

# VIRTUALIZAÇÃO DE AMBIENTES DE APRENDIZAGEM CORPORATIVOS

Sérgio Luiz Freire Costa – Graduando em C&T – UFERSA  
Silvia Helena de Sá Leitão Morais Freire – Mestranda em Educação – UERN  
Núzia Roberta Lima – Mestranda em Educação – UERN

## RESUMO

A utilização dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem tem se difundido amplamente no meio empresarial, devido expansão econômica mundial da década de 1990 e o advento da Internet, juntamente com a adoção generalizada de tecnologias avançadas, ajudou a alimentar a implementação da educação on-line e de formação tanto no âmbito acadêmico como no mundo dos negócios. Na economia baseada na gestão do conhecimento, as pessoas têm sido identificadas como a chave para o sucesso da organizações e empresas, que passaram a sentir a real necessidade de recrutar, reter e atualizar seus funcionários, voltando-os para uma economia de mercado competitiva. O desafio atual é bem mais amplo que simplesmente desenvolver estratégias de aprendizagem, mas sim, criar estratégias que assegurem que as habilidades e competências necessárias de seus funcionários. Como ferramenta estratégica corporativa, as empresas tem criado as chamadas Universidades de Educação Corporativa, com a real finalidade de capacitar seu corpo funcional, utilizando-se de ferramentas tecnológicas, encurtando distâncias e direcionando o foco empresarial, além de reduzir custos com capacitação e acompanhamento das atividades. Foi realizada, na metodologia, uma abordagem qualitativa, pois foi realizada a aplicação de questionários e de natureza exploratória, pois caracteriza, classifica e define o problema. Os dados pesquisados tiveram origem em cinco empresas que trabalham com universidades corporativas, a partir de questionários, com perguntas abertas e/ou fechadas, realizadas junto a gestores e funcionários. É possível verificar que os objetivos de capacitação global e específica são plenamente alcançados, além do aumento da produtividade funcional.

**Palavras-Chave:** Ambientes Virtuais de Aprendizagem. Educação. Corporativa.

## 1. Introdução

### 1.1 Apresentação do tema

Durante a expansão econômica mundial da década de 1990, o advento da Internet, juntamente com a adoção generalizada de tecnologias avançadas, ajudou a alimentar a implementação da educação on-line e de formação tanto no âmbito acadêmico como no mundo dos negócios.

Na economia baseada na gestão do conhecimento, as pessoas têm sido identificadas como a chave para o sucesso da organizações e empresas, que passaram a sentir a real necessidade de recrutar, reter e atualizar seus funcionários, voltando-os para uma economia de mercado competitiva.

“A tecnologia, entretanto, não é o único fator que impulsiona a mudança, a economia também o faz. Ao mesmo tempo em que tem diminuído o custo de processamento, armazenamento e transmissão de informações por meio eletrônico, o custo da educação e do treinamento convencionais tem aumentado. E isso ocorre quando a necessidade para continuar a aprender visando a empregabilidade eficaz na era da informação, com o envelhecimento da força de trabalho, tem resultado em um aumento da demanda por novos meios de acesso ao conhecimento” (MOORE e KEARSEY, 2008, p. 313).

O desafio atual é bem mais amplo que simplesmente desenvolver estratégias de aprendizagem, mas sim, criar estratégias que assegurem que as habilidades e competências necessárias de seus funcionários sejam trabalhadas e aguçadas constantemente, através de sistemas de treinamento, acompanhamento e gerenciamento de execução de atividades e metas.

Como ferramenta estratégica corporativa, as empresas tem criado as chamadas “universidades de educação corporativa”, com a real finalidade de capacitar seu corpo funcional, utilizando-se de ferramentas tecnológicas, encurtando distâncias e direcionando o foco empresarial, além de reduzir custos com capacitação e acompanhamento das atividades.

### **1.1 Apresentação do problema de pesquisa**

Um dos maiores desafios empresariais é o de formar e gerenciar seus quadros funcionais, mostrando-se como um dos maiores problemas das médias e grandes empresas que, em um mercado que prevê como fundamento de expansão a capilaridade física empresarial, sentem-se incapazes nos processos de recrutamento e formação de corpo funcional, gerando descontinuidade dos processos empresariais, aumento da rotatividade funcional e diminuição do tempo de relacionamento empresa-funcionário.

