



ISSN: 1696-8352 - BRASIL – ENERO 2017

BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA MODALIDADE ENSINO À DISTÂNCIA (E-LEARNING) NAS COORPORAÇÕES

Kátia dos Santos Laranjeira*

Helena Brandão Viana**

Alexandro Landim**

Elaine Cristina Carraro**

Eli Andrade Rocha Prates**

*Especialista em Gestão Estratégica de Negócios

**Docentes nos cursos de Pós-Graduação no UNASP-HT

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Kátia dos Santos Laranjeira, Helena Brandão Viana, Alexandro Landim, Elaine Cristina Carraro y Eli Andrade Rocha Prates (2017): "Benefícios e desafios da modalidade ensino à distância (e-learning) nas coorporações", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Brasil, (enero 2017). En línea: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/17/e-learning.html>

RESUMO

Atualmente, empresas de todos os ramos de negócios, tem enfrentado inúmeros desafios dado ao contexto econômico no qual estão inseridas. Para vencer esses desafios da melhor forma e torná-las mais competitivas, diariamente estratégias são adotadas, envolvendo pessoas, pois sem dúvida, são consideradas a parte mais importante de uma empresa, por representá-la junto aos seus clientes e terem o poder de negociação, e são desafiadas a produzirem mais, em menos tempo e com melhor qualidade. Para isso, empresas têm buscado manter seus profissionais mais produtivos e adequados às suas estratégias, investindo cada vez mais em treinamento e desenvolvimento. O treinamento e desenvolvimento de profissionais em uma empresa são tarefas que envolvem diversas áreas e uma logística bastante complexa, gerando um grande investimento no projeto de treinamento, planejamento, execução, deslocamento de pessoal, fornecedores, ente outros. É possível dizer, que a velocidade com que as informações chegam hoje às pessoas, empresas e a rapidez com que acontecem mudanças nas organizações geraram uma necessidade maior de treinamento, do que somente o tradicional poderia suprir. Na busca da solução para esses e outros desafios corporativos, surgiu uma alternativa bastante interessante e viável: e-Learning. É uma forma de aprendizagem à distância que utiliza entre outras mídias, o computador como mediador do processo. O e-Learning tem se mostrado a solução ideal para atender às necessidades corporativas de treinamento e desenvolvimento de pessoas nas empresas e, diante desta opção as corporações devem conhecer as formas de e-Learning disponíveis no mercado e compreender sobre seus benefícios, desafios e como a ferramenta poderá auxiliar em seus objetivos estratégicos. Desta forma, o presente trabalho teve como objetivo principal, compreender quais são os benefícios e desafios em utilizar esta modalidade de treinamento nas organizações e avaliar se, de fato, o ensino a distância é favorável e atende as expectativas dos treinadores (empresas) em termos de conhecimento versus

investimento, e dos treinados (funcionários). A metodologia utilizada foi revisão bibliográfica e pesquisa qualitativa aplicada a 391 funcionários de dois setores de uma empresa do ramo da aviação do setor de prestação de serviços. Após aplicação da pesquisa, foi possível analisar e concluir que de fato esta modalidade de ensino a distância nas organizações, é uma tendência que tem mostrado bons resultados de economia e que os funcionários estão satisfeitos e motivados.

Palavras-chave: Ensino à Distância (E-Learning), Treinamento; Educação corporativa.

BENEFITS AND TYPE OF CHALLENGES DISTANCE LEARNING (E-LEARNING) IN CORPORATIONS

ABSTRACT

Currently, companies from all business sectors have faced numerous challenges, given the economic context in which they operate. To meet these challenges in the best way and make them more competitive, daily strategies are adopted, involving people, because without doubt, are considered the most important part of a business, by representing it along to their customers and have the negotiating power and they are challenged to produce more in less time and with better quality. For this, companies have sought to keep their most productive and professional knowledge to their strategies, investing in training and development. Training and development professionals in a company are tasks involving several areas and a complex logistics, generating major investment in planning, implementation, staffing shift, suppliers, among others. You can tell, that the speed with which information now reach the people, businesses and the speed with which changes occur in organizations generate a greater need for training than just the traditional can supply. In search of the solution to these and other business challenges, there was a good alternative and viable: the e-Learning. It is a form of distance learning using among other media, the computer as a mediator in the process.

This study aimed to understand the distance education meets the expectations of coaches (companies) in terms of knowledge versus investment, and trained (employees). The methodology used was quantitative research applied to 391 employees in two sectors of aviation branch of the company in the service sector. Fact to conclude that this type of distance learning in organizations is a trend that has shown good results in economy and that employees are satisfied and motivated.

Keywords: Distance learning (e-Learning); Training; Corporate Education.

BENEFICIOS Y TIPO DE DESAFÍOS ENSEÑANZA A DISTANCIA (E-LEARNING) EN LAS EMPRESAS

RESUMEN

Actualmente, las empresas de todos los sectores de negocios han enfrentado a numerosos desafíos, teniendo en cuenta el contexto económico en el que viven. Para hacer frente a estos desafíos de la mejor manera y hacerlas más competitivas, se adoptan las estrategias diarias, como la participación de las personas, porque sin dudas, son considerados como los más importantes de la parte de trabajo, mediante la representación a lo largo de sus clientes y tienen el poder de negociación y ello tiene el desafío de producir más en menos tiempo y con mejor calidad. Para esto, las empresas han tratado de mantener sus conocimientos más productivo y profesional a sus estrategias, la inversión en formación y desarrollo. Formación y desarrollo de profesionales en una empresa son las tareas que implican varias áreas y una logística compleja, lo que genera una inversión importante en la planificación, ejecución, cambio de personal, proveedores, entre otros. Se puede decir, que la velocidad con que la información llegue a la gente ahora, las empresas y la velocidad con que se producen los cambios en las organizaciones generan una mayor necesidad de formación que sólo el suministro de la tradicional. En busca de la solución a estos y otros desafíos de negocios, había una buena alternativa y viable: el e-Learning. Es una forma de aprendizaje a distancia utilizando, entre otros medios, el ordenador como mediador en el proceso. Este estudio tuvo como objetivo comprender la educación a distancia cumple las expectativas de los entrenadores (empresas) en términos de conocimiento frente a la inversión, y entrenados (empleados). La metodología utilizada fue la investigación cuantitativa aplicada a 391 empleados en dos sectores de la rama de la aviación de la compañía en el sector de servicios. hecho llegar a la conclusión de que este tipo de educación a distancia en las organizaciones es una tendencia que ha mostrado buenos resultados en la economía y que los empleados están satisfechos y motivados.

