Arenas (2015) as pessoas ainda resistem, independentemente do tipo de mudança, pois o processo de mudança, em si, causa desconforto. Toda mudança traz ganhos e perdas e, no mínimo, tira as pessoas da zona de conforto, ou seja, nem sempre o próprio sistema poderá atender as necessidades que o usuário precisa, nesse caso um dos principais caminhos para solução seria a própria melhoria de sistema. Na realidade não é assim que acontece: com medo das mudanças nos

sistemas os usuários tornam-se resistentes à mudança. Essa mudança muitas vezes representa uma ameaça ao emprego, a quebra de uma rotina, a criação de uma zona de desconforto, novos processos que alteram a rotina diária na qual o indivíduo está acostumado (Galvão, 2014).

Pressman (2011, p. 687), diz que embora poucos do mundo questionem o benefício do processo de melhoria de sistema, muitos profissionais não sabem o bastante sobre o assunto, e conseqüentemente, percepções incorretas de processos e práticas levam a decisões inadequadas. Corrêa (2011, p.15), diz que os processos de incorporação da informática no máximo atingem a etapa de adaptação, não sendo apropriados como mediações pedagógicas e nem provocando a reorganização das práticas educativas. De forma clara Pressman



(2011, p.688) conclui que o elemento-chave de qualquer estratégia é a educação e treinamento para profissionais, que têm contato direto com sistema e apresenta três tipos de educação e treinamento:

- Conceitos e métodos genéricos: direcionada a profissionais, essa categoria explora tanto processo quanto a prática. Sua finalidade é oferecer aos profissionais as ferramentas intelectuais de que necessitam e para tomar decisões racionais sobre as melhorias do processo.

- Tecnologia e ferramentas específicas: direcionada primariamente para os profissionais, essa categoria explora tecnologias e ferramentas para uso local.

- Comunicação comercial e tópicos relacionados à qualidade: direcionada para todos os interessados, essa categoria

concentra-se nos tópicos leves que ajudam a obter melhor comunicação entre os envolvidos e adotar um foco para melhorar a qualidade.

Além disso, a educação e treinamento de sistemas dentro de uma empresa podem ser realizadas de uma forma compartilhada, distribuir experiências e informações entre as pessoas que fazem parte de uma organização, tudo isso de uma forma que pode utilizar comunicação através de tecnologia de informação, ou seja, realizar quaisquer meios de transmissão por computadores, dispositivos móveis ou eletrônicos, tudo isso é definido pela Tecnologia de Informação e Comunicação mais conhecida como TIC. Entende-se ainda como TIC, os aplicativos das diferentes plataformas operacionais bem como outros aparelhos que captam e



transmitem informação através dos mais diversos tipos de radio-frequência (telefonia, TV, rádio, wireless), além dos recursos midiáticos de apresentação e captação como projetos, microfone, lousa digital, entre outros (Marçal e Andrade, 2016).

Villela (2011) diz que as TICs podem ser definidas como tecnologias e instrumentos usados para compartilhar, distribuir e reunir informação, bem como para comunicar-se umas com as outras, individualmente ou em grupo, mediante o uso de computadores e redes de computadores interconectados.

Apesar do avanço tecnológico nas empresas nem todos têm o preparo para lidar com essa realidade, mas existem iniciativas em realizar capacitações para utilizar recursos tecnológicos. Sempre é importante repensar na formação dos profissionais para

que os mesmos tenham a possibilidade de desenvolver competência e habilidades, tanto na formação inicial quanto na continuada, mas que desmistifiquem os tabus em torno das tecnologias (Antônio Júnior, 2015).

Para se desenvolver uma boa formação dos profissionais através da tecnologia digital o recomendável é criar um projeto de ensino, na qual pode-se valorizar o aprendizado dos profissionais interessados, para se tornar uma aprendizagem mais significativa e que o rendimento melhore dentro de uma empresa. É amplamente aceito que o treinamento englobe planos de aula e de trabalhos, portanto, a aprendizagem tem o caráter inclusivo e dinâmico (Costa Júnior, 2012).

