

**INCLUSÃO DIGITAL NO SETOR PRIVADO: O USO DAS
TECNOLOGIAS COMO VETOR DE MUDANÇA CULTURAL**

KLAUBER JORGE CANUTO

ORIENTADOR: Dr. ASSIS SOUZA DE MOURA

UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE

klaubercanuto@gmail.com

**CAMPINA GRANDE - PB
2014**

RESUMO

O presente artigo discute o processo de inclusão digital de funcionários da empresa Felinto Ind. e Com. LTDA, localizada na cidade de Campina Grande, como espaço informal de ensino. Aborda também questões relacionadas às transformações no mundo do trabalho. Optamos por uma pesquisa qualitativa e quantitativa com caráter descritivo-analítico e de intervenção. Utilizamos como instrumentos de coletas de dados o questionário. A partir dos dados coletados realizamos um programa de inclusão digital no intuito de implantar planilhas digitais e melhorar a circulação das informações no interior da empresa. Para atender aos objetivos propostos nesse estudo fundamentamos nas idéias CRUZ (2004); SANTANA (2006); PASSOS, TIGRE e BELLONE (1999); FURLAN (1994); SPAGNOLO (2003) e GDIKIAN (2007). A questão proposta nesse estudo busca responder a seguinte problemática: A qualidade da informação e da produção pode melhorar com a implantação de controles digitais na empresa? Os resultados da pesquisa nos permitiram conhecer o perfil sócio-econômico e escolar, além da situação profissional dos funcionários da empresa. Tivemos ainda o propósito de destacar algumas transformações ocorridas no mercado de trabalho de forma a compreender a relação entre as iniciativas voltadas para a qualificação profissional no que tange à utilização das TICs e o problema do desemprego, norteados por princípios pedagógicos e tecnológicos. Constatamos que a maioria dos funcionários da empresa Felinto utiliza o computador no ambiente de trabalho e possuem computador em casa, mas não participaram de curso de informática.

Palavras-chave: Inclusão digital, tecnologia da informação, indústria.

ABSTRACT

This paper discusses the process of digital inclusion by members of the Felinto Ind. e Com Ltda, located in the city of Campina Grande, with an informal education. Also addresses issues related to the changing world of work. We chose a qualitative and quantitative research with a descriptive, analytical and intervention. Used as instruments of data collection. From the data collected performed a digital inclusion program in order to deploy digital spreadsheets and improve the circulation of information within the company. To meet the objectives proposed in this study we base ourselves us ideas CRUZ (2004), SANTANA (2006); PASSOS, TIGRE and BELLONE (1999); FURLAN (1994); SPAGNOLO (2003) e GDIKIAN (2007). The question proposed in this study seeks to answer the following problem: The quality of information and production can improve with the deployment of digital controls in the company? The survey results enabled us to meet the socio-economic, educational, and official status of the company's employees. We also had the aim to highlight some changes occurring in the labor market in order to understand the relationship between initiatives aimed at the qualification with respect to the use of ICTs and the problem of unemployment, guided by pedagogical principles and technology. We found that most employees of the company Felinto use the computer in the workplace and have a computer at home, but did not participate in a computer course.

Keywords: Digital inclusion, information technology, industries.

INTRODUÇÃO

Promover inclusão digital constitui um desafio significativo e incontornável, considerando-se o advento da Sociedade da Informação, essencialmente baseada na exploração dos recursos das novas tecnologias de informação, comunicação e expressão, que afetam todos os setores da atividade humana, incluindo o exercício do trabalho.

Nesse contexto a inclusão digital se torna um requisito na luta contra a exclusão social, fenômeno típico de países subdesenvolvidos e emergentes, como é o caso do Brasil, e que também está presente nos grandes centros de primeiro mundo, em virtude do modelo capitalista. A Organização das Nações Unidas (UNESCO, 2003) afirma que a Inclusão Digital é um meio para promover a melhoria da qualidade de vida, garantir maior liberdade social, gerar conhecimento e troca de informações.

