Gestão Comercial no Mundo Contemporâneo:

coletânea de estudos Fatec Santana de Parnaíba - 2020

Organizadores:
Profa. Mª. Jucelaine Lopes de Oliveira
Profa. Esp. Janaína Stella de Sousa
Prof. Dr. Célio Aparecido Garcia
Prof. Me. João José Ferreira de Aguiar

Edições Brasil

Edições Brasil
Jundiaí/SP
www.edicoesbrasil.com.br
sac@edicoesbrasil.com.br

Faculdade de Tecnologia de Santa de Parnaíba
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial

Organizadores:
Profa. Mª. Jucelaine Lopes de Oliveira
Profa. Esp. Janaína Stella de Sousa
Prof. Dr. Célio Aparecido Garcia
Prof. Me. João José Ferreira de Aguiar

Autores:
Prof. Me. Gilberto Francisco de Oliveira
Profa. Mª. Jucelaine Lopes de Oliveira
Aline Auxiliadora Teixeira Dias
Beatriz Livia Freitas da Silva
Gabriella Ferreira Ferro
Kauan Rocha de Lima
Leonardo dos Santos Silva
Nicole de Oliveira Bastos Rodrigues
William Gonçalves de Oliveira
Prof. Dr. Jorge Tenório Fernando
Prof. Me. Ricardo Slavov
Andresa Lopes Ferreira de Brito
Denise Santos de Brito
Josimeri da Silva Sciola
Larissa Venâncio Nascimento
Luiz Armando Moreno Scarpa
Rafael da Silva Nascimento

Gestão Comercial no Mundo Contemporâneo: coletânea de estudos Fatec Santana de Parnaíba - 2020

1ª Edição

Jundiaí/SP
Edições Brasil
2020

© Edições Brasil - fevereiro de 2020

Supervisão:	Marlene Rodrigues da Silva Aguiar
Capa:	João José Ferreira de Aguiar
Editoração Eletrônica:	João J. F. Aguiar e Marlene R. S. Aguiar
Revisão ortográfica:	Os autores, respectivamente ao capítulo
Revisão Geral:	Márcia F. F. A. Dianin, João J. F. Aguiar e Janaína Stella de Sousa
Conselho Editorial:	Prof.ª Dra. Teresa Helena Buscato Martins Prof. Dr. José Fernando Petrini Prof. Me. Dimas Ozanam Calheiros Prof. Me. João Carlos dos Santos

Comitê técnico da obra (pareceristas):

Célio Aparecido Garcia, Gilberto Francisco de Oliveira, Janaína Stella de Sousa, João J. F. Aguiar, Jorge Tenório Fernando, Jucelaine Lopes de Oliveira, Ricardo Slavov

Todos os direitos reservados e protegidos pela Lei 9610 de 19/02/1998. O conteúdo expresso na presente obra é de inteira responsabilidade dos autores.

As figuras deste livro são de exclusiva responsabilidade dos autores, exceto as utilizadas na capa.

Nenhuma parte desta obra pode ser reproduzida ou transmitida por qualquer meio, sem previa autorização por escrito da editora. O mesmo se aplica às características gráficas e à editoração eletrônica desta obra, que são propriedades da editora.

Alguns nomes de empresas e respectivos produtos e/ou marcas foram citadas apenas para fins didáticos, não havendo qualquer vínculo das mesmas com a obra.

A editora e os autores acreditam que todas as informações apresentadas nesta obra estão corretas. Contudo, não há qualquer tipo de garantia de que o uso das mesmas resultará no esperado pelo leitor. Caso seja(m) necessária(s), a editora disponibilizará errata(s) em seu site.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

O482g Oliveira, Jucelaine Lopes

Gestão Comercial no Mundo Contemporâneo: coletânea de estudos Fatec Santana de Parnaíba - 2020 / Organizado por Jucelaine Lopes de Oliveira, Janaína Stella de Sousa, Célio Aparecido Garcia, João José Ferreira de Aguiar – Jundiaí: Edições Brasil, 2020.

106 p.

Inclui Bibliografia

ISBN: 978-65-86051-01-8

1. Gestão Comercial 2. Inovação 3. Fatec Santana de Parnaíba. I Título.

CDD: 658

Bibliotecária responsável: Laís Munin Pires - CRB8-8585

Distribuição GRATUITA mediante cadastro do leitor na editora

sac@edicoesbrasil.com.br - www.edicoesbrasil.com.br

SUMÁRIO

Prefácio 07

A Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba 09

Capítulo 1: Teoria dos Jogos: o uso do RPG de mesa como ferramenta para o desenvolvimento profissional 13
Leonardo dos Santos Silva, Luiz Armando Moreno Scarpa, Jucelaine Lopes de Oliveira

Capítulo 2: Comportamento e Integração Social nas Organizações 35
Aline Auxiliadora Teixeira Dias, Gabriella Ferreira Ferro, Josimeri da Silva Sciola, Jucelaine Lopes de Oliveira

Capítulo 3: A Saúde Do Profissional: *officeless* como ferramenta de qualidade de vida e alternativa ao *turnover* por depressão e ansiedade 51
Andresa Lopes Ferreira de Brito, Kauan Rocha de Lima, Jucelaine Lopes de Oliveira, Jorge Tenório Fernando

Capítulo 4: Ferramentas Virtuais no Processo de Recrutamento e Seleção: um estudo sobre métodos e suas respectivas contribuições 67
Denise Santos de Brito, Larissa Venâncio Nascimento, Jorge Tenório Fernando, Jucelaine Lopes de Oliveira

Capítulo 5: Os Desafios para os Estudantes na Quarta Revolução Industrial 85
Beatriz Livia Freitas da Silva, Nicole de Oliveira Bastos Rodrigues, William Gonçalves de Oliveira, Ricardo Slavov

Capítulo 6: Criatividade e Inovação na Capacitação de Pessoas 97
Rafael da Silva Nascimento, Gilberto Francisco de Oliveira

PREFÁCIO

O livro "Gestão Comercial no mundo contemporâneo: coletânea de estudos Fatec Santana de Parnaíba - 2020" traz valiosas pesquisas acadêmicas na área de Gestão de Pessoas, no contexto da Quarta Revolução Industrial, da Criatividade e Inovação.

Os autores apresentam em seis capítulos, abordagens que agregarão conhecimentos e técnicas eficientes que serão valiosas aos leitores e pesquisadores acadêmicos.

O primeiro artigo intitulado **Teoria dos jogos:** *o uso do RPG de mesa como ferramenta para o desenvolvimento profissional,* demonstra que, cada vez mais, o *Role-Playing Game* (RPG) ganha espaço entre os jovens, ambientes da sociedade como educação pedagógica e treinamentos profissionais. Também destaca as habilidades que podem ser desenvolvidas com a prática do RPG e quais setores podem se beneficiar com estes tipos de treinamentos

No segundo artigo, **Comportamento e integração social nas organizações**, destacam-se o estudo do Comportamento e Integração Social nas Organizações, do indivíduo, da cultura e da identidade profissional.

No terceiro artigo, **A saúde do profissional:** *officeless como ferramenta de qualidade de vida e alternativa ao turnover por depressão e ansiedade***,** demonstra que o profissional contemporâneo anseia por equilíbrio entre vida pessoal e profissional e as empresas, preocupadas em reter talentos e melhorar as condições de trabalho, tem apostado nesta modalidade de "*officeless*", regulamentado pela Reforma Trabalhista de 2017, como alternativa ao turnover por depressão e ansiedade.

Já no quarto capítulo, **Ferramentas virtuais no processo de recrutamento e seleção:** um estudo sobre métodos e suas respectivas contribuições**,** os autores pesquisam a compreensão na utilização das ferramentas virtuais que vem sendo aplicadas nos processos de recrutamento e de seleção nas organizações por meio de uma demanda tecnológica, cujo contexto é o de tornar o processo cada vez mais ágil, eficaz e lucrativo para as empresas.

Na sequência, quinto artigo, **Os desafios para os estudantes na quarta Revolução**, o qual tive a hora de participar como orientador, aborda os desafios para os estudantes na 4ª. Revolução Industrial. Nesse contexto, o presente trabalho visa apresentar o resultado obtido no questionário que foi submetido aos discentes do 1º e 6º semestres do curso de Gestão Comercial, sobre as mudanças que acompanham a Quarta Revolução Industrial e como podem ser tratados os seus impac-

tos com relação ao despreparo da população local, tendo como ponto de partida a capacitação tecnológica.

O sexto, e último artigo desse volume, **Criatividade e inovação na capacitação de pessoas**, e, apresenta a discussão sobre métodos de criatividade e inovação para a capacitação de pessoas, com base na observação das dificuldades enfrentadas por estudantes e educadores em ministrar aulas e ao mesmo tempo compreendê-las, principalmente no período de capacitação em empresas, verificou-se a necessidade da produção e publicação deste trabalho.

Parabéns aos autores pelos brilhantes trabalhos e excelente leitura a todos.

Prof. Me. Ricardo Slavov

Diretor da FATEC - Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba

A Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba (FATEC Santana de Parnaíba)

Fatec
Santana de
Parnaíba

A Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba iniciou as atividades nas instalações da Escola Técnica Bartolomeu Bueno da Silva-Anhanguera, no dia três de fevereiro de 2015. A unidade recém-criada, passou a oferecer o curso de graduação tecnológica em Gestão Comercial. A demanda no processo seletivo, com 278 inscritos, disputando as 40 vagas, no período noturno 6,88 candidatos por vaga, demonstrou o interesse da comunidade pelo curso. No processo de implantação da unidade, coube à Prefeitura de Santana de Parnaíba a construção do novo prédio inaugurado, pelo Governador João Doria, em 31 de outubro de 2019.

A Fatec Santana de Parnaíba é uma entidade educacional pública pertencente ao Centro Paula Souza (CPS) que é uma autarquia do Governo do Estado de São Paulo, vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico.

Neste ano de 2020, a Fatec Santana de Parnaíba comemora cinco anos de funcionamento: com 357 estudantes matriculados nos cursos Superiores de Tecnologia em Gestão Comercial, no período noturno, Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, no período matutino, e Tecnologia em Análise e Segurança da Informação, no período noturno.

A Fatec Santana de Parnaíba é referência na formação e capacitação profissional, com uma educação superior pública gratuita de qualidade, formando profissionais atualizados em tecnologias e processos produtivos, capazes de atuar no desenvolvimento tecnológico e inovação, além de promover a cultura de inovação e o empreendedorismo.

Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial

O Tecnólogo em Gestão Comercial desenvolve a visão empreendedora, compreende o processo organizacional e gera novos conhecimen-

tos, estabelece estratégias de gestão, gerencia fluxos de recursos e informações, desenvolve e domina processos decisórios com a utilização de novas tecnologias, inovar, solucionar conflitos e enfrentar resistências a mudanças necessárias. Focado nas transações comerciais, o Tecnólogo em Gestão Comercial presta-se à organização atendendo as diversas formas de intervenção (varejo, atacado, representação etc.) de qualquer setor. Como conhecedor das condições de viabilidade econômico-financeiro-tributária, dos instrumentos de relacionamento com o cliente e dos princípios da qualidade, atua no planejamento, operação, implantação e atualização de sistemas de informações comerciais que proporcionem maior rentabilidade e flexibilidade ao processo de comercialização. Atua no fluxo de informações com os clientes, proporcionando maior visibilidade institucional da empresa, definindo estratégias de venda de serviços e produtos, gerenciando a relação custo e preço final.

Não seria melhor delimitar ao curso de Gestão comercial?

Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas

O Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas analisa, projeta, documenta, especifica, testa, implanta e mantém sistemas computacionais de informação. Esse profissional trabalha, também, com ferramentas computacionais, equipamentos de informática e metodologia de projetos na produção de sistemas. Raciocínio lógico, emprego de linguagens de programação e de metodologias de construção de projetos, preocupação com a qualidade, usabilidade, robustez, integridade e segurança de programas computacionais são fundamentais à atuação desse profissional. O profissional deverá estar sempre atento às oportunidades que o mercado oferece aproveitando o surgimento de novas tecnologias e os ensinamentos adquiridos para vislumbrar nichos de atuação correspondentes à sua capacidade. Esse profissional estará voltado às tecnologias que surgem quase que diariamente na área de sistemas de informação, procurando soluções adequadas e compatíveis entre elas evitando, por meio de seus projetos, o desperdício de tempo e de recursos financeiros. Faz parte da competência desse profissional a Criatividade e intuição aguçadas aliadas a preparo técnico adequado, visualizando novas oportunidades de desenvolvimento profissional realizando consultoria em Sistemas de Informação, avaliando e selecionando recursos de software e hardware, atuando em Centros de Pesquisa, de Ensino ou de desenvolvimento de software; ou empreender seu próprio negócio em informática.

Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação

O objetivo do Curso Superior de Tecnologia em Segurança da Informação é formar profissionais com visão empreendedora, ética e promotora de novos conhecimentos na área de Tecnologia da informação, com foco nas questões de Segurança da Informação. Preparando profissionais aptos a: zelar pela integridade e resguardo de informações das empresas protegendo-as contra acessos não autorizados.; analisar riscos, administrar sistemas de informações, projetar e gerenciar redes de computadores seguras, realizar auditorias e planejar contingências e recuperação em sinistros. Assim, dentro dos princípios de confidencialidade, integridade e disponibilidade, esse profissional realiza análises de riscos, administra sistemas de informações, projeta e gerencia redes de computadores seguras, realiza auditorias, planeja contingências e recuperação em sinistros. Atua nos aspectos lógicos e físicos, controlando os níveis de acesso aos serviços dos sistemas operacionais, banco de dados e redes de computadores. Desenvolve as competências: Definir critérios de segurança para gestão de Tecnologia da informação; Desenvolver e implementar política de segurança da informação; Identificar vulnerabilidades em sistemas de proteção da informação; Implementar algoritmos criptográficos de domínio público; Gerenciar e administrar segurança em redes de computadores; Desenvolver e gerenciar projetos voltados à segurança das redes de computadores; Prospectar soluções em Segurança da Informação; Desenvolver e avaliar a atividade e impacto de scripts e exploits disponíveis nas principais listas da Internet; Aplicar ferramentas e técnicas para a recuperação de dados; Realizar levantamento de informações para a comprovação de atos ilícitos e Conhecer a legislação pertinente a área de informática com o objetivo de definir responsabilidades, deveres e punições;

Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba

Av. Tenente Marques, 5.136 - Fazendinha - Santana de Parnaíba/SP - CEP: 06529-001
Tel: (11) 2424-2757 e WhatsApp: (11) 99386-8094
http://www.fatecsdp.edu.br

CAPÍTULO 1

TEORIA DOS JOGOS: o uso do RPG de mesa como ferramenta para o desenvolvimento profissional

Leonardo dos Santos SILVA
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
leonardo.silva@fatec.sp.gov.br

Luiz Armando Moreno SCARPA
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
luiz.scarpa@fatec.sp.gov.br

Profa. Mª. Jucelaine Lopes de OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
jucelaine.oliveira@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Cada vez mais o *Role-Playing Game* (RPG) ganha espaço entre os jovens, ambientes da sociedade como educação pedagógica e treinamentos profissionais. Este trabalho tem como objetivo determinar quais habilidades podem ser desenvolvidas com a prática do RPG e quais setores podem se beneficiar com estes tipos de treinamentos. O foco do presente estudo é relacionar um jogo lúdico comumente relacionado ao lazer com o mundo corporativo de uma maneira não impositiva e com resultados conquistados de uma forma mais prazerosa. Esta produção textual tem como meta expor o RPG como uma oportunidade no desenvolvimento de novos métodos de treinamento.