No entanto, é fundamental que para realizar um projeto de ensino, os responsáveis deverão ter um conhecimento



das rotinas diárias dos profissionais na empresa, pois um mesmo sistema pode fazer parte de várias empresas, mas sua cultura e processos sempre serão variados. É importante analisar tudo o que acontece em volta, assim de elaborar um projeto de ensino de acordo que a empresa, ouvir tudo o que eles fazem no dia-a-dia, o que eles têm e que eles precisam. Nada vai adiantar se existe um sistema com inúmeras funções e processos e que não atende o suficiente para os profissionais envolvidos.

De acordo com Sousa, Moita e Carvalho (2011, p. 159-160) as novas tecnologias de informação e comunicação indicam à sociedade, um novo caminho, através de várias oportunidades e formas de comunicação, um grande benefício, por exemplo, é a utilização de chats, fórum e e-mail interno, pois são

metodologias aplicadas a internet, por meio das quais profissionais e instrutores poderão trocar ideias, expressar suas opiniões e dirimir dúvidas.

Desenvolvimento de manuais impressos ou eletrônicos ou até mesmo FAQ - Frequently Asked Questions (Perguntas Mais Frequentes) sobre o sistema é um aliado para o usuário na qual poderá encontrar alguma dúvida sobre alguma rotina, sempre que possível, de uma forma prática, afinal nem todos podem conseguir absorver todo o conhecimento do funcionamento do sistema, isso pode variar de usuário a um usuário.

Para Vilaça e Araújo (2016, p. 243), o mundo está vivendo na contemporaneidade um momento de rapidez na comunicação que altera a relação tempo e espaço, uma vez que é possível acessar pessoas, empresas, re-



alizer transações financeiras e bancárias, comprar e vender de qualquer lugar ou hora isso não é diferente na comunicação dentro de uma empresa, pois sempre é possível inovar e melhorar o desempenho do profissional.

Desenvolvimento

Para que uma boa educação do profissional dentro de uma empresa seja bem-sucedida, é necessária adotar planejamento estratégico para que no futuro tenham resultados significativos. Uma das estratégias é verificar quais são as necessidades que o profissional precisa para melhorar, apontando seus pontos fortes e fracos, quais são as suas dificuldades, enfim realizando uma pesquisa sobre qualificações e treinamento e posteriormente analisar os resultados assim para passar para a próxima etapa do

planejamento estratégico que seriam os treinamentos, na qual serão definidos os públicos-alvo, os tópicos dos treinamentos e compartilhar ideias entre os profissionais que receberão o treinamento e o instrutor. E, por último, a etapa pós-treinamento, onde será realizada uma nova avaliação do profissional para verificar se o rendimento dele próprio melhorou.

No planejamento foi definido em três fases: fase do pré-treinamento, fase de treinamentos e/ou workshops e por último a fase pós-treinamento. Todas essas fases foram realizadas pesquisas e avaliações de todos os profissionais envolvidos para obter resultados de cada uma delas.

Fase pré-treinamento

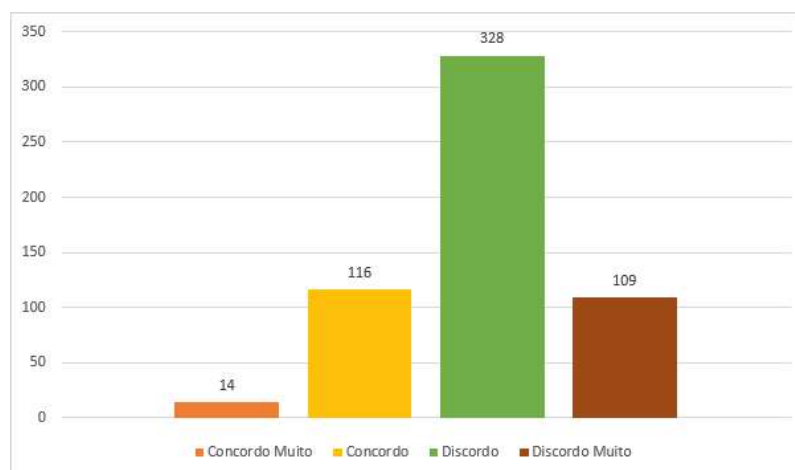
Numa Instituição de Ensino Superior, na cidade de São



Paulo houve uma pesquisa de clima realizada em novembro de 2015 (dois mil e quinze), na qual o autor do artigo fez parte, onde a maioria dos funcionários responderam a um questionário e uma

das questões teve um impacto negativo, pois envolve a tecnologia. No gráfico 1 mostra se existem equipamentos suficientes para a realização do trabalho na empresa.