Sobre inclusão digital, CRUZ (2004) afirma:

A inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida. (CRUZ, 2004, p. 9 /10).

A inclusão digital pressupõe a alfabetização digital, isto é, a aprendizagem do aparato digital como linguagem de comunicação, como meio de expressão, instrumento de consumo e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos e de desenvolvimento socioeconômico. GÓMEZ (2002) retrata a alfabetização digital:

A alfabetização digital (...) refere-se tanto ao reconhecimento de saberes básicos, quanto ao aprendizado de conhecimentos de informática (como, por exemplo, operar computadores conectados em redes, incorporados à compreensão crítica da realidade). Mas independentemente da educação ou formação inicial de uma pessoa, faz-se necessária à compreensão crítica dos conhecimentos embutidos no mundo digital. GÓMEZ (2002, p.103).

Nesse sentido, os impactos da tecnologia da informação no delineamento da sociedade que conhecemos hoje são inegáveis. A revolução digital marca o advento do

que o sociólogo americano TOFFLER (1985) chamou de “terceira onda” (a primeira iniciando com a descoberta da agricultura e a segunda com o advento da revolução industrial), caracterizada pelo impacto e pelo papel fundamental das informações e do conhecimento nas relações de produção, na ordem mundial e nas relações de poder.

SANTANA (2006) retrata a preocupação das empresas com os seus colaboradores em relação às novas tecnologias:

Para as empresas, a Inclusão Digital significa a utilização eficiente das ferramentas tecnológicas. Para ela, não basta o indivíduo saber operar a máquina. Ele precisa, sobretudo, dominar os conteúdos informacionais, criando as possibilidades de recriar os conteúdos já existentes ou até mesmo criar outros novos que possam favorecer o fluxo de informações que interessam de perto. (SANTANA, 2006, p. 130).

Atualmente permeando todas as esferas de atuação humana, a tecnologia da informação se constitui importante fator de inclusão social e sua inserção nas empresas vem sendo proposta, estudada e defendida como condição para garantia da permanência no mercado de trabalho, fundamentando a formação para a cidadania na sociedade emergente.

Várias são as tecnologias de informação disponíveis que contribuem para ganhos de eficiência de uma empresa. Entretanto, como afirma FURLAN (1994):

A Tecnologia da Informação deve ser vista não apenas como uma ferramenta para a automatização ou desenho de processos, mas, principalmente, como uma ferramenta que pode auxiliar na reformulação do modo como o negócio opera na redução do tempo de resposta, num melhor balanceamento de recursos e na redução de custos. (FURLAN 1994, p. 36-37).

Consideradas as atividades e os níveis organizacionais, três grandes aspectos analíticos se apresentam, conforme proposto por PASSOS (1999, p. 69-70): o primeiro refere-se à disponibilidade de informações para os procedimentos operacionais das unidades produtivas; o segundo diz respeito às necessidades estratégicas das empresas; e o terceiro, de natureza sistêmica, é relativo à capacidade de servir aos interesses intra e interempresas. Estes aspectos, seja isoladamente ou de forma integrada, são diferentemente priorizados nas organizações, situação que se reflete nos fluxos de informação bem como nas tecnologias de informação, e que condiciona a eficiência organizacional.

Com a evolução da tecnologia de informação, a Internet é capaz de aumentar a velocidade e eficácia do acesso à informação de qualquer empresa, assim como expandir suas habilidades de comunicação, constituindo assim uma poderosa ferramenta facilitadora da comunicação global entre pessoas e instituições.

Para TIGRE (1999, p. 94-102), a Internet está revolucionando tanto a noção de tempo e espaço como os fundamentos das próprias organizações, o que pode ser observado nos vários negócios de caráter virtual existentes. Entretanto, acrescenta o autor que sua difusão depende da transposição de barreiras técnicas, culturais e de infraestrutura.

