

# Seminário Telecentros Brasil

Inclusão Digital e Sustentabilidade

## ***A Capacitação dos Operadores de Telecentros***

Brasília, 14 de maio de 2009

**TELECENTROS DE INFORMAÇÃO E  
NEGÓCIOS COMO VEÍCULO DE  
EDUCAÇÃO CORPORATIVA PARA  
MICROEMPRESAS E EMPRESAS DE  
PEQUENO PORTE**

# Situação

- Capacitação na MPE:

- 79% dedicaram menos de oito horas anuais por empregado

A capacitação na ME EPP é ainda bem menor em comparação com as médias e das grandes empresas

# Capacitação no Ambiente da ME EPP

Condições	Citações [%]
	Especialistas
Educação e Treinamento	16,2
Políticas Governamentais	20,2
Apoio Financeiro	20,4

# Capacitação no Ambiente da ME EPP

- O percentual ampliou de:
  - ▣ 1999 = 49,4%
  - ▣ 2003 = 66,7%

# Capacitação no Ambiente da ME EPP

- A capacitação aparece como prioridade de investimento da empresa:
  - 61,8 % desejam investir em capacitação e desses
    - 85,0 % prefere treinar seus empregados no próprio estabelecimento.

# Capacitação da ME EPP: Tendências

- A educação setorial, isso é, em atividades específicas ou para determinadas categorias profissionais é uma evolução na solução de problemas de capacitação dessas empresas

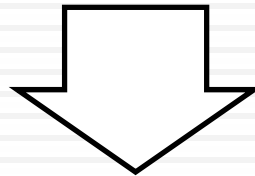
# Capacitação da ME EPP: Tendências

- Possivelmente serão promovidas por associações, sindicatos ou organizações não governamentais, por meio de parcerias, envolvendo universidades ou institutos que têm competência para agregar valor aos programas educacionais.



# Capacitação no Ambiente da ME EPP

**A Educação Corporativa não é um produto  
acessível às empresas de menor porte**



*Os TIN surgem nesse contexto como o veículo ideal de  
amplificação dos esforços em torno de um novo modelo  
educacional, complementar a estrutura atual, capaz de eliminar  
a distância de capacitação e aprendizado contínuo entre as  
grandes empresas e as ME e EPP*

# UC: Adequado às ME EPP ?

- O porte influencia na viabilidade da universidade corporativa na ME EPP ?
  - Não, pois os alicerces da educação corporativos estão na **estratégia empresarial** e não na infra-estrutura ou no orçamento.
  - Entretanto, a limitação orçamentária pode comprometer o pleno funcionamento de uma universidade corporativa na ME e EPP, por isso:

# UC: Adequado às ME EPP ?

- Os elementos que irão adequar o projeto de capacitação integrado à estratégia da empresa e os seus recursos financeiros são aqueles relacionados com a **clareza e convergência dos objetivos.**

# UC: Adequado às ME EPP ?

- Quanto mais focado estiverem as metas e resultados esperados da ME EPP mais exato estará o curso da universidade corporativa, o que não vai demandar esforços adicionais de correção de rota.

# UC: Adequado às ME EPP?

- Mais do que em outro tipo de empresa, aqui a UC deve ser tratada como uma unidade de negócio.

# UC: Adequado às ME EPP?

- As três atividades principais da UC nada têm a ver com seu tamanho. São elas:

1. Otimizar o desenvolvimento da força de trabalho
2. Utilizar o conhecimento e experiência dos empregados para orientar às melhores práticas em todos os projetos desenvolvidos na empresa.
3. Auxiliar as atividades de pesquisa e o desenvolvimento da empresa

# A PESQUISA

# Justificativa

## DO PONTO DE VISTA DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Não existe um movimento coordenado para maximizar o aproveitamento destes esforços para as ME EPP, como é o caso das grandes empresas.