Palavras-chave: RPG. Habilidades. Jogo. Treinamento.

ABSTRACT

Role-Playing Game (RPG) is increasingly gaining ground among young people, social environments such as pedagogical education and professional training. This paper aims to determine which skills can be developed with the practice of RPG and which sectors can benefit from these

types of training. The focus of the present study is to relate a playful game commonly related to leisure with the corporate world in a non-imposing way and with more pleasantly achieved results. This textual production aims to expose RPG as an opportunity in the development of new training methods.

***Keywords**: RPG. Skills. Game. Development.*

INTRODUÇÃO

Os jogos de RPG (*Role Playing Game* ou Jogo de interpretação de papel) surgiram em 1974 e desde então foram uma alternativa aos jogos competitivos e limitados. Conforme Jackson (1994) o RPG é um tipo de jogo em que os jogadores assumem os papéis de personagens e criam narrativas colaborativas. O progresso de um jogo se dá de acordo com um sistema de regras predeterminado, dentro das quais os jogadores podem improvisar livremente. As escolhas dos jogadores determinam a direção que o jogo irá tomar.

Os jogos de interpretação de personagens são famosos entre seus adeptos pelo aspecto criativo, colaborativo e desafiador. Universos e realidades infinitas podem ser criadas para serem usadas como cenário, o que torna a abrangência desse jogo virtualmente infinita.

A popularização do RPG entre jovens nascidos na década de 80 no Brasil, moldou uma geração de jogadores adultos que descobriram que os jogos poderiam ir muito além de um hobby. O RPG já é usado em escolas, grupos de apoio e centros sociais como método de interação, aprendizado e colaboração entre os participantes.

Nossa premissa é de que os jogos de RPG podem ser tão bem explorados no meio corporativo, assim como é feito no ensino escolar. Situações podem ser encaradas e resolvidas com o uso dos jogos e personagens interpretados pelos funcionários, podendo refletir seus métodos de comportamento, atenção aos detalhes, proposta de soluções e colaboração com a equipe.

Esse tipo de dinâmica ainda não é popular entre gestores e líderes de equipe, mas a tendência é uma mudança nesse cenário. Com o crescimento exponencial do ensino a distância, os jogos de RPG poderiam ser explorados com a ajuda das diversas ferramentas que as empresas dispõem no mercado. As dinâmicas de grupo têm um enorme potencial se mescladas ou substituídas por jogos de interpretação de papel, por exemplo, situações constrangedoras e problemas inesperados podem ser contornados pela interpretação dos participantes nas situações hipotéticas em que cada um exerce sua função ou até mesmo representando

a função dos outros colegas.

Na visão de Marcato (2019) o RPG é um jogo colaborativo, onde não existe vencedor. Para treinar funcionários em diversos assuntos, o RPG pode criar cenários onde os conhecimentos da equipe são colocados em desafio, sem a necessidade de uma situação real que pode gerar custos devido à erros. De uma simulação de vendas ao procedimento de segurança numa emergência, o jogo dá liberdade de interação e infinitas tentativas de sucesso até a total compreensão de como lidar com as situações apresentadas.

O desafio e diversão do jogo é imaginar situações apresentadas como obstáculo, interpretar um personagem nessas situações e buscar uma solução baseado nas regras estabelecidas. Os resultados de uma sessão produtiva de RPG podem surpreender não apenas a equipe, mas toda a gestão da empresa.

Portanto, o objetivo do presente artigo é apontar como o RPG de mesa pode ser benéfico na melhoria de competências profissionais e quais são essas habilidades que o jogo vem a contribuir de maneira crescente.

Cada vez mais o mundo corporativo está competitivo e busca por colaboradores diferenciados que fujam do convencional no que diz respeito ao enfrentamento das situações cotidianas no ambiente de trabalho. Os *headhunters* procuram profissionais desenvoltos que sejam criativos, comunicativos, tenham facilidade de trabalhar em grupo e rápida resposta diante de problemas. Porém o que se percebe atualmente no mercado é uma carência dessas habilidades, contudo o RPG surge como uma opção para desenvolvimento e maximização de algumas destas habilidades.

Dentro da visão da maximização das habilidades das pessoas nas organizações, o RPG surge como uma possibilidade de auxílio a essa constate evolução segundo Krogh; Ichijo; Nonaka (2001).

O objetivo geral deste artigo é demonstrar como o RPG de mesa pode contribuir na relação profissional entre colaborador x empresa. Associados a esse objetivo, elencar quais habilidades podem ser maximizadas através de treinamentos utilizando o RPG de mesa.

Nesse contexto, a justificativa do presente artigo é que o RPG de mesa pode ser uma alternativa como modo de treinamento dentro das organizações, pois devido a sua origem lúdica ele difere de outras formas convencionais, dessa maneira podendo despertar maior interesse no processo de dissolução do conhecimento.

No que diz respeito a essa pesquisa, a metodologia utilizada é a qualitativa, que é ideal para esse tipo de abordagem teórica e explicati-

va, desse modo expondo o estudo feito.

Na visão de Creswell (2007, p. 184) a pesquisa qualitativa:

> Os procedimentos qualitativos apresentam um grande contraste com os métodos da pesquisa quantitativa. A investigação qualitativa emprega diferentes alegações de conhecimento, estratégias de investigação e métodos de coleta e análise de dados. Embora os processos sejam similares, os procedimentos qualitativos se baseiam em dados de texto e imagem, têm passos únicos na análise de dados e usam estratégias diversas de investigação.

A tipologia explicativa foi adotada como metodologia cientifica no desenvolvimento da presente pesquisa. Este tipo de pesquisa tem por objetivo apontar os fatores que determinam ou que contribuem para a ocorrência dos fenômenos (GIL, 2007). Ou seja, este tipo de pesquisa explica o porquê das coisas através dos resultados oferecidos. Segundo Gil (2007, p. 43), uma pesquisa explicativa pode ser a continuação de outra descritiva, posto que a identificação de fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado. Pesquisas desse tipo podem ser classificadas como experimentais e *ex -post-facto* (GIL, 2007).

Para a coleta de dados, optou-se por fazer uma experiência laboratorial com um grupo de profissionais, ao todo 16 integrantes do jogo, 1 mediador externo, 1 mediador interno e 4 'atores' de apoio que organizariam a dinâmica e auxiliaram no andamento das etapas, os participantes aqui denominados 'jogadores' participaram durante 2 horas e 30 minutos de um RPG sobre gestão comercial.

A experiência consistiu em 4 etapas, o qual os participantes deveriam se organizar em grupos de 4 pessoas, sendo que o objetivo destes grupos era simular uma auditoria em algumas áreas de uma empresa fictícia que enfrenta problemas financeiros após alguns semestres ruins, eram estas áreas: comercial, produção, *supply chain* e financeiro. Na simulação das auditorias os jogadores deveriam entrevistar os respectivos gerentes das áreas visando descobrir quais eram os erros cometidos pelos funcionários desta empresa e elencar pontos de melhorias, eles deveriam trabalhar em conjunto e tentar obter o máximo de informações de cada gestor em um tempo pré-determinado pelos organizadores do jogo. Foram inseridas ferramentas comumente utilizadas em jogos de RPG de mesa, como dados e cartas por exemplo.

Após entrevistar todas as áreas, os grupos foram reunidos no mesmo local e discutiram sobre a atividade dando um *feedback* sobre os problemas que encontraram e após o encerramento do jogo os participan-

tes preencheram um questionário sobre a atividade realizada com suas opiniões sobre o treinamento proposto.

RPG: HISTÓRICA, MECÂNICA DO JOGO E SUAS CONTRIBUIÇÕES

No início da década de 1970, Gary Gygax e Dave Arneson resolveram realizar uma transição de *war games* (jogos de estratégia) para um jogo interativo onde as ações fossem delimitadas apenas pela imaginação dos jogadores. O primeiro RPG lançado foi *Dungeons & Dragons* que surgiu em 1974 pela empresa TSR nos Estados Unidos, a ideia inicial era fazer um suprimento para um jogo de miniaturas já existente chamado *Chainmail* adicionando elementos teatrais de interpretação aos tabuleiros, porém com as novas regras criadas por Gary e Dave o suprimento acabou se tornando um sistema de jogo totalmente inovador superando a popularidade de seu antecessor. Houve uma forte influência do escritor J.R.R Tolkien famoso pelas obras O Hobbit e O Senhor dos Anéis na criação de *Dungeons & Dragons*, assim como a literatura de Tolkien o RPG não reflete apenas a capacidade criar narrativas, mas sim a possibilidade de criar universos (VASQUES, 2008).

Segundo Rios (2002 *apud* Zanini, 2004, p. 236-237) há uma relação entre RPG e literatura:

> Eu não posso deixar de citar Tolkien, que, no período que vai da Primeira à Segunda Guerra Mundial, escreveu O hobbit, O Senhor dos Anéis e o Silmarillion. O que é importante lembrarmos sobre Tolkien é que ele não foi apenas o avô, digamos assim, do RPG, não criou simplesmente um romance, uma história ou uma narrativa que se passa num determinado lugar, numa determinada época: ele criou um universo. Criou um mundo, um planeta, uma Terra-média, onde várias aventuras e várias narrativas podem coexistir. [...] o que estou fazendo é descrever RPG como uma espécie de sistema literário para se criar um universo. Então, quando Tolkien criou Arda, o mundo onde várias narrativas transitavam, ele se tornou uma tendência e vários autores importantes o seguiram, como C.S. Lewis, que escreveu As Crônicas de Nárnia; Ursula K. Le Guin, com a saga de Terramar; e mesmo Duna, de Frank Herbert, que também é um mundo definido onde várias narrativas vão transitar.

Com sua origem proveniente da literatura as regras básicas dos jogos de RPG de mesa são invariavelmente livros que contém toda mecânica básica para que haja limites e delimitações sobre as ações e histórias que irão coexistir neste universo. Todos jogos desenvolvem-se em universos ficcionais onde se constrói um cenário em que os personagens irão existir, nestes livros também serão descritas a geografia, história,

cronologia, culturas, tecnologias, economia, profissões, religiões e biologia.

Um *Role Playing Game* (RPG), segundo Jackson (1994), é um jogo em que cada participante interpreta um personagem, de modo que essa interpretação parta de uma aventura imaginária. O tipo de aventura é definido por um árbitro denominado narrador, cabe ao mesmo definir o cenário e qual o papel dos personagens que os participantes desenvolverão durante o jogo. Não se faz necessário o uso de tabuleiro para que se possa jogar o RPG; ele também pode ser jogado verbalmente. Basicamente o narrador descreve a situação e diz aos jogadores o que os seus personagens vivem, veem e ouvem. Desse modo os jogadores descrevem o que eles estão fazendo para vencer o desafio. Portanto o narrador expõe o resultado atingido com as decisões tomadas pelos jogadores, e assim sucessivamente. Dependendo da situação, o narrador pode decidir de maneira arbitrária o que acontece objetivando conseguir o que é melhor para sua aventura, o narrador também faz uso de uma regra específica do jogo, dessa maneira decidindo o que é possível, ou lança mão de dados para conseguir um resultado aleatório. Isto faz com que o jogo de RPG se diferencie de qualquer outro jogo existente, pois não há limites para as ações e escolhas que os personagens possam fazer, tornando cada jogo único. Como parte importante no processo de jogo, o RPG tem como uma de suas características principais a participação da plateia no processo de criação. Cada aventura é como uma joia distinta, lapidada por aqueles que participam dessa aventura. Fica a cargo do narrador fornecer o material bruto, porém o polimento é dado pelos próprios jogadores (JACKSON, 1994).

Segundo a definição de *Dungeons e Dragons* (DUNGEONS E DRAGONS, 2014, p. 5) pode se dizer que:

> No jogo de *Dungeons & Dragons*, cada jogador cria um aventureiro (também chamado de personagem) e se une a outros aventureiros (jogados por amigos). Trabalhando em conjunto, o grupo pode explorar uma escura masmorra, cidades em ruínas, castelos assombrados, um templo perdido nas profundezas de uma selva, ou uma caverna cheia de lava sob uma montanha misteriosa. Os aventureiros podem resolver enigmas, falar com outros personagens, combater monstros fantásticos e encontrar itens mágicos fabulosos e outros tesouros. Um jogador, porém, toma o papel de Mestre, o condutor da história do jogo e árbitro. O Mestre cria aventuras para os personagens que navegam por seus perigos e decidem os caminhos a explorar.

Após o sucesso de *Dungeons & Dragons* que até hoje é considerado o RPG de mesa mais jogado do mundo surgiram outros de igual

fama como Vampiro: A Máscara, Lobisomem: O Apocalipse, GURPS, *Call of Cthulhu*, entre outros. Todos estes sistemas de RPG têm suas regras e ambientações próprias, assim como *Dungeon e Dragons* muitos deles são inspirados em obras literárias como Vampiro: A Máscara que foi inspirado nos livros da escritora Anne Rice e *Call of Cthulhu* que tem como inspiração as obras de H.P Lovecraft.

Segundo Marcato (2019), para se jogar o RPG não existe uma fórmula, basta haver interesse dos participantes em jogar. Vencer ou derrotar os outros jogadores não é a diversão do jogo, mas sim, utilizar o conhecimento, a inteligência e a imaginação, para, de modo cooperativo, os participantes busquem alternativas que permitam guiá-los as melhores tomadas de decisão para as situações que a aventura propõe. É um exercício de diálogo, de decisão em grupo e consenso.

Na visão de Marcato (1996, p. 16-18) "os jogos podem ser empregados em uma variedade de propósitos dentro do contexto de aprendizado. Um dos usos básicos é a possibilidade de se construir autoconfiança e o incremento da motivação". Na ótica de Fernandes (1995), até o mais simples dos jogos pode ser utilizado para proporcionar informações e praticar habilidades, desenvolvendo rapidez e competência aos jogadores.

Por conta de suas características lúdicas, o jogo pode vir a contribuir e melhorar o processo de aprendizagem, além de facilitar a compreensão de conceitos e a sustentação futura pelo máximo de tempo possível (Moreira, 2007).

Magalhães (2019) expõe algumas habilidades e características que são compartilhadas entre os praticantes do RPG, além de potencializadas com a prática do jogo e que também são atraentes perante o mercado de trabalho. Magalhães cita 12 benefícios que o jogador de RPG desenvolve com a prática do jogo e que por consequência contribuem no ambiente profissional desses indivíduos. São eles:

1. Imaginação, criatividade e inovação
2. Planejamento e estruturação de ideias
3. Capacidade de adaptação e improviso
4. Liderança
5. Trabalho em equipe, cooperação e equipe multidisciplinar
6. Trabalho sob pressão, argumentação e resolução de problemas
7. Compreensão de quando as regras podem ser quebradas
8. Meritocracia

9. Socialização
10. Empatia
11. Foco
12. Leitura, busca por conhecimento, novas culturas e aprendizado de línguas

Cada um destes componentes é firmemente associado com as competências que as organizações precisam que seus funcionários possuam ou desenvolvam para a excelência no exercício de suas funções e desafios.

RPG X NECESSIDADES DO MERCADO

A seguir, os benefícios, serão analisados sob o viés empresarial.