O ganho em produtividade pelas empresas que utilizam a Internet pode ser potencializado. Conclui TIGRE (1999, p. 102): “Através de uma rede aberta como a Internet, é possível avançar na integração das cadeias produtivas, e coordenar atividades de desenvolvimento, produção, comercialização e distribuição de produtos e serviços”. Com a internet, as empresas estão revolucionando a cultura organizacional e a metodologia de trabalho, com foco em lucro para investimento e melhoria contínua.

Neste cenário, a educação corporativa, principalmente para colaboradores, se apresenta como um grande desafio para as organizações. BELLONI (1999, p. 25) fala da importância da formação ao longo da vida, em que os atores sociais buscam sinergia entre o campo educacional e o campo econômico para a criação de estruturas de formação continuada mais ligadas ao ambiente de trabalho.

Convém ressaltar que o sucesso da educação corporativa está associado à universalização de acesso aos meios eletrônicos de comunicação, como a internet e o computador.

O objetivo da educação corporativa é evitar que o colaborador permaneça desatualizado profissional, cultural e tecnicamente, causando uma desilusão ao profissional, além deste se sentir incapaz. Educação corporativa é, segundo JAGUARIBE (2004):

... o conjunto de subestruturas organizacionais capazes de empreender um vigoroso processo de aprendizagem e gestão do conhecimento, consoante com a visão e missão da empresa. É focada no desenvolvimento de competência com o objetivo de fomentar a produtividade. JAGUARIBE (2004, p. 7).

Neste sentido, TARAPANOFF (2004, p. 21) comenta que as atividades de treinamento dos departamentos de Recursos Humanos das organizações, de objetivo ocasional, vêm evoluindo para “uma cultura de prática de educação continuada, onde os empregados aprendem uns com os outros e compartilham inovações e melhores práticas tendo em vista a solução de problemas reais de negócios”. Educação corporativa é, portanto, uma gama de práticas educacionais elaborado para promover oportunidades de desenvolvimento aos colaboradores, no ambiente organizacional ou não, com o intuito de auxiliá-lo a exercer suas atividades de forma mais efetiva e eficazmente em sua carreira profissional.

Outra vantagem significativa é o fato de os profissionais transformarem-se em disseminadores de conhecimento e da cultura da organização. GDIKIAN (2007) ilustra bem a visão de mercado. Segundo a autora:

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 pelo seu capital humano, de um número maior de competências. (GDIKIAN, 2007, p. 47).

A Educação Corporativa privilegia a competitividade entre colaboradores em busca de conhecimento e a valorização de mercado das organizações ao desenvolver e consolidar um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes (competências) de seus colaboradores.

O presente artigo examina, com motivações éticas e políticas, alguns dos problemas e questões suscitadas pelas inovações técnicas e organizacionais do trabalho que se expressa no seguinte problema de pesquisa: A qualidade da informação e da produção pode ser aperfeiçoada com a implementação de controles digitais na empresa Felinto? A realização de cursos de formação em tecnologias digitais para os colaboradores da empresa pode potencializar a informação e a produção? Tais perguntas se traduzem nos seguintes objetivos: incluir digitalmente funcionários da indústria através da tecnologia da informação, socializando as ferramentas computacionais para promover mudança cultural na empresa e analisar os benefícios do uso do Word, do Excel e Outlook, no desempenho das funções dos trabalhadores.

METODOLOGIA

Adotamos a abordagem qualitativa e quantitativa de caráter descritivo-analítico, com situações de intervenção do pesquisador. Para isso fundamentou-se no que diz Minayo (1996, p.22) ao afirmar que “O conjunto de dados quantitativos e qualitativos, não se opõem. Ao contrário, se complementam, pois a realidade abrangida por eles interage dinamicamente, excluindo qualquer dicotomia”.