Gráfico 1 – Concorda que existem equipamentos suficientes para a realização do trabalho?



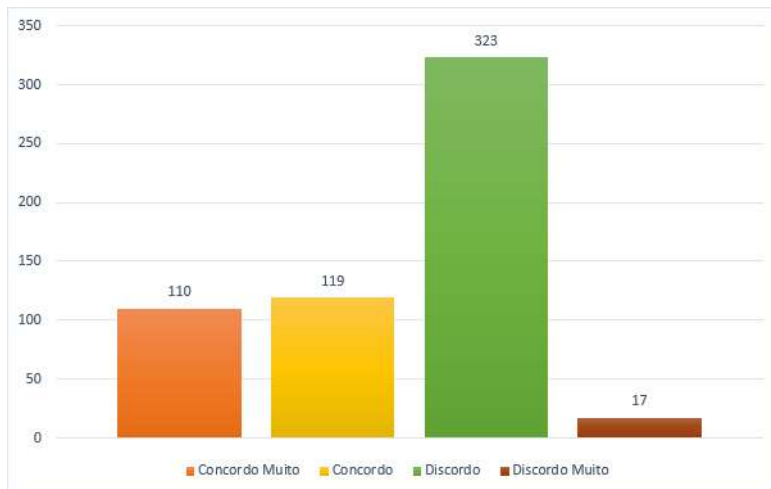
Fonte: autoria própria

Do total de 567 (quinhentos e sessenta e sete) pessoas que responderam, a maioria informou que discorda ou discorda muito o que corresponde a 77,07% (setenta e sete inteiros e sete centésimos de por cento). Sobre esse problema, as pessoas são prejudicadas por conta da fal-

ta de equipamento de trabalho o que interfere também no desempenho. Outro ponto de atenção foi a questão sobre se os funcionários recebem o treinamento suficiente para poder executar suas tarefas os resultados também são alarmantes. No gráfico 2 mostra os resultados sobre essa questão.



Gráfico 2- Você concorda que recebe treinamento necessário para realizar suas atividades?



Fonte: autoria própria

Apesar das 229 (duzentos e vinte e nove) pessoas terem concordado ou concordado muito a maioria discorda, ou seja, muitos recebem pouco ou não tem treinamento necessário para desempenhar suas funções. Por conta desses resultados a Instituição de Ensino resolveu tomar algumas medidas para melhorar a situação e uma delas é elaborar treinamento e workshops, além de dar suporte de nível 1(um) e 2 (dois) aos usuários envolvidos, e definir quem serão os usuários-chaves, ou seja, o responsável de

dar o suporte de acordo com o setor que desempenha a função.

Fase treinamento

Nessa fase, que no ponto de vista do autor, é a mais importante, serão determinadas as relações de treinamentos e workshops. Após a realização dos mesmos, as pessoas envolvidas realizaram uma avaliação sobre os treinamentos que participaram, com intuito de verificar se o conteúdo, material disponibilizado e o instrutor responsá-



vel tiveram uma avaliação satisfatória. Como na Instituição de ensino existem diversos setores, foi necessário determinar quais seriam as pessoas responsáveis para ministrar o treinamento, quem seriam as pessoas que irão participar, qual tipo de material (impresso ou digitalizado), o local dos treinamentos e principalmente disponibilização de horário para todas as pessoas envolvidas.