Imaginação, criatividade e inovação

Através do RPG as pessoas condicionam seu cérebro a imaginar as situações contadas pelo narrador de maneira totalmente particular, pode-se afirmar que cada jogador consegue imaginar a mesma cena descrita de maneira totalmente diferente do outro. Este estímulo a capacidade criativa pode auxiliar o indivíduo a resolver problemas de maneiras variadas, criativas e de forma inovadora. Segundo Valentim (2008, p. 4).

> A criatividade é um processo cognitivo, individual ou coletivo, que gera ideias e perspectivas originais para uma determinada questão problemática ou não. Nesse sentido, acredita-se que a criatividade é pensar algo original e a inovação é a execução, ou seja, a inovação é a implantação da ideia criativa.

Planejamento e estruturação de ideias

Cabe ao mestre estruturar todo o "caminho" que deverá ser percorrido pelos jogadores, ou seja, de forma previa o mestre planeja toda a história, desenha os mapas, aponta onde os combates acontecerão, desvios de rotas perigosas ou atalhos, sempre com o objetivo de fazer com que o jogo tenha fluidez. Magalhães (2019) faz alusão ao mestre e os gerentes de produtos, que possuem como função vital planejar cuidadosamente o lançamento de suas inovações antes de lançá-las ao mercado.

Capacidade de adaptação e improviso

Magalhães (2019) afirma que:

> Mesmo tendo tudo planejado e o caminho a seguir detalhado, os desvios de rotas são esperados. E isso ocorre entre os próprios jogadores, que podem ter que repensar uma jogada em detrimento da ação de outro jogador.

Ou seja, isso também se aplica na vida profissional, pois em diversas situações tudo aquilo que foi planejado de maneira detalhada pode tomar rumos diferentes do esperado, dessa maneira, se faz necessário que o profissional tenha a habilidade de se adaptar a aquela situação e também a improvisar.

Liderança

O exercício da liderança na pratica do RPG de mesa é constante no que diz respeito ao mestre. Ele tem por objetivo guiar os seus "comandados" durante a aventura. O interessante é que o mestre muitas vezes pode se alternar se tornando jogador e passando a liderança a um aspirante a mestre por exemplo. O mestre também redistribui uma fração de suas tarefas com os jogadores (*empowermet*). São características importantes que um líder no mercado de trabalho precisa possuir. Lourenço (2000, p.2) explica a liderança em dois sentidos.

> A liderança estatutária, também designada muitas vezes como formal e a liderança emergente, conhecida também como informal. A liderança estatutária ou formal está associada a uma posição na estrutura de poder formal o qual correspondem comportamentos esperados de indivíduos ocupando um estatuto oficialmente reconhecido. Por contraste, a liderança emergente corresponde aquela que é exercida por alguém independentemente da posição oficial que ocupa. Um membro que não detenha uma posição oficial de liderança, pode exercer uma influência decisiva no grupo, por exemplo ao expressar uma ideia proveitosa, ao colocar uma questão pertinente, ao ajudar o grupo a formular um plano ou mesmo ao fazer sugestões uteis ao líder estatutário. Estes atos podem constituir um comportamento de liderança muito importante, ainda que não sejam atos de um líder estatutário.

Trabalho em equipe, cooperação e equipe multidisciplinar

O objetivo principal do RPG é o trabalho em grupo, fazendo com que os jogadores se mantenham sempre unidos para vencer os obstáculos impostos pelo mestre. Este inicialmente pensa em formar uma equipe multidisciplinar, ou seja, que os jogadores possuam habilidades que se complementem, sempre agregando a equipe. Novamente Magalhães (2019) faz um comparativo, de modo que, se os jogadores precisão coo-

perar para vencer os desafios do mestre, olhando para o lado mercadológico não é diferente, pois a equipe trabalha em conjunto para vencer os desafios impostos pelo mercado.

Trabalho sob pressão, argumentação e resolução de problemas

O jogo muitas vezes exige que seus jogadores pensem rápido, pois há imposição de limite de tempo nas jogadas para que as mesmas não demorem muito tempo. De certo modo essa pressão a qual os jogadores passam, faz com que eles se mantenham em alerta o tempo todo, fazendo com que o grupo fique focado na resolução dos problemas. Além disso o jogo impõe situações onde uma boa argumentação se faz necessária, por exemplo, o questionamento ao jogador do porquê seu personagem utiliza um equipamento que não é permitido para sua classe.

Compreensão de quando as regras podem ser quebradas

As regras do jogo são elaboradas para serem entendidas e respeitadas pelos jogadores, porém havendo necessidade de serem quebradas ou modificadas para atender o propósito do jogo que é se divertir, essa postura pode ser adotada. Levando esse pensamento ao âmbito profissional, a seguinte situação se assemelha, se uma regra impede um dos objetivos das empresas que é satisfazer seus clientes, esta precisa ser questionada (MAGALHÃES, 2019).

Meritocracia

Existe um consenso geral entre os praticantes do RPG de que, quanto mais participativo o jogador, melhores são suas recompensas, ou seja, aquele que tem maior dedicação, melhor interpretação, melhores ideias, irá receber os melhores prêmios para a evolução de seu personagem. Mas também há um interessante senso de grupo no jogo, pois nem sempre quem encontra determinado objeto fica com ele, o mesmo é direcionado a quem tenha a habilidade de manuseá-lo. Segundo Dos Reis Júnior; Pilatti; Kovaleski (2006, p. 2) “a meritocracia é um modelo de gestão baseado apenas no cumprimento de metas e objetivos, que não dá valor a variáveis sociais como origem, posição social, econômica e poder político”.

Socialização

Para que o jogo funcione, se faz necessária a socialização entre os participantes, independente se o grupo de jogadores é grande ou peque-

no ou se há diferença de idade por exemplo. Do mesmo modo que no RPG socializar é importante, nas organizações esse ato tem papel fundamental para o marketing pessoal e o bom convívio entre os colegas de trabalho. Neste contexto Shinyashiki (2006, p. 6) diz que.

> A socialização profissional é um processo pelo qual as pessoas aprendem, durante sua educação e treinamento, as habilidades, conhecimentos, valores, comportamentos e atitudes necessárias para assumirem seu papel profissional

Empatia

Conforme o decorrer do jogo, seus praticantes acabam por diversificar seus personagens em diferentes aventuras, dessa maneira se percebe quais os pontos fortes e fracos dos colegas. Transferindo este pensamento para o mercado, de certa maneira o praticante do RPG pode desenvolver uma maior facilidade de pensar em como suas atitudes podem impactar no ambiente de trabalho. Segundo Pörtner (2001) empatia é sinergia, é se integrar de forma sincera e harmônica a uma equipe de trabalho. Somada às qualificações e competências dos demais membros do mesmo grupo é uma das chaves para o sucesso das empresas e não para sucessos individuais.

Foco

Mesmo o jogo proporcionando total liberdade aos praticantes, existe o objetivo em comum que é resolver os problemas propostos pelo mestre. Do mesmo modo que as organizações possuem objetivos a serem alcançados e necessita do esforço de seus colaboradores para atingi -las. Para Parker (1994, p. 22),

> Um grupo de pessoas não é uma equipe. O que caracteriza uma equipe é o alto grau de interdependência dos componentes, direcionada para a realidade de uma meta ou tarefa. Em outras palavras, as pessoas concordam sobre uma meta e concordam que a única maneira de atingi-la é trabalhar em conjunto.

Leitura, busca por conhecimento, novas culturas e aprendizado de línguas

O RPG incentiva sempre a busca por conhecimento e a pratica da leitura, pois sua sistemática se desenvolve em livros, desse modo a única alternativa para entendimento das regras é a leitura. Parte do material que envolve o RPG de mesa ainda não possui tradução para o português,

isso “obriga” ou incentiva o praticante a buscar por novos idiomas, por exemplo o inglês. Ao adquirir uma língua estrangeira, eles podem descobrir “significados inesperados, verdades alternativas que ampliam o alcance do dizer e do imaginável” (KRAMSCH, 2009, p. 15).

O benefício atribuído ao RPG vai muito além do entretenimento, não importando seu tipo de formato, mas sim a forma lúdica que o jogo propõe, conforme Ferreira (2012) “empreendedores podem aproveitar o ambiente lúdico para simular situações gerencias e desenvolver habilidades estratégicas, de planejamento, liderança, negociação, tomada de decisões e correr riscos calculados”. Esses recursos podem auxiliar no treinamento aplicado aos colaboradores, pois simulam a realidade do cotidiano no ambiente de trabalho, desse modo podendo evitar que sejam gerados retrabalhos e prejuízos a empresa.

APLICAÇÃO DO TESTE E RESULTADOS

O jogo foi concebido a partir de entrevista com a Gerente Comercial Joseli Lopes de Oliveira, especialista no setor de construção cível nas áreas de Revenda, predial e Infra estrutural, isso permitiu compreender qual é um dos maiores hiatos existentes entre cliente e empresa, logo, foi criado um conjunto de situacionais relacionadas ao dia a dia das organizações, onde os participantes deveriam encontrar este *GAP* e apresentar soluções viáveis.

Para a realização do evento, foi divulgado entre estudantes universitários que também tivessem uma vida profissional ativa, a realização de um RGP específico para gestão comercial, solicitando inscritos, tendo atingido o número de 20 pessoas, tornou possível a execução.

Esse número é adequado essencialmente porque as equipes em departamentos comumente são pequenas e devem evoluir e trabalhar juntas.

Separados em departamentos, os participantes estiveram por 2 horas: fazendo reuniões, dialogando sobre situações e procurando soluções, algo que deve ser trivial no cotidiano empresarial.

Levando em conta os 12 benefícios elencados por Magalhães (2019) - citado anteriormente - foi obtido o seguinte resultado.

Imaginação, criatividade e inovação

Inicialmente houve uma certa dificuldade no que diz respeito ao entendimento da dinâmica proposta pelo jogo, pois nenhum dos participantes submetidos ao treinamento passaram por alguma experiência

relacionada ao RPG de mesa. No entanto, no decorrer das etapas, os jogadores passaram a entender a ideia proposta fazendo com que de fato imaginassem o cenário que deveriam vivenciar, além disso, durante cada etapa ultrapassada, foi notório que perguntas feitas aos atores que vivenciavam os gerentes das áreas auditadas evoluíam, ou seja, se tornavam mais elaboradas e criativas. No que diz respeito a inovação, alguns dos participantes tentaram uma abordagem fora do convencional, por exemplo, eles gravaram as conversas durante as auditorias para posterior analise da entrevista com os auditados.

Planejamento e estruturação de ideias

Ao iniciar a atividade foi perceptível que todos os grupos procuraram organizar uma estratégia para atingir o objetivo proposto, por exemplo, um grupo procurou fazer muitos questionamentos técnicos, outros dois tentaram pressionar os auditados para conseguir as respostas que necessitavam e por fim o último grupo de certo modo tentava induzir os gerentes das áreas a expor os colegas e achar falhas na comunicação entre os setores.

Capacidade de adaptação e improviso

Os denominados auditores demonstraram grande capacidade de improviso. Os jogadores se adaptaram bem a situações adversas, por exemplo, os atores que interpretavam o papel de auditados, tinham a missão de omitir o máximo de informações possíveis para confundir o diagnóstico dos auditores, e muitas vezes usavam do artificio de se limitarem a respostas bastante curtas e desconexas, além de simular um comportamento um tanto agressivo para tentar intimidar os auditores, porém grande parte dos jogadores que compunham o time da auditoria não se intimidaram com tais comportamentos, continuaram a simular o processo proposto de maneira bastante enfática focando atingir os objetivos predeterminados.

Liderança

Antes de iniciar o jogo, foi estipulado que cada um dos 4 grupos de auditores teriam um líder previamente selecionado. Essa escolha foi feita de maneira aleatória, sem nenhum tipo de consulta ou avaliação por parte de quem aplicou o treinamento ou dos próprios profissionais sujeitos ao jogo proposto. Isso foi feito justamente para verificar se os escolhidos demonstrariam um perfil de liderança, e também observar se quem não foi escolhido demonstraria o mesmo tipo de perfil.

Dois dos líderes previamente escolhidos conduziram bem suas equipes, sempre dialogando com os colegas e juntos tomando as decisões sobre quais os melhores questionamentos a serem feitos aos auditados. Os outros dois líderes selecionados por sua vez, demonstraram um pouco mais de dificuldade no que diz respeito a tomada de decisão e permitiram que outras pessoas assumissem o comando da equipe, mais uma vez o tipo de treinamento proposto se provou eficaz mostrando que a liderança pode ser trabalhada ou desenvolvida durante a atividade.

Trabalho em equipe, cooperação e equipe multidisciplinar

Todos os grupos trabalharam de forma bastante coesa, sempre argumentando as ideias entre eles e intercalando os questionamentos aos auditados de forma bastante organizada, desse modo não havendo ruído na comunicação entre o auditado e o auditor, desta maneira os *feedbacks* direcionados as áreas simuladas no RPG foi bastante claro. Também se pode notar que alguns integrantes dos grupos não participaram na mesma proporção que outros jogadores, desta forma consegue-se identificar a oportunidade de aprimorar esta habilidade com futuros treinamentos.

Trabalho sob pressão, argumentação e resolução de problemas

A cada resposta do auditado os auditores sempre tinham uma réplica bastante elaborada e persuasiva, além disso não demonstravam sentir a pressão imposta por ele, muito pelo contrário, os auditores que exerciam certa pressão psicológica para atingir seu objetivo no jogo que era conseguir entender quais os erros cometidos pela área auditada, buscando sempre pela resolução do problema do qual necessitavam tratar.

Compreensão de quando as regras podem ser quebradas

Esta situação não foi aplicável para o treinamento proposto, pois como se tratou de um processo de auditoria, neste tipo de pratica as normas e processos devem ser seguidos à risca.

Meritocracia

Mesmo sendo escolhido 4 líderes de maneira aleatória conforme já dito, ao final do treinamento na discussão e feedback, os idealizadores do RPG de gestão comercial em seus comentários apontaram de maneira sucinta alguns outros participantes que demonstram certo perfil de

liderança e que também mereciam essa posição dentro das equipes de auditoria, justamente por conta de suas iniciativas no decorrer do jogo. Assim como no RPG a meritocracia se faz necessária quando é detectado que certos indivíduos têm mais aptidão para efetuar alguns tipos de tarefa do que outros, logo o treinamento proposto pode auxiliar as empresas a detectarem quais funcionários podem ter seu potencial melhor desenvolvido em outras áreas ou posições.

Socialização

Muitos dos profissionais envolvidos no treinamento não se conheciam, além disso trabalham em diferentes áreas. De maneira proposital foi feito com que se misturassem, e o resultado foi uma interação bastante sadia entre os indivíduos. Todos tiveram uma postura bastante profissional e homogênea, em nenhum momento deixaram a cordialidade de lado e foram bastante solícitos uns com os outros. Na visão dos autores deste artigo o maior ganho deste tipo de treinamento é a socialização que as áreas e profissionais podem ter um com o outro.

Empatia

O processo de socialização seria impossível se antes de tudo os participantes não desenvolvessem empatia uns pelos outros e também com os auditados, em todos os grupos pode-se notar que os participantes no decorrer da atividade tentavam se entender e respeitar as ações de seus colegas, procurando sempre conciliar suas iniciativas com a dos outros. Este também foi um ponto que chamou nossa atenção, pois como o RPG é um jogo que busca cooperação de todos para atingir um objetivo em comum, a empatia acaba sendo uma das habilidades mais trabalhadas neste tipo de treinamento, pois o respeito mútuo é essencial para o sucesso da atividade.