*Mesmo quando existe, é grave o descompasso da proposta educacional com as necessidades empresariais*



# Justificativa

## DO PONTO DE VISTA ACADÊMICO

Contribuição à literatura na área, pois ainda há poucos trabalhos no Brasil, voltados para EC Setorial e especificamente para ME EPP

# Pesquisa

- Identificar o referencial conceitual e prático para a estruturação de um **modelo de educação corporativa**, voltado ao aprendizado contínuo, que possa apoiar o desenvolvimento das ME EPP tendo como apoio **os Telecentros de Informação e Negócios**.

# Objetivos

- Propor uma nova abordagem e metodologia para **eleva**r o grau de informação e conhecimento das microempresas e empresas de pequeno porte.
- Desenvolver o **modelo de capacitação empresarial** para ME EPP, a partir de TIC baseada nos TIN, contemplando também conteúdos específicos de gestão.

# CONTRIBUIÇÕES

# Contribuições

---

- Conhecer o potencial da Educação Corporativa aplicado às microempresas e empresas de pequeno porte.

# Contribuições

- Identificar as possibilidades de ampliação da ação dos TIN, especificamente no que se refere à capacitação empresarial.

# Contribuições

- Compreender o processo de aquisição de conhecimento do ponto de vista empresarial baseado em TIC