Palabras clave: Aprendizaje a distancia (e-learning); Formación; Educación Corporativa.

INTRODUÇÃO

No passado, as organizações se preocupavam muito em obter os melhores recursos materiais, para a construção de uma infraestrutura, que possibilitassem alcançar bons indicadores de produção. E que por sua vez, permitiam obter ótimos resultados econômicos, já que teriam cada vez mais excedentes para comercializar. Essa forma de pensar e administrar das empresas predominou por um tempo, tendo início na época da Revolução Industrial. Hoje este conceito mudou. Estudiosos começaram a voltar sua

atenção para um dos fatores mais importantes dentro da organização que é a influência do homem e a sua capacidade transformar e pensar. Podemos dizer que estes fatores são abstratos não mais recursos físicos como no passado. Estamos vivendo a era do conhecimento.

Neste sentido Lemos (2014), afirma que nas últimas décadas o conhecimento tomou lugar central nas organizações e diz que o desafio das empresas está na transformação de uma economia industrial para uma economia ancorada em ativos intangíveis, com foco no capital intelectual. Hoje uma organização torna-se competitiva ao acrescentar valor ao cliente, desenvolvendo e comercializando novos produtos ou serviços que sejam diferentes dos demais já existente, agregando algum fator que o cliente entenda como necessidade dele.

Segundo Kaplan e Norton (1997), ativos intangíveis, neste caso o capital intelectual, é o principal responsável por lançamentos de produtos e serviços inovadores, evidenciando a importância de um bom gerenciamento desses ativos para o aumento da competitividade.

Portanto, é por meio do conhecimento e da aprendizagem que pessoas compõem o quadro funcional de uma organização, gerando inovações, melhorando processos e desenvolvendo novos serviços.

Para Chiavenato (2004), as pessoas tem uma capacidade incrível de aprender e se desenvolver e neste sentido a educação está no centro desta capacidade. Para ele, educar representa a necessidade do ser humano de trazer de dentro para fora as suas potencialidades interiores. Assim, todo modelo de formação, capacitação, educação, treinamento ou desenvolvimento deve assegurar ao ser humano a oportunidade de ser aquilo que pode ser a partir das suas próprias potencialidades, sejam elas inatas ou adquiridas. Desenvolver pessoas é sobretudo, dar formação básica para aprender novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem.

As organizações estão se dando conta disso, e notamos uma crescente preocupação com a formação de seus funcionários. Hoje são várias as empresas que criaram centros de treinamento ou universidades corporativas com objeto de treinar e desenvolver seus funcionários.

Bonfim (1995), explica que o treinamento tem importância significativa para o desenvolvimento das civilizações, desde de épocas remotas, à medida em que o homem foi inventando e criando, precisou desenvolver a linguagem e comunicação de transmitir

conhecimento e habilidades para seu semelhante. Não importava o método e recurso utilizado e sim que o aprendizado fosse obtido. No contexto da empresa, o treinamento surge para solucionar dificuldades, o autor, comenta que o treinamento permitiu a desconcentração do saber e do poder, na medida em que houve uma difusão maior do conhecimento dentro da empresa para todos os níveis hierárquicos.

Para Chiavenato (2004), o treinamento tem muito a ver com conhecimento. Considerando que o conhecimento é o recurso mais importante e fundamental, a produtividade do conhecimento é que constitui a chave do desenvolvimento.

O autor menciona que o conceito de treinamento pode apresentar diferentes significados. No passado, era considerado como um meio para adequar a pessoa a seu cargo e desenvolver a força de trabalho da organização a partir dos cargos por elas ocupados. Recentemente, este conceito foi ampliado e o treinamento passa a ser um meio para impulsionar o desempenho no cargo. Modernamente, o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de melhor contribuir para os objetivos organizacionais e se tornarem cada vez mais valiosas. Desta forma, o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitir que as pessoas contribuam efetivamente para o resultado do negócio.

Tendo em vista a necessidade e importância do treinamento nas empresas, vale ressaltar que qualificar presencialmente seus colaboradores em tempos de crise, é um desafio. Empresas tentam conciliar custo e qualificação.

Para Vasconcelos e Fleury (2008), neste ambiente de globalização o desafio em criar e manter a competitividade, a alta concorrência e constante transformação exige que as empresas pensem em estratégias e práticas diferenciadas. Neste contexto, o ensino a distância é uma das estratégias disponíveis para responder necessidades de conhecimento rápido da organização moderna que consiste de uma força de trabalho em mudança geograficamente dispersa, contribuindo para redução de custos, melhoria no desempenho dos funcionários e estabelece uma cultura de aprendizagem contínua.

Esta modalidade de Ensino à Distância tem sido muito bem aceita no contexto das corporações por possuir algumas características que vão ao encontro das necessidades vivenciadas.

Lemos (2014) afirma que a utilização do Ensino a Distância, tem crescido expressivamente, nos últimos anos. Tanto no ambiente corporativo, como no ambiente acadêmico e também em ambientes de ensino no geral. Nota-se este fato, por exemplo,

ao observar o aumento no número de ofertas de cursos de Ensino a Distância disponibilizados, sendo pago ou gratuitos em diferentes formatos.

Tomaz (2015), define Educação a Distância como um modelo de ensino que possibilita que instrutores e alunos estejam em espaços geográficos diferentes e realizando tarefas em tempos diferentes. Essa modalidade de ensino acontece há muitos anos, tendo seu início com cursos por correspondências, com o passar dos anos, adaptando-se, as mudanças da sociedade e das tecnologias, para então chegar a modalidade de ensino que utilizamos hoje.