Um dos primeiros treinamentos realizados foi com todas as bibliotecárias que fazem parte da Instituição de Ensino, a Instituição possuem 7 (sete) campi e todas as bibliotecárias e suas auxiliares participaram de um treinamento de 3 (três) dias que foi realizado em um dos campus. Atualmente a Instituição de Ensino trabalha com sistema Pergamum desenvolvida pela PUC-PR (Pontifícia Universidade Católica

do Paraná) na qual várias Instituições de Ensino utilizam esse sistema. O Instrutor do treinamento é um bibliotecário que faz parte da rede Pergamum do Paraná, o material didático disponibilizado por ele foi slides do programa power point, manual virtual do sistema e impressa. Os recursos foram o Datashow, notebook para as pessoas utilizarem o sistema e uma sala de aula para comportar no mínimo 15 (quinze) pessoas.

No total participaram 14 (quatorze) pessoas, sendo que 13 (treze) pessoas que trabalham nas bibliotecas e 1(uma) pessoas que trabalha no departamento de TI (Tecnologia da Informação) sendo que esse último é o usuário-chave do sistema Pergamum.

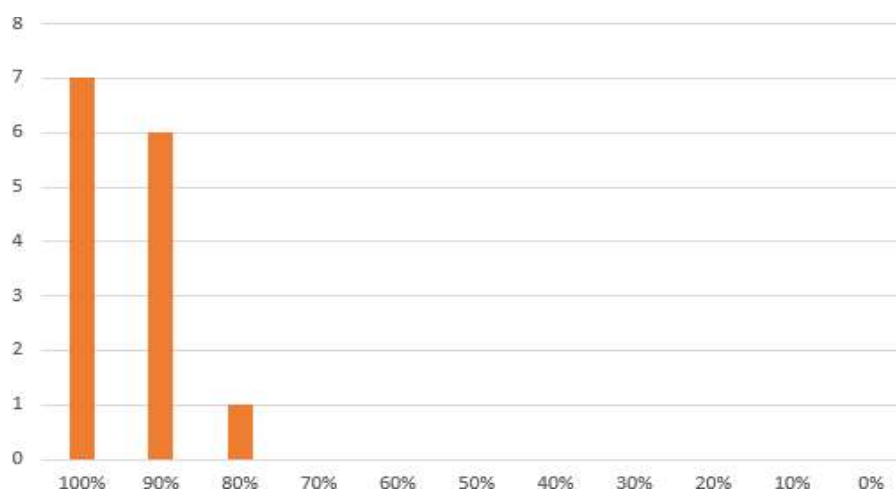
Durante os 3 (três) dias o Instrutor mostrou como funciona o sistema Pergamum, mostram através do Datashow como



realizar os cadastros de autores e também de como configurar no sistema e definição de perfis de acesso dos usuários no sistema. Após o término do treinamento todas as pessoas envolvidas responderam um questionário sobre

o treinamento os resultados foram satisfatórios, o questionário foi desenvolvido pelo autor do artigo. No gráfico 3 mostra se os objetivos do programa (capacitação\ treinamento) foram atingidos.

Gráfico 3- Os objetivos do programa (capacitação\ treinamento) foram atingidos?



Fonte: autoria própria

Das 14 (quatorze) pessoas que participaram do treinamento metade deu 100% (cem por cento) afirmando que o objetivo foi alcançado e seis (seis) deram 90% (noventa por cento), ou seja, numa escala de 0 (zero) a 10 (dez), 7 (sete) pessoas deram

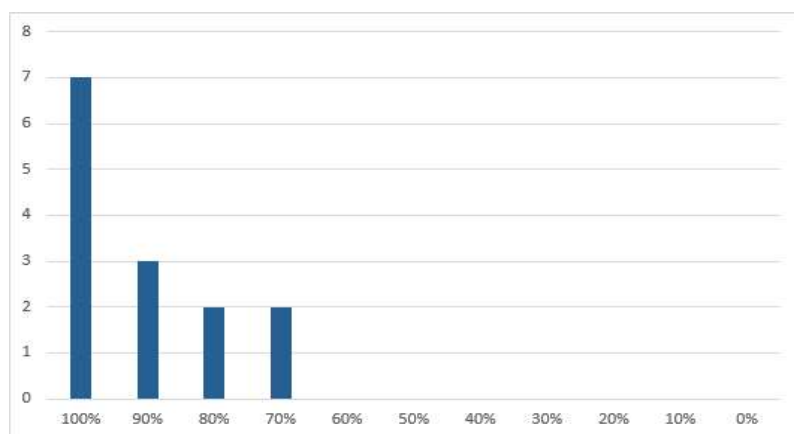
a nota máxima, somente 1 (uma) pessoa deu 80%(oitenta por cento), mas mesmo assim é uma nota alta. E para finalizar que, nessa questão, todas as pessoas atingiram seus objetivos.