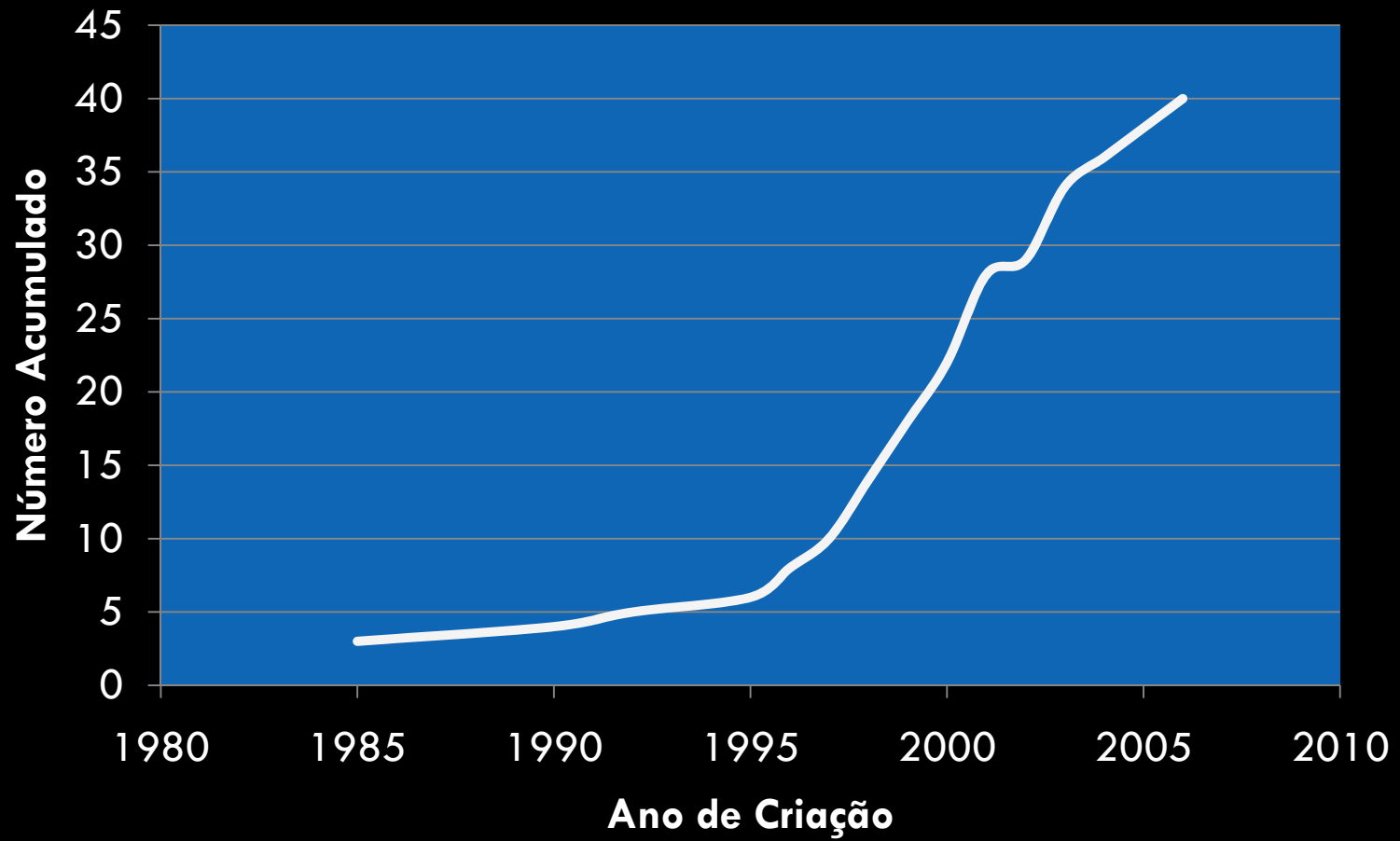
# Contribuições

- Identificar a potencialidade de desenvolver **Políticas Públicas** voltadas para o processo de desenvolvimento de competências organizacionais, especialmente àquelas voltadas para melhoria da competitividade empresarial de microempresas e empresas de pequeno porte.



# INDICAÇÕES DA REVISÃO DE LITERATURA

# Panorama Nacional



# Estratégias

Fonte: Barley, 2007, p. 54

**Da orientação**

**individual para**

**orientação**

**organizacional**

**Fundamento Tático/**

**Orientação Organizacional**

A função do aprendizado é a construção da eficiência organizacional por meio da capacitação.

**Fundamento estratégico/**

**Orientação Organizacional**

O aprendizado está inserido no ambiente de negócios para obtenção de vantagem competitiva

**Fundamento Tático/**

**Orientação Individual**

A função do aprendizado é construir as competências dos empregados.

**Fundamento Estratégico/**

**Orientação Individual**

A função do aprendizado é incrementar a performance individual

**Dos fundamentos táticos para os**

**fundamentos estratégicos**

# Universidades Corporativas Virtuais

- A integração de esforços via tecnologias de ensino à distância para:
  - ▣ Ampliar o alcance e a qualidade da capacitação
  - ▣ Aportar novas perspectivas de aprendizado.

