

IDENTIFICAÇÃO DO TREINAMENTO À DISTÂNCIA ATRAVÉS DE PLATAFORMAS DIGITAIS: UM ESTUDO NA EMPRESA ABC LTDA

IDENTIFICATION OF DISTANCE TRAINING THROUGH DIGITAL PLATFORMS: A STUDY AT COMPANY ABC LTDA

ALANDERSON COSTA DE MORAIS¹, ANDERSON SILVA²,
MARCOS AURÉLIO KINSMAN NETO³, PAULO CÉSAR PEREIRA DA
SILVA⁴

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo identificar se a empresa ABC realiza treinamento à distância de seus colaboradores por meio de plataformas digitais. Apoiando este objetivo, foi analisado através de pesquisa, o comportamento das pessoas e o papel das organizações, além da gestão de pessoas e a sua evolução dentro do contexto empresarial, abordando as tecnologias da informação e comunicação (TIC's) dentro das organizações relacionadas ao treinamento de colaboradores na modalidade à distância. No ponto de vista da pesquisa, adotou-se o método quantitativo exploratório, trazendo clareza aos dados demonstrados através de pesquisas utilizando gráficos. As informações geradas possibilitaram de forma conclusiva que a empresa realiza o modelo à distância e que esta ferramenta é de suma importância para desenvolvimento dos colaboradores, onde uma grande parcela demonstrou satisfação e facilidades no manuseio da plataforma. Ressaltando que o estudo foi realizado apenas na empresa ABC, não podendo ser vista como regra, já que cada organização tem seu método e forma de gestão.

Palavras-Chave: Organização; Gestão de Pessoas; Treinamento; Tecnologias.

ABSTRACT

The present study aimed to identify whether the company ABC conducts distance training for its employees through digital platforms. Supporting this objective, it was analyzed through research, the behavior of people and the role of organizations, in addition to people management and their evolution within the business context, addressing information and communication technologies (ICTs) within organizations related to training distance collaborators. From the research point of view, the exploratory quantitative method was adopted, bringing clarity to the data demonstrated through research using graphs. The information generated made it conclusively possible that the company performs the model remotely and that this tool is of paramount importance for the development of employees, where a large portion demonstrated satisfaction and ease in handling the platform. Emphasizing that the study was carried out only at the company ABC, and cannot be seen as a rule, since each organization has its method and form of management.

Keywords: Organization; People Management; Training; Technology.

¹ Graduando em Administração pela Faculdade Unida de Campinas – alandersoncosta1@hotmail.com

² Graduando em Administração pela Faculdade Unida de Campinas – andersonlago@outlook.com.br

³ Graduando em Administração pela Faculdade Unida de Campinas – marcoskinsman@hotmail.com

⁴ Mestre em Administração. Professor da Faculdade Unida de Campinas – pcveper@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho trata-se de um estudo sobre treinamento de pessoas na modalidade a distância em uma empresa de varejo da cidade de Goiânia, para seu desenvolvimento construiu-se o referencial teórico a partir de autores referenciados sobre pessoas (CHIAVENATO, 2002 e 2014; ROBBINS, 2005; MOSCOVICI, 2003; BEZERRA, 2010); As Organizações (ZAGANIN, 2017; CHIAVENATO; DRUCKER, 1994; MAXIMIANO, 1992; DUTRA 2009); Gestão de Pessoas nas Organizações (CHIAVENATO, 2014; VIEIRA, 1996; REZENDE, 2002; BOSQUETTI E ALBURQUEQUE, 2005; GIL, 2006;); Tecnologia da Informação e Comunicação (KENSKI, 2003; SILVA, 2011; DAVENPORT E PRUSAK, 1998; STAIR, 1998 e 2002; SIQUEIRA, 2005; TURBAN 2004 e 2005; REZENDE E ABREU, 2003) e Treinamento nas Organizações (CHIAVENATO, 1999, 2008 e 2014; TACHIZAWA E ANDRADE, 2003; MEISTER, 1999; VERGARA, 2000; REZENDE, 2002; MULLER, 2009; SANTOS E RODRIGUES, 1999). Para a realização da pesquisa, foram levantados os procedimentos metodológicos de validação do conhecimento adquirido a partir dos autores Gerhardt e Silveira (2009), Gil (2002, 1999), Richardson (1999) e Marconi e Lakatos (2003). Os fundamentos teóricos e metodológicos serviram para o alcance do objetivo proposto, o processo de desenvolvimento e os resultados alcançados no trabalho serão apresentados na sequência.

O mundo vem passando por constantes mudanças, e os processos de formação das pessoas modificaram-se com a mesma constância, seja nas instituições de ensino, quanto nas organizações empresariais, a fim de garantir agilidade em meio aos novos tempos. Várias mudanças vêm ocorrendo de forma sistemática e dinâmica com novas metodologias para a aprendizagem, dando a possibilidade às novas ferramentas estratégicas, dentre elas, às do Ensino a Distância (EAD). Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA, 2007), a educação a distância veio como uma alternativa eficiente para driblar obstáculos existentes quanto ao modelo de ensino tradicional.

Neste cenário, o advento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), fez com que as organizações passassem por um intenso processo de transformação tecnológica. Para o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2016), a cada dia que passa, as TICs e as consequências de seu uso, vão ocupando os processos organizacionais, como capacidades oferecidas em computadores e sistemas, para que estas possa, a partir da análise de dados e informações, tomar decisões mais assertivas, bem como no que se refere aos processos de formação e treinamento de pessoal.

Essa nova realidade impõe às organizações empresariais, situações de intensas instabilidades e para que as estas sobrevivam neste ambiente instável, o capital intelectual tornou-se um valioso recurso, com isso, as TICs vêm apoiando as novas possibilidades à gestão de pessoas. Segundo o (IPEA, 2014), dentre esses modelos, está a gestão por competências, que vem sendo utilizada pelas instituições, para definir e desenvolver estratégias de treinamento de seus colaboradores, com métodos para alcançar os propósitos institucionais.

No Brasil, conforme a Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH, 2018), o investimento em treinamento e desenvolvimento vem aumentando, existe uma evolução crescente nos índices de treinamento de mão-de-obra por parte das organizações, principalmente, em função de uma maior preocupação com geração de novos negócios. Nesse contexto, o treinamento na modalidade EAD vem ganhando cada vez mais espaço na área de gestão de pessoas, com crescimento médio de 9% nos últimos anos. Uma das razões para esse crescimento é a possibilidade de aumentar a escala de treinamento com menos custos.

Em Goiás, compreende-se que essa não deve ser uma realidade diferente, ou seja, do crescimento nos índices de treinamento da mão-de-obra, bem como, na adoção de treinamento na modalidade EAD. É nesse contexto que se encontra a ABC Ltda (ABC), empresa do setor varejista de móveis e utilidades da cidade de Goiânia. Contudo, a respeito de seu processo de treinamento a distância, não se detém maiores informações.

Nesse sentido, o presente trabalho pretende realizar uma pesquisa na ABC, para analisar o processo de formação de seus colaboradores, na perspectiva de identificar se a empresa realiza treinamento na modalidade a distância. Assim, frente ao exposto, questiona-se: A empresa ABC realiza treinamento de seus colaboradores na modalidade à distância?

O trabalho tem como objetivo geral identificar se a empresa ABC realiza treinamento de seus colaboradores na modalidade a distância e como objetivos específicos: Fundamentar o treinamento de colaboradores e suas modalidades na literatura disponível; Levantar dados sobre o processo de treinamento de colaboradores na empresa ABC; e demonstrar a realização de treinamento de colaboradores na modalidade a distância pela empresa ABC.

Justifica-se a escolha do tema treinamento de pessoas na modalidade a distância por ser relevante no atual contexto organizacional. Compreende-se que, gerir pessoas vem se tornando uma tarefa cada vez mais estratégica em uma sociedade onde a informação está a um “click” de distância, garantindo um melhor aproveitamento das competências dos colaboradores. Justifica-se ainda, que o cenário atual apresenta constantes mudanças tecnológicas e as organizações precisam acompanhar esse desenvolvimento com o objetivo de realizar treinamentos práticos e efetivos de gestão de pessoas.

Nesse contexto, o ensino a distância pode ser ferramenta estratégica para as organizações que pretendem atuar de forma competitiva nesse ambiente de grande instabilidade, a escolha da empresa ABC se insere nessa perspectiva e, esse estudo poderá beneficiar outras organizações, pois poderão, por meio de consulta e análise, desenvolver um novo modelo de condução de seus colaboradores, contribuindo para que a empresa esteja à frente no mercado, com uma equipe engajada e treinada com o ensino a distância.

O estudo poderá também, contribuir com novos estudos acadêmicos, ser usado como ferramenta de apoio para o desenvolvimento estratégico de artigos científicos e trabalhos discentes. Podendo amadurecer essa nova realidade de gestão adotada pelas empresas, assim, formando e instruindo novos gestores. Além disso, poderá servir ao processo de desenvolvimento acadêmico e profissional dos autores do estudo, especialmente, em relação à aplicação teoria-prática na gestão de pessoas e desenvolvimento de novos métodos para beneficiar o intelecto pessoal.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

O referencial teórico é a parte do trabalho cujo papel é construir os fundamentos que vão orientar a pesquisa a ser desenvolvida, por isso, busca evidenciar as abordagens mais atualizadas a respeito do tema escolhido. Nesse sentido, buscando dar coerência ao estudo, levanta conceitos e discussões abordados nos trabalhos de outros autores. Dessa forma, o presente capítulo aborda: As pessoas; As Organizações; Gestão de Pessoas nas Organizações; Tecnologia da Informação e Comunicação e, Treinamento nas Organizações.

2.1 As Pessoas

Segundo Chiavenato (2014, p. 10), as pessoas são seres humanos complexos “dotados de personalidade própria e profundamente diferentes entre si, com uma história pessoal particular e diferenciada, possuidores de conhecimentos, habilidades e competências”. Ou seja, cada pessoa é única e, dessa forma, precisa ser entendida para que, os ambientes em que elas participam, possam se constituir em espaços de segurança à mesma.