Diante do exposto, este estudo tem como objetivo principal apresentar através de pesquisa bibliográfica e estudo de caso em uma empresa do ramo da aviação que recentemente implantou esta modalidade de ensino, quais são seus benefícios e desafios para treinamento e desenvolvimento de funcionários nas organizações.

Como segundo objetivo, esta pesquisa irá analisar a percepção dos funcionários em relação ao Ensino a Distância implantada nesta mesma empresa. Para isso, foi utilizada a pesquisa de satisfação aplicada pela empresa aos funcionários que concluem os cursos disponibilizados.

Pretende-se, ao final deste estudo, concluir se a teoria apresentada embasa a prática do estudo de caso.

METODOLOGIA

Este trabalho teve como metodologia o levantamento bibliográfico e também acompanhou como estudo de caso, a implantação da modalidade de Ensino a Distância (E-Learning) na Universidade Corporativa de uma empresa do setor de prestação de serviços do ramo da aviação.

O Centro de Treinamento desta empresa está localizada em São Paulo e conta com 110 bases distribuídas por todo Brasil e 5 bases internacionais. Tendo em vista essa dispersão geográfica e o atual momento econômico do país, em 2014, iniciou-se projeto de Ensino à Distância e em 2015, ele foi implantado, com objetivo de diminuir custos para qualificar os funcionários de acordo com programas de treinamento vigentes e também de acordo com as leis e normas que regem a aviação.

A primeira fase deste trabalho refere-se ao levantamento de referencial teórico adequado para estudo em questão. As referências compreendem os seguintes temas:

educação corporativa, capital intelectual, Ensino a Distância, E-learning, Treinamento, e Ensino a Distância nas empresas.

Em segundo momento, para realização do estudo de caso, foram analisados dados qualitativos (dados apresentados através da quantidade de comentários existentes no período com apresentação de trechos na íntegra) e quantitativos (dados apresentados através do número de respondentes do item avaliado, podendo ser verificadas as médias do bloco de questões ou a média de cada questão em si.), através de pesquisa de satisfação aplicada aos funcionários da empresa em questão.

Esta pesquisa foi aplicada aos funcionários, ao término de cada curso já disponível no formato Ensino a Distância (E-learning) na empresa.

Os dados retirados desta pesquisa estão relacionados à:

- Conteúdo e motivação.

Como você classifica o conteúdo das disciplinas deste curso?

Como você classifica seu aprendizado quanto ao que foi ensinado neste treinamento?

Como você classifica sua motivação para participar de outros treinamentos neste mesmo formato?

Como você classifica a carga horária deste treinamento?

- Infraestrutura

Como você classifica o local de treinamento (iluminação, limpeza, temperatura, conforto)?

Como você classifica o estado do computador utilizado (está bem conservado e limpo)?

Como você classifica a funcionalidade do computador utilizado (rápido, eficiente, travamentos)?

- Sobre o E-Learning

Como você classifica sua participação neste curso (você acessou todas as telas, leu todos os slides)?

Como você classifica sua facilidade para acessar e concluir o curso (executar exercícios, ver os vídeos etc)?

Como você classifica a participação da sua gestão (o curso estava programado em sua escala de trabalho, você conseguiu fazer o treinamento sem ser interrompido)?

Como você classifica a utilização do “ensino a distância” para este tipo de treinamento?

Como você classifica sua experiência neste curso on line?

- Sugestões, elogios e críticas.

Para compreender o nível de satisfação dos funcionários foi utilizada uma escala de 1 a 5 pontos. Sendo que as classificações são: 1 péssimo, 2 ruim, 3 regular, 4 bom e 5 ótimo.

Desta forma, entendem-se os seguintes conceitos: **Insatisfeitos** – percentual de alunos que ofereceram notas 1 e 2. São alunos que por alguma razão se encontram descontentes com a experiência; os **Neutros** são percentual de alunos que ofereceram nota 3 e estão divididos entre satisfeitos e insatisfeitos e por fim, os **Satisfeitos** que é percentual de alunos que ofereceram notas 4 e 5 e que aprovaram a experiência em realizar treinamento nesta modalidade.

RESULTADOS

Foram analisadas 391 avaliações de satisfação entre o período de 01 a 29 de fevereiro de 2016, respondidas pelos funcionários de dois setores distintos: setor da manutenção de aeronaves (compreende equipe de mecânicos de aeronaves da empresa, é uma equipe técnica) e do setor de aeroportos (compreende os atendentes a clientes nos aeroportos).

Os treinamentos disponíveis em plataforma EaD para estes públicos, são treinamentos obrigatórios relacionados a sua função.

Na primeira etapa da pesquisa, as perguntas são voltadas ao tema conteúdo e motivação dos respondentes em relação ao treinamento a distância que realizaram.

Neste item, os resultados da pesquisa são apresentados separadamente por equipe, para percebermos como o tema tem sido refletido em cada equipe. Vejamos abaixo as tabelas 1 e 2:

Tabela 1. Tema Conteúdo e Motivação – Setor Manutenção de Linha

| CONTEÚDO E MOTIVAÇÃO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---------|------|---------|-----|-------|
| Perguntas: Como você classifica... | Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| ... o conteúdo das disciplinas do curso? | 0 | 01 | 05 | 08 | 17 |
| ... sua tranquilidade em utilizar em sua rotina de trabalho o que aprendeu? | 0 | 01 | 02 | 13 | 15 |
| ... sua motivação para outros treinamentos neste mesmo formato? | 0 | 03 | 02 | 10 | 16 |
| ... a carga horária do treinamento? | 0 | 02 | 05 | 9 | 15 |

Tabela 2. Tema Conteúdo e Motivação – Setor Aeroportos

| CONTEÚDO E MOTIVAÇÃO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---------|------|---------|-----|-------|
| Perguntas: Como você classifica... | Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| ... o conteúdo das disciplinas do curso? | 04 | 04 | 17 | 120 | 214 |
| ... sua tranquilidade em utilizar em sua rotina de trabalho o que aprendeu? | 07 | 03 | 34 | 119 | 197 |
| ... sua motivação para outros treinamentos neste mesmo formato? | 03 | 04 | 27 | 123 | 202 |
| ... a carga horária do treinamento? | 03 | 05 | 35 | 125 | 192 |

Analisando a primeira pergunta de como o aluno classifica o conteúdo das disciplinas do curso, observa-se que 25 funcionários da equipe de mecânicos e 334 funcionários da equipe de aeroportos, responderam como sendo bom e ótimo, desta

forma considerados como satisfeitos. As duas equipes tiveram funcionários que avaliaram como péssimo, ruim e regular, porém observa-se que diante do total de respondentes por equipe, os insatisfeitos e neutros apresentam uma pequena parcela desta população.