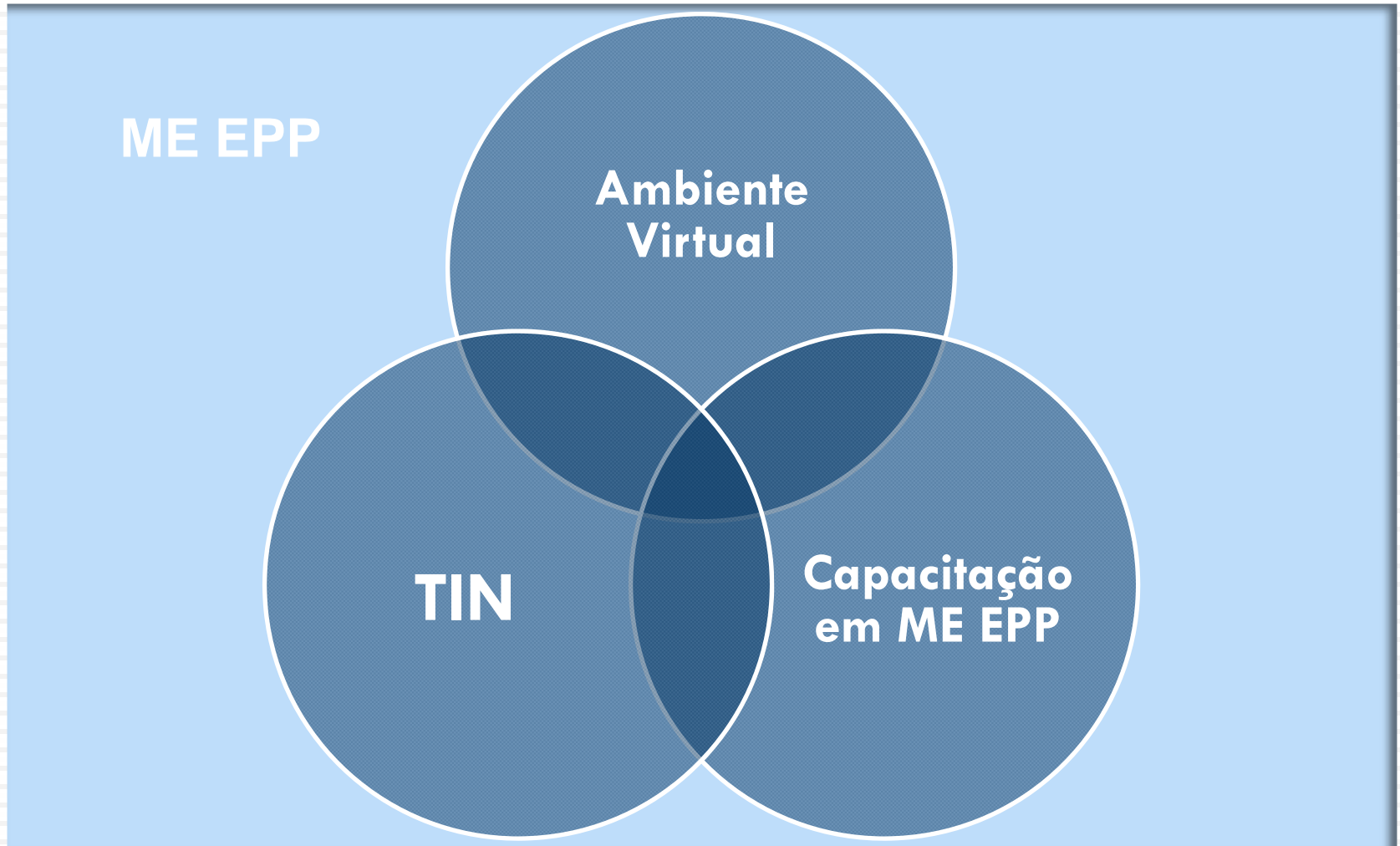
# Universidades Corporativas Virtuais

- Modelos implantados e recomendados para universidade corporativa em ambiente de microempresa e empresa de pequeno porte.
- Problemas e características do uso de tecnologias de informação e documentação na ME EPP
- Conteúdos Empresariais
- A Deficiência de Tecnologia da Informação nas ME EPP

# Solução

- Intersecção entre as possibilidades de associação da capacitação em modo virtual e os objetivos do Programa Telecentros de Informação e Negócios.

# Solução



# SITUAÇÃO ATUAL



# Educação Corporativa de 4ª. Geração

- Educação Corporativa de 4ª. geração ou educação corporativa virtual
  - ▣ Uso intensivo de tecnologias não presenciais, fortemente apoiada nos conceitos da Web Semântica ou Web 2.0.