Ainda conforme Chiavenato (2002), o ser humano é um ser social que vive em constante contato com o outro, possuindo restrições e limitações para obter determinados objetivos, mas

com aptidão para aprender mediante oferta de oportunidade. Por ser dinâmico, pode alterar suas ações na perspectiva do crescimento e desenvolvimento pessoal, melhorando sua realidade enquanto indivíduo capaz.

As pessoas, na medida em que buscam alcançar seus objetivos individuais, depara-se com a sociedade das organizações. Para Chiavenato (2014), as pessoas vão ser inseridas nas organizações como agente impulsionador de seus recursos, ou seja, são as pessoas que vão dinamizar as organizações, possibilitando sua constante renovação, aumento da produtividade e melhoramento competitivo em um mundo cheio de mudanças e desafios.

Segundo Robbins (2005), o comportamento por parte das pessoas não está necessariamente relacionado as atividades desenvolvidas, sendo de suma importância por parte das organizações promover a satisfação pessoal dos colaboradores, através de promoções, remuneração, motivação e relacionamento interpessoal. Nesse sentido, Moscovici (2003) relata as novas abordagens de motivação, se referindo as necessidades básicas e descobrindo novos valores a serem agrupados, e mesmo não tendo as suas necessidades realizadas, as pessoas podem trabalhar de forma positiva e desafiadora para alcançar seus objetivos.

Conforme Bezerra (2010), cada pessoa é caracterizada por um conjunto de fatores dinâmicos, possuindo de forma individual sua personalidade, podendo apresentar emoções, instintos e experiências vividas. Assim enquanto agentes dinâmicos, vão precisar das organizações para poder possibilitar seu crescimento e desenvolvimento pessoal e profissional. Ao mesmo tempo, as organizações vão precisar das pessoas não como agentes passivos e inertes, mas como agentes capazes de conduzir a organização em direção ao sucesso organizacional (CHIAVENATO, 2014).

Considerando o exposto, compreende-se que, as pessoas são portadoras de questões próprias de sua individualidade, porém, sua potencialidade só alcançará no contexto das organizações. Nesse sentido, pode-se destacar que suas ações neste ambiente serão influenciadas pela cultura ao qual se encontra, ou seja, da organização. O tópico a seguir abordará as organizações nesse contexto.

2.2 As Organizações

As organizações são espaços coletivos de transformação de recursos. Segundo Etzioni (1980 apud CHIAVENATO, 2002), as organizações se constituem intencionalmente deliberado para combinar pessoas, recursos e tecnologias na perspectiva de se alcançar objetivos

coletivamente deliberados. Vale destacar que tal deliberação parte de pessoas que, conscientemente combina as ações necessárias a este.

De acordo com Drucker (1994), as organizações são grupos humanos, formadas por pessoas capazes e desenvolvidas, com foco em um objetivo em comum. Por isso são consideradas unidades transformadoras de recursos, espaços de aprendizagem, criação e aplicação de tecnologias na perspectiva do serviço à sociedade. Além disso, articulam a utilização de recursos de forma eficiente e eficaz.

Nesse sentido, segundo Zaganin (2017), as organizações podem ser constituídas e classificadas em diversas categorias, tais como: Organizações empresariais, escolares, universitárias, hospitalares, pastorais, etc. Cada Organização vai desenvolver atividades específicas, conforme suas características e necessidades de atendimento de seu público.

Nesse contexto, as organizações, ao mesmo tempo em que desenvolvem suas atividades específicas, costumam crescer. Contudo, para Chiavenato (2014), esse crescimento acarreta maior complexidade no processamento de recursos e, conseqüente, de mais pessoas em seu ambiente interno. Ou seja, para sustentar seu crescimento precisa de mais pessoas, agentes indispensáveis à manutenção e competitividade do negócio.

Assim, as Organizações precisam mobilizar pessoas em suas atividades, pois,

As pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantém e promove o sucesso organizacional: elas passam a ser a competência básica da organização, a sua principal vantagem competitiva em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente competitivo (CHIAVENATO, 2014, p. 5).

Nesse contexto, pessoas e organizações precisam trabalhar de forma harmoniosa, pois, uma precisa da outra. Assim, Maximiano (1992) afirma que as organizações são compostas por parcerias entre indivíduo e empresa, com o objetivo de realizar os interesses de ambos. Onde as organizações percebem a necessidade de investir e estimular de forma contínua o desenvolvimento das pessoas, mantendo-se vantajosa no mercado competitivo (DUTRA, 2009). Por outro lado, as pessoas também passaram a fazer investimentos nas organizações na forma de esforço, dedicação, responsabilidade e comprometimento.

Contudo, mesmo com o comprometimento por parte das pessoas, a realidade é que as organizações precisam fazer a gestão das pessoas em seus ambientes internos. A questão é que, a forma de administrar, selecionar, identificar e treinar pessoas, tem se tornado um trabalho cada vez mais complexo pelo profissional de recursos humanos. O tópico a seguir abordará a gestão de pessoas nas organizações.

2.3 A Gestão de Pessoas nas Organizações

A gestão de pessoas é definida por Chiavenato (2014) pela formação de indivíduos e organizações, onde ambos estão interligados de forma recíproca. As pessoas dependem das organizações para alcançarem seus objetivos, por outro lado, as organizações precisam das pessoas para ter seus processos funcionais ativos. Ainda segundo o autor, as pessoas e as organizações precisam trabalhar em harmonia para que o colaborador obtenha motivação no ambiente de trabalho.

De acordo com Vieira (1996), o processo de desenvolvimento e avaliação de pessoas não é uma tarefa fácil, o profissional de recursos humanos tem encontrado de forma complexa dificuldades, para colocar em prática esse desenvolvimento no colaborador e na organização. Para Rezende (2002), gerir pessoas vem causando um desconforto crescente aos envolvidos no processo, tanto nos gestores e dirigentes, quanto nos profissionais de recursos humanos.

Já de acordo com Bosquetti e Albuquerque (2005), a gestão de pessoas desempenha uma função de extrema importância, seu papel é alinhar as pessoas com as estratégias adotadas nas organizações, contudo, nem sempre é dada a devida importância por quem a exerce. Para Gil (2006), a gestão de pessoas é um conceito estrutural, orientando os indivíduos a gerenciar o comportamento humano no contexto organizacional, e pode ser usado de forma estratégica pelas empresas no processo de selecionar pessoas competentes para o objetivo desejado.

O processo de selecionar pessoas, ocorre com a filtragem e escolha de quem melhor se adequa às necessidades da organização. O processo é estratégico e pode até ser dinâmico, assim, sendo selecionado depois de ter passado por todo o processo seletivo. Chiavenato (2014) ainda ressalta que, o processo seletivo é a harmonização entre aquilo que a organização busca no candidato e o que o mesmo tem a oferecer.

São as pessoas que formam, agregam, trabalham, desenvolvem e tornam a organização competitiva no mercado, são elas que trazem o desenvolvimento no contexto organizacional. Sem elas não existe empresa, não há funcionamento e não há vitalidade. De acordo com Chiavenato (2014), o capital humano intelectual é o fator competitivo da organização. Assim a seleção de pessoas é essencial, pois, para Chiavenato (2014, p. 118) “as organizações estão sempre agregando novas pessoas para integrar seus quadros, seja para substituir funcionários que se desligam, seja para ampliar o quadro de pessoal em épocas de crescimento e expansão.”

Considerando o exposto, há uma necessidade de aprendizagem no contexto organizacional, é o momento onde as pessoas são treinadas. Esses treinamentos são para desenvolvimento de habilidades, conhecimentos e capacidades individuais, onde o ser humano

constrói um potencial dentro da organização. Nesse sentido, Chiavenato (2014) aborda que, esses treinamentos são dados pelas organizações, oferecendo informações para o aprendizado de novos conhecimentos e para maior eficiência no trabalho.

Nesse contexto, os treinamentos são uma base para um trabalho, cercado de eficiência e resultados assertivos, onde as pessoas são o maior patrimônio das empresas, que vão desde os operários, até alta cúpula dos presidentes, tornando a empresa competitiva e diferenciada em um mercado exigente. De acordo Chiavenato (2014), é de suma importância que as pessoas envolvidas sejam talentosas, ágeis, rápidas e dispostas a encarar os desafios e assumindo os riscos.

Contudo, surge ainda um ponto que tem sido encarado com retrações pelos gestores empresariais. Com a evolução da globalização, as pessoas tem buscado nas organizações qualidade de vida, motivação, realização, e satisfação em trabalhar em equipe. Com isso, veremos no próximo tópico as estratégias usadas pelas empresas na evolução da gestão de pessoas.

2.3.1 A evolução da gestão de pessoas

Em função das transformações na sociedade e nas organizações, a gestão de pessoas também evoluiu nos últimos anos e, promoveu os profissionais de recursos humanos, dando a eles um papel desafiador e estratégico dentro das organizações. Inicialmente, a burocracia era vista como ponto crucial na gestão de pessoas, hoje o cenário é outro, são as pessoas que ocupam essa posição. Para Chiavenato (2014), a preocupação é unir a qualidade de vida do colaborador aos objetivos estabelecidos pela empresa, não somente desenvolvendo, recompensando e/ou agregando, é preciso reter esses talentos, os mantendo satisfeitos dentro das organizações.

Dessa forma, assim como o mundo vem se renovando de forma gradual e rápida, as organizações não são diferentes e, neste sentido, gerir pessoas passou a ser algo muito além da relação de empregado e empregador. Com a evolução da gestão de pessoas, as empresas vêm se adaptando e adequando aos novos métodos e são usados de forma estratégica para o desenvolvimento organizacional. De acordo com o IPEA (2014), as estratégias são determinadas através do capital intelectual, ou seja, as pessoas e os processos são base para que haja desenvolvimento e estabilidade organizacional.