Outra questão foi se os materiais didáticos e recursos



utilizados no treinamento foram materiais didáticos e recursos de grande valia. No gráfico 4 utilizados no treinamento. mostra as respostas referente aos

Gráfico 4 – Os materiais didáticos e recursos utilizados foram bons?



Fonte: autoria própria

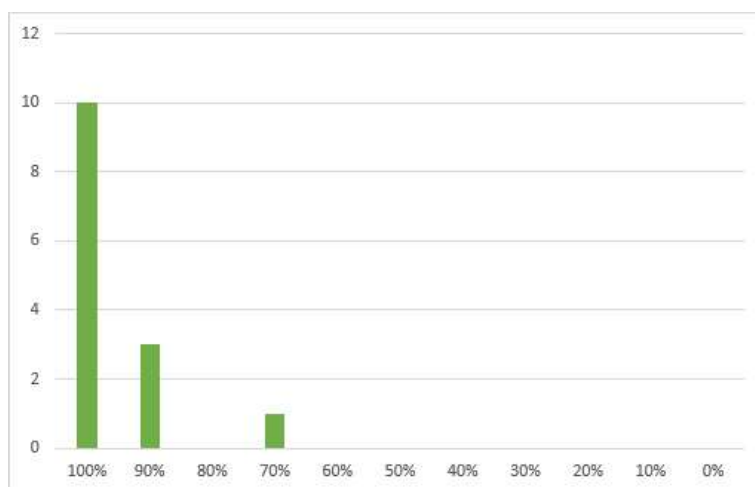
Os resultados da questão também foram satisfatórios, 2 (duas) pessoas deram 70% (setenta por cento) que o material didático e recurso são de boa qualidade, novamente metade das pessoas deram a nota máxima.

E por último, uma questão que envolve o instrutor de treinamento foi clara, pois através dele que as pessoas que receberam a capacitação tiveram mais clareza após o término. No

gráfico 5 mostra os resultados se a atuação do Instrutor foi clara.



Gráfico 5 - A atuação do instrutor foi clara?



Fonte: autoria própria

O resultado dessa questão foi bastante positiva, 10 (dez) pessoas deram a nota máxima para o Instrutor e a nota mais baixa foi de 70% (setenta por cento) votada por uma pessoa.

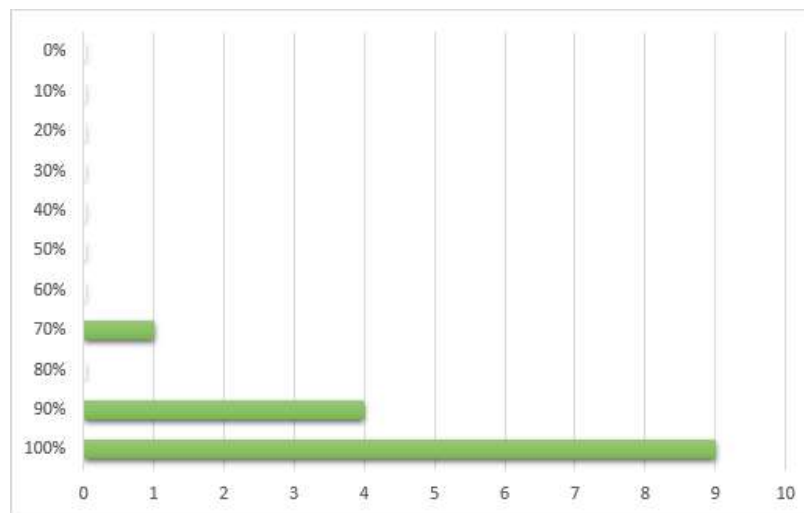
sobre pós-treinamento se elas melhoram desempenho ou não no sistema. Uma das perguntas foi se o sistema é aplicável profissionalmente. No gráfico 6 mostra se o sistema é aplicável profissionalmente.