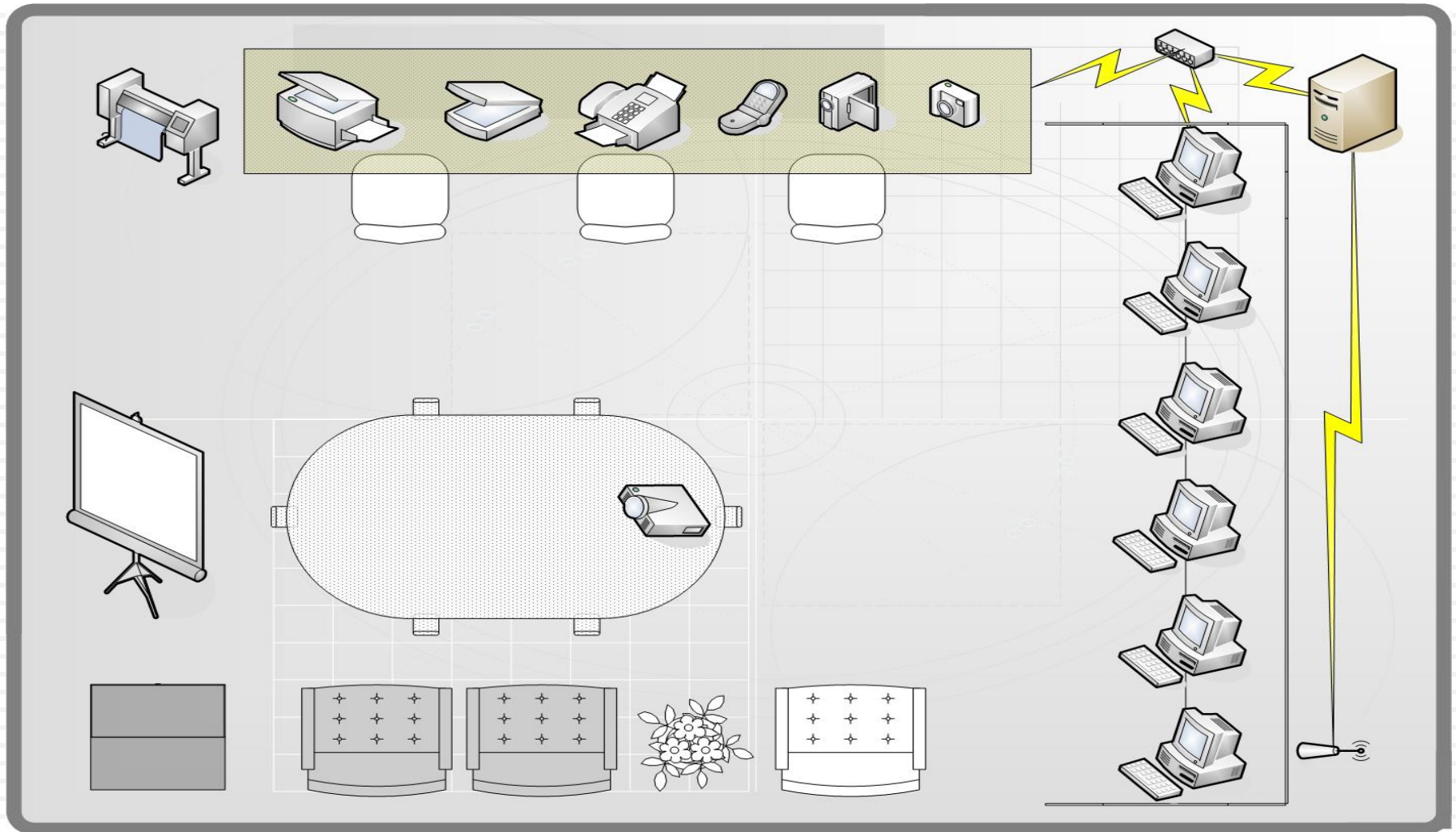
# E-learning

- Criar a atmosfera adequada para seguir os requisitos de capacitação à distância em meio virtual:
  - ▣ O desenvolvimento da cultura do aprendizado.
  - ▣ A introdução e valorização de produtos e serviços via web.
  - ▣ O relacionamento com profissionais de capacitação.