Neste contexto, com a evolução da gestão de pessoas, surgiram algumas ferramentas, dentre elas, estão: Qualidade de vida no trabalho (QVT); Motivação; Premiação e Desenvolvimento Pessoal. Essas ferramentas estão sendo utilizadas de forma dinâmica, assertiva e estratégica, para alcançar um diferencial no mercado, e acompanhando o novo modelo de gestão, sem falar que os colaboradores têm escolhido as organizações com esses benefícios. Chiavenato (2014, p. 91) afirma que “[...] não são apenas as organizações que selecionam; as pessoas também escolhem as organizações em que pretendem trabalhar”.

Deste modo, com essa evolução, as organizações necessitam estar atualizadas com o surgimento de novos cenários, em um desses, é a revolução digital, que veio para otimizar os processos burocráticos, tornando tudo mais rápido e acessível. O tópico a seguir irá abordar as tecnologias da informação e comunicação.

2.4 Tecnologias da Informação e Comunicação

O século XX foi marcado por muitas mudanças na vida da sociedade. Dentre as inúmeras mudanças ocorridas, foi observado o desenvolvimento de novas tecnologias da informação e comunicação. Segundo o IPEA (2012), o avanço das tecnologias e a evolução dos computadores e dos meios de comunicação, contribuiu para a evolução das diversas áreas do conhecimento.

Neste ponto, a Internet se tornou um veículo essencial e indispensável para o crescimento e evolução das novas tecnologias da informação (TI), propiciando às organizações a redução de custos, acessos remotos, controle e organização em tempo real, oferecendo aos seus funcionários atendimento diferenciado e personalizado e enriquecimento do conhecimento intelectual (IPEA, 2012).

A respeito desse processo, Kenski (2003), afirma que as novas tecnologias de informação e comunicação são caracterizadas e difundidas pela mídia, pois, além de serem simples suportes, elas também interferem em nosso modo de pensar, sentir, agir, de nos relacionarmos com a sociedade e também em adquirirmos novos conhecimentos com a cultura de outros modelos de sociedade.

Neste sentido pode-se afirmar que as TICs são caracterizadas por possuírem a possibilidade de unir a interação comunicativa, com a linguagem digital, pois, com a velocidade que o universo informacional se altera, o homem e a organização necessitam atualizar-se para

acompanhar essas mudanças (IPEA, 2012). O próximo tópico abordará a influência da tecnologia no contexto organizacional.

2.4.1 Tecnologia nas organizações

As Tecnologias da Informação e Comunicação entraram na vida organizacional para propor novas ideias e soluções que contribuíssem para gerar dados precisos e coesos, tendo em vista, a ajuda em tomadas de decisão e plataformas que facilitam as novas formas de comunicação com os funcionários, em prol da otimização das rotinas empresariais, operacionais, estratégicas e táticas na gestão de pessoas. Segundo Silva (2011), nessa nova visão estratégica, a tecnologia da informação tem se tornado cada vez mais presente nas características organizacionais e de apoio a várias fases do ciclo de gestão.

Sabe-se que a informação no atual cenário organizacional é essencial para a competitividade, é um dos principais recursos que as empresas precisam ter para obterem vantagens competitivas no mercado em meio ao mundo que passa por constantes mudanças. Por outro lado, a comunicação e a troca de informações dentro do ambiente organizacional tornam-se cada vez mais constante e de suma necessidade singular, visto que, contribui para a gestão do conhecimento. Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2016), a informação dentro da gestão organizacional não se resume somente em tecnologia da informação ou do uso de computadores, mas sim, em um conjunto de sistemas informatizados que são utilizados pelas empresas.

O conhecimento é mais amplo, mais profundo e mais rico que os dados ou as informações, entretanto, elas se interligam, pois a informação necessita dos dados da mesma forma que a informação precisa do conhecimento. Para que a informação seja transmitida em conhecimento, as pessoas devem fazer todo o trabalho virtualmente. Isso significa que devem seguir as quatro palavras iniciadas com C: *Comparação*: como as informações referentes à situação podem ser comparadas as outras situações conhecidas? *Consequências*: como as implicações relativas às informações trazem ações para as tomadas de decisões? *Conexões*: como as relações em relação aos novos conhecimentos são acumulados? *Conversação*: o que as outras pessoas pensam a respeito da informação obtida? (DAVENPORT; PRUSAK, 1998, p. 3)

Com todos os aspectos tecnológicos, pode-se afirmar que a tecnologia se tornou uma grande ferramenta para gerir pessoas e para manter uma empresa organizada. Desta forma, os sistemas de informação transformaram-se em meios eficazes para contribuir com os avanços

tecnológicos dentro das organizações (SILVA, 2011). No próximo tópico tratará da importância dos sistemas de informações e seus impactos.

2.4.2 Sistemas de informação

Os sistemas de informação (SI) são construídos dentro da organização para facilitar a tomada de decisão e concretização de determinados objetivos. Neste contexto, Stair (1998) descreve que a informação é um dos recursos mais importantes e valiosos de uma empresa, e não pode ser confundido com dado. Neste ponto, Siqueira (2005, p. 1) afirma que, “a informação e o conhecimento se tornaram os principais recursos econômicos para a competitividade das empresas, criando uma necessidade de valorização e desenvolvimento nas organizações de forma plena e organizada”.

Percebe-se que os principais objetivos dos sistemas de informações dentro das empresas, é a propagação da informação, pois esses sistemas são considerados sistemas abertos, que através de *feedback* recebidos no ambiente interno e externo procuram readaptar-se da melhor forma, para melhor atender o ambiente ao qual é solicitado (SIQUEIRA, 2005).

Segundo Turban (2004), o conhecimento baseia-se de dados e informações dentro das organizações, onde são processados para manifestar conhecimento, experiências, práticas e técnicas, quando aplicadas em determinadas adversidades ou atividades. Os dados são processados para extraírem deduções críticas e para refletirem experiências e perícias anteriores fornecidas a quem recebe o conhecimento organizacional de alto valor potencial.

Atualmente, a gestão do conhecimento é um dos tópicos mais valorizados na área dos sistemas de informações. Rezende e Abreu (2003) ressaltam que, o conhecimento é a capacidade de interpretar. Pode fazer sentido para alguns, mas, para outros, não. Quando a informação é trabalhada por pessoas e pelos recursos computacionais, pode gerar cenários, simulações e oportunidades.

Neste aspecto, o uso da tecnologia da informação eleva-se como apoio das estratégias que são implantadas dentro da organização e ajuda a mesma a ganhar vantagens competitivas e sustentáveis, em comparação com as empresas que não utilizam a TI ao seu favor. As organizações que usam esse sistema de informação utilizam ainda os dados assertivos sobre o desempenho de seus funcionários, para melhorar os processos que já são praticados dentro das empresas (STAIR, 1998).

Neste contexto, Stair (2002) afirma que as pessoas apresentam um dos elementos mais importantes nos sistemas do conhecimento computadorizado. Assim, pode-se concluir que as pessoas através do bom gerenciamento e execução adequada de seus componentes, conseguem alavancar os aspectos organizacionais de uma empresa, pois com conhecimento correto a respeito de suas atividades, podem executá-las com maior eficiência.

Em relação ao aspecto envolvendo a operação dos SI's, faz-se necessário o aprimoramento da mão de obra especializada e a orientação adequada para que todos os funcionários estejam engajados, aprimorando o conhecimento de todas as áreas da empresa. Segundo Turban (2005), as pessoas são indivíduos que trabalham com sistemas especializados, que interagem por meio da informação com ele ou utilizam sua saída. Essas mesmas pessoas são responsáveis pelo enriquecimento das ferramentas do TI na organização.

Neste contexto, o papel dos sistemas da informação tornou-se relevante. Sua efetiva utilização como via de treinamento pelas organizações tem sido considerada crucial para a sobrevivência e estratégia competitiva. O tópico a seguir abordará o treinamento aplicado nas organizações.

2.5 O Treinamento nas Organizações

Não só as pessoas, como também as organizações têm necessidade de aprender. O aprendizado é quem determina seu futuro no mercado, por isso é tão importante estar em constante evolução. Segundo Chiavenato (1999), o treinamento é a forma mais eficaz de dar valor às pessoas, as organizações e os clientes, é através do treinamento que o patrimônio humano das organizações é enriquecido. Uma organização aprende quando um cliente relata uma necessidade e ela o ouve e soluciona o problema, aprende com mudanças em seus processos diários, aprende com construção de novos produtos e serviços e principalmente aprende com seus erros.

As organizações aprendem por que seus colaboradores aprendem. Logo, a organização se torna um lugar ideal para aprender, adquirir novos conhecimentos, habilidades e troca de informações. Para tal, segundo Tachizawa e Andrade (2003), as organizações precisam traçar estratégias que viabilizam a educação continuada, sabendo que há sempre necessidade de aprendizado e construção de conhecimento. Estratégias que visam a educação são de extrema importância no meio organizacional, pois,

O que ocorre no mundo dos negócios é que gerenciar o processo de Educação Corporativa de forma proativa, estratégica e contínua, mais do que intenção, está tornando-se uma missão das organizações competitivas. Os eventos empresariais sinalizam que a educação corporativa passa a ter, cada vez mais, papel de destaque e de extrema importância dentro do panorama empresarial, seja pela alavancagem estratégica, que é possibilitada pelo desenvolvimento dos profissionais existentes nos quadros empresariais, seja pela agregação de resultados, permitida após a captação e assimilação por seu capital humano, de maior número de competências (TACHIZAWA; ANDRADE, 2003, p. 28).

De acordo com Chiavenato (2014), dentro do contexto empresarial, a Educação Corporativa vem ganhando cada vez mais espaço e importância, isso se torna um diferencial em meio aos concorrentes, visto que, melhora o gerenciamento do conhecimento e por consequência, impulsiona os negócios, agregando vantagem competitiva. Foi neste sentido e, visando resolver os problemas enfrentados pelas organizações, que surgiram nos Estados Unidos, na década de 80, as Universidades Corporativas.