A segunda pergunta, que se refere a como o aluno classifica sua tranquilidade em utilizar em sua rotina de trabalho o que aprendeu, também observa-se que as duas equipes estão satisfeitas, sendo 28 respondentes da manutenção e 316 respondentes de aeroportos, avaliando esta pergunta como bom e ótimo. Também nota-se alguns funcionários neutros e poucos insatisfeitos.

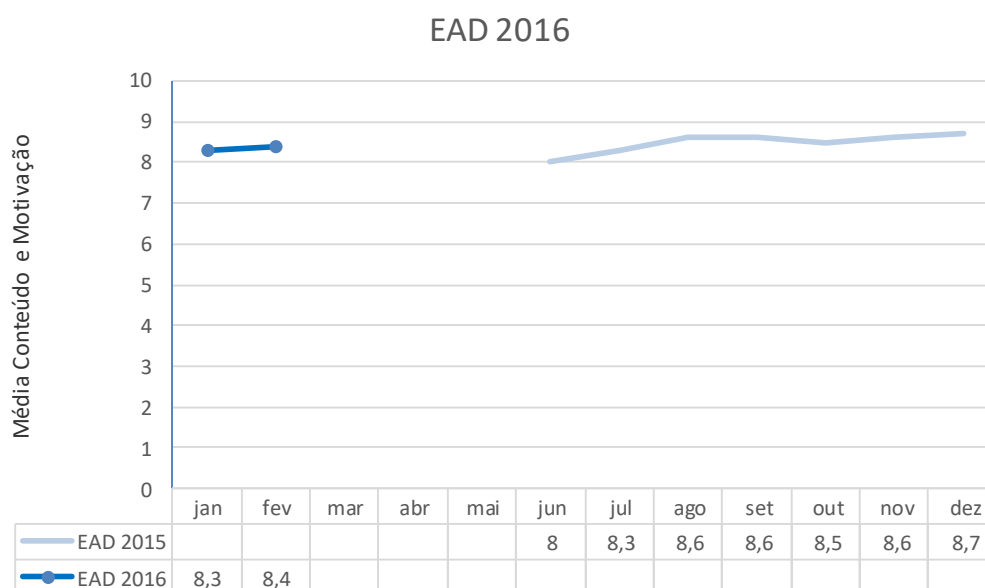
A terceira pergunta, que classifica a motivação para outros treinamentos no mesmo formato, outra vez observa-se que as duas equipes estão satisfeitas, sendo 26 respondentes mecânicos e 325 de aeroportos.

A última pergunta desta fase, que classifica a carga horário de treinamento, observa-se que estão satisfeitos, sendo 24 respondentes da equipe de manutenção e 317 da equipe de aeroportos avaliando como sendo bom e ótimo.

Os números apresentados em relação ao item conteúdo e motivação, gerou uma média que nos permitiu fazer um comparativo de aceitação entre os anos de 2015, ano da implantação do modelo treinamento EaD na empresa, até a data desta pesquisa.

Esta média foi composta por números das duas equipes em questão. Os dados dos meses anteriores ao da pesquisa nos foi cedido pelo setor responsável em coordenar os treinamentos E-Learning na empresa.

Figura 1 – Gráfico Média Conteúdo e Motivação – Comparativo entre os anos 2015 e 2016



Diante dos dados apresentados no gráfico, nota-se que em junho de 2015 o novo modelo de treinamento teve boa aceitação entre os funcionários no que tange motivação e conteúdo. Já de início apresentou média 8 e que veio a ascender para 8,6 nos meses de agosto e setembro do mesmo ano. No mês de outubro teve uma pequena queda para 8,5 recuperando sua ascensão no mês de novembro com média 8,6 e dezembro com média 8,7. Em janeiro de 2016 esta média foi 8,3 aumentando para 8,4 em fevereiro. Acredita-se que este declínio no mês de janeiro se deu por conta da alta temporada no setor. Nos meses de junho e julho do ano anterior, também meses de alta temporada a média gerada, esteve na mesma proporção.

No geral, no período de setes meses, verificou-se que a média de aceitação do novo modelo de treinamento esteve entre a média 8 e 8,7. Se tratando de um período de implantação e adaptação a empresa considera este resultado muito positivo.

A próxima etapa avaliada, está relacionado a infraestrutura. As tabulações deste item foram efetuadas juntas na mesma tabela por ser um tema genérico entre os grupos.

Tabela 3. Infraestrutura – Setores Aeroportos e Manutenção

| INFRAESTRUTURA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---------|------|---------|-----|-------|
| Perguntas: Como você classifica... | Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| ... o local do treinamento (iluminação, limpeza, conforto)? | 17 | 28 | 42 | 111 | 191 |
| ... o estado do computador utilizado (conservado? limpo?)? | 04 | 05 | 14 | 90 | 277 |
| ... a funcionalidade do computador utilizado (rápido? eficiente?)? | 05 | 04 | 27 | 99 | 255 |
| ... o fone de ouvido? | 89 | 15 | 50 | 86 | 150 |

Quando perguntado ao funcionário como ele classifica o local do treinamento, em relação a conforto, iluminação e limpeza, 17 avaliaram como péssimo e 28 como ruim, neste caso são considerados insatisfeitos. Os neutros somam 42 e os que avaliaram como bom são 111 e ótimo 191, totalizando 302 funcionários satisfeitos.