Diante dessa realidade, as empresas começaram a utilizar-se da educação corporativa virtual, tendo como ferramenta principal o *e-learning*, como instrumento estratégico de formação funcional, alinhando suas políticas e normas de forma abrangente e disseminando conhecimento técnico e científico, bem como reduzindo substancialmente seus custos com treinamento e capacitação.

Considerando a capilaridade que o mercado exige, as empresas passam a incluir em seus quadros funcionais, por diversas questões locais, funcionários para atuar em posições estratégicas com pouco ou sem conhecimentos necessários, tornando-se muito oneroso para as empresas a capacitação, seja ela global ou específica, desses funcionários.

## 2. Desenvolvimento

### 2.1 Gestão do Conhecimento

O cenário organizacional sofreu muitas alterações nos últimos anos. Estas mudanças fizeram com que as empresas, de um modo geral, precisassem adequar sua forma de atuação, no intuito de se manterem competitivas em seu mercado e flexíveis com as novas regras mercadológicas a serem seguidas. Apenas com o entendimento claro destas novas exigências de mercado, uma organização poderá tomar ações corretas e eficientes para seu crescimento.

As empresas devem entender que o conhecimento se tornou um ativo indispensável, por ser a principal matéria-prima com a qual todas trabalham. A partir deste entendimento, é possível observar o quanto ele é mais valioso e poderoso que qualquer outro ativo físico ou financeiro.

Este efetivo valor do conhecimento tem se tornado um fator de sobrevivência das grandes corporações. As principais mudanças ocorridas no mercado, nos últimos anos, fizeram com que fossem exigidos melhor e maior uso da experiência e do conhecimento adquiridos por cada empresa ao longo de toda sua existência. É de entendimento comum que apenas esta utilização adequada de conhecimentos permitirá o desenvolvimento de produtos e serviços com custos mais competitivos e qualidade superior.

“Somente a organização pode oferecer a continuidade básica de que os trabalhadores do conhecimento precisam para serem eficazes. Apenas a organização pode transformar o conhecimento especializado do trabalhador do conhecimento em desempenho” (DRUCKER, 1999, p. 40).

Além disso, deve ser percebido que o conhecimento sempre foi a principal fonte de crescimento econômico em longo prazo. A grande diferença entre o que acontecia na época da revolução agrícola e nos dias atuais recai no impacto proporcionado pelo intenso uso da tecnologia de informação. Foi ela que contribuiu de forma efetiva para a mudança em direção de uma economia baseada no conhecimento (EBC), ao possibilitar a transmissão e o acesso rápido a um enorme volume de informações disponíveis.

A identificação de uma EBC tem duas dimensões. Por um lado, reconhece que a capacitação humana, o aprendizado e o conhecimento estão na base do desenvolvimento de todas as sociedades humanas. Por outro lado, enfatiza novas características da economia a ponto de caracterizar uma nova era histórica (FORAY e LUNDEVALL, 1996, p.12).

O conceito de Gestão do Conhecimento surgiu no início da década de 90 e, segundo SVEIBY (1998, p. 3), “a Gestão do Conhecimento não é mais uma moda de eficiência operacional. Faz parte da estratégia empresarial.”

Atualmente, em um mercado competitivo, as empresas buscam a todo tempo, maneiras de sobreviver a este cenário mercadológico como também de se diferenciar em seus serviços e/ou produtos oferecidos. Passam então, a articular novas propostas de gestão, dentre elas a gestão do conhecimento e a gestão da informação. O conceito de gestão de conhecimento e de gestão da informação é visto sob diferentes óticas, como podemos observar nas colocações dos mais renomados autores, seguindo abaixo alguns deles:

”A gestão do conhecimento pode ser vista como uma série de ações gerenciais constantes e sistemáticas que facilitam os processos de criação, registro e compartilhamento do conhecimento nas organizações” (DAVENPORT, 1998, p. 14).