A partir desse novo conceito, a prática de criação de institutos voltados para treinamentos de pessoal ganhou força. Somente na década de 90, que essa ideia chegou ao Brasil, com isso, a prática se tornou uma alternativa para as empresas atuantes no mercado brasileiro que buscavam através do ensino, desenvolver o intelecto de seus colaboradores. Meister (1999, p. 8) descreve esse novo modelo de ensino dentro das organizações como sendo “um guarda-chuva estratégico para o desenvolvimento e a educação de funcionários, clientes e fornecedores, buscando otimizar as estratégias organizacionais, além de um laboratório de aprendizagem para a organização de um polo permanente”.

Ainda conforme Meister (1999), a Universidade Corporativa (UC) é caracterizada através da união de estruturas de ensino, sejam elas físicas ou virtuais na educação corporativa. O objetivo de sua criação se deu pelo fato de que o ensino oferecido pelas instituições formadoras não ser suficiente para acompanhar as mudanças que o mercado e as inovações tecnológicas exigem.

Segundo Vergara (2000), professores universitários, consultores externos ou gestores atuantes no âmbito empresarial, que possuam habilidades ou competências necessárias, estão aptos a serem docentes de uma UC. A autora complementa que, possuir apenas o conhecimento acadêmico não é o bastante, o profissional que optar por atuar em uma UC, precisa ter experiência na área operacional, onde está a verdadeira “prática do negócio”, sua função não será apenas em transmitir conhecimento, mas, proporcionar uma experiência que condiz com a realidade vivenciada dentro das empresas.

Neste contexto, dentro dos vários tipos de treinamentos que as organizações detêm, surgem os treinamentos na modalidade a distância, que veio como uma alternativa eficiente

para capacitação de colaboradores nas organizações. O tópico a seguir irá abordar o treinamento na modalidade a distância.

2.5.1 Treinamento na modalidade a distância

Diante das constantes transformações tecnológicas que o mundo vem passando, as organizações precisam se adaptar a tal realidade. Com isso, novos modelos de treinamentos de pessoal estão sendo adotados, dentre esses modelos, está o treinamento na modalidade a distância. As organizações necessitam cada vez mais de mão de obra qualificada, porém, não encontram no mercado externo. Chiavenato (2014) reforça que, as transformações sempre existiram na história da humanidade, mas não com a rapidez, profundidade e impacto como ocorre hoje.

Na educação Corporativa, o treinamento a distância vem ganhando espaço, como uma alternativa de construir conhecimento voltado para as necessidades de aprendizagem organizacional. Tachizawa e Andrade (2003) apontam que, o treinamento na modalidade a distância é uma tecnologia que provoca transformação, pois através dele, empresas e colaboradores são beneficiados.

De acordo com Chiavenato (2008), com a concorrência extrema que se têm no mercado atual, as corporações que conseguem desenvolver seu capital intelectual estão bem mais preparadas do que as que não se preocupam em investir nesse valioso recurso. Com isso, os colaboradores serão diretamente influenciados com essas escolhas, quem estiver do lado “certo”, ou seja, da melhor escolha, assumirá um papel fundamental. Além de gerar novos conhecimentos, irá contribuir para a construção da sua principal vantagem competitiva, a competência organizacional. As empresas precisam formar parcerias com seus colaboradores, com o objetivo de desenvolver neles, novas habilidades, conhecimentos e competências, conforme segue,

Mas as pessoas devem ser visualizadas como parceiras das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimento, habilidades, competências e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações: a inteligência que proporciona decisões racionais e que imprime significado e rumo aos objetivos globais. Neste sentido, as pessoas constituem parte integrante do capital intelectual da organização. (CHIAVENATO, 2008, p. 10)

Deste modo, o treinamento a distância ganhou espaço dentro do mundo e educação corporativa. Para Rezende (2002), o sucesso de uma organização depende de investimento em capital humano, e para que o desenvolvimento ocorra de forma eficiente, a aplicação de recursos em uma estratégia de educação continuada é fundamental, com isso, atenderá e efetivará a estratégia organizacional.

De acordo com Muller (2009), o treinamento na modalidade a distância traz consigo vantagens para as organizações, visto que, tem como característica a flexibilidade e interatividade, e com isso, a construção do conhecimento é atendida com maior rapidez. Neste sentido, com a adoção dessa modalidade de treinamento, os benefícios proporcionados às organizações são bastante atrativos, pois reduz custos com treinamentos presenciais, traz rapidez e agilidade no treinamento de seus colaboradores, tem maior abrangência e alcance territorial e melhoria na gestão.

Em concordância com, Tachizawa e Andrade (2003 apud MULLER, 2009) ainda ressaltam outras vantagens com a sua utilização, como, flexibilidade de espaço e tempo, ambiente interativo, facilidade de voltar o conteúdo quantas vezes julgar necessário, reciclagem contínua do conhecimento, menor interferência na rotina de trabalho, dentre outras. A internet oferece rapidez caso se faça necessário a atualização do conhecimento, principalmente se a organização precisar incluir novos produtos e/ou serviços em seu portfólio. Além disso, através do treinamento à distância, a empresa consegue formar seus colaboradores sem a necessidade de deslocamento para centros de treinamentos.

Na conclusão de Santos e Rodrigues (1999), os profissionais não se ausentarão de seus postos de trabalho, a produtividade será maior, aumentando a possibilidade de novos negócios e por fim, a lucratividade e eficiência terão crescimento. Todos os fatores apresentados reforçam a ideia de que há a necessidade de ter uma Educação à Distância no âmbito corporativo. Seus benefícios são de extrema importância para os colaboradores e para a organização.

3 METODOLOGIA

Metodologia Científica é o meio pelo qual se percorre com a finalidade de chegar ao objetivo almejado ou a uma condição fornecida para se chegar ao conhecimento de determinada ciência. Gil (1999) defende que a metodologia é o conjunto de processos técnicos e intelectuais, que são utilizados com o objetivo de chegar ao conhecimento. O autor reforça que, só será

considerado conhecimento científico, se as identificações dos passos para a sua verificação forem realizadas, ou seja, é necessário que os métodos que possibilitaram o conhecimento sejam determinados.

Segundo Richardson (1999), a sociedade encontrou no método científico a forma para validar um conhecimento adquirido que não tinha uma comprovação, isto é, o autor afirma que qualquer pesquisador que repetir a investigação, levando em conta as mesmas circunstâncias, irá encontrar um resultado semelhante, se o conhecimento for obtido a partir de um método científico.

Assim, a metodologia neste trabalho, será a ferramenta utilizada para a realização da pesquisa, em conjunto com as teorias aqui abordadas. Os métodos, técnicas, e instrumentos na perspectiva de formulação de contribuições, serão utilizados para a realização da pesquisa e obtenção de resultados.

3.1 Pesquisa

Segundo Gil (2002, p. 17), pode-se definir pesquisa “como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. Ainda segundo o autor, “a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema” (GIL, 2002, p. 17).

Em termos gerais, a pesquisa desenvolve-se em inúmeras fases ao longo de um processo, que vai desde a situação problema até a satisfatória apresentação dos resultados. É notório que, toda e qualquer classificação se faça mediante a algum critério estabelecido. Gil (2002) argumenta que as pesquisas podem ser classificadas em três grandes grupos: exploratórias, descritivas e explicativas.

3.2 Método

Método pode ser definido como o caminho para chegar a um fim, logo, o caminho que irá direcionar a um objetivo. Marconi e Lakatos (2003) definem método como sendo o conjunto das atividades organizadas, visando segurança e economia, permitindo alcançar o objetivo almejado. Nas palavras de Gerhardt e Silveira (2009, p. 11), “metodologia científica é o estudo

sistemático e lógico dos métodos empregados nas ciências, seus fundamentos, sua validade e sua relação com as teorias científicas”.

De modo geral, o método científico é basicamente o agrupamento de dados iniciais e um sistema de operações ordenadas moldado para a elaboração de conclusões, de acordo com os objetivos estabelecidos. Para a realização desta pesquisa, adotou-se neste trabalho a pesquisa quantitativa quanto á abordagem, a pesquisa exploratória quanto aos objetivos e o estudo de caso quanto aos procedimentos, pois, tem como finalidade identificar se a empresa ABC realiza treinamento de seus colaboradores na modalidade a distância.

A pesquisa deste trabalho utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário elaborado na plataforma *Google Forms* em função da praticidade e rapidez, tendo em vista que, praticamente todos os funcionários têm acesso à internet. A pesquisa foi realizada entre os dias 22 a 26 de junho de 2020, onde foi enviado *link* via aplicativo de mensagens a 70 funcionários, o que representa 14% do total de 500 colaboradores diretos, sendo 42 funcionários do Centro de Distribuição e 28 funcionários das lojas de rua, dos quais 50 responderam, o que representa 10% do total de colaboradores da ABC, e representando 71,43% do total de envio da pesquisa, tendo como variação 0,7 de respostas obtidas do objetivo principal da pesquisa, o qual era 70 respostas. Por fim, os resultados da pesquisa serão apresentados no tópico a seguir conforme os dados coletados.

4 A ABC

4.1 História

A história da ABC teve início quando Antônio Rocha, natural de Goiânia, capital do estado de Goiás, começou, aos 10 anos, a ajudar seu pai na marcenaria da família, onde auxiliou até os 18 anos. Logo após, decidiu trabalhar como vendedor de móveis, deixando a marcenaria do seu pai, conseguindo sua primeira oportunidade aos 19 anos na empresa Móveis Cunha Ltda, na capital goiana. Na empresa Móveis Cunha, atuou até os seus 25 anos, tendo a oportunidade de chegar à gerência da loja, onde desenvolveu suas habilidades comerciais e de gestão. Em seguida, recebeu uma proposta para trabalhar em uma conceituada empresa varejista a nível nacional como gerente da linha de móveis, permanecendo lá por 10 anos.