A segunda questão desta etapa, que classifica o estado do computador utilizado para realização do curso. Como é sua conservação e limpeza. Os resultados são, 4 funcionários pontuaram como sendo péssimo, 05 como ruim, totalizando 9 insatisfeitos. Os neutros são 14 e os satisfeitos somam 367. A maior parte desta população demonstrou estarem satisfeitos.

A terceira questão desta etapa, que classifica a funcionalidade do computador utilizado para realização do curso. Se ele é rápido e eficiente. Os insatisfeitos somam 05 pontuando como péssimo, 04 como ruim. Os neutros são 27 e os satisfeitos somam 354.

A última pergunta desta etapa, classifica o fone de ouvido utilizado para realização do treinamento. Neste caso, a pesquisa apresentou um número expressivo de insatisfeitos, 89 pontuaram como péssimo e 15 como ruim, totalizando 104 funcionários. Os neutros somam 50 e os satisfeitos somam 236.

Na terceira etapa da pesquisa, buscou-se compreender como foi a participação do funcionário neste tipo de treinamento à distância. Desde sua participação efetiva, como por exemplo se acessou todas as telas, se leu os slides, se teve facilidade em concluir o curso e fazer exercícios, até em relação ao papel do seu gestor, como por

exemplo, promover que o treinamento fosse realizado sem teve interrupções, se o treinamento estava na escalar de trabalho do funcionário.

Esta etapa também dívida em quatros questões apresentou como os funcionários estão em relação a modalidade de treinamento EAD.

Veja abaixo dados na tabela.

Tabela 4. Modalidade Ensino a Distância

| MODALIDADE ENSINO A DISTÂNCIA | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|----------------|-------------|----------------|------------|--------------|
| Perguntas: Como você classifica... | Péssimo | Ruim | Regular | Bom | Ótimo |
| ... sua participação neste curso (acessou todas telas? leu todos os slides?)? | 02 | 02 | 07 | 64 | 316 |
| ... sua facilidade para acessar e concluir o curso (executar exercícios, ver vídeos?)? | 03 | 04 | 14 | 95 | 271 |
| ... a participação da sua gestão (o curso estava na sua escala? Você fez o curso sem interrupções?)? | 12 | 11 | 34 | 101 | 230 |
| ... a utilização do EAD para este tipo de treinamento? | 10 | 11 | 36 | 118 | 214 |
| ... a sua experiência neste curso online de modo geral? | 05 | 06 | 32 | 130 | 216 |

Quando perguntado ao treinado sobre como classifica sua participação neste curso, se o mesmo conseguiu acessar todas as telas e se leu os slides, nota-se que 380 funcionários responderam entre bom e ótimo, portanto considerados satisfeitos com sua participação. Os neutros somam 7 e os insatisfeitos somam 4 que apontaram como péssimo e ruim.

No que diz respeito a participação da sua gestão, em manter o curso na escala de trabalho e executar o curso sem interrupções, observa-se que 23 funcionários estão insatisfeitos, os neutros são 34 e os satisfeitos somam 331.

Como classifica a utilização do EAD para este tipo de treinamento, são 21 insatisfeitos, 36 neutros e 332 satisfeitos.

A última questão desta etapa da pesquisa está relacionada a experiência do funcionário no curso *on line* de modo geral, obteve-se 11 insatisfeitos, 32 neutros e 346 satisfeitos.

A pesquisa ainda permitiu obter dados para uma análise qualitativa por público respondente. Nesta etapa da pesquisa, o funcionário pode descrever sugestões e críticas.

Com os dados da pesquisa, também foi possível fazer uma análise qualitativa por público respondente e obter algumas críticas e sugestões que estão apresentadas abaixo.

Considerando total de 360 respondentes da equipe de aeroportos, obteve-se 317 comentários por escrito, sendo eles comentários positivos, negativos e neutros.

Tabela 5 – Comentários dos respondentes / aeroportos

| Classificação dos Comentários | Quantidade |
|--------------------------------------|-------------------|
| Positivo | 187 |
| Negativo | 68 |
| Positivo e Negativo | 47 |
| Neutro | 15 |

Nesta tabela, é importante observar, que da população respondente, a maioria, sendo 187 funcionários, fizeram comentários positivos referente a modalidade de ensino a distância. Percebe-se que a maior parte da população respondente teve boa aceitação do treinamento a distância, visto em seus comentários. Porém, cabe atenção a quantidade de funcionários que relataram comentaram negativos. São 68 comentários negativos somado a 47 comentários negativos e positivos, totalizando 115.

Quadro 1. Exemplo de Comentários Positivos / Negativos e Sugestões - Setor de Aeroportos.

| | |
|--|---|
| | <p>“Gostei do curso completo e com questões que acontecem no dia a dia. Seria bom um módulo de rampa também.”</p> |
|--|---|

| | |
|------------------------|--|
| <p>POSITIVO</p> | <p>“Primeira vez que tenho contato com este formato de curso EAD, achei excelente! Gostaria de ter outros.”</p> <p>“Eu fiquei muito satisfeita com esse treinamento, pois mostra o interesse da empresa com os seus funcionários, em sempre estar nos capacitando para estarmos a atender nossos clientes como um ótimo atendimento.”</p> <p>“Com o EAD se tornou muito mais prático, a facilidade de realizar o curso ficou ótimo. Pois podemos realizar na própria base, tendo um computador disponível somente para esse tipo de atividade. Além dos slides, bem alto explicativos. Aprovado o novo método de treinamento.”</p> <p>“Na atual situação do nosso país, é muito bom ter cursos como esse, pois assim podemos estar em dia como o mesmo, sem a necessidade de se deslocar para VCP, assim diminuindo significativamente em meu ponto de vista custos como hospedagem e transporte. O curso é ótimo.”</p> <p>“Achei muito válido e mais tranquilo, pois assim evita o desgaste de se deslocar das nossas bases, menos despesas para a empresa com o deslocamento e acomodação do tripulante, e também evita o déficit no contingente de funcionários, durante a operação diária dos voos. Com isso, podemos nos adequar ao horário flexível, durante o expediente de trabalho, pra a realização do curso.”</p> <p>“Curso bom, autoexplicativo dinâmico e com altas mídias que chamam a atenção e adorei a parte dos exercícios.”</p> |
| <p>NEGATIVO</p> | <p>“Minha coordenação deixou a desejar, não deu a devida importância, eu tive que correr atrás de me programar com os horários e datas. ”</p> <p>“Primeiro não sabia que faria o curso, pois não estava lançado na escala. Segundo retornei de uma licença por doença de mais de 6 meses, há uma semana e precisava de uma reciclagem antes ao invés de uma avaliação de conhecimento. Por último, no computador que está disponibilizado para fazermos o curso não tem acesso ao nosso e-mail (local onde precisamos</p> |