Fase pós-treinamento

Após a fase do treinamento houve o período na qual as bibliotecárias estava utilizando os conhecimentos adquiridos no sistema Pergamum e posteriormente foi realizada uma pesquisa idealizada pelo autor do artigo,



Gráfico 6 – O sistema é aplicável profissionalmente?



Fonte: autoria própria

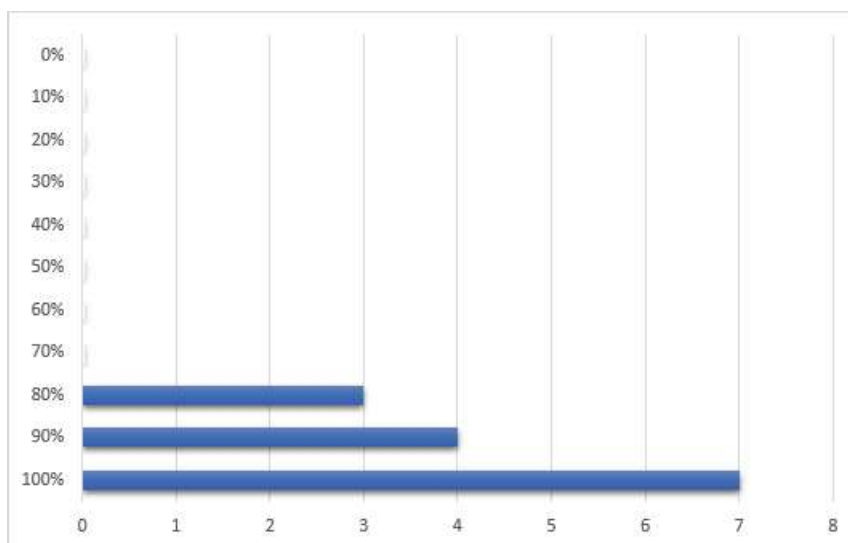
Nos resultados 9 pessoas deram a nota máxima, significa que o sistema Pergamum aplica sim profissionalmente, a nota mais baixa foi de 70% (setenta por cento) que mesmo assim é uma nota satisfatória.

E por último a questão mais importante: se após o treinamento o desempenho melhorou. No gráfico 7 mostra os resultados se depois de receber a capacitação o seu desempenho

está melhor.



Gráfico 7 - Após participar do treinamento, de 0 a 100% qual nota você daria para o seu desempenho?



Fonte: autoria própria

Analisando o resultado a conclusão de tudo isso pode-se dizer que é muito bom. Metade das pessoas responderam dando a nota máxima, ou seja, 100% (cem por cento) afirmam que o desempenho melhorou totalmente. Além disso, 4 (quatro) pessoas deram 90% (noventa por cento) afirmando que o desempenho foi melhorando em praticamente em todos os quesitos, e por último 3 (três pessoas) deram 80% (oitenta por cento) afirmando que seu

desempenho melhorou, mas que ainda faltam alguns itens a melhorar.

Conclusões

O processo de educar as pessoas dentro de uma empresa é complexo e trabalhoso. Sempre é necessário ouvir os dois lados quanto do lado profissional quanto do lado dos coordenadores/gerentes. Problemas sempre surgirão, mas com bom diálogo



soluções irão aparecer. Pesquisas sobre o clima e sobre o sistema são fundamentais para melhorar o ambiente da empresa, pois nem sempre os culpados são as pessoas que desempenham rotinas erradas, muitos casos são mal orientados ou não tem o suporte adequado.

O projeto estratégico de capacitar as pessoas na empresa é fundamental para melhorar o desempenho de todos, desde as realizações de pesquisas antes dos treinamentos, estratégia de treinamento através do público-alvo e pesquisas pós-treinamento, verificando como está a situação do funcionário após a capacitação. Toda vez que um processo é implantado, é recomendável documentar o processo como um todo e capacitar as pessoas para que não existam problemas no futuro. O ganho com treinamentos de sistema ajuda muito, além de sur-

gir possibilidades de participação das pessoas envolvidas, pois em alguns casos, dependendo do tamanho de uma organização, as pessoas que desempenham a mesma função não têm o convívio diário e através do treinamento essa convivência tende a melhorar com tempo.