Aos 35 anos, decidiu que era hora de ser dono de seu próprio negócio, através da implantação das técnicas e habilidades adquiridas ao longo dos anos. Desta forma, utilizando o dinheiro de suas economias, juntamente com seus direitos trabalhistas recebidos da sua antiga empresa, constituiu no ano de 1990, uma pequena empresa em Goiânia, chamada ABC LTDA, no mesmo segmento de sua família e contando com apenas 02 colaboradores que o auxiliavam na confecção e venda de móveis, esse primeiro formato durou 10 anos.

Em 2000, Antônio Rocha sentiu a necessidade de expansão e foi em busca de sócios e conseguiu abrir outras lojas no ramo de móveis e eletrodomésticos, deixando de produzir e somente revendendo seus produtos. No ano de 2018, Antônio Rocha comprou de seus sócios todos os direitos da empresa, se tornando novamente o único dono e diretor. Atualmente, a ABC é formada por 10 lojas físicas, atua no *e-commerce*, possui um Centro de Distribuição (CD) e, aproximadamente 500 colaboradores diretos, é líder de vendas de móveis e eletroeletrônicos no centro-oeste goiano.

4.2 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional da ABC tem por objetivo orientar e dar funcionamento à empresa. De acordo com Chiavenato (1999), a estrutura organizacional é a relação existente entre os elementos que compõe uma organização. Ainda conforme o autor, nas interações são incluídas a própria configuração da organização, cargos, e a hierarquia de autoridade. A estrutura organizacional da ABC é composta por cinco departamentos, sendo estes suficientes para atender as necessidades da empresa.

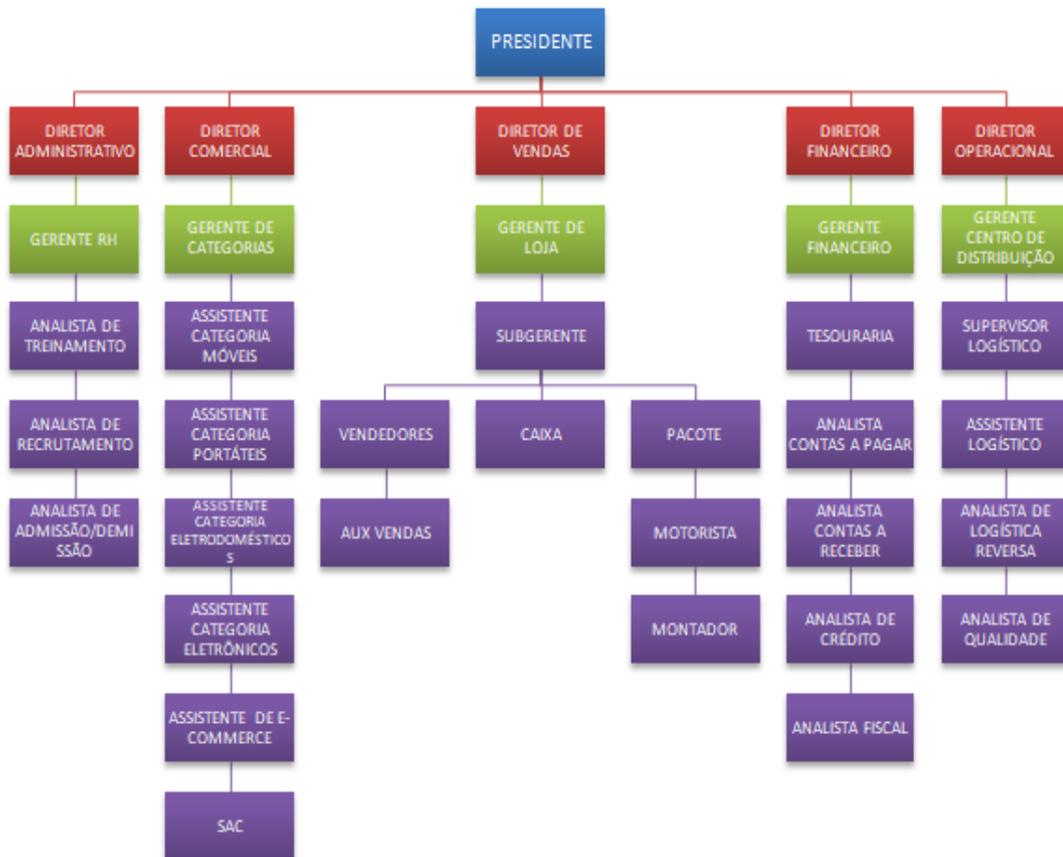
Todas as decisões pertinentes a ABC, vem do presidente, CEO da empresa. É ele que distribui as demandas e responsabilidades entre seus diretores, cada um fica responsável por administrar o departamento que lhe foi designado. Todos os diretores respondem diretamente ao presidente, bem como os gerentes, respondem diretamente aos seus diretores e os demais colaboradores aos seus respectivos gerentes.

O diretor comercial atua na seção de móveis, eletrodomésticos e eletroeletrônicos, utilitários, *e-commerce*, SAC da empresa e assuntos pertinentes a área comercial. O diretor de vendas é responsável por administrar e supervisionar os gerentes das lojas, bem como seus subgerentes, vendedores, caixa, pacote e assuntos relacionados. O diretor financeiro atua na área de finanças da empresa, com atividades relacionadas a contas a pagar, a receber, tesouraria, parte fiscal, crédito, dentre outras relacionadas. O diretor operacional é responsável pela parte

de logística, logística reversa, qualidade, distribuição, dentre outras atividades relacionadas à área.

O diretor administrativo é o responsável pela área de recursos humanos, recrutamento, admissão, demissão, treinamento e assuntos relacionados. Ou seja, essa é a unidade da ABC responsável pelo treinamento e, no caso deste trabalho, o treinamento de pessoas na modalidade à distância. O organograma apresentado na Figura 01 demonstra a responsabilidade de cada diretoria, nele podem ser vistos as responsabilidades do responsável pelo treinamento.

Figura 01: Organograma ABC Ltda



Fonte: ABC Ltda (2020)

O organograma utilizado pela ABC é o modelo clássico, no qual são apresentadas as principais informações a respeito da sua estrutura. De acordo com Chiavenato (2001), organograma é a representação gráfica da estrutura formal de uma organização. Ele nos proporciona uma visão mais simples da empresa.

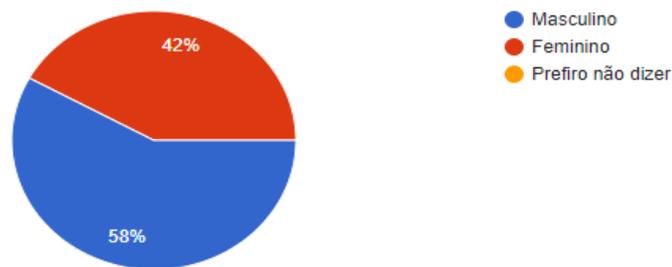
4.3 Resultados e Discussões

Para dar sequência ao desenvolvimento deste trabalho, foi realizada uma pesquisa na ABC. Um questionário com 15 questões foi elaborado com o objetivo de coletar dados junto aos colaboradores da empresa, na perspectiva de obter informações a respeito do treinamento de pessoas a distância, ofertado através de plataformas digitais. A pesquisa foi realizada no período de 22 a 26 de junho de 2020, junto a 50 colaboradores. Os gráficos demonstram os resultados alcançados por cada questão do questionário aplicado, conforme serão apresentados e discutidos a seguir:

Gráfico 01: Gênero dos Colaboradores da ABC

Gênero:

50 respostas



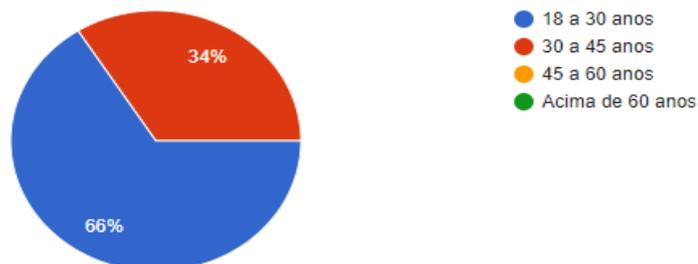
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 1 perguntou sobre o Gênero das pessoas que trabalham na ABC. O resultado, conforme o Gráfico 1, demonstra que 58% dos funcionários são do sexo masculino e 42% do sexo feminino, ou seja, a maioria dos trabalhadores são homens.

Gráfico 02: Faixa etária

Faixa Etária:

50 respostas



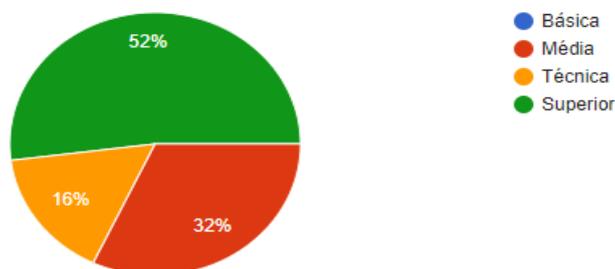
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 2 perguntou sobre a faixa etária das pessoas que trabalham na ABC. O resultado, conforme o Gráfico 2, demonstra que o quadro de funcionários da empresa é formado em sua maioria por jovens, com idade entre 18 a 30 anos e representa 66% da sua totalidade, 34% dos funcionários têm idade entre 30 a 45 anos, e funcionários com idades acima de 45 anos não foram encontrados.