| | |
|------------------|---|
| | <p>revalidar a senha para acesso do curso).</p> <p>“Nosso computador de EAD fica dentro do COI, onde está tendo Briefing, comunicação o tempo todo com a fonia, voos no solo, dificultando total atenção. ”</p> <p>“Tive que rever 3 vezes o módulo SGSO, pois quando finalizava, antes da avaliação, informava que tinha tópicos pendentes. “</p> <p>“O curso é bom, no entanto alguns slides estão com a letra tremida e dificultam a leitura, e temos alguns que tem muito conteúdo e temos que ficar ampliando e diminuindo a imagem para concluir a leitura, o que dificulta um pouco o aprendizado. ”</p> <p>“Apesar do computador ser novo demorei muito tempo para começar o treinamento. Travou muitas vezes a ponto de ter que reiniciar a máquina. O conteúdo é pouco, mas claro e simples para que o a gente possa entender com clareza. “</p> <p>“O curso de Libras não teve um aproveitamento bom, pois não acredito que possamos aprender sinais apenas por imagens, muito vago para o aprendizado, apesar das tentativas serem uma tentativa para fixarmos o conhecimento, acredito que não funciona com excelência na prática. “</p> |
| SUGESTÕES | <p>“Adorei o curso, só acho que deveria ter som. As perguntas poderiam ser faladas pelo tripulante, não sei. “</p> <p>“Poderia haver som, além da ilustração, para facilitar a compreensão do movimento dos sinais. “</p> <p>“Acho interessante um chat com alguém do setor de Treinamento ao vivo. “</p> <p>“Seria melhor ter um espaço reservado evitando assim contatos ou barulhos que podem atrapalhar a concentração. “</p> |

Tabela 7 – Comentários dos respondentes / manutenção

| Classificação dos Comentários | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| Positivo | 12 |
| Negativo | 07 |
| Positivo e Negativo | 05 |
| Neutro | 02 |

Acima, percebe-se, que do total de 31 funcionários, obteve-se 26 comentários, sendo que 12 deles estão qualificados como positivos. Neste caso, se somando os relatos negativos e os positivos e negativos tem o resultado 12, igual ao resultado positivo. É um ponto de atenção, neste grupo onde há um equilíbrio entre os relatos negativos e positivos.

Quadro 2. Exemplo de Comentários Positivos / Negativos e Sugestões - Setor de Manutenção.

| | |
|-----------------|--|
| POSITIVO | “Uma excelente ferramenta de trabalho, e como foi abordada foi de ótimo aprendizado.” |
| | “Excelente iniciativa, muito bom.” |
| | “Satisfatório e promissor. “ |
| | “Proposta interessante, mas aprendo mais na aula presencial” |
| | “Gráficos com difícil visualização. “ |
| | “Durante a realização do curso encontrei em vários slides erros de nome e localização de componentes, exercícios que confundem, vídeo de mais de |

| | |
|-----------------|---|
| NEGATIVO | <p>20 minutos do procedimento de walk around, muito cansativo. A nossa sala de EAD é integrada na sala operacional dos azul techs, muito barulho (rádio, pessoas, tratores, avião) e movimentação de pessoas a todo momento, dificultando a concentração. Os slides foram bem construídos, mas o conteúdo deixa a desejar.”</p> <p>“Tive algum contratempo devido falha no carregamento da página fazendo com que recarregasse a página com frequência, tendo que reiniciar o exercício. “</p> <p>“internet lenta.”</p> |
| SUGESTÃO | <p>“Em VCP existe a necessidade de ter um local mais específico para isso, pois no container da AzulTec tem um fluxo muito grande de pessoas, barulho e conversas paralelas, dificultando a concentração e sendo interrompido por várias vezes pelos colegas que entram no container. “</p> |

DISCUSSÃO

Como o treinamento é uma forma estratégica e os profissionais capacitados geram mais resultados, as empresas estão preocupadas em buscar novas ferramentas, investir cada vez mais em treinamento e assegurar maior dinamismo. Muri e Monteiro (2014) relata que, para que isso aconteça, o uso de novas tecnologias é pré-requisito indispensável.

A tecnologia, hoje, já é usada pelas organizações em praticamente todas as suas áreas. Sem contar os inúmeros benefícios que a revolução tecnológica pode fazer para a aprendizagem.

Neste sentido os autores, Muri e Monteiro (2014) acreditam que o maior benefício é abolição das distâncias, uma vez que a tecnologia de redes de comunicação modificou profundamente o conceito de tempo e espaço e tornou o mundo cada vez

menor, mais próximo e mais veloz. Esclarece ainda, que as tecnologias podem transportar o trabalho de um especialista a inúmeras pessoas dispersas geograficamente e a um custo reduzido.

Carvalho e Abbad (2006) compartilham da mesma ideia, de que nos processos de treinamento o uso do recurso multimídia tem crescido de forma significativa, principalmente pela possibilidade de acesso simultâneo a muitas pessoas distantes fisicamente. As empresas perceberam a educação a distância como meio eficaz de ensino, em que custos são reduzidos sem prejudicar o aprendizado.