Foco

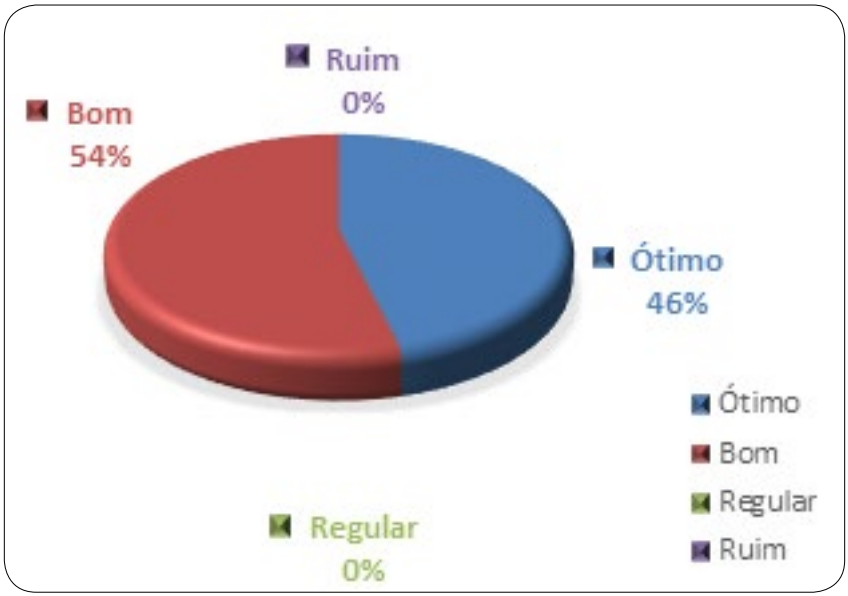
Os profissionais expostos ao treinamento tiveram foco e se comprometeram do início ao fim do jogo, desde a explicação inicial das regras e objetivos até o final do mesmo, onde discutiram sobre a atividade proposta e deram um *feedback* do que acharam do treinamento. No entanto o que de fato nos chamou a atenção foi que o grupo que apresentou menor foco foi o que obteve menor resultado no final da atividade, mostrando que o treinamento desta habilidade se faz necessário para o sucesso profissional e pode ser treinada utilizando a proposta dos organizadores.

Leitura, busca por conhecimento, novas culturas e aprendizado de línguas

Esse quesito não pode ser explorado no treinamento, pois como citado anteriormente, foi utilizado apenas cartas e dados. Toda a situação foi previamente explicada pelos idealizadores do RPG de gestão comercial, desse modo, apenas foi necessário que os jogadores utilizassem a imaginação para simular as situações propostas, portanto não se fez necessário o uso de livros, contato com língua estrangeira ou outro tipo de cultura.

COMPETITIVIDADE E RESULTADO BASEADO EM TREINAMENTO

Gráfico 1 – Opinião dos entrevistados sobre o estilo do treinamento



Fonte: Autores (2019)

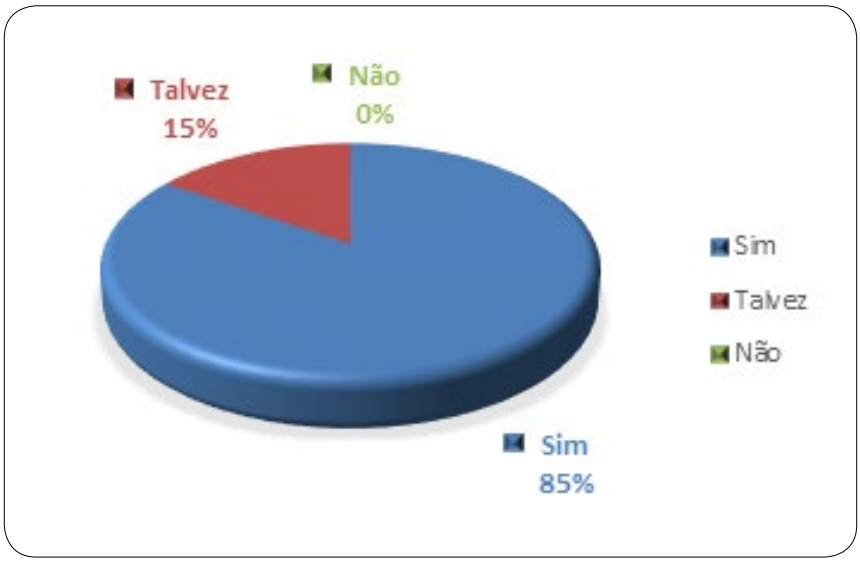
Pode-se observar a partir do gráfico 1, que os profissionais que participaram do treinamento demonstraram uma opinião positiva sobre a atividade proposta onde 46% classificou a mesma como ótima e 54% dos entrevistados julgaram o treinamento bom. Nenhum dos participantes classificou o treinamento como regular ou ruim.

Gráfico 2 – Repetição do estilo de treinamento

Fonte: Autores (2019)

Conforme demonstra o gráfico 2, 100% dos entrevistados participariam de um treinamento semelhante, pois segundo *feedback* dos mesmos a ideia de mesclar um treinamento com o RPG de mesa fez com que a atividade se tornasse bem dinâmica, divertida e prazerosa. Nenhum dos entrevistados disse que não faria este tipo de treinamento novamente.

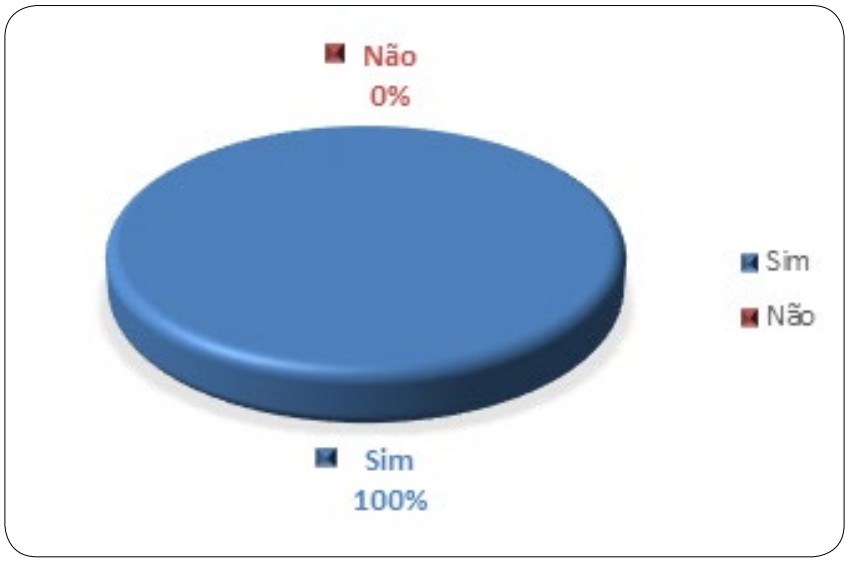
Gráfico 3 – Acredita na aplicação do treinamento em diversos segmentos



Fonte: Autores (2019)

Através do gráfico 3, pode-se observar que 85% dos participantes concordam que este tipo de treinamento pode ser aplicado em todos segmentos e setores e 15% dos entrevistados acreditam que ainda há algumas áreas que teriam dificuldade em assimilar este tipo de atividade, sugerindo mesclar a mesma com um treinamento padrão.

Gráfico 4 – Indicação do treinamento



Fonte: Autores (2019)

No gráfico 4 é evidenciado que 100% dos participantes indicariam o treinamento proposto pelos autores para suas empresas ou outros profissionais, foi destacado nos questionários respondidos a inovação proposta com este tipo de atividade e a imersão gerada na mesma pela inserção de elementos lúdicos.

Gráfico 5 – Satisfação sobre o treinamento

Fonte: Autores (2019)

Com base no gráfico 5, é possível dizer que o treinamento realizado foi bem recebido pelos participantes onde 23% ficaram extremamente satisfeitos e 77% classificou a atividade como satisfatória. Mais uma vez nenhum dos entrevistados teve uma opinião ruim sobre a atividade praticada. Todos *feedbacks* foram positivos mostrando que a proposta apresentada pelos autores tem um grande potencial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em virtude dos resultados obtidos, pode-se dizer que os objetivos desta atividade foram alcançados. A proposta elaborada utilizando o lúdico como método de treinamento despertou nos participantes grande interesse e uma reavaliação dos conceitos adquiridos, podendo relacionar o que foi aprendido com seu dia a dia de forma prazerosa e divertida. Pinto (1997), afirma que não há aprendizagem sem atividade intelectual e sem prazer, e a motivação através da ludicidade é uma boa estratégia para que a aprendizagem ocorra de forma efetiva.

Com a realização dessa atividade criou-se um ambiente que permitiu simular situações presentes no cotidiano de diversos profissionais e atitudes que estão presentes nos cenários organizacionais, tais como: o desenvolvimento de algumas habilidades especificas e o aprimoramento

de outras já existentes. O que mais nos chamou a atenção foi a facilidade de compreensão do conteúdo proposto e a assimilação que os participantes tiveram com o RPG de mesa mesmo que todos os envolvidos nunca tivessem tido nenhum tipo de contato com essa realidade.

Todas as equipes tiveram bons resultados, mostrando um interesse pelo conteúdo e todos participantes desenvolveram um espírito de trabalho em equipe, o que facilita a aprendizagem e o convívio entre os mesmos.

Concluiu-se através deste trabalho, que a realização de treinamentos utilizando o RPG de mesa surge como uma possibilidade para difusão de conhecimentos de uma maneira não convencional, podendo ser implementada em diversos setores e segmentos como uma alternativa ao que se tem hoje no mercado. Acredita-se que esta pesquisa possa servir de exemplo para os profissionais que queiram inovar métodos de treinamento, possibilitando aos participantes uma forma de desenvolver as suas habilidades intelectuais e sociais, de forma descontraída, lúdica e participativa, possibilitando mudar a concepção dos padrões atuais, tornando-os mais divertidos, funcionais e prazerosos.

REFERÊNCIAS

CRESWELL, John W. **Projeto de Pesquisa**. 2ª ed. Traduzido por: DA ROCHA Luciana Oliveira, Reimpressão. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DOS REIS JÚNIOR, Dálcio Roberto; PILATTI, Luiz Alberto; KOVALESKI, João Luiz. **A influência da meritocracia na qualidade de vida dos colaboradores**. São Paulo, 2006. p. 2.

DUNGEONS E DRAGONS. ***Player's Handbook***. 5ª. ed. USA: Wizards Of The Coast LLC. ISBN: 978-0-7869-6560-1. 2014.

FERNANDES, L. D. et al**.** Jogos no computador e a formação de recursos humanos na indústria. **Simpósio Brasileiro de Informática na Educação**, VI. Florianópolis, Anais. Florianópolis, 1995. p. 1-14, 1995.

FERREIRA, Afonso. **Veja 14 jogos que ajudam a desenvolver perfil empreendedor**. UOL. 2012. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2012/07/20/veja-14-jogos-que-ajudam-a-desenvolver-perfil-empreendedor.html>. Acesso em: 02 nov. 2019.

IL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

JACKSON, Steve. **GURPS**: módulo básico. São Paulo: Devir, 1994.

KRAMSCH, C. ***The multilingual subject****: What language learners say about their experience and why it matters.* 2009. Oxford, UK: Oxford University Press

KROGH, G. V.; ICHIJO, K.; NONAKA, I. **Facilitando a criação do conhecimento**:

reinventando a empresa com o poder da inovação contínua. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

LOURENÇO, Paulo R. **Liderança e eficácia**: uma relação revisitada. Psychologica, v. 23, p. 119-130, 2000.

MAGALHÃES, Leonardo. **Os 12 benefícios que o Role-Playing Game (RPG) traz para os profissionais**. Disponível em: <https://www.linkedin.com/pulse/os-12-benef%C3%ADcios-que-o-role-playing-game-rpg-traz-para-magalh%C3%A3es>. Acesso em: 04 nov. 2019

MARCATO, A. **Educação**. Disponível em: <http://www.alfmarc.psc.br/psi_liv.asp>. Acesso em: 16 set. 2019.

MARCATO, A. **Saindo do quadro**: uma metodologia educacional lúdica e participativa baseada no Role Playing Games. São Paulo: A. Marcato, 1996.

MOREIRA, A. H. S. Utilização de Role-Playing Games (RPG) no ensino e simulação de Gerenciamento de Projetos. **I Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade**, v. 7, 2007.

PARKER, Glenn M. **Team players & teamwork**: a equipe e seus integrantes. São Paulo: Pioneira, 1994.

PÖRTNER Martin R. **E-book Empatia de trabalho**. Disponível em: <https://www.yumpu.com/pt/document/read/12895733/empatia-no-trabalho-martin-r-portner-sec-talentos-humanos>. Acesso em: 04 nov. 2019.

PINTO, J. **Corpo, movimento e educação** – o desafio da criança e adolescente deficientes sociais. Rio de Janeiro: Sprint, 1997.

SHINYASHIKI, Gilberto Tadeu et al. Socialização profissional: estudantes tornando-se enfermeiros. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 14, n. 4, 2006.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Criatividade e inovação na atuação profissional. **CRB-8 Digital**, v. 1, n. 1, p. 3-9, 2008.

VASQUES, Rafael Carneiro. **As potencialidades do RPG (*Role Playing Game)* na educação escolar**. 2008. 179 p. Dissertação (Mestrado em Educação Escolar) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Ciências e Letras, Campus de Araraquara.

ZANINI, M. do C. (Org.). Simpósio RPG & Educaçã**o.** In: **Simpósio RPG & Educação**, 1, 2002, São Paulo. Anais. São Paulo: Devir, 2004.

CAPÍTULO 2

COMPORTAMENTO E INTEGRAÇÃO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES

Aline Auxiliadora Teixeira DIAS
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
aline.tdias@outlook.com

Gabriella Ferreira FERRO
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
gabriellaferreira31@hotmail.com

Josimeri da Silva SCIOLA
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
josimeri.sciola@fatec.sp.gov.br

Profa. Mª. Jucelaine Lopes de OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
jucelaine.oliveira@fatec.sp.gov.br

RESUMO

O comportamento organizacional é um expoente às ações do indivíduo, uma vez que este assume posturas éticas baseadas no conjunto de atividades pelas quais responde, portanto, cabe dizer que parte da identidade profissional dos cidadãos se desenvolve sob a influência de estruturas definidas, não por situacionais humanas, mas sim por componentes econômicos. Natural compreender que, as empresas devem ser tratados como atores responsáveis não só poe produto, processo e lucro, mas também responsáveis pela transformação da sociedade e com tal relevância cabe a melhoria constante de sua visão socio-responsável.

Palavras-chave: Identidade. Cultura organizacional. Comportamento organizacional.

ABSTRACT

Organizational behavior is an exponent of the individual's actions, since he assumes ethical attitudes based on the set of activities for which he

responds, therefore, it is worth saying that part of the citizens' professional identity develops under the influence of defined structures, not by situational ones human beings, but by economic components. It is natural to understand that companies must be treated as responsible actors not only for the product, process and profit, but also responsible for the transformation of society and with such relevance it is up to the constant improvement of their socio-responsible vision.

***Keywords**: Identity. Organizational culture. Organizational behavior.*

INTRODUÇÃO

Conforme citado por Fernandes; Zanelli (2006, p. 58 *apud* SILVA; VERGARA, 2000, p. 5), "não há sentido em falar-se em uma única identidade dos indivíduos, mas sim em múltiplas identidades que constroem-se dinamicamente, ao longo do tempo e nos diferentes contextos ou espaços situacionais dos quais esses indivíduos participam

O indivíduo possui uma identidade, a qual modela seus preceitos, ela é desenvolvida ao longo do tempo e sofre alterações constantemente fundamentadas na convivência social, de maneira geral, ela é o resultado dos fatores ambientais e hereditários, moderados pelas condições situacionais.