Gráfico 03: Formação

Formação:

50 respostas



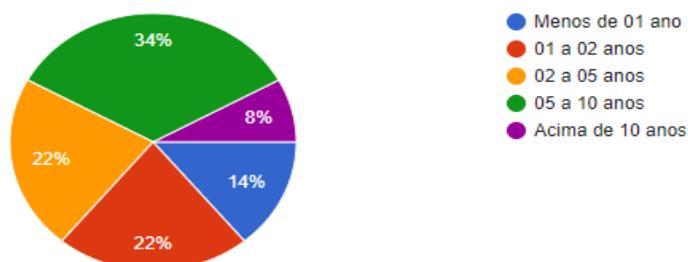
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 3 perguntou sobre a formação dos colaboradores da ABC. O resultado, conforme o Gráfico 3, demonstra que a empresa é composta em sua maioria por colaboradores que tem formação, percebe-se que são profissionais qualificados para desempenhar as atividades da empresa, sendo que, 52% de seus colaboradores já têm o Ensino Superior, 32% têm somente o Ensino Médio e 16%, alguma formação técnica, confirmando o que diz Tachizawa e Andrade (2003), onde argumentam que as organizações precisam traçar estratégias que viabilizam a educação continuada, sabendo que há sempre necessidade de aprendizado e construção de conhecimento, sendo isso realidade na ABC.

Gráfico 04: Tempo de Empresa

Tempo de Empresa:

50 respostas



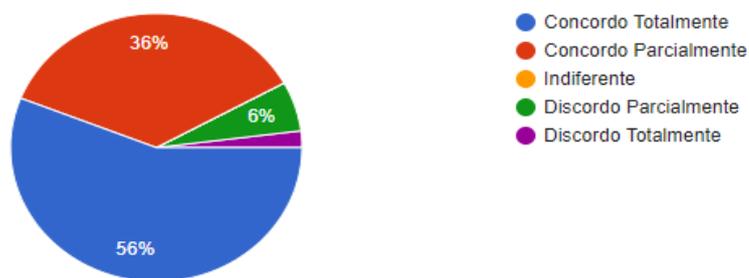
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 4 perguntou sobre o tempo de empresa dos colaboradores da ABC. O resultado, conforme o Gráfico 4, demonstra que 34% dos colaboradores têm de 05 a 10 anos de tempo de empresa, 22% com 01 a 02 anos, como também 22% de 02 a 05 anos de empresa. 14% dos entrevistados têm menos de 01 ano na empresa, e somente 8% está na ABC a mais de 10 anos.

Gráfico 05: A empresa ABC em relação ao treinamento

A empresa em que você trabalha oferece treinamentos aos funcionários?

50 respostas



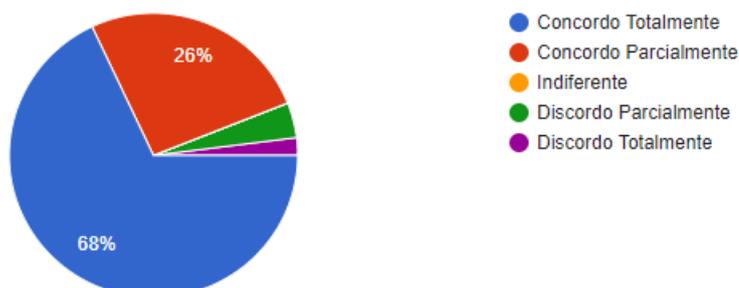
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 5 perguntou se a ABC oferece treinamento aos funcionários. O resultado, conforme o Gráfico 5, demonstra que a maioria concorda totalmente, o que corresponde a 56% dos entrevistados, 36% dos colaboradores concordaram parcialmente com a pergunta, 6% discordaram parcialmente e apenas 2% discordaram totalmente da pergunta. Desta forma, compreende-se que, para a grande maioria a empresa oferece treinamento a seus funcionários.

Gráfico 06: Treinamento através de plataforma digital

Dos treinamentos oferecidos, a empresa utiliza uma plataforma digital?

50 respostas



Fonte: Pesquisa de campo (2020).

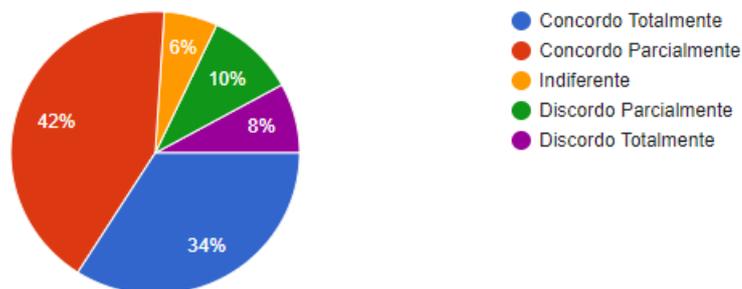
A questão 6 perguntou se nos treinamentos oferecidos pela empresa, a mesma utiliza plataformas digitais. O resultado, conforme o Gráfico 6, demonstra que a maioria concorda totalmente, o que representa 68% dos entrevistados, já 26% concordaram parcialmente, 4% discordaram parcialmente da pergunta e 2% discordaram totalmente sobre o que foi perguntado. Desta forma, compreende-se que para a maioria dos funcionários, a empresa utiliza uma plataforma digital para treinamento.

Pode-se perceber, que a pergunta anterior questionou se a ABC realiza treinamentos de forma geral aos colaboradores, segundo demonstrado, a maioria representando 92% afirmam que existe a realização dos treinamentos, entretanto, alguns desses concordam parcialmente, já com relação ao gráfico 6, questionou especificamente se dos treinamentos oferecidos, a empresa utiliza plataformas digitais, onde novamente a maioria, representando 94% afirmam que são realizados de forma digital.

Gráfico 07: Frequência dos treinamentos

Esses treinamentos digitais são realizados com frequência?

50 respostas



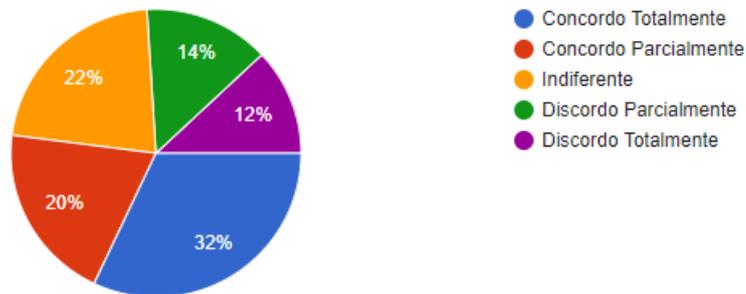
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 7 perguntou sobre a frequência dos treinamentos digitais. O resultado, conforme o Gráfico 7, demonstra que 42% dos entrevistados concordam parcialmente que os treinamentos digitais são frequentes, 34% concordam totalmente que os treinamentos digitais são frequentes, 10% discordaram parcialmente, 8% discordaram totalmente da pergunta e outros 6% se mostraram indiferentes com a questão. Assim, pode-se concluir que a grande maioria dos funcionários da ABC concordam que os treinamentos são frequentes.

Gráfico 08: Autorização de superiores para acesso á plataforma

Para acessar os conteúdos da plataforma digital, você espera teu superior solicitar?

50 respostas

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020).

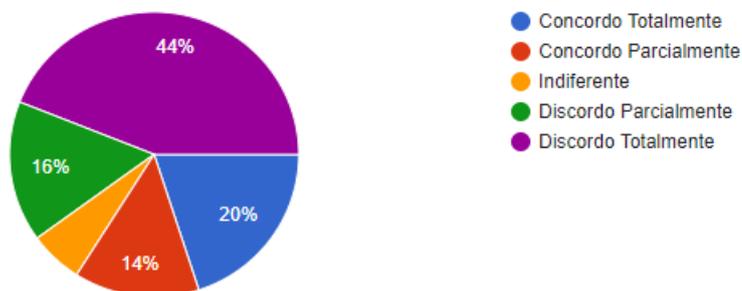
A questão 8 perguntou se os colaboradores da ABC aguardam seus superiores solicitarem o acesso á plataforma. O resultado, conforme o Gráfico 8, demonstra que 32% disseram que sim, concordaram totalmente, outros 22%, se mostraram indiferentes, 20% concordaram parcialmente, 14% discordaram parcialmente e 12% disseram que acessa a plataforma sem que seus superiores solicitem, ou seja, discordaram totalmente.

Mesmo a maioria dos colaboradores concordando com a frequência dos treinamentos, ainda esperam solicitação dos superiores para o acesso a plataforma, por outro lado, os superiores deveriam estimular os colaboradores ao acesso sem que haja cobrança.

Gráfico 09: Dificuldade no acesso

Você encontra dificuldade em acessar os conteúdos da plataforma digital?

50 respostas

**Fonte:** Pesquisa de campo (2020).

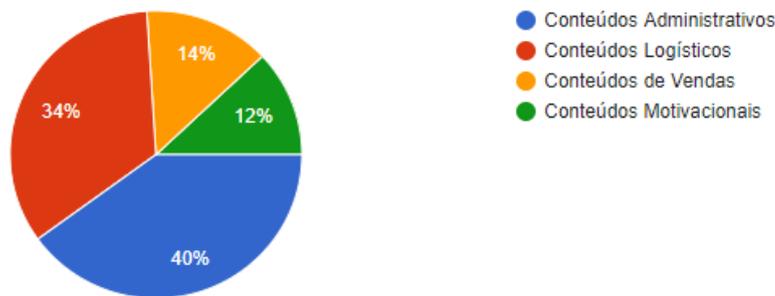
A questão 9 perguntou se os colaboradores da ABC encontram dificuldade no acesso à plataforma digital. O resultado, conforme o Gráfico 9, demonstra que 44% dos entrevistados, quase metade dos funcionários, não possuem dificuldade, sendo um ponto positivo para que o modelo de treinamento continue sendo empregado na empresa.

Entretanto, 20% concordaram totalmente, estes têm dificuldade de acesso à plataforma e necessitam ser assistidos e auxiliados, para que consigam desfrutar da melhor maneira os conteúdos disponibilizados. 16% discordaram parcialmente, 14% concordaram parcialmente e 6% se mostraram indiferentes. Pode-se concluir que a maioria dos funcionários tem alguma dificuldade no acesso, e como dito anteriormente, estes necessitam ser auxiliados para que consigam acessar a plataforma e gozar de todos os benefícios proporcionados por ela.