O caráter descritivo-analítico modela o trabalho, pois há ocasiões em que o pesquisador descreve e analisa situações, inclusive propondo programa de formação para os colaboradores, no intuito de superar as dificuldades constatadas na empresa em relação ao processo de inclusão de ferramentas computacionais.

Participaram desse estudo 25% dos funcionários da empresa Felinto Ind. e Com. Ltda. O questionário foi um dos instrumentos utilizados para caracterizar o perfil e conhecer opiniões dos sujeitos sobre o uso de ferramentas computacionais. Por esse caminho nos fundamentamos no que diz LAVILLE e DIONNE (1999, p. 183) “o questionário é um instrumento privilegiado de sondagem”, para caracterizar os participantes do estudo.

Com base nos dados coletados, verificamos a necessidade de realizar a inclusão digital no local. Organizamos um programa de treinamentos para doze funcionários da produção direta, divididos em 2 turmas. Os treinamentos ocorreram no horário de trabalho, para facilitar a relação entre a teoria e a prática. Durante o desenvolvimento do programa contamos com apoio e aval da diretoria da empresa. Utilizamos computadores, todos com Windows XP e Office 2003, e ainda as ferramentas Microsoft Word e o Excel, além do Outlook Express, que é o gerenciador de e-mails utilizado pela empresa. Realizamos dez seções de capacitação, cada uma de 8 horas por dia, 4 em cada turno, o que no total utilizamos de 80 horas de treinamento por parte do pesquisador, que realizou o trabalho de forma voluntária.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

A pesquisa sociocultural foi aplicada com 100 representantes dos 17 setores da empresa. Nosso objetivo era levantar dados sobre a caracterização dos funcionários (estado civil, paternidade), sua formação, bem como identificar o nível de familiaridade que possuem com as ferramentas computacionais.

Como podemos observar, o nível de responsabilidade social dos colaboradores é bastante elevado, haja vista que a maioria destes é casada, possuem filhos e têm entre 25 e 40 anos.

Embora tenhamos apontado a responsabilidade como ponto fraco no possível aprendizado futuro, verificamos que cerca de 81% dos colaboradores cursaram o Ensino Médio completo, grau de instrução satisfatório ao interesse da empresa, sem levar em consideração o qualidade do ensino prestado para cada colaborador.

Perguntados sobre se utilizam algum computador dentro da empresa, 56% dos colaboradores afirmaram que sim, o que representa um alto índice de participação no dia-a-dia no uso de ferramentas computacionais. Verificamos também que dentre os colaboradores que utilizam algum computador na empresa, 68% destes possuem a ferramenta em casa, o que facilita o desempenho das suas funções nos diversos setores da empresa.

Em relação à exclusão digital constatamos que 56% dos colaboradores que exercem alguma função na empresa e que necessitam usar computadores, destes, 32% não possuem computador em casa. Como se isso não bastasse, outro dado nos preocupou: 27% dos colaboradores não usam ou nunca usaram o computador.

Para SPAGNOLO (2003) a questão da exclusão é crucial com o crescente desenvolvimento da cibercultura. Ele afirma que:

Exclusão digital é o termo utilizado para sintetizar todo um contexto que impede a maior parte das pessoas de participar dos benefícios das novas tecnologias de informação. Digital também porque hoje as consequências da exclusão social acentuam a desigualdade tecnológica e o acesso ao conhecimento, aumentando o abismo entre ricos e pobres. (SPAGNOLO, 2003, p.2).

O pensador acredita que a questão do acesso pela perspectiva tecnológica ou financeira não é o principal ou o único fator da inclusão.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Promover inclusão digital constitui um desafio do advento da Sociedade da Informação, essencialmente baseada na exploração dos recursos das novas tecnologias de informação e comunicação, que afetam todos os setores da atividade humana, incluindo o exercício do trabalho. Sobre inclusão digital CRUZ (2004) relata:

Iniciativas de promoção da inclusão estariam, então, diretamente relacionadas à motivação e à capacidade para a utilização das TICs de forma crítica e empreendedora, objetivando o desenvolvimento pessoal e comunitário. A idéia é que, apropriando-se destes novos conhecimentos e ferramentas, os indivíduos possam desenvolver uma consciência histórica, política e ética, associada a uma ação cidadã e de transformação social, ao mesmo tempo em que se qualificam profissionalmente. (CRUZ, 2004, p. 9-10).