Quando o indivíduo faz parte de uma organização, a mesma necessita que a conduta ética de seus colaboradores, assim como os valores da organização se tornem parte de sua cultura, ao adaptarem essa cultura ela conduz o indivíduo para uma uniformidade de atitudes, as quais , cooperam para a evolução da organização que por si, almeja o sucesso, assim o indivíduo através dessa uniformização começa a construir sua identidade profissional.

A formação de uma identidade profissional, é um processo que está constantemente em mudança e conforme situações e desafios diários em que se está locado, o indivíduo pode se moldar de acordo com a necessidade.

Assim a identidade profissional, fará com que o indivíduo adquira um comportamento organizacional, o modo de vestir, de se portar, de agir em grupo ou até mesmo a forma de ver a sociedade como um todo, esse comportamento pode influenciar no meio social em que o indivíduo vive indo além do ambiente organizacional.

As pesquisas realizadas com diferentes pessoas de diversas organizações, difundem o ponto de influência da organização no meio social em que elas vivem.

O comportamento organizacional estuda a importância do desenvolvimento do comportamento humano, portanto, é possível que as organizações influenciem o indivíduo positivamente de maneira que, ele arraste esse comportamento para o âmbito social.

É relevante que o comportamento organizacional atue para o sucesso organizacional, com isso a identidade tem por obrigação afetar o indivíduo de uma forma positiva para obterem os aspectos que de fato faz com que a organização evolua.

Pois nenhuma organização alcança pleno desenvolvimento, se não garantir a todos os colaboradores, as condições para uma vida digna, de qualidade psicológica, social e econômica, e o comportamento organizacional tem nesse cenário, papel fundamental, sendo o campo no qual se deve favorecer, o acesso ao desenvolvimento de competências.

Esse comportamento organizacional no ambiente social do indivíduo pode influenciá-lo, o problema é de que maneira esse comportamento influencia o indivíduo e qual é a percepção dele segundo esse comportamento, se esse comportamento influencia ou não a sua forma de se ver perante o meio social.

O objetivo é relatar como a cultura organizacional afeta o indivíduo no meio social em que vive.

Constituirão os objetivos específicos da pesquisa: relacionar a cultura organizacional com a construção da identidade profissional do indivíduo e compreender como as culturas organizacionais afetam o colaborador.

Para tornar possível a abrangência do conhecimento referente ao tema, foi escolhida a natureza qualitativa, com a pesquisa exploratória, contendo uma abordagem teórica, dispondo de duas entrevistas, com colaboradores de diversas organizações, com o intuito de analisar se há uma influência da organização sobre elas, assim conseguindo uma fundamentação do conteúdo.

A pesquisa I se caracteriza com 2 fontes de evidências. A abordagem metodológica, predominantemente exploratória- qualitativa, permitiu analisar, dentre 2 colaboradores de diferentes organizações, através de uma entrevista gravada.

A pesquisa II se caracteriza com múltiplas fontes de evidências. A abordagem metodológica, predominantemente exploratório- qualitativa, permitiu analisar, dentre 60 colaboradores de diversas organizações, através da ferramenta Google forms, aspectos distintos de influência, sendo que nem todos responderam todas as perguntas

O modelo qualitativo visa compreender o mundo, oferecer explicações sobre todas as situações vindouras e a discussão. Segundo Demo

(2000, p. 29) a pesquisa qualitativa busca:

> Os movimentos em torno da pesquisa qualitativa buscam confrontar-se com os excessos da formalização, mostrando-nos que a qualidade é menos questão de extensão do que de intensidade. Deixá-la de fora seria deturpação da realidade. Que a ciência tenha dificuldade de a tratar é problema da ciência, não da realidade.

A pesquisa exploratória segundo Selltiz; Wrightsman; Cook (1965), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios todos aqueles que buscam descobrir ideias e intuições, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado.

O argumento primordial que justifica esse trabalho é que, a rigor, os colaboradores, invariavelmente, são influenciados por fatores externos e internos da organização que impacta com a performance dele no meio em que vive e atua profissionalmente. Dessa maneira, é preciso, compreender esses fatores e de que forma o influenciam.

CONCEITO DE COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

O comportamento organizacional é um conjunto de comportamentos praticados na organização.

Para Robbins (2002, p. 06): "o comportamento organizacional é um campo de estudos que investiga o impacto que indivíduos, grupos e a estrutura têm sobre o comportamento dentro das organizações com o propósito de utilizar este conhecimento para melhorar a eficácia organizacional".

Existem alguns padrões de comportamentos que se repetem em diferentes organizações independentemente do nível hierárquico das pessoas. Para a melhor compreensão do comportamento organizacional se estuda três níveis que tendem a dividir o comportamento organizacional; o primeiro nível é o do indivíduo, comportamento como pessoa e no dia a dia, o segundo nível é o dos grupos, que ocorre a junção de vários indivíduos, esse grupo vai adquirir um comportamento específico de forma coletiva, ou ainda, um indivíduo desse grupo pode se destacar como um tipo de líder passando um comportamento para os outros indivíduos, o terceiro nível é o da estrutura, composto por diversos grupos, como exemplo, uma empresa possui vários setores e cada setor tem um grupo que forma essa estrutura.

Observando Wagner III; Hollenbeck (2003, p. 06), que pressupõem três exposições:

> O comportamento organizacional enfoca comportamentos observáveis, tais como conversar com colegas de trabalho, utilizar equipamentos ou preparar um relatório. Porém, também lida com as ações internas, como pensar perceber e decidir, as quais acompanham as ações externas.
> O comportamento organizacional estuda o comportamento das pessoas tanto como indivíduos quanto como membros de unidades sociais maiores.
> O comportamento organizacional também analisa o "comportamento" dessas unidades sociais maiores – grupos e organizações – por si. Nem os grupos nem as organizações se comportam do mesmo jeito que uma pessoa. Entretanto, certos eventos de unidades sociais maiores não podem ser explicados somente como resultado de comportamentos individuais. Esses eventos devem ser entendidos em termos de processos grupais ou organizacionais.

Cada comportamento pode influenciar na vivencia dentro da organização, indivíduos com personalidades fortes pode influenciar outros indivíduos, acarretando um comportamento organizacional distinto, em que pode influenciar positivamente a organização ou não. A organização com sua cultura pode acarretar também um comportamento organizacional mais eficaz para o sucesso da organização, sua forte cultura pode moldar um comportamento geral para que todos os colaboradores abracem a organização, moldando assim comportamentos sociais e grupais para seu sucesso.

Os desafios do comportamento organizacional é conduzir o desfecho desses níveis para que ocorra mudanças positivas dentre eles.

A CULTURA ORGANIZACIONAL E SUA RELAÇÃO COM O COLABORADOR

Com base no estudo sobre a cultura organizacional de Miura (2019), é um sistema de valores compartilhados pelos membros de uma organização, que por finalidade faz com que se torne diferente das outras, ou seja, tipos de práticas dentro de uma organização que a faz diferente das demais, como por exemplo, a inovação, atenção aos detalhes, orientação para com os resultados, foco nas pessoas ou equipes, agressividade (pessoas são competitivas) e estabilidades, essas práticas difere de organização para organização.

Para a criação de uma cultura, ela se baseia em três processos, o primeiro os fundadores só contratam e mantêm funcionários que pensam e sentem as coisas da mesma forma que eles, o segundo eles doutrinam e socializam esses funcionários de acordo com sua forma de pensar

e de sentir, o terceiro, o comportamento dos fundadores estimula os funcionários a se identificar com eles e a internalizar seus valores convicções e premissas, se trata de um processo inicial de socialização das pessoas, o qual se define como sendo um processo de socialização que adapta os funcionários à cultura organizacional.

A cultura caracteriza uma empresa, definindo o que é certo ou errado, proporcionando um sentido de identidade dos membros da organização, estimula a estabilidade do sistema social e serve também como um sinalizador de sentido e mecanismo de controle, que orienta e da forma às atitudes e comportamento dos funcionários, assim dizendo que a cultura cria um clima organizacional, em que os membros da organização possuem sobre ela e sobre o ambiente de trabalho percepções conjuntas.

As culturas organizacionais são divididas em três categorias, são elas, a categoria de cultura dominante em que as organizações expressam valores essenciais compartilhados pela maioria dos membros; a categoria de subculturas, que mostram valores compartilhados por alguns grupos da organização; e pôr fim a categoria de valores essenciais, que são valores básicos ou dominantes compartilhados por toda a organização.

Com relação ao processo de percepção da integração do indivíduo na cultura organizacional pode-se destacar diferentes maneiras, uma delas são as narrativas que vincula o presente ao passado da organização, suas frustrações, declínios e sucessos, também são integradas por meio de rituais, que são sequencias repetitivas de atividades que expressam e reforçam os valores fundamentais da organização, um exemplo de ritual é o grito de guerra, várias organizações atribuíram essa atividade para fortalecer equipes, outra maneira são os símbolos materiais, que possam transmitir significados aos membros da organização, por exemplo um mural com as fotos de todos os gestores da organização, a transição e as conquistas da empresa, e pôr fim a última maneira de passar a cultura organizacional é a linguagem, a qual ajuda os membros a identificar sua cultura, demonstrar que a aceitam e ajudar a preservá-la.

A CONSTRUÇÃO DA IDENTIDADE PROFISSIONAL DOS COLABORADORES

Esse processo de integração do indivíduo na cultura organizacional, em que cada colaborador da organização com suas próprias características, conceitos, adquire os preceitos da organização, com o único propósito de conquistarem seus objetivos, obtendo assim uma identidade organizacional.

A identidade refere-se a maneira de ser dos indivíduos que se faz conhecer através de sua conduta mais habitualmente manifesta, ela recebe influência de ordem genética e ambiental e é uma estrutura sempre passível de modificação, assim sendo mutável e dinâmica, sofrendo alterações de condições variáveis, que são percebidas de modo subjetivo, isto é, pessoal.

As percepções sociais são passíveis de sentidos diferentes pelas diversas pessoas no mesmo contexto por exemplo, o que significa valorização para um, não necessariamente tem o mesmo sentido para outro, abordamos, a individualidade, autoestima, empatia, emoção, perdão e alegria, cada indivíduo tem uma percepção única em que tem relação o bem-estar do indivíduo no dia a dia, no trabalho exige-se o equilíbrio dessa percepção.

Segundo Zanelli (2003), a organização, como sistema social, fincada em seu argumento, procura conservar sua analogia e sobrevivência. Para tanto, adolesce uma armação normativa (apegos, preceitos e esperas de papéis, modelos esperados de comportamento e interação) e uma estrutura de ato (modelos reais de interação e comportamento), acarretada sobretudo nos arranjos administrantes.

Numa organização, a interação do indivíduo com o grupo e/ou com a organização acarreta transferências e aquisição de novos preceitos, submetendo a mutação da sua identidade constantemente, todavia, cada indivíduo possui uma identidade única que em conjunto, impacta a relação no âmbito organizacional, assim obtendo identidade profissional.

Estudo realizado por Machado (2003, p. 3-9), implica que o indivíduo desenvolve quatro tipos de identidades, as quais são: identidade pessoal, identidade social, identidade no trabalho e identidade organizacional. Observa-se também que essas identidades estão sofrendo alterações constantemente conforme a análise do indivíduo no meio ou situações em que se está inserido.

A autora fundamenta a identidade pessoal como sendo, uma tentativa da compreensão de si, a identidade social como sendo, a representação que o indivíduo dá a si mesmo num grupo, a identidade no trabalho que se baseia em frutos de experiências das relações entre seus companheiros, e pôr fim a identidade organizacional, que associa o indivíduo como sendo parte da organização.

Os indivíduos como sendo parte de uma organização desenvolve identidades, e elas estão sofrendo alterações constantemente, podendo assim afetá-los negativamente enquanto indivíduos, pois a construção dessas identidades faz com que a identidade pessoal sofra um desprezo, pois o indivíduo busca um constante crescimento na área profissional se

esquecendo assim da sua identidade primária, onde encontra suas raízes.

Para com a organização, essas identidades tendem a favorecer para o objetivo único de sucesso da organização, os colaboradores que se modelam conforme a cultura organizacional, deixam de lado o seu eu, priorizando sua identidade profissional, tanto quanto, seu crescimento profissional, ao decorrer da construção dessa identidade o colaborador se molda com a cultura dessa organização, podendo assim adquirir modelos de atuação padronizados, dificultando sua adaptação em outra organização, todavia, a identidade desse colaborador quanto a atuação dele dentro da organização é relevante para o sucesso da organização, a qual prioriza a adequação dele o mais rápido possível e a influência do mesmo nesse âmbito, podendo assim induzir outros colaboradores para a desenvoltura dessa identidade profissional, alavancando a organização como um todo.

PESQUISA I

Inicialmente para identificar o perfil dos entrevistados foi disponibilizado na gravação o campo nome, sendo divulgado somente o primeiro. Foram entrevistadas três pessoas, com as idades entre 22 a 35 anos, sendo elas o entrevistado A, entrevistado B e o entrevistado C.

Nessa pesquisa alguns pontos serão comparados com teorias de autores diversos, assim podendo analisar precisamente o seu objetivo.

A entrevistada A, 23 anos, entrou na organização em agosto de 2016, com o cargo disposto a ela de recepcionista, no mesmo ano, precisamente em outubro, teve a oportunidade de promoção, mudando de cargo agora indo para a área financeira da organização.

A entrevistada B, 30 anos, passou por três organizações, sendo todas do mesmo segmento, atuou em duas organizações num período de 2 e 8 anos, sendo a terceira organização, a qual ela trabalha no presente momento, desempenhando a função de atendente de telemarketing para seguradora de automóvel.

A entrevistada C, entrou na organização em 2004, em que foi disposto a ela o cargo de professora adjunto, em 2010 obteve por meio de concurso público a posse do cargo de professora do ensino fundamental, em 2013 conseguiu por meio de cargo comissionado a posse de assistente de direção em que ficou até 2018, voltando ao cargo de professora do ensino fundamental em 2019.

Os entrevistados puderam decorrer nessa entrevista suas vivencias nas organizações, as quais cada uma possui cultura distinta.

A entrevistada A, que atua no segmento de materiais de construção destacou que a pressão sofrida no trabalho acarreta um estresse, em que a faz ser grosseira para com os familiares e amigos, afeta também o desempenho dela para com relação aos estudos, ela informou que a organização está afetando o meio social dela com as pressões sofridas.

Para avaliar a posição da entrevistada A, foi comparado que Silva (2000) afirma que a organização atua de forma onde muitas vezes pressiona-se o indivíduo, levando-o a estados de doenças, de insatisfação e desmotivação.

Esse contexto tende assertivamente impor que a motivação do indivíduo muitas vezes é deixada de lado para dar lugar a desmotivação, o indivíduo que chega ao seu esgotamento psicológico, não consegue individualizar ambientes e situações, tornando- o em um só.

Isso colabora para analisar que a organização positivamente ou negativamente afeta a vida social do colaborador e que o mesmo, se sente esgotado ou motivado.