Gráfico 10: Principais conteúdos acessados e utilizados

Dos conteúdos abaixo, quais os que você mais acessa e utiliza:

50 respostas



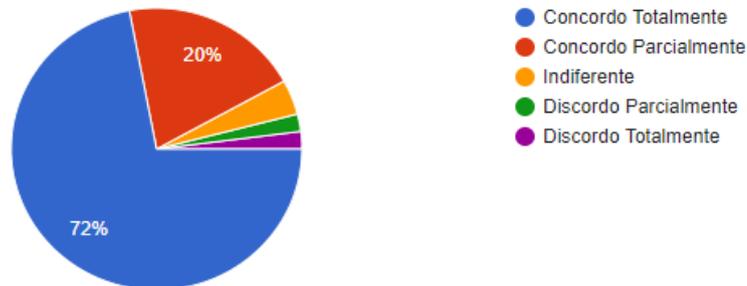
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 10 perguntou sobre quais conteúdos são mais acessados pelos colaboradores da ABC. O resultado, conforme o Gráfico 10, demonstra que a maioria acessa os conteúdos administrativos, o que representa 40% dos entrevistados, 34% relataram que utilizam mais os conteúdos logísticos, 14% escolheram os conteúdos relacionados a vendas e 12% disseram que acessam os conteúdos motivacionais.

Conclui-se que, a maioria acessa dois tipos de conteúdo (Administrativos e Logísticos). Sabe-se que os conteúdos administrativos são importantes, pois eles auxiliam desde a integração do colaborador, até conteúdos voltados a gestão de pessoas. A maioria dos funcionários que responderam o questionário, fazem parte do centro de distribuição (CD), por este motivo, os conteúdos logísticos são importantes, pois fazem parte do cotidiano local.

Gráfico 11: Facilidade do conteúdo em relação ao desenvolvimento do trabalho
Esses conteúdos facilitam o desenvolvimento do seu trabalho?

50 respostas



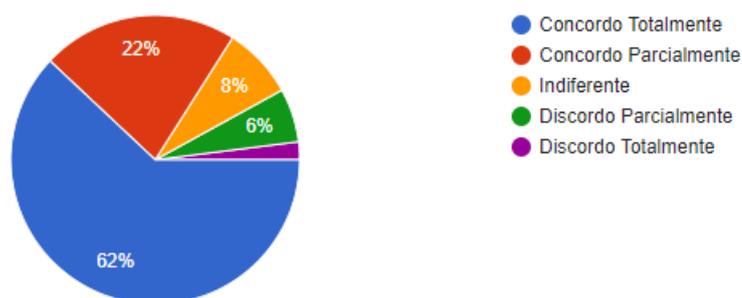
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 11 perguntou se os conteúdos facilitam o desenvolvimento do trabalho dos colaboradores da ABC. O resultado, conforme o Gráfico 11, demonstra que a maioria concorda totalmente, o que representa 72% dos entrevistados, 20% concordaram parcialmente, 4% disseram ser indiferentes, 2% discordaram parcialmente e 2% discordaram totalmente. Assim, pode-se concluir de acordo com Chiavenato (1999), que o treinamento é a forma mais eficaz de dar valor as pessoas, as organizações e os clientes, é através do treinamento que o patrimônio humano das organizações é enriquecido.

Gráfico 12: Auxílio do treinamento digital em outros departamentos

O treinamento digital auxilia na realização de novas atividades em outros departamentos?

50 respostas



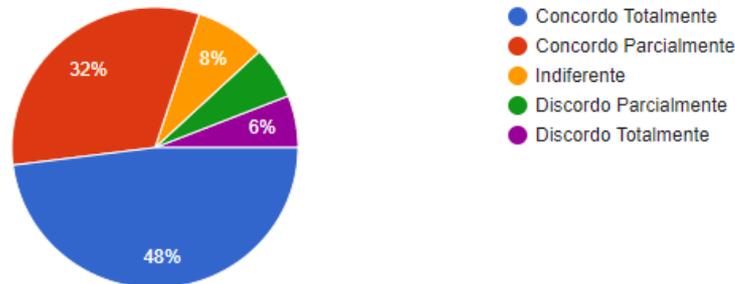
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 12 perguntou se o treinamento dentro da plataforma digital auxilia na realização de atividades em outros departamentos. O resultado, conforme o Gráfico 12, demonstra que a maioria concorda totalmente, o que representa 62% dos entrevistados, 22% concordaram parcialmente, 8% disseram ser indiferentes, 6% discordaram parcialmente e 2% disseram que não auxiliam em outros departamentos, ou seja, discordaram totalmente.

Gráfico 13: Satisfação em relação ao treinamento na plataforma

Você está satisfeito com os treinamentos realizados dentro da plataforma digital?

50 respostas



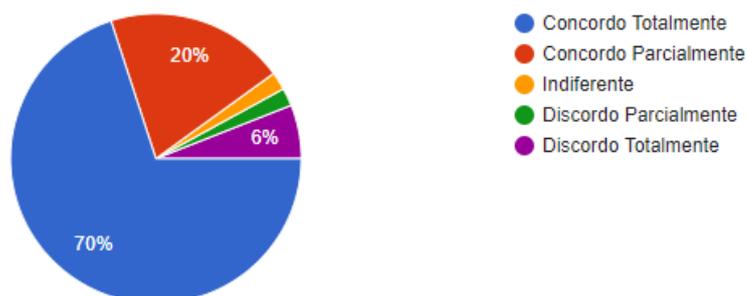
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 13 perguntou sobre a satisfação dos funcionários em relação aos treinamentos oferecidos na plataforma. O resultado, conforme o Gráfico 13 demonstra que a maioria estão satisfeitos, o que representa 48% dos entrevistados, 32% concordaram parcialmente, 8% se mostraram indiferentes, 6% discordaram parcialmente e 6% discordaram totalmente. Neste sentido, foi identificado que a maioria esmagadora dos colaboradores da ABC está satisfeita com o modelo de treinamento, fator importante, pois se compreende que estão desenvolvendo em si seu capital intelectual e irão contribuir para o crescimento organizacional.

Gráfico 14: Recomendação do treinamento para outras pessoas

Você recomendaria esse tipo de treinamento para outras pessoas?

50 respostas



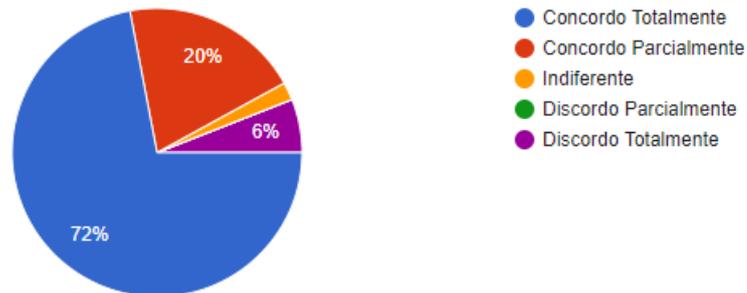
Fonte: Pesquisa de campo (2020).

A questão 14 perguntou se os colaboradores da ABC recomendariam esse modelo de treinamento para outras pessoas. O resultado, conforme o Gráfico 14, demonstra que 70% dos entrevistados, recomendariam o modelo, pois concordaram totalmente com a questão. 20% concordaram parcialmente, 6% não recomendariam, discordaram totalmente, 2% se mostraram indiferentes e 2% discordaram parcialmente. Pode-se concluir que, nesta questão, o treinamento

a distância é tão bem aceito pelos colaboradores que os mesmos o recomendariam a outras pessoas, confirmando o que destaca Tachizawa e Andrade (2003), onde argumentam que essa nova realidade traz vantagens significativas quanto ao modelo de ensino tradicional.

Gráfico 15: Valor agregado na vida pessoal e profissional
E na sua vida pessoal e profissional, eles agregam valor?

50 respostas



Fonte: Pesquisa de campo (2020)

A questão 15 perguntou se esse modelo de treinamento agrega valor na vida pessoal e profissional dos colaboradores da ABC. O resultado, conforme o Gráfico 15, demonstra que a maioria afirma que sim, totalizando 72% dos entrevistados, 20% concordaram parcialmente, 6% discordaram totalmente quando perguntados e 2% se mostraram indiferentes quando questionados.

Conforme os resultados apresentados pelos gráficos da pesquisa, pode-se concluir que, o treinamento através de plataformas digitais é uma realidade na empresa ABC, bem como é aceita e bem avaliada pelos colaboradores entrevistados, pois traz resultados satisfatórios ao desempenho da organização, facilitando e auxiliando nas atividades diárias dos mesmos. Os benefícios em relação ao modelo de ensino tradicional são mais acessíveis e práticos.

Por outro lado, alguns colaboradores encontraram dificuldade no acesso ao conteúdo, pois, não se familiarizaram com a plataforma. Neste contexto, se faz necessário uma melhoria na comunicação entre empresa e colaborador, identificando as dificuldades e limitações durante o acesso, para auxiliá-los durante o período de aprendizado.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho abordou o treinamento de pessoas nas organizações na modalidade a distância e realizados através da utilização de plataformas digitais, para ter sustentação, construiu-se um referencial teórico e metodológico a partir da literatura disponível. Apoiado nos fundamentos teóricos e metodológicos realizou-se uma pesquisa na ABC, empresa varejista de móveis e utilidades da cidade de Goiânia, com o objetivo de identificar se a empresa realizava treinamento na modalidade a distância para capacitação e desenvolvimento de seus colaboradores. A pesquisa foi realizada junto a 50 colaboradores que na sua maioria opinaram de forma satisfatória em relação aos treinamentos recebidos.

À luz dos fundamentos teóricos e metodológicos, os dados levantados foram analisados. A partir da análise dos dados, identificou-se que a implantação desse modelo de treinamento é relevante no atual contexto organizacional, que independente do ramo de atuação da empresa, a aplicação dessa modalidade de ensino pode ser fundamental para motivação pessoal e profissional do colaborador e de forma estratégica para obtenção de melhores resultados por parte da organização. No caso da ABC, a importância desse modelo de treinamento é demonstrada a partir dos resultados alcançados nos Gráficos 11, 12, 13, 14 e 15.