Thomaz (2015), define educação a distância como um modelo de ensino que possibilita que professores/instrutores e alunos estejam em espaços geográficos diferentes, realizando tarefas em tempos diferentes. Menciona, que os principais benefícios são redução de custos, surgimento de uma nova cultura de trabalho via internet, possibilidade de criação de treinamentos diferenciados, flexibilidade de tempo e horários e geração de indicadores através do gerenciamento detalhado e organizado do programa EAD.

Ainda sobre os benefícios, Ghedine, Testa e Freitas (2008), listam a diminuição de custos, apresentação do conteúdo na hora certa e de forma confiável, a necessidade de mínima tecnologia por parte do estudante, a possibilidade de interações síncrona e assíncrona entre os participantes, e a flexibilidade de tempo e espaço.

Nota-se que os autores citados acima, basicamente descrevem sobre os mesmos benefícios e o estudo de caso, através da pesquisa aplicada aos funcionários oriundos de diversas localidades do Brasil reflete, na prática, os benefícios apontados por eles.

Se tratando de benefícios para a empresa, facilmente, foi possível notar a economia gerada com a redução de gastos com transporte, hotel e alimentação dos 391 funcionários avaliados. Recentemente, foi publicado nesta empresa, uma economia estimada de 995 mil reais neste últimos seis meses com a implantação do modelo de treinamento a distância. Hoje também é possível, ter melhor gerenciamento de indicadores de treinamento através de relatórios gerados com facilidade e rapidez na informação.

Ainda sobre a pesquisa, tendo como base a abordagem teórica acima sobre os benefícios do AED, observa-se nos quadros 1 e 2, relatos de funcionários mencionando

sobre a econômica gerada e também a satisfação em efetuar o treinamento no seu local de trabalho sem precisar se deslocar para outro estado. Neste caso, é importante, notar que os objetivos da empresa em reduzir custos com treinamento vai ao encontro do desejo da maioria dos funcionários em realizar seus treinamento nas bases. A flexibilidade em realizar o treinamento a qualquer hora do dia e a qualidade do aprendizado, como altas mídias, dinâmico, slides bem explicados, também foram pontos positivos mencionados pelos funcionários.

Falando sobre qualidade no aprendizado através da nova ferramenta os autores Ghedine, Testa e Freitas (2008), mencionam que com a internet é possível criar ambientes interativos de aprendizagem, utilizando uma variedade de recursos de comunicação, como os chats, os fóruns de discussão, ou seja, é tão interativo quanto realizar um curso presencial.

Por outro lado, vale mencionar que Carvalho e Abbad (2006), relatam que o uso crescente do ambiente da internet com intuito educacional não tem sido acompanhado por uma avaliação sistemática em termos de consequências no desempenho de indivíduos quanto a aprendizagem e aplicação de conhecimento no trabalho. Isso foi refletido na pesquisa, nos quadros 1 e 2, pode-se notar, comentários negativos referentes a qualidade do material oferecido. É preciso planejar, desenvolver e acompanhar, o processo num todo.

Na primeira etapa da pesquisa, que trata sobre motivação e conteúdo, quando perguntado aos funcionários se estão motivados a realizarem outros treinamentos neste mesmo formato, 341 do total de 390 pontuaram entre 4 e 5, desta forma, considerados como satisfeitos com novo formato de treinamento aplicado pela empresa.

Contudo alguns desafios foram apontado na pesquisa. Segundo Muri e Monteiro (2014), atualmente o ensino básico e superior não pode ser a única alternativa para a formação de um profissional devidamente preparado para enfrentar os desafios do mercado. Ressaltam, que ao ensinar adultos é diferente de ensinar crianças e jovens. O adulto é portador de um repertório mais consolidado, o qual é revisitado a cada nova experiência ou contato com um novo saber e acrescenta que o adulto é a peça principal no seu processo de aprendizagem, de forma que é seu dever também buscar e não apenas esperar a possibilidade de aprender continuamente.

Desta forma, pode-se dizer que treinar adultos, já é por si só um grande desafio para as empresas.

A pesquisa mostra que os dois públicos avaliados, teoricamente, estão satisfeitos com treinamento a distância disponibilizado pela empresa. Os números das tabelas 1 a 4, apresenta boa avaliação, contudo ao analisar os quadros 1 e 2 referente aos comentários, percebe-se que há uma inconsistência nas informações obtidas. Neste caso, as perguntas fechadas foram bem pontuadas, porém nas perguntas abertas onde os funcionários puderam explicar e sugerir nota-se um equilíbrio entre os comentários negativos e comentários positivos, no qual permite entender que alguns desafios precisam ser superados apesar dos benefícios obtidos.

Como desafio, Fleury e Vasconcellos (2008), relata que a frustração de parte dos respondentes que realizaram o curso, pode ser explicado por possíveis limitações no aprendizado por meio do *E-learning*, pelo estilo de aprendizagem do participante e por divergências entre o conteúdo dos cursos oferecidos e a expectativa ou necessidade do colaborador. Menciona ainda, que o fator ambiente deve ser propício a aprendizagem e a importância do apoio do superior imediato. No quadro 1, nota-se alguns comentários que refletem estes pontos abordados pelos autores.

Já Monteiro e Muri (2014), destaca três desafios que considera importantes e que a pesquisa apresentou, primeiro é a questão da resistência das pessoas em utilizar o ensino EAD descreditando na eficácia da aprendizagem, por não ter um professor ou instrutor mediando o conhecimento, segundo a questão da má qualidade das bandas de conexão no Brasil, que prejudica a velocidade de transmissão de imagens e vídeos e a terceira que chamada por ele de tecnofobia, que são pessoas que tem medo de usar as tecnologias, o que “engessa” e faz com que não progridam no processo. Neste caso, é fundamental uma estratégia eficiente no sentido de quebrar resistências e motivar o funcionário treinando para uso do ensino a distância, de forma disciplinada e auto organizada, pois nesta modalidade o treinando deve passar de uma atitude passiva para uma atitude ativa. Ele deve interessar pelo seu aprendizado e buscar o conhecimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com este estudo, fica claro que a educação ganhou cada vez mais força no cenário corporativo, dado ao contexto histórico-econômico vivenciado pelas organizações nos dias de hoje.