A entrevistada B, passou por uma organização, em que ficou durante 8 anos, nesse período em que atuou nessa empresa, ela informou que seu nível de motivação caiu significantemente, tudo isso porque, ao participar de promoções de cargos, suas lideres nunca a indicavam, sendo que estava ali a bastante tempo e desempenhava um bom trabalho, todavia, o que a fazia permanecer no emprego, era justamente o salário para honrar seus compromissos. A entrevistada, relatou que a organização não desempenhou nenhum papel para seu crescimento e que ao trabalhar lá, não se sentia parte da organização.

As organizações atuam para alcançar seu sucesso, mas para isso precisa passar ao seu colaborador motivação, pois é através dele que a organização atingirá o pleno sucesso, portanto, se um colaborador não se sente como parte da organização e a organização não possui meios para isso, seu colaborador se sentirá esgotado, decaindo sua produtividade e engajamento. A relação entre organização e colaborador precisa ser a mais forte possível, fazendo ele “vestir a camisa da empresa”, proporcionando meios para que se sinta parte do seu grupo organizacional.

De acordo com Chester; Gostick (2009, p. 31-32), numa organização em que os líderes são confiáveis, há maior investimento por parte dos empregados. O indivíduo que acredita que seu chefe deseja o melhor para ele, sente-se motivado a proporcionar melhor desempenho no trabalho, com isso aumenta a lucratividade da organização.

A entrevistada C, que atua no segmento escolar, destacou que a motivação dela no decorrer dos anos ficou mais aflorada, os projetos es-

tudantis a motiva para desempenhar seu melhor. Após a concretização da estrutura familiar, ela se empenhou para o seu lado profissional, se sente totalmente realizada na vida pessoal, e agora busca crescimento profissional, ela diz que se sente engajada a ser melhor a cada dia, para que se sinta reconhecida profissionalmente. No ambiente social assuntos que envolva educação infantil ou meio escolar chama a sua atenção, e em seu período de folga dedica-se totalmente aos planejamentos de aulas, projetos e assuntos relacionados a educação escolar.

A constante evolução da identidade profissional, leva o indivíduo a ter anseio por seu crescimento e conquistas, para tal satisfação o indivíduo muitas vezes deixará de lado a sua identidade pessoal e focando apenas em sua identidade profissional. Para tal análise, pode-se aderir a teoria de Fernandes; Zanelli, (2006, p. 07, *apud* HOGG & TERRY, 2000) que discorre, que na sociedade, muitas vezes as organizações são o campo mais significativo em que as identidades dos indivíduos são formadas. Para algumas pessoas, sua identidade profissional pode ser mais persuasória do que as identidades cominadas com base em gênero, idade, etnia, raça ou nacionalidade. Assim a identidade profissional da entrevista C aflora mais o anseio dela do que sua identidade pessoal, seu ambiente de trabalho faz com que ela se sinta engajada a ser melhor, em que se pode dizer, que sua organização influencia a vida social dela.

PESQUISA II

O referencial teórico sucintamente divulgado na seção antecedente disponibilizou para a análise da pesquisa de como a cultura organizacional afeta o indivíduo no meio social em que vive. Como se poderá lembrar no decorrer deste artigo, os recursos conceituais desse conjunto de referências consentiram verificar se os colaboradores de diversas organizações foram influenciados de forma que transmitissem essa influência no meio social em que vive, a construção da sua identidade organizacional diminuiu seu interesse pela sua identidade pessoal, levando o colaborador a agir de forma uniforme no meio social em que vive.

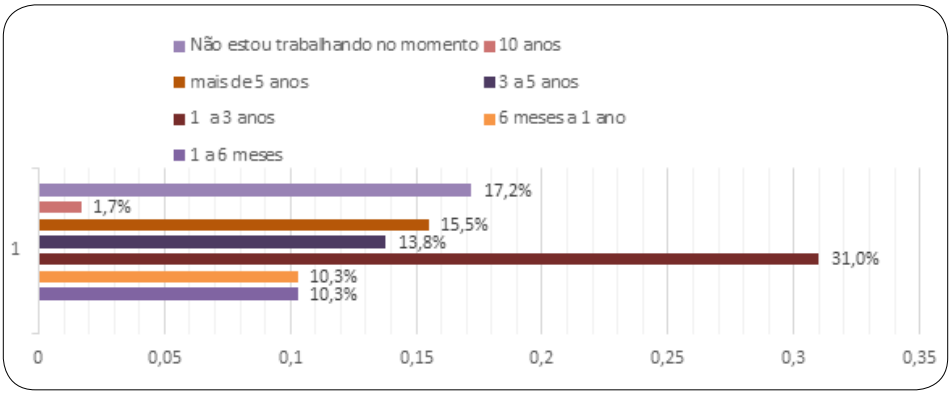
Inicialmente para conhecer o perfil dos entrevistados foi disponibilizado o campo para a resposta sobre a idade, sendo uma faixa-etária entre 20 a 35 anos, num total de 60 entrevistados, dos quais 31% estão na organização entre 1 a 3 anos, em que 43% se sentem influenciados apenas na forma de falar e se portar, quanto aos hábitos adquiridos após entrarem na empresa, 50% relataram a forma de digitar e-mails e dissertar relatórios.

Ao fazer parte de uma organização, o colaborador está sujeito a várias mutações da sua identidade, quanto mais tempo ele faz parte da

organização mais mudanças ocorrerá, as transações de pessoas, e mudanças de hábitos ao decorrer desse tempo, poderá modificar sua identidade profissional.

O tempo em que trabalha na empresa, distingue a padronização entre eles dentro da organização.

Gráfico 1 - Tempo em que trabalha na empresa



Fonte: autores (2019)

Entre os 60 entrevistados, 31% estão na organização entre 1 a 3 anos, e 17,2% não estão trabalhando, tendo como referência para as respostas a organização em que trabalhou anteriormente, 15,5% estão na organização mais de 5 anos, 13,8% fazem parte da organização entre 3 a 5 anos, já os 10,3% estão num período menor entre 1 a 6 meses, com a mesma porcentagem estão os que possuem um período um pouco maior entre 6 a 1 ano, para finalizar a menor porcentagem é a que corresponde o maior tempo trabalho na organização, referente a 10 anos e com a porcentagem de apenas 1,7%.

Ao conviver todo dia com as mesmas pessoas, desenvolver as mesmas atividades constantemente, permite adquirir um padrão a ser seguido, portanto, se tornam hábitos que, muitas vezes passam desapercebidos por já serem automáticos. Assim a forma de proceder numa organização, executar tarefas, se tornam hábitos adquiridos.

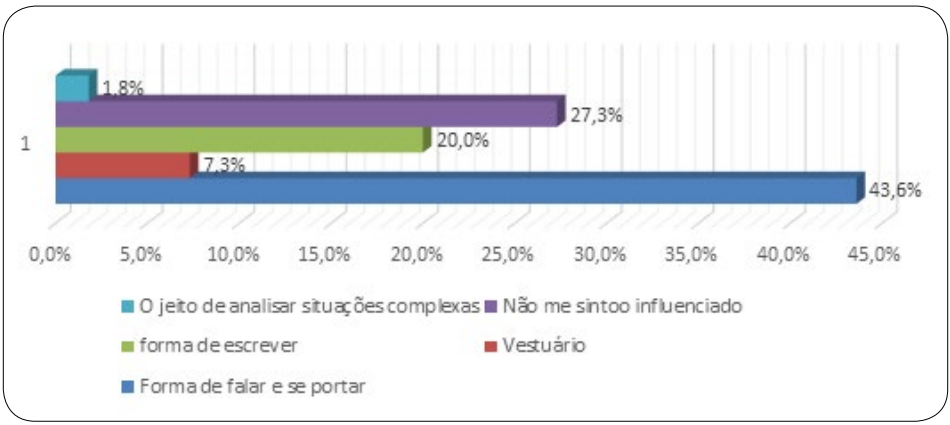
Gráfico 2 - Hábitos adquiridos após entrar na organização

Fonte: Autores (2019)

Entre os 60 entrevistados, a maior porcentagem, com 50,9% diz ter adquirido hábitos após entrarem na organização, constatam o seguinte hábito sendo a forma de escrever em e-mails e relatórios, seguindo com 21,8% diz que não adquiriram nenhum hábito e que não se sentem de nenhuma forma influenciados pela organização, livres de qualquer padronização, já 20% dos entrevistados sentem que desenvolveram o hábito na forma de falar e se vestir, com 3,6% segue a utilização de materiais com o logotipo da organização fora do ambiente de trabalho, e para finalizar apenas 1,8% dos entrevistados constataram que as palavras de incentivo e gritos de guerra tornaram-se hábitos fora da organização.

Esses hábitos adquiridos na organização, tornam-se parte da pessoa quando deixam de ser executados apenas no ambiente interno e passam também para o ambiente externo. Assim, esses hábitos afunilam a identidade profissional e pessoal, passando a ser apenas uma, prevalecendo a profissional.

Gráfico 3 - Hábitos que influenciou na vida social



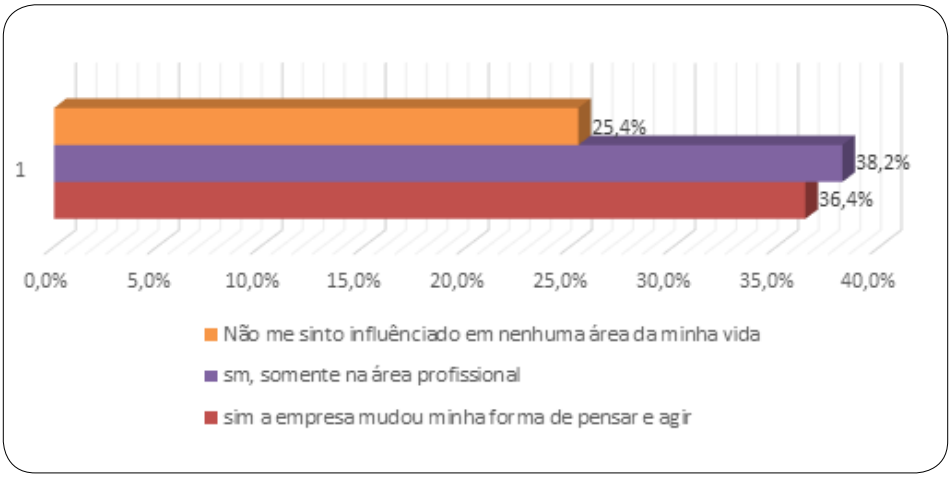
Fonte: Autores (2019)

Dentre os 60 entrevistados, os quais apenas 58 responderam essa questão, 43,6% relatam que a forma de falar e se portar na organização os influenciaram no âmbito social, e 27,3% dizem que a forma de se portar e agir na organização não os influenciaram, portanto, sua forma de agir no âmbito social continua sendo a mesma, prevalecendo sua identidade pessoal. 20% dos entrevistados dizem que a forma de escrever na organização os influenciou no ambiente social, sendo mais coerentes. Com apenas 7,3% o vestuário é um hábito que a organização influenciou na vida social do colaborador, modelando sua forma de vestir perante o ambiente em que está locado. E 1,8% dos entrevistados, dispõem que a organização influenciou a forma deles de analisarem situações complexas, o modo de enxergarem uma situação e agirem perante elas. O ambiente organizacional leva o colaborador a situações com pressões aos extremos, ajudando a modelarem sua capacidade de interpretação e forma de agir perante elas, conforme a rotina essas situações tornam-se habituais, padronizando suas formas de atuarem perante as circunstâncias.

A organização cria preceitos a serem seguidos determinando seu sucesso, esses preceitos são definidos dentro da cultura organizacional que pode ser dominante para com os colaboradores. Os preceitos de seus colaboradores devem estar de acordo com o dela e para isso acontecer, a organização implanta sua cultura para moldar seus colaboradores, assim fundindo os preceitos dela no colaborador, que pode levar esses preceitos para o ambiente social.

Por isso, alguns indivíduos mudam sua forma de agir ou pensar perante a sociedade.

Gráfico 4 - A empresa influenciou seu modo de agir ou pensar perante a sociedade?



Fonte: Autores (2019)

Aponta-se 38,2% dos entrevistados como sendo influenciados na forma de agir e/ou pensar perante a sociedade, contudo, apenas na área profissional, como agir em determinadas situações de envolvimento profissional. Esses indivíduos sabem separar a sociedade no âmbito organizacional, podendo assim ter premissas de como agir quando a sociedade impõe a ele o seu lado profissional. 36,4% explicitam que a organização os influenciou na forma de agir e pensar perante a sociedade como um todo, tanto vendo a sociedade com o lado profissional como pessoal, a organização difundiu preceitos que levam o indivíduo a encarar a sociedade de uma forma padronizada por ela. 25,4%, não se sentem influenciados em nenhuma área da vida, tanto profissional como pessoal, sua forma de agir e/ou pensar continuam as mesmas de quando entrou na organização, todavia, o indivíduo que não se sente influenciado pode ser que os preceitos dele e da organização já fossem os mesmos, fazendo ele sentir que não foi influenciado.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pesquisas analisadas permitem que se verifique de perto a definição da identidade organizacional e sua influência na vida social do colaborador, as organizações e sua forma de intervir na identidade pessoal de seu colaborador diretamente ou indiretamente. Os colaboradores baseiam-se na representação para estruturar sua realidade, nessa mesma linearidade a visão representativa de cultura organizacional, que permite compreender as organizações como realidades socialmente construídas, existem mais nas mentes dos seus membros do que nos seus elementos formais e objetivos, pois o colaborador ao suprir sua identidade organizacional adquiri preceitos básicos da cultura organizacional, e sua representatividade varia de colaborador para colaborador, assim a organização pode influenciar cada colaborador de uma maneira diferente.

O desfecho da pesquisa I se dá com base nas vivencias de cada entrevistado, proporcionando a visão de que a organização tem um papel fundamental na vida de seu colaborador, tanto para seu crescimento quanto sua desenvoltura no ambiente de trabalho.

Organizações com culturas distintas, investem em seus colaboradores, que faz com que ele se sinta parte da organização, assim os valores adquiridos na organização passam a fazer parte dele, e que o faz replicar na sociedade.

Todavia, organizações que despejam cargas excessivas a seus colaboradores e não o incentivam, tendem a obter de seu colaborador a exaustão e falta de comprometimento com ela.

A pesquisa II, a maioria dos colaboradores se sentem influenciados

no modo de se portar e de falar, porém a maioria também discorre que a organização só influência no ambiente profissional, ou seja, os colaboradores acham que a organização afeta apenas no ambiente organizacional, o ponto de divergência é que os colaboradores responderam que a organização afeta no modo de falar e se portar no quadro profissional e pessoal, o que leva a concluir que a organização influencia sim o colaborador no ambiente social, e que ao adquirirem esse hábito não se pode dizer que é negativo ou positivo.

Contudo, a organização com sua cultura, faz com que o indivíduo adote hábitos, modelando assim seu comportamento organizacional, pode-se assim dizer que a organização faz isso para o seu sucesso, entrelaçar a cultura com a identidade do indivíduo, faz com que o indivíduo construa sua identidade profissional, deixando de lado algumas visões e obtendo novas, então o objetivo de relacionar a cultura organizacional com a formação de identidade profissional do indivíduo deu-se através das teorias e pesquisa aqui decorridas e a compreensão de como a cultura organizacional afeta o colaborador deu-se juntamente com a teoria antecedente, sabendo assim que a cultura afeta através da absorção do comportamento organizacional, em que são adquiridas manias e formas de se portar modeladas pela empresa.