“A gestão do conhecimento deve ser entendida como gestão da organização na era do conhecimento. Na concepção do autor, as empresas não gerenciam o conhecimento; este se encontra incorporado em cada pessoa e na fronteira periférica existente entre as mentes de várias pessoas que atuam dentro de uma mesma organização. O que as empresas fazem é gerenciar as condições ambientais necessárias à criação e troca de conhecimento novo, favorecendo o processo de inovação, necessário a sua sustentabilidade” (ALVARENGA NETO, 2005 p. 32).

“Não se gerencia conhecimento, apenas capacita-se para o conhecimento, facilitando-se os relacionamentos, as conversas e o compartilhamento do conhecimento localizado em toda a organização, independentemente de suas fronteiras geográficas e culturais” (ICHIJO, 2001, p.7).

De acordo com CARVALHO e TAVARES (2001, p. 62), “para implementar um estado de gestão do conhecimento uma organização precisa:

1. Saber identificar e disseminar o conhecimento já existente, o seu capital intelectual;
2. Saber utilizar esse conhecimento já existente, aplicando-o com eficácia em seu negócio;
3. Saber estimular a produção de novos conhecimentos;
4. Saber identificar o momento em que os novos conhecimentos são produzidos;
5. Saber utilizar o novo conhecimento, direcionando-o para o seu negócio, tornando-o essencial para o mesmo.”

## 2.2 Aprendizagem Organizacional

Através da aprendizagem contínua, a organização exercita a sua competência e inteligência coletiva para responder ao seu ambiente interno (objetivos, metas, resultados) e externo (estratégia).

“organizações que aprendem as pessoas expandem continuamente sua capacidade de criar resultados que elas realmente desejam, onde maneiras novas e expansivas de pensar são encorajadas, onde a aspiração coletiva é livre, e onde as pessoas estão constantemente aprendendo a aprender coletivamente” (SENGE, 1999, p. 32).

A organização que aprende possui a capacidade de criar o futuro de forma contínua e isso reflete sobre o desempenho atual e os fatores que o geram, pensa sobre os diversos futuros possíveis e qual entre eles é o desejado, planeja e implementa as ações para se mover da situação atual para a desejada.

De forma customizada e flexível, mede seus resultados a partir de um conjunto consistente de indicadores e medidores de aprendizagem organizacional. À medida que se olha os fatores de tomada de decisão e se reflete sobre os seus resultados, pode-se notar os erros e acertos, e tomar decisões mais acertadas, deixando o processo mais transparente para os envolvidos com as ações de aprendizagem da organização.

A aprendizagem organizacional é o processo contínuo de detectar e corrigir erros. Errar significa aprender, envolvendo a autocrítica, a avaliação de riscos, a tolerância ao fracasso e a correção de rumo, até alcançar os objetivos. Conforme SENGE (1999, p. 35):

“isso programa um mecanismo pelo qual os trabalhadores contribuem para o desempenho da empresa por meio da aplicação dos seus conhecimentos e habilidades em resolver problemas e de inovar constantemente.”

## 2.3 Ambientes Virtuais de Aprendizagem

Ambientes Virtuais de Aprendizagem, ou AVAs, são espaços que geram, no envolvimento de suas partes, condições de aprendizagem de conhecimentos significativos e construtivos. Através da interação sociotécnica, ou seja, a interação de indivíduos e objetos técnicos, os ambientes tornam-se potenciais espaços de ensino e aprendizagem. O termo “virtual” utilizados nestes ambientes define exatamente suas potencialidades de se tornarem ambientes de origem do conhecimento, mas não significa a existência do fenômeno de fato.

“Transpondo essa idéia para a realidade educacional podemos aferir que quando estamos interagindo com outros sujeitos e objetos técnicos construindo uma prática de significação podemos tanto virtualizar quanto atualizar este processo” (SANTOS, 2003, p.2).

Existem diversos ambientes virtuais de aprendizagem, ou seja, ambientes potenciais de aprendizagem. Contudo podemos garantir que esse ambiente potencial seja realmente de aprendizagem, seguindo a mesma linha de pensamento de SANTOS (2003, p. 3) que afirma:

“podemos transformar ambientes normais em ambientes virtuais, ou também, fazer com que realmente sejam ambientes de aprendizagem, onde se pode considerar o termo “atualizar”, ou seja, através de ações podemos tornar a idéia “de aprendizagem” real.”