Nada mais comprovado que sempre será necessário capacitar as pessoas independente da experiência e conhecimento que possui e sempre os resultados serão satisfatórios. Além disso, com pessoas dando suporte o diálogo surge e soluções sempre serão sanadas.

Para projetos futuros serão necessários implantar mais meios de educar os profissionais, não somente de forma presencial, mas também da forma a distância, como desenvolvimento de páginas de tira-dúvidas ou até mesmo um chat onde o próprio



funcionário poderá tirar suas dúvidas. A tendência futura é implantar aplicativos ou páginas web sobre o sistema que a empresa utiliza, o mundo está na era digital e sempre existirá meios de facilitar a vida das pessoas, sempre de forma clara e objetiva, para que no futuro todos sejam beneficiados.

Referência Bibliográficas

ANTÔNIO JÚNIOR, Wagner. Educação, tecnologias e cultura digital. [E-book] 2015. Disponível em <https://www.amazon.com.br/Educa%C3%A7%C3%A3o-tecnologias-e-cultura-digital-e-book/dp/B014LNRT82?tag=99e-boo-20> . Acesso 21 de out. 2016.

ARENAS, Marcela. Resistência humana em projetos de implantação de sistemas de gestão empresarial – ERP. 2015. Disponí-

vel em <https://www.linkedin.com/pulse/resist%C3%Aancia-humana-em-projetos-de-implanta%C3%A7%C3%A3o-sistemas-marcela-arenas>. Acesso 04 de nov. 2016.

CORRÊA, Juliane (org.). Educação a distância: Orientações metodológicas. Porto Alegre: Artmed, 2011.

COSTA JÚNIOR, Hélio Lemes. Tempos digitais: Ensinando e Aprendendo com Tecnologia. [E-book] 1 ed. Porto Velho: Edufro, 2012.

FALCONI, Vicente. Aprendizado e competitividade. 2016. Disponível em https://www.falconi.com/flcn_articles/aprendizado-e-competitividade/. Acesso em 03 de out. 2016.

GALVÃO, Danilo. Resistências



- às mudanças na implantação de sistemas. 2014. Disponível em <https://corporate.canaltech.com.br/noticia/infra/Resistencia-as-mudancas-na-implantacao-de-sistemas/>. Acesso 04 de nov. 2016.
- MARÇAL, Edgar; ANDRADE, Francisco Ari de (orgs.). Gestão, Ensino e Tecnologias: Práticas Docentes, Experiências e as Tecnologias Digitais. Campinas: Pontes Editores, 2016.
- PEIXOTO, Gilmara Teixeira Barcelos; et al. (orgs.) Tecnologia Digitais na Educação pesquisas e práticas pedagógicas. 23 ed. Campos dos Goytacazes: Essentia Editora, 2015.
- MICROSOFT. Soluções de negócio: marketing digital. 2011. Disponível em <http://157.55.201.12/Post.aspx?Solucoes+de+Negocio:+Marketing+Digital>. Acesso em 01 de out. de 2016.
- PRESSMAN, Roger S. Engenharia de Software. 7 ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2011.
- SOUSA, Robson Pequeno de; MOITA, Filomena M. C. da S. C.; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes (orgs.) Tecnologias Digitais na Educação. 21 ed. Campinas Grande: Eduepb, 2011.
- TAURION, Cezar. O que é transformação digital, afinal? Disponível em <http://idgnow.com.br/blog/tecnologia/2015/02/24/o-que-e-transformacao-digital-afinal/>. Acesso em 05 de out. de 2016.
- VILAÇA, Márcio Luiz Côrrea; ARAÚJO, Elaine Vasquez Ferreira (orgs.). Tecnologia, Sociedade e Educação na Era Digital. [E-book] Duque de Caxias: Uni-



versidade Unigranrio, 2016.

VILLELA, Paula. As TICs precisam ser explicadas na mídia. 2011. Disponível em <http://www.comunicacao.pro.br/setePontos/20/ticsnamidia.htm>. Acesso em 18 de out. 2016.