Os resultados obtidos por meio de entrevistas e revisão teórica, tornou possível afirmar que as organizações e seus processos são capazes de influenciar muitos aspectos da vida social do indivíduo, cabendo inclusive mencionar que estes aspectos podem ser tanto positivos, isso quando permite ao indivíduo transformar competências e/ou mesmo melhorar condições de vida, quanto negativos, desenvolvendo visões distorcidas sobre ética e até aspectos relacionados à saúde física e mental.

Ressalta-se portanto, a necessidade de empresas mais engajadas em evoluir sua cultura e comportamento organizacional, afim de que os resultados de sua existência no meio, sejam benéficos, além da condição numérica e monetária.

REFERÊNCIAS

CHESTER, E.; GOSTICK, A. **O Princípio do Reconhecimento**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

FERNANDES, K. R.; ZANELLI, J. C. O processo de construção das identidades dos indivíduos nas organizações. **Revista de Administração contemporânea**, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552006000100004> Acesso em: 03 set. 2019.

MACHADO, Vier Hilka. **A identidade e o contexto organizacional**: Perspectivas de Análise. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rac/v7nspe/v7nespa04.pdf>. Acesso em: 05 set. 2019.

MIURA, Irene. **Cultura organizacional parte 1**. Disponível em: <http://eaulas.usp.br/portal/video.action?idItem=7112> Acesso em: 01 out. 2019.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. Tradução: Reynaldo Marcodes. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SELLTIZ, C.; WRIGHTSMAN, L. S.; COOK, S. W. **Métodos de pesquisa das relações sociais**. São Paulo: Herder, 1965.

WAGNER III, John A.; HOLLENBECK, John R. **Comportamento organizacional**: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2003.

ZANELLI, J. C. **Interação humana e gestão**: uma compreensão introdutória da construção organizacional. Rio de Janeiro: LAB, 2003.

CAPÍTULO 3

A SAÚDE DO PROFISSIONAL: *officeless* como ferramenta de qualidade de vida e alternativa ao *turnover* por depressão e ansiedade

Andresa Lopes Ferreira de BRITO
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
andresa.lopesfb@gmail.com

Kauan Rocha de LIMA
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
kauan.lima100@gmail.com

Profa. Mª. Jucelaine Lopes de OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
jucelaine.oliveira@fatec.sp.gov.br

Prof. Dr. Jorge Tenório FERNANDO
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba – CEETEPS
jorge.fernando@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Como o *officeless,* regulamentado pela Reforma Trabalhista de 2017, pode melhorar a qualidade de vida do profissional e reduzir o *turnover* por doenças psicossociais, sobretudo a depressão e a ansiedade. Foi adotado o método de pesquisa qualitativa e tipologia exploratória. Os resultados demonstram que o profissional contemporâneo anseia por equilíbrio entre vida pessoal e profissional e as empresas, preocupadas em reter talentos e melhorar as condições de trabalho, tem apostado nesta modalidade, que cresce a cada ano, além de gerar maior produtividade, outro benefício é a satisfação do trabalhador.

Palavras-chave: *Officeless. Turnover*. Saúde do Trabalhador.

RESUMEN

Como el teletrabajo, regulado por la Reforma Laboral de 2017, puede mejorar la calidad de vida del profesional y reducir el recambio debido a enfermedades psicosociales, especialmente depresión y ansiedad. Se adoptaron el método de investigación cualitativa y la tipologia exploratoria. Los resultados muestran que el profesional contemporâneo anhela un equilibrio entre la vida personal y profesional y las empresas, preocupadas por retener el talento, y mejorar las condiciones laborales, ha apostado por esta modalidad, que crece cada año. Además de generar mayor productividad, otro benefício es la satisfacción del empleado.

***Palabras-llave**: Teletrabajo. Rotación. Salud del Trabajador.*

INTRODUÇÃO

No Brasil, atualmente, de acordo com a Revista Exame (CONTENT, 2018), já são 88.000 estações de trabalho compartilhadas, conhecidas como *coworking*, das quais, aproximadamente metade se concentra nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro e vale abordar que, apesar de induzir o entendimento do termo *home office* como 'escritório em casa', na tradução livre, não precisa exatamente ser realizado na casa do trabalhador.

O *officeless* é uma tendência crescente no mercado de trabalho no Brasil desde os anos 2000, onde se compreende que o trabalho, o espaço e o tempo se transformam numa única partícula.

Segundo a Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades (SOBRATT, 2018), 70% das empresas adotam a modalidade pensando na melhoria da qualidade de vida dos funcionários, em segundo lugar vem a preocupação com mobilidade urbana. O ramo predominante das empresas é o da Tecnologia da Informação (TI) e Telecomunicações, com 28%, sendo que 89% das empresas estão concentradas na Região Sudeste.

Esse modelo de trabalho não isenta o empregador de oferecer todas as condições que o empregado teria se estivesse dentro da empresa, portanto, tem a obrigação de informar o teletrabalhador sobre os cuidados necessários para o trabalho remoto, evitando ser responsabilizado futuramente, outra demanda válida é que o *officeless,* pode ser uma alternativa para redução de *turnover* por doenças psicossociais no ambiente de trabalho.

Doenças como a depressão, principal causa de suicídio no mundo, se caracteriza pela perda ou diminuição do interesse ou prazer pela vida, sem motivo aparente. No geral, conforme o portal da Revista IstoÉ - Es-

tadão Conteúdo (2018), alguns sintomas merecem atenção: sentir medo ou receio, em excesso, de situações que ainda não aconteceram, alterações de sono, tensão muscular, medo de falar em público, medo de lugares fechados ou com grandes aglomerações, inquietações constantes, pensamentos obsessivos e comportamentos compulsivos.

Com as tendências apontando para o crescimento da atuação profissional sob o contexto *officeless* o estudo pretende analisar se é possível fazer uso do *officeless* como uma ferramenta de processo estrutural de trabalho na diminuição das doenças psicossociais, como depressão e ansiedade.

Assumindo como objetivo central analisar que tipos de impactos podem ser sentidos de forma imediata e direta no cotidiano dos profissionais quando atuam sob o regime *officeless*.

E em complemento se responsabiliza atender aos objetivos específicos 'analisar quais seriam os cargos ou profissionais, inicialmente, que poderiam migrar para o *officeless'* e sob a ótica empresarial 'analisar os impactos na mobilidade urbana e na qualidade de vida dos profissionais' isto porque o brasileiro residente em áreas urbanas gasta em média 4 horas diárias no trânsito e tal fato prejudica a capacidade tridimensional do individuo em dedicar-se as suas tarefas e responsabilidades, oferecendo 100% do seu poder de realização.

No Brasil, há cada vez mais vagas para trabalho nessa modalidade, principalmente onde não haja atendimento presencial ou utilização de grandes máquinas e equipamentos, sendo assim compreender as afetações sofridas no ambiente de trabalho e as transformações das dinâmicas de carreira permitem que profissionais se preparem para os novos cenários como mão de obra competitiva e estratégica e também permite que as organizações adotem sistemáticas eficientes sob o ponto de vista legal e operacional.

Como esse artigo trata de aspectos sociais e compreensão dos impactos que o *officeless* pode causar na vida pessoal e profissional dos trabalhadores, será adotado o método de pesquisa qualitativa.

Na visão de Goldenberg (1997, p. 34) "os pesquisadores que adotam abordagem qualitativa em pesquisa se opõem ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, baseado no modelo de estudo das ciências da natureza".

Isto por se associar aos aspectos da realidade, que se propõe ideologicamente a compreender e explicar a dinamicidade das relações sociais. Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa possui como base de pensamento nos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, que estão intrínsecos nas relações sociais e que não podem ser

medidos por cálculos e números.

Em suma, se adequa as ambições deste estudo por haver um compromisso em avaliar e analisar o meio social dentro do mundo empresarial, como ele afeta a qualidade de vida dos profissionais, utilizando como ferramenta a dinâmica de trabalho intitulada como *officeless* e quais alternativas essa ferramenta apresenta contra as doenças psicossociais, fortemente percebidas e estudadas no século XXI.

Assumindo tipologia exploratória, sobre isso, Gil (2008) descreve que "pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores".

Como ferramenta de busca de conhecimento no campo da qualidade de vida e *officeless*, serão utilizadas análises documentais (pesquisas) e entrevistas fechadas com profissionais de São Paulo e região, responsáveis por informar:

- A percepção sobre o *officeless*
- O nível de compreensão dos profissionais sobre a dinâmica *officeless*
- Os impactos percebidos por indivíduos que atuam *officeless* sobre sua qualidade de vida

O *OFFICELESS* E SUA REGULAMENTAÇÃO

A modalidade de trabalho conhecida como *home office*, *officeless* ou teletrabalho foi regulamentada pela Reforma Trabalhista (Lei nº 13.467/2017) e conceituada em seu artigo 75-B como "a prestação de serviços preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias de informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam como trabalho externo". A lei ainda determina que o comparecimento para atividades específicas que exijam a presença no estabelecimento não o descaracterizam (BRASIL, 2017, p. 1).

Os deveres do empregador quanto à segurança no *officeless* estão assegurados também na Reforma Trabalhista, cujo artigo 75-E prevê:

> [...] que o empregador deve instruir os empregados, de maneira expressa e ostensiva, quanto às precauções a tomar a fim de evitar doenças e acidentes do trabalho, prevendo o parágrafo único que o empregado deve assinar termo de responsabilidade comprometendo-se a seguir as instruções fornecidas pelo empregador (BRASIL, 2017, p. 1)

As empresas com mais de 20 trabalhadores devem contar também com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), conforme estabelece a Norma Regulamentadora (NR) nº 5. Seu papel fundamental é prezar pela saúde e segurança do empregado, realizando periodicamente verificações nos ambientes e condições de trabalho (SECRETARIA DE TRABALHO, 2019).

O *OFFICELESS* E SEUS ASPECTOS SOCIAIS

Partindo dessas características, o *officeless* oferece uma alternativa de autonomia e melhor qualidade de vida ao funcionário, uma vez que, dentre outras vantagens, minimiza o desgaste físico provocado pelo deslocamento diário, no qual perde-se tempo no trânsito e se está sujeito a toda sorte de imprevistos.

No tocante à mobilidade urbana, as regiões metropolitanas de São Paulo e Rio de Janeiro, onde estão localizadas a maior parte das estações de *coworking*, sofrem com lentidão em suas principais avenidas. Segundo o relatório anual da Companhia de Engenharia de Tráfego (CET) divulgado pelo portal Folha de São Paulo (LOBEL, 2018), a velocidade média na capital paulista chegou a 8,2 km/hora, no período da tarde, no corredor Consolação/Rebouças/Eusébio Matoso. Foram analisados 343 km de vias, nos dois sentidos, em dias considerados típicos, sem interferências de alagamentos ou saída para feriados.

A capital fluminense, embora conte com diversos meios de transporte (ônibus, metrô, trem, barca, VLT-veículo leve sobre trilhos), é uma das 10 cidades mais congestionadas do mundo, segundo pesquisa realizada pela empresa de GPS e telemetria Tom Tom, divulgada pelo portal G1 em 2017.

O desgaste físico e mental ocasionado pelo trânsito caótico repercute na produtividade e qualidade de vida do funcionário, que tem o seu convívio com a família reduzido, o que pode desencadear alguns problemas de saúde.

Neste sentido, uma doença tem chamado cada vez mais atenção: a depressão. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS, 2018 apud ISTOÉ, 2018), além de ser considerada o “mal do século”, esta será a maior causa de afastamentos no trabalho até 2020, e os números são significativos: em 2017, no Brasil, onde a doença atinge 5,8% da população (PASSOS, 2019) e é o país “campeão” da América Latina, os episódios depressivos geraram 43,3 mil auxílios-doença, o transtorno depressivo recorrente deu causa a 20,7 mil benefícios. Em relação aos episódios depressivos relacionados ao trabalho foram concedidos 2,1 mil auxílios-acidente.

A pesquisa Origem Destino (OD) do Metrô de São Paulo (2019), de 2017, divulgada no dia 03 de julho de 2019, aponta o horário do meio-dia como maior pico na capital, com 5,2 milhões de viagens diárias, motorizadas ou não, considerando motorizadas as feitas por metrô, trem, ônibus, automóveis e motocicletas e as não motorizadas as feitas de bicicleta ou a pé.

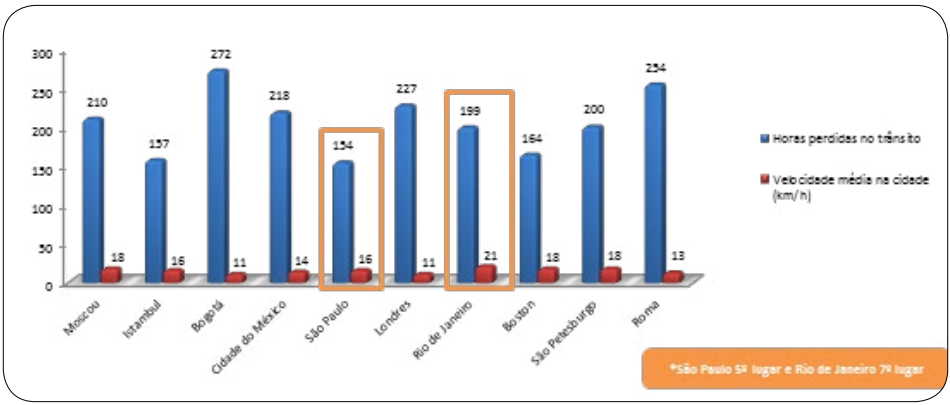
Neste contexto, fugir do trânsito, por si só, representa um ganho na qualidade de vida, pois reduz o desgaste físico e o risco de sofrer acidentes e ser vítima de crimes, como assédio ou abuso sexual, furtos, roubos e outros tipos de violência física e moral, sobretudo no transporte público.

Em um estudo da Organização das Nações Unidade (ONU NEWS, 2016) sobre esse mesmo tema, foi constatado um número de mortes arrasador, relacionadas ao estresse no local de trabalho em todo o mundo. Segundo análise, são aproximadamente 2 milhões de homens e mulheres, por volta de 5,4 mil por dia acabam morrendo por conta de doenças adquiridas no local de trabalho. Também foi registrado 160 milhões de doenças pelo mesmo motivo.

Quando se aborda questões referentes aos impactos do *officeless* na vida do colaborador, muitos pensam que o único impacto positivo é não ter superiores ao seu redor, efetuando cobranças, e logo associam o *officeless* com estar trabalhando de casa. Esses são também impactos positivos, porém, se percebe que é o impacto na vida pessoal do funcionário com relação a sua saúde física e emocional que sofre a maior alteração.

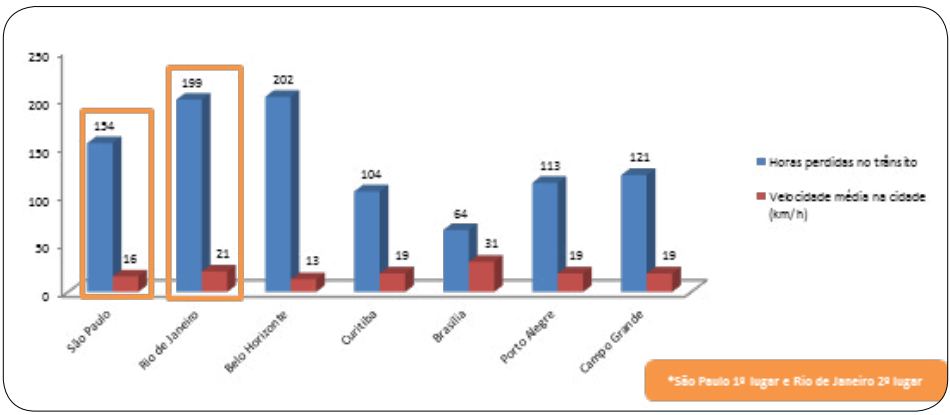
Conforme se verifica na figura 1, capitais brasileiras como São Paulo e Rio de Janeiro figuram entre as dez cidades com mais horas perdidas no trânsito, no mundo: a capital paulista ostenta o 5º lugar, e a capital fluminense o 7º. Quando se fala no *ranking* brasileiro, São Paulo e Rio estão, respectivamente, em 1º e 2º lugares.