O conceito real dos ambientes virtuais de aprendizagem é bastante abrangente, SANTOS (2003, p. 2) afirma: “Por ambientes podemos entender tudo aquilo que envolve pessoas, natureza ou coisas, objetos técnicos.”

Com isso engloba as possibilidades ou situações em que se pode construir o conhecimento e, conseqüentemente, desenvolver a aprendizagem. Os AVAs trazem uma maneira pela qual minimiza o componente presencial ou como um complemento para o aperfeiçoamento e desenvolvimento do ensino e aprendizado.

“estes ambientes virtuais de aprendizagem compreendem, na sua generalidade, serviços de comunicação e ferramentas de colaboração, funcionalidades que facilitam a partilha de conteúdos, bem como ferramentas de gestão que permitem gerir o acesso e o registro de utilizadores” (MORAIS e CABRITA, 2010, p. 160).

Com a evolução das tecnologias de informação e comunicação, os ambientes virtuais de aprendizagem passam a se tornarem softwares educativos utilizados como instrumento para o auxílio do ensino, na interação com alunos e professores, alunos com alunos e professores com professores, enfim todos os integrantes do processo ensino aprendizagem. Os softwares que favorecem o envolvimento, relacionamento e interação de pessoas na internet, como por exemplo, as comunidades virtuais, proporcionam condições que levam ao desenvolvimento de ambientes que, através da interação, geram conhecimento. Estes tipos de softwares são escolhidos para o auxílio de aulas, principalmente a distância. A utilização da tecnologia nos AVAs tornou-as mais propícias e eficientes na educação, no aumento de seus usuários e participantes e para o ensino a distância. MORAIS e CABRITA (2010, p. 160) afirma: “A necessidade de oferta de modalidades mais flexíveis de aprendizagem tem fomentado a adoção de abordagens baseadas no *e-learning*.”

Um dos meios em que os AVAs têm sido utilizados é o *e-learning*, forma de ensino a distância através da internet que se utiliza de materiais didáticos e recursos hiper-mediáticos para a interação entre alunos e tutores. Uma das formas de aprendizado mais utilizadas por empresas que capacitam os seus funcionários. É uma forma de ensino bastante favorável de ser utilizado e aplicado, devido ao seu custo-benefício, pois uma das particularidades do *e-learning* é o ciberespaço onde os custos reduzem sobremaneira, isto vai depender da forma como é conduzido o ensino, sendo ele totalmente online ou apenas parcial.

“Acredita-se, neste sentido, que a presença social conseguida nestes ambientes poderá impulsionar a formulação de questões, bem como ajudar o aluno a construir e a consolidar uma perspectiva crítica sobre a informação que lhe é fornecida” (MORAIS e CABRITA, 2010, p. 165).

Este método de ensino possui vantagens espaço-temporais, contudo os resultados obtidos com a utilização dos AVAs podem ser mais rápidos e completos se houver o contato presencial de alunos e tutores, sem ao menos desconsiderar tal fator preponderante para o melhoramento do fenômeno, que por sua vez também se adaptou a ausência do contato presencial com um estilo singular de utilizar os modernos meios de comunicação não-verbais que estimulam e afetam no resultado final.

### **3. Metodologia**

#### **3.1 Delimitação e design da pesquisa**

O presente estudo busca analisar a eficiência dos instrumentos virtuais de aprendizagem utilizados por cinco empresas de médio e grande porte, bem como verificar sua eficiência do ponto de vista estratégico, analisando de forma detalhada a relação custo x benefício desta ferramenta, aliada as diretrizes de seu programa estratégico.