Finalmente, não se deve esquecer, no debate sobre a inclusão digital, que além do acesso a um computador e dos conhecimentos sobre o seu manuseio, as pessoas precisam aprender a usar o computador como uma ferramenta para uma atividade, que seja importante para elas, de forma que os computadores auxiliem em suas atividades do dia-a-dia.

Concluimos neste instante que é possível realizar uma educação corporativa, promovendo uma inclusão digital e uma mudança cultural com os colaboradores da empresa, através da tecnologia da informação. Ficou constatado que houve uma melhora significativa da informação, trazendo uma satisfação generalizada, ou seja, tanto da diretoria, que passou a ter informações mais seguras para tomada de decisões, além de economizar papel e contribuir para o meio ambiente, como também para os colaboradores que aprenderam uma forma mais prática e rápida de melhorarem os seus desempenhos dentro de suas funções, e, sobretudo, a satisfação plena dos clientes, que sentiram o impacto positivo nas ações realizadas.

Com isso, o objetivo de incluir digitalmente funcionários da indústria através da tecnologia da informação, socializando as ferramentas computacionais para promover mudança cultural na organização da empresa, foi alcançado com êxito.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BELLONI, M.L. **Educação a Distância**. Campinas: Autores Associados, 2003.
- CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital** – São Paulo: Instituto Ethos, 2004.
- FURLAN, J. D. **Reengenharia da Informação: Do Mito à Realidade**. São Paulo: Makron Books, 1994.
- GDIKIAN, Elizabeth Ayres. **Educação estratégica nas organizações: como as empresas de destaque gerenciam o processo de educação corporativa** – Rio de Janeiro: Qualitymark; São Paulo: ABRH, 2002.
- GOMEZ, Margarita V. **Alfabetização na Esfera Digital: Uma Proposta Freireana**. Revista educação em foco. Juiz de Fora. Vol. 7, nº 1, p 99-115. Mar/agosto de 2002.
- JAGUARIBE, R. II Oficina de Educação Corporativa e a Política Industrial, Tecnologia e de Comércio Exterior. IN: **Educação Corporativa: contribuição para a competitividade**, Org. SCT. Brasília: Petróleo Brasileiro e CNI, 2004.
- LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Trad. Heloísa Monteiro e Francisco Settineri. Porto Alegre. Editora Artes Médicas; Belo Horizonte: Editora UFMG. 1999.
- MINAYO, M. C. (Org.). **Pesquisa social**. Petrópolis: Vozes, 1996.
- PASSOS, C. A. K. Novos modelos de gestão e as informações. In: LASTRES, H. M. M. e ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- SANTANA, Orlando de Carvalho. **A proposta educativa do comitê para a democratização da informática em Sergipe: Um Estudo de Caso**. Sergipe, 2006.
- SPAGNOLO, Giovani. **A exclusão digital**. Disponível em <http://gizmo.rits.org.br/apc-aa-infoinclusao/infoinclusao/artigos.shtml> >. Acessado em 04 de novembro de 2008.
- TARAPANOFF, K. Panorama da Educação Corporativa no Contexto Internacional. IN: **Educação Corporativa: contribuição para a competitividade**, Org. SCT. Brasília: Petróleo Brasileiro e CNI, 2004.
- TIGRE, P. B. Comércio eletrônico e globalização: desafios para o Brasil. In: LASTRES H. M. M. e ALBAGLI, S. **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. São Paulo: Editora Record, 1985.
- UNESCO. www.unesco.org.br. ONU 2003.