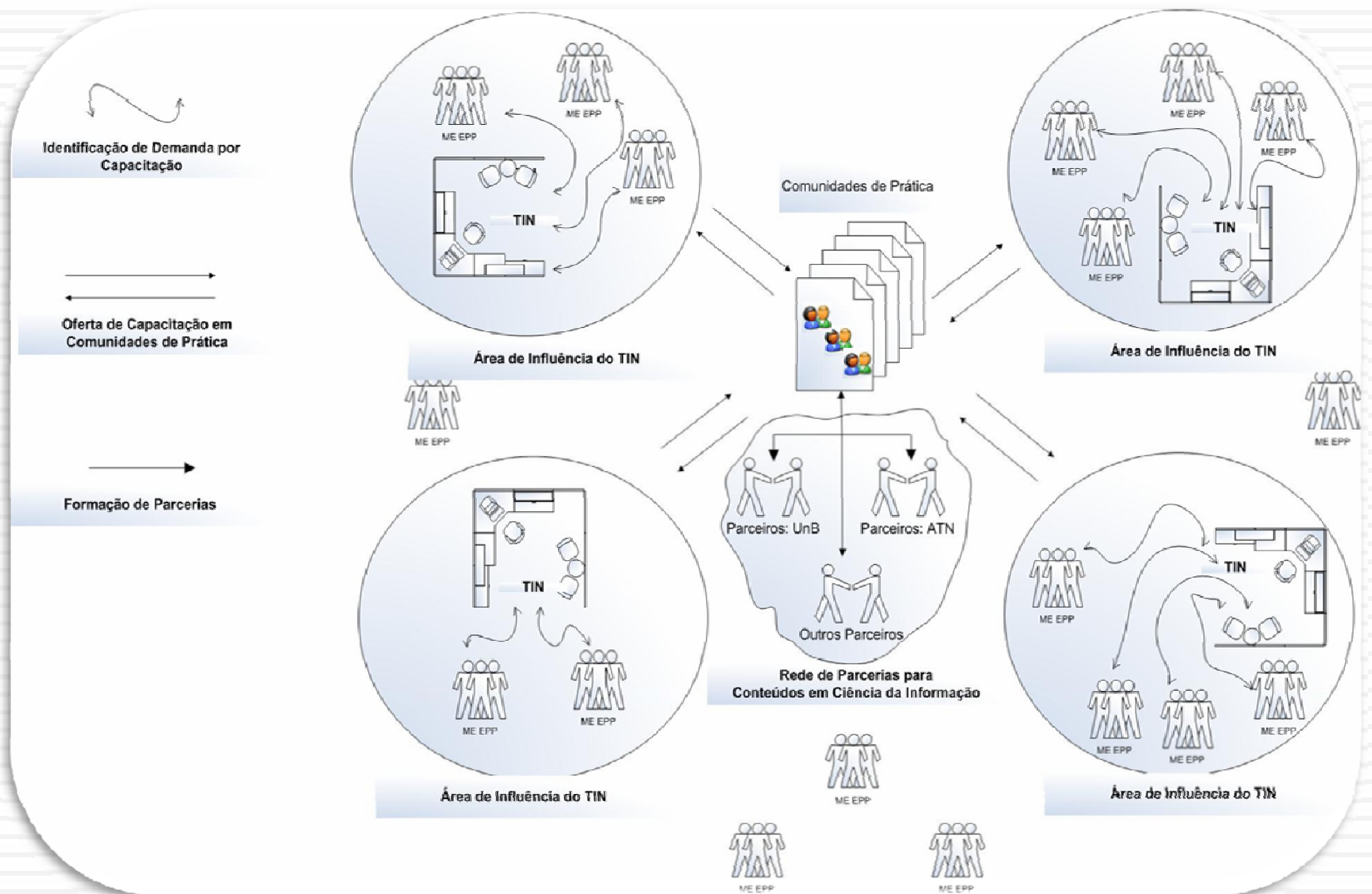
# Metodologia de Aprendizagem

- Aprendizagem Situada com especial relevo às comunidades de prática.
- A aprendizagem é o resultado de processos sociais que acompanham formas de pensar, compreender, resolver problemas e interagir em adição ao conhecimento explícito e formal.
- A aprendizagem não está separada da ação.

# Telecentro Multifuncional



# Modelo proposto



Fim

[lillianalvares@unb.br](mailto:lillianalvares@unb.br)

[www.alvarestech.com/lillian](http://www.alvarestech.com/lillian)