#### **3.2 Delineamento da pesquisa**

Os procedimentos metodológicos utilizados para o desenvolvimento deste estudo contemplam as seguintes abordagens e definições. De acordo as definições de GIL (1991), a presente pesquisa será pautada da seguinte forma:

Quanto a:

- **NATUREZA:** Será realizada uma pesquisa aplicada, com o fim de aplicação prática para resolução de problemas concretos;
- **OBJETIVOS:** Exploratória, pois caracteriza, classifica e define o problema;
- **PROCEDIMENTOS TÉCNICOS:** Analítica, pois irá realizar uma análise dos instrumentos tecnológicos utilizados na aprendizagem organizacional a distância;
- **ABORDAGEM:** Quanti-quantitativa, pois irá mapear quantitativamente e analisar, caso a caso, qualitativamente.

### **3.3 População e amostra**

A população da pesquisa foi representada pelo corpo funcional das empresas que estão ou já se utilizaram dos cursos de capacitação a distância.

### **3.4 Dados: coleta e tratamento**

Para a coleta de dados foram utilizados dados primários e secundários.

A pesquisa em fontes primárias baseia-se em documentos originais, que não foram utilizados em nenhum estudo ou pesquisa, ou seja, foram coletados pela primeira vez pelo pesquisador para a solução do problema, podendo ser coletados mediante entrevistas, questionários e observação (MARCONI e LAKATOS, 2008, p. 23).

As fontes secundárias possibilitam a resolução de problemas já conhecidos e explorar outras áreas onde os problemas ainda não se cristalizaram suficientemente (MARCONI e LAKATOS, 2008, p. 23).

Primariamente foi realizado de forma virtual e por meio de questionários ou através de entrevistas com todos os funcionários da amostra. De forma secundária, foi avaliado de forma qualitativa os dados e documentos referentes ao trabalho, metas, objetivos e direcionamentos, com vistas a analisar a eficiência e alcance de seus instrumentos estratégicos.

## **4. Resultados e Conclusões**

Ficou evidenciado de forma bem clara que os profissionais que passaram por algum treinamento através dos AVA disponibilizados pelas empresas, seja em ambiente próprio (intranet) ou ambiente de empresas prestadoras de serviços de consultoria e treinamento

(Internet), tiveram seus desempenhos elevados em curto prazo, haja vista a melhor aplicação dos novos conhecimentos adquiridos e pelo processo motivacional que se apresenta implícito ao processo capacitatório, considerando que o investimento que a empresa faz em educação mostra-se bastante pertinente.

Sob a ótica dos funcionários, a valorização funcional por parte da empresa é importantíssimo para reforçar as relações de trabalho, considerando uma relação trabalhista que tenderá ao longo prazo, através de processos educativos de melhoria contínua e aumento permanente de desempenho.

## 5. Referências

ALVARENGA NETO, R. C. D. de. **Gestão do conhecimento em organizações: proposta de mapeamento conceitual integrativo**. 2005. 400 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – PPGCI, Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte.

ANDRADE, Maria Margarida. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 1993.

CARVALHO, G. M. R.; TAVARES, M. S. **Informação & conhecimento: uma abordagem organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T.H. e PRUSAK, L., **Working knowledge: how organizations manage what they know**. Boston: Harvard Business School Press. 1998.

FORAY, D., LUNDEVALL, B. **The knowledge-based economy: from the economics of knowledge to the learning economy**. In: **Employment and Growth in the Knowledge-based Economy**. Paris, OECD, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

MARCONI, M. A E LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados**. São Paulo: ATLAS, 2008.

MOORE, Michael; KEARSEY, Greg. **Educação à distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, Tradução: Roberto Galman, 2008.

MORAIS, Nídia Salomé; CABRITA, Isabel. **Ambientes virtuais de aprendizagem: comunicação (as)síncrona e interação no ensino superior**. Ciências da Informação e da Comunicação do Cetac, Porto, n. 11, p.158-179, 01 jul. 2010.

SANTOS, Edméa Oliveira dos. **Ambientes Virtuais de Aprendizagem: por Autorias livres, plurais e gratuitas**. Faebra: Educação e Contemporaneidade, Salvador, v. 11, n. 18, p.425-435, 01 jul. 2002.

SENGE, Peter. **A dança das mudanças**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

SVEIBY, Karl Erik. **A nova riqueza das organizações: gerenciando e avaliando patrimônios de conhecimento**. Tradução de Luiz Euclides Trindade Frazão Filho. Rio de Janeiro: Campus, 1998.