Aprendizagem e trabalho caminham juntos, em uma perspectiva de ação-reflexão-ação. O ato de fazer com o saber são indissociáveis e devem ocorrer de forma circular em uma organização, com ações planejadas e objetivos bem definidos. Somente por meio da aprendizagem o fazer se renova. O fazer, ao renovar-se, cria a inovação e auxilia a empresa em tempos de mudança

É neste sentido que empresas estão se preocupando em investir em treinamento e desenvolvimento de funcionários. Tendo em vista que o papel do treinamento, será sempre um dos meios para melhorar os processos, elevar ao máximo resultados e assim, consequentemente, atingir os objetivos da organização.

O estudo de caso apresentado neste trabalho, trouxe o exemplo de uma empresa que diante da situação econômica, teve a necessidade de diminuir custos com treinamento, porém com a preocupação de continuar investindo em desenvolvimento de pessoal e qualificando seus funcionários de forma a manter a qualidade na prestação de seus serviços e desenvolver melhorias em processos.

A implantação de treinamento a distância nesta empresa, está sendo de forma graduada, porém já vem apresentando resultados positivos conforme, apresentado na pesquisa de satisfação realizada pelos funcionários que já treinam nesta modalidade e também através de números gerenciais que projetam para 2016 novos cursos criados e implantados nesta modalidade para atender toda a empresa no que for possível e também através da economia gerada nesse período de um ano. Estima-se, de acordo com setor responsável pelo gerenciamento desta plataforma, que nos últimos seis meses, a economia ficou em torno de novecentos e noventa e cinco mil reais.

Essa pesquisa, permitiu ainda concluir, que para os funcionários desta empresa, o ensino a distância em sua maioria, tem atendido satisfatoriamente aos seus anseios. O método tem se mostrado tão produtivo e dinâmico quanto um treinamento presencial e permite ganho de tempo e redução de custos de deslocamento.

Também foi possível observar através dos comentários dos funcionários índices de aprovação que podemos considerá-los como benefícios e índices de reprovação considerados como desafios e melhorias.

Os benefícios advindos do ensino a distância são inúmeros, tanto para empresa quanto para os treinando. Os benefícios mais evidentes e comprovados pela pesquisa foram a otimização do tempo, do espaço, da economia financeira, da qualidade do ensino e eficiência para fazer relatórios gerenciais. Outro ponto importante relacionado ao benefício, é que este tipo de treinamento pode desenvolver o funcionários em outras competências complexas e valiosas como autonomia, autonomia para o estudo, autonomia em administrar de tempo para estudo.

Contudo, no que diz respeito a desafios, vale ressaltar que algumas melhorias precisam ser implantadas em relação a infraestrutura. O local disponibilizado para treinamento precisa ser devidamente iluminado, limpo, com computadores e acesso a redes e internet de qualidade, para que não prejudique o processo ensino aprendizagem do funcionário. A figura do gestor imediato também é muito importante, desde motivar os funcionários a buscarem conhecimento e se dedicarem até programar uma escala de treinamento de forma que não coincida com horário de trabalho.

Com a pesquisa foi possível concluir, que de fato, os benefícios oferecidos pelo ensino a distância são satisfatórios para a empresa no que tange qualificar com economia e para os funcionários que estão satisfeitos e motivados com a nova modalidade, porém ressaltaram alguns pontos que considero como desafios e melhorias. Acrescento que deve ser um projeto bem planejado, desenvolvido e acompanhado para se ter sucesso.

O uso da tecnologia para atividades educacionais e de aprendizagem já é uma realidade. Desta forma, é muito importante que as empresas saibam identificar, dentre as diversas opções já desenvolvidas, aquelas que mais se adequam as suas necessidades e objetivos, pois no futuro se destacará aquela empresa que melhor souber aproveitar os recursos disponíveis.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Heloisa Helena Oliveira do. **Educação corporativa e suas dimensões: estudo exploratório sobre as políticas e práticas em duas empresas brasileiras.** 2003.

BONFIM, David; **Pedagogia no Treinamento: Correntes pedagógicas treinamento empresarial.** Rio de Janeiro: qualitymark Ed.; 1995.

CARVALHO, Renata.S., & ABBAD, Gardênia. Avaliação de Treinamento a distância: reação, suporte à transferência e impactos no trabalho. **Revista de administração contemporânea**, Vol.10, no.1, Curitiba jan./mar.2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro; Elsevier, 2004

GHEDINE, Tatiana; TESTA, Maurício Gregianin; FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de. Educação a distância via Internet em grandes empresas brasileiras. **Rev. adm. empresa**. São Paulo , v. 48, n. 4, p. 49-63, dez. 2008 .

KLAES, Luiz Salgado; SAFANELLI, Arcangelo; MARQUES, Roberto S.R; LIRA, Wescley Jose; MAESTRI, Nicole; HERMENEGILDO, Fernanda, Educação da Distância. Cognição situada e controle de tráfego aéreo.

LE MOS, Grayce. **Métricas de Projeto de E-Learning no Contexto da Educação Corporativa**. Florianópolis, 2014.

MONTEIRO, Fernanda; MURI, Luiza. **Educação Corporativa: um estudo exploratório sobre a contribuição da tecnologia na capacitação de pessoas**. Rio de janeiro, 2014.

SARAIVA, Terezinha. **Educação a Distância no Brasil: lições da história**. Brasília, ano16, n70, abr./jun.1996.

THOMAZ, Paula Cristina. Educação a Distância: o potencial da EAD em espaços empresariais. **Revista Cesuca Virtual: Conhecimento sem Fronteiras**. V.2, n.3, Ago/2015

VASCONCELLOS, Liliana; FLEURY, Maria Tereza Leme. O desafio da adoção do e-learning pelos colaboradores de uma empresa de telecomunicações. **REGE Revista de Gestão**, v. 15, n. spe, p. 31-46, 2008.