Contudo, no Gráfico 09 observou-se que alguns colaboradores possuem dificuldades no acesso a plataforma. Já nos Gráficos 05 e 06 os colaboradores afirmam que recebem treinamentos e estes são aplicados na modalidade a distância. Entretanto, nos Gráficos 07 e 08, uma pequena parcela dos colaboradores afirmam que estes treinamentos não são frequentes, e uma grande parte espera seus superiores solicitarem o acesso. Por fim, a maioria acessa os conteúdos administrativos e logísticos conforme observado no Gráfico 10.

A pesquisa analisou os dados e, desta forma, demonstrou que o treinamento a distância é uma realidade na empresa pesquisada, tem importância e cumpre o papel ao qual foi submetida. Nesse ponto, observou-se que pessoas capacitadas com treinamentos adequados produzem resultados mais satisfatórios. Além disso, percebeu-se que a ABC tem buscado melhorar seus processos, investindo em plataformas digitais, para treinar e desenvolver o capital intelectual de seus trabalhadores, levando-os a alcançarem performance mais alta.

Chiavenato (2014) afirma que, o treinamento a distância vem ganhando cada vez mais espaço e importância no contexto organizacional. Nesse sentido, pode-se afirmar que a pesquisa alcançou seus objetivos, pois, a partir dos dados obtidos identificou-se que a ABC realiza treinamentos aos seus colaboradores, especificamente, fundamentou o treinamento nas modalidades na literatura disponível, levantando dados sobre o processo de treinamento e

demonstrando a realização na modalidade a distância dentro da empresa. De modo benéfico, esse modelo de gestão nos dias atuais, demonstra que os treinamentos oferecidos pelas plataformas digitais, são aqueles que atendem as necessidades da organização e dos colaboradores, trazendo um bom clima organizacional.

Segundo Chiavenato (2014), o capital humano intelectual é o fator competitivo da organização, agregando conhecimentos, experiências, capacitação, satisfação empresa e colaborador, crescimento pessoal e profissional, redução de custos, e de forma estratégica, sendo um diferencial no mercado. Ainda conforme o autor, é de suma importância que as pessoas envolvidas sejam talentosas, ágeis, rápidas e dispostas a encarar os desafios e assumir os riscos.

A respeito da importância do modelo de gestão de pessoas aplicado na modalidade de treinamento a distância, conclui-se que, há um grau maior de satisfação e entrega de resultados por parte dos colaboradores e melhor condição de trabalho por parte da organização. Essa é a nova realidade do mundo moderno, as organizações que conseguem desenvolver o capital intelectual de seus colaboradores, estão bem mais preparadas do que as que não se preocupam em investir nesse valioso recurso. Entretanto, é importante destacar que foram encontradas algumas limitações no decorrer da pesquisa, pelo modo que foi conduzida, impossibilitou ir a campo, obedecendo a restrições governamentais em época de pandemia.

Contudo, propõe-se que, a ABC resolva os problemas encontrados, entre eles, a dificuldade no acesso a plataforma, que adote o modelo de mapeamento descrevendo o passo a passo de acesso para aqueles que encontram dificuldades. Foi identificado também a ausência do suporte online no momento do login, pois o mesmo possui o objetivo de sanar as dúvidas relacionadas aos conteúdos disponibilizados e problemas decorrentes.

Outro ponto, diz respeito à comunicação entre superiores e colaboradores, pois, boa parte dos colaboradores espera seus superiores solicitarem o acesso à plataforma, sendo este, um ponto negativo, pois, não deveria ser assim, estes, precisariam ser instruídos a respeito dos cursos a eles destinados. Enfim, recomenda-se um estudo mais aprofundado a respeito do tema, buscando outros meios e métodos de pesquisa, complementando o que aqui foi abordado, analisando outras fontes para enriquecimento do assunto, assim desenvolvendo mais conhecimento.

6 REFERÊNCIAS

- ABRH. **Investimento em treinamento e desenvolvimento cresceu 21% no Brasil.** 2018. Disponível em: <<https://www.abrhbrasil.org.br/cms/materias/noticias/investimento-anual-em-treinamento-e-desenvolvimento-cresceu-21-no-brasil/>>. Acesso em: 25 maio 2020.
- BEZERRA, F.D ET AL. **Motivação da equipe e estratégia motivacionais adotadas pelo enfermeiro.** Revista Brasileira de Enfermagem. Brasília: 2010.p34.
- BOSQUETI, Marcos Abílio & ALBUQUERQUE, Lindolfo G. **Gestão estratégica de pessoas: visão do RH X visão dos clientes.** Anais. Brasília: Anpad, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** São Paulo, v.4, n.1, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações.** Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**, 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** São Paulo: Editora Atlas, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração.** Rio de Janeiro: Campus, 1999, Volume 2.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração.** Rio de Janeiro: Campus, 2001.
- DAVENPORT, T. H. PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Campus, 1998.
- DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectiva.** São Paulo: Atlas, 2009.
- DRUCKER, P. **A sociedade Pós-Capitalista.** São Paulo: Pioneira. 1994.
- GERHARDT, Tatiana Engel e SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa.** 1.ed. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009
- GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4.ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GIL, A. C. **Gestão de Pessoas. Enfoque nos Papéis Profissionais.** São Paulo: Atlas, 2006.
- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.
- IPEA. **Desafios do desenvolvimento.** 2007. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/desafios/index.php?option=com_content&view=article&id=1533:catid=28&Itemid=23>. Acesso em: 05 maio 2020.

IPEA. **Estratégias para desenvolvimento de pessoas**. 2014. Disponível em: <https://www.ipea.gov.br/portal/images/stories/PDFs/livros/livros/150511_estrategias_para_densenvolvimento_de_pessoas.pdf>. Acesso em: 06 maio 2020.

IPEA. **Tecnologias de comunicação e informação e organizações da sociedade civil no contexto da comunicação para o desenvolvimento**: Uma análise exploratória inicial. IPEA 2012. Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/9465/1/Bapi_20_Tecnologias%20de%20Comunica%c3%a7%c3%a3o%20e%20Informa%c3%a7%c3%a3o.pdf>. Acesso em: 25 maio 2020.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. 3º edição. Campinas, SP. Papyrus, 2003.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. V. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MAXIMIANO, Antônio Cesar Amaru. **Introdução à Administração**. – 3a. edição. São Paulo: Editora Atlas, 1992.

MEISTER, Jeanne. C. **Educação corporativa**. 1. Ed. São Paulo: Makron Books, 1999

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento Interpessoal**: Treinamento em grupo. 13ed. Rio de Janeiro: ed. José Olympio, 2003.

MULLER, Claudia Cristina. **EAD nas organizações**. 1. ed. Curitiba, PR: IESDE, 2009.

REZENDE, D. A. ABREU, A. F. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresarial**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

REZENDE, Yara. Informação para negócios: os novos agentes do conhecimento e a gestão do capital intelectual. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 31 n. 2, p. 120-128 maio/agosto, 2002.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBBINS, S.P. **Comportamento Organizacional**. Pearson Prentice Hall. 11º ed. São Paulo, 2005.

SANTOS, Eduardo T.; RODRIGUES, Marcos. **Educação à distância**: conceitos, tecnologias, constatações, presunções e recomendações. 1. ed. São Paulo: EPUSP, 1999.

SEBRAE. **Como as Tecnologias da Informação podem salvar a sua empresa?** 2016. Disponível em: <<https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/bis/como-as-tecnologias-da-informacao-podem-salvar-a-suaempresa,101f7c99b49f8510VgnVCM1000004c00210aRCRD>> Acesso em: 25 maio 2020.

SILVA, M. **Tecnologia da informação e sua contribuição para a gestão empresarial**. Administradores.com, [sl], 03. março 2011. Disponível em: <<http://www.Administradores.com.br/informe-se/artigos/tecnologia-da-informacao-e-sua-contribuicao-para-a-gestao-empresarial/52772/>> Acesso em: 30 maio 2020.

SIQUEIRA, Marcelo Costa. **Gestão Estratégica da Informação**. Rio de Janeiro: Basport, 2005.

STAIR, R. M. **Princípios de sistemas de informação: uma abordagem gerencial**. 4 ed. Rio de Janeiro: LTC, 2002.

STAIR, R.M. **Princípios de Sistemas de Informação: uma abordagem gerencial**. 2 Ed, Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1998.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. **Tecnologias da informação aplicadas às Instituições de Ensino e às Universidades Corporativas**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

TURBAN, E. **Administração de Tecnologia da Informação: Teoria e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

TURBAN, E. MClean; JAMES, Wetherbe. **Tecnologia da Informação para gestão**. 3º Ed, 2004.

VERGARA, Sylvia Constant. Universidade corporativa: a parceria possível entre empresa e universidade tradicional. **RAP (Revista de Administração Pública)** Edição 34 Rio de Janeiro: 2000.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

ZAGANIN, S. L. **Mas afinal o que é essa tal de organização?** / Sidney ZafaninLatorre. – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2017.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO

Eu Anderson Silva RA 28084

Declaro, com o aval de todos os componentes do grupo a:

AUTORIZAÇÃO

NÃO AUTORIZAÇÃO ()

Da submissão e eventual publicação na íntegra e/ou em partes no Repositório Institucional da Faculdade Unida de Campinas – FACUNICAMPS e da Revista Científica da FacUnicamps, do artigo intitulado: Identificação de treinamento a distância através de plataformas digitais: Um estudo na empresa ABC.

De autoria única e exclusivamente dos participantes do grupo constado em Ata com supervisão e orientação do (a) Prof. (a): Paulo César Pereira da Silva

O presente artigo apresenta dados válidos e exclui-se de plágio.

Curso: Administração. Modalidade afim Graduação - TCC

Anderson Silva
Assinatura do representante do grupo

Assinatura do Orientador (a):

Obs: O aval do orientador poderá ser representado pelo envio desta declaração pelo email pessoal do mesmo.

Goiânia 31 de Agosto de 2020