Figura 1 - Horas perdidas e velocidade média no trânsito no mundo (2018)



Fonte: Gazeta do Povo (2019)

Figura 2 - Horas perdidas e velocidade média no trânsito no Brasil (2018)



Fonte: Gazeta do Povo (2019)

As figuras 1 e 2 demonstram números alarmantes no que se refere ao tempo perdido no trânsito. No Rio de Janeiro foram 199 horas e em São Paulo 154 horas, que poderiam ser convertidas em produtividade no *officeless*.

O *OFFICELESS* COMO PROCESSO

O *officeless* representa, neste cenário, uma alternativa de contribuição não apenas para o empregado, que sairá do caos urbano para trabalhar em casa, mas também para a sociedade, uma vez que funcionários migrando para esse regime de trabalho representam menos carros

nas ruas e menos lotação no transporte público.

Mas as vantagens não param por aí: o maior convívio com a família proporciona satisfação, fortalece os vínculos afetivos e garante paz de espírito aos teletrabalhadores, avalia o coordenador do Projeto Experimental e juiz auxiliar da Presidência do Tribunal de Justiça de Minas Gerais, Antônio Carlos Parreira.

Na visão de Parreira (2017 apud TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS, 2017, p. 1), o beneficiário final são os cidadãos:

> O teletrabalho representa um enorme benefício para a própria sociedade, quer no tocante à melhoria da prestação jurisdicional pelo aumento da produtividade e, consequentemente, da celeridade na solução dos litígios, quer no aspecto da economia financeira para o Estado com a melhoria da saúde dos servidores e a redução das licenças remuneradas por motivos de doença.

O maior elemento sentido hoje pelas organizações é na verdade a diagramação dos processos de *officeless* ou teletrabalho, dentro de um aspecto de avaliação de desempenho produtivo e também geração de qualidade de vida.

Uma vez que *officeless* é um campo pouco conhecido, dá a oportunidade de se alcançar objetivos que antes eram considerados difíceis na área do trabalho.

Para Tiago Alves (2019 apud FRAGA, 2019):

> [...] o home office é uma grande tendência por vários aspectos, como a flexibilidade em relação ao deslocamento e a confiança que a empresa cria pelos funcionários, cujo desempenho é medido por produtividade e não assiduidade.

De acordo com Oliveira (2019), hoje com a questão da modernização no ambiente de trabalho e principalmente características da empresa 4.0, é necessário que profissional e empresa se organizem para novos modelos e dinâmicas de trabalho. Por que isso é importante: além de ser uma tendência mercadológica, os funcionários precisam compreender como se preparar para esse novo modelo que é pujante e as empresas precisam consolidar sua rede de parceiros de modo que haja ganha-ganha.

A situação acima mostrada, minimiza um outro problema hoje existente nas empresas: geração de custos inesperados no trabalho. Segundo a ONU NEWS (2016) os custos por *turnover* chegavam a US$ 2,8 trilhões, que seria algo em torno de R$ 10 trilhões. Essa perda de capital é gerada por: faltas no expediente de trabalho, despesas para tratamen-

tos de doenças, compensação e reabilitação do funcionário, para que o mesmo volte a ser inserido no mercado de trabalho. A ONU diz que esse problema pode ser solucionado e que a população mundial consegue e deve agir contra problema.

O *officeless* seria uma excelente alternativa para o problema que o mundo vem sofrendo, uma vez que, segundo a ONU News (2016, p. 1) "o aumento da competição, altas expectativas sobre o desempenho profissional e longas horas na empresa estão contribuindo para transformar o local de trabalho num ambiente estressado". A dinâmica de "trabalho em casa", viabilizaria que o profissional pudesse escolher formas e lugares que fossem mais adequados para a sua percepção de saúde e bem-estar.

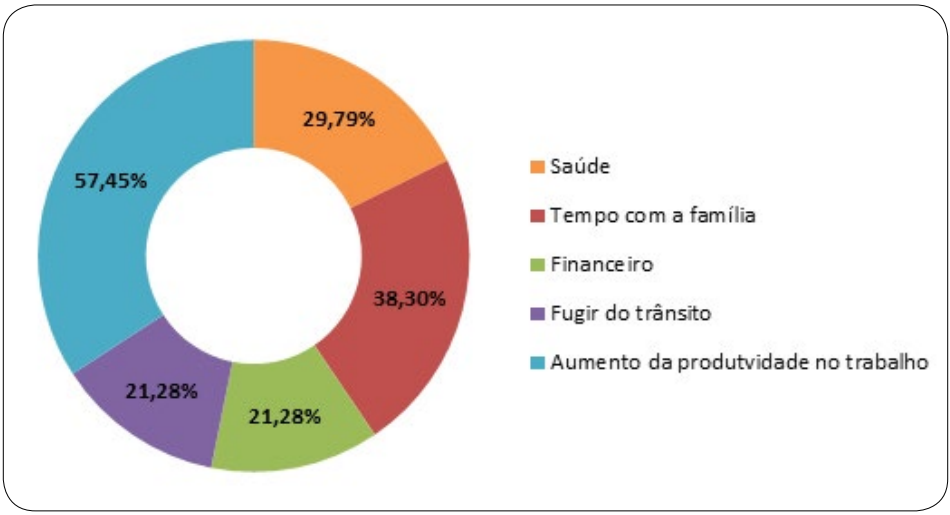
Em 2018 foi realizado uma pesquisa pela SAP Consultoria em Recursos Humanos, em parceria com a SOBRATT (2018), onde a pesquisa apontou que o *officeless* já é real no Brasil. Das 300 empresas, 45% utilizam dessa dinâmica de trabalho e 15% estão estudando a possibilidade de adotar esse mecanismo. Das organizações que já possuem o sistema implantado, 25% implantou há menos de um ano.

Os números acima mostram que os empregadores estão mudando seu modo de gestão, afim que possam permitir maior flexibilidade para os seus empregados no cotidiano do trabalho. Outro aspecto importante é a mobilidade urbana, que hoje gera desgastes para os trabalhadores e maiores custos para as empresas e por último a melhoria na qualidade de vida.

ANÁLISE DE PESQUISA

A pesquisa realizada com 47 profissionais da região metropolitana e interior de São Paulo demonstra que o maior impacto percebido é o aumento da produtividade, com 57,45% das respostas. Em segundo lugar ficou a opção "ter mais tempo com a família", com 38,30%. Em terceiro lugar, a saúde, e em quarto, empatados, o impacto financeiro e "fugir do trânsito". Os entrevistados poderiam escolher mais de uma alternativa que se enquadrasse com as suas experiências relacionadas ao *officeless* (figura 3).

Figura 3 - Impactos sentidos no *Officeless* (2019)



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

No tocante ao aumento da produtividade, este pode ser explicado pelo estudo do professor de Economia da Universidade de Stanford, Nicholas Bloom (MENDES, 2019).

O docente realizou um teste para analisar os efeitos do trabalho remoto, com funcionários da agência de viagens chinesa Ctrip, e constatou que aqueles que trabalhavam em casa aumentaram sua produtividade em 13%, se mostraram mais satisfeitos, faziam menos pausas, ficavam menos doentes e custavam menos para a empresa.

O impacto à saúde também está relacionado ao estudo retro, pois ligado à maior satisfação do profissional, que além de não estar sujeito ao trânsito caótico, se sente mais produtivo e menos cansado, adoecendo menos.

Outro aspecto que se destacou na pesquisa foi a importância que os entrevistados, em sua maioria mulheres (65,96%) deram para o "tempo com a família". Um fato interessante voltado a esse tema é o número de divórcios no Brasil. Segundo Ribeiro Neto (2011, apud JUSBRASIL, 2011), o índice alto do percentual de mulheres que iniciam um processo de divórcio está relacionado a independência que a mulher busca no mercado de trabalho e também por conta da intolerância ao "machismo" que está presente em uma grande parcela dos homens.

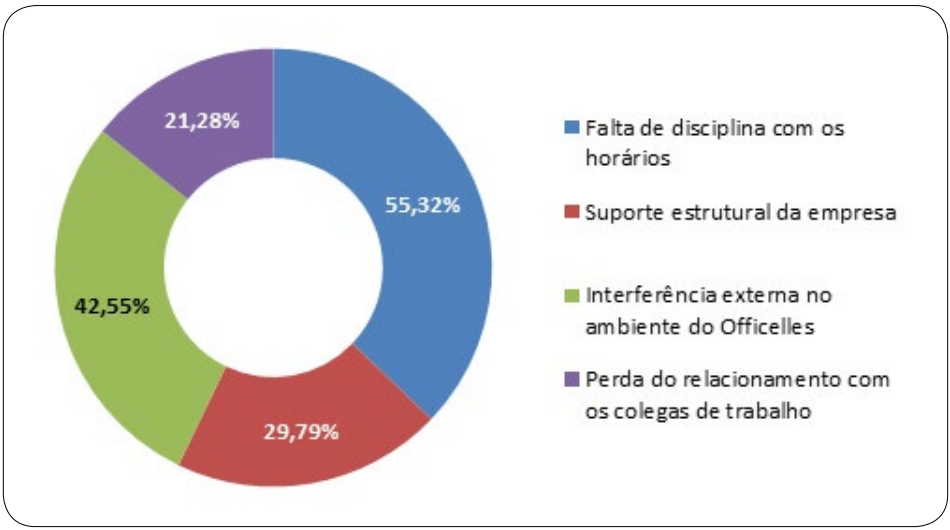
Atualmente, a renda da mulher representa uma parcela importante do orçamento doméstico, e já não é possível descarta-la, e o fato de trabalhar em *officeless* a aproxima da família.

A proximidade com os filhos pode ajudar também no seu acompanhamento psicológico, em parceria com a escola, para diagnóstico e tratamento da depressão infantil. Para a psicopedagoga Regina Lima (R7, 2019), embora no Brasil não haja estatísticas precisas, estima-se que de 2 a 3% das crianças até 12 anos sofrem com a depressão. O ponto chave "é identificar e observar o comportamento da criança tanto em casa como na escola". Se estivesse trabalhando na sede da empresa, esta observação estaria restrita aos momentos de folga, feriados, entre outros.

Para os entrevistados, o lado financeiro por sua vez possui um grau de importância menor, juntamente com a fuga do trânsito. Isso não invalida que o colaborador que trabalha no modelo de trabalho *officeless* não esteja preocupado com a sua remuneração, isso apenas mostra que o aspecto social e emocional estão acima dela. Já o aspecto de fugir do trânsito é uma situação que varia de acordo com a localidade onde os entrevistados residem *versus* onde trabalham, de modo que cidades menores não enfrentam os mesmos problemas de trânsito que as metrópoles.

A pesquisa abordou também as dificuldades sentidas, entre as maiores estão: a falta de disciplina com os horários, com 55,32% e em segundo a interferência externa no ambiente do *officeless* com 42,55% (figura 4).

Figura 4 - Dificuldades sentidas no *Officeless* (2019)

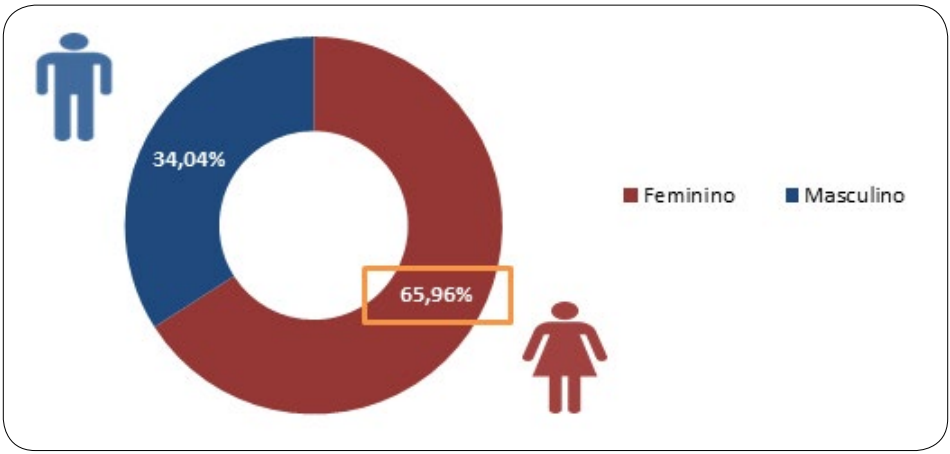


Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

A falta de disciplina com os horários está mais relacionada com o perfil do profissional. E ter disciplina não é apenas um diferencial, mas um requisito para o *officeless* dar certo. Já a interferência externa no am-

biente está diretamente ligada a falta de orientação do profissional em relação à sua família, ou seja, não ter deixado claro que ele deve focar no trabalho, como se estivesse dentro da empresa.

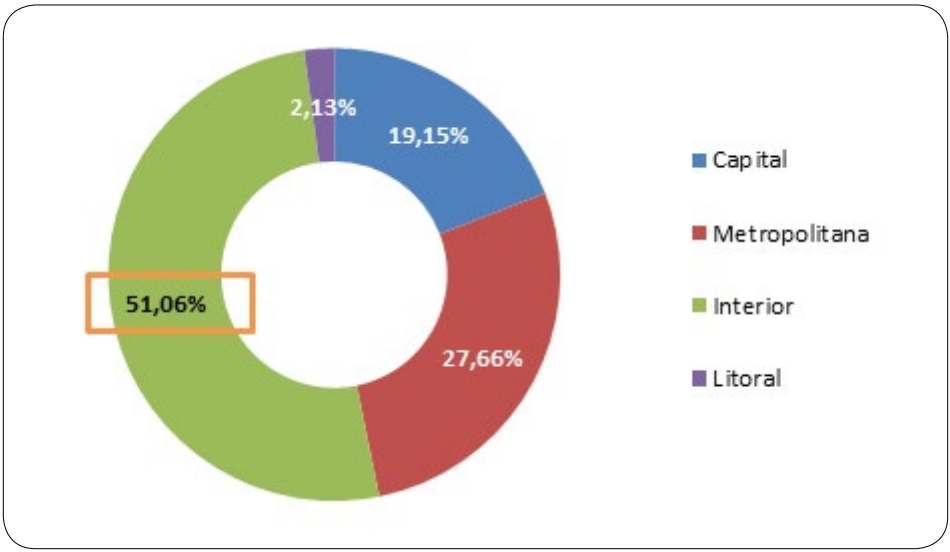
Figura 5 - Proporção dos entrevistados (2019)



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

Entre os participantes, outro dado que chama a atenção é que 65,96% são mulheres (figura 5), e a região preponderante é o interior de São Paulo. Nessa pesquisa teve-se o destaque das mulheres nesse modelo de trabalho. Uma possibilidade é que o *officeless* proporciona mais tempo livre com a sua família. A mulher vem ganhando cada vez mais espaço no mercado de trabalho, mas o seu lado maternal e familiar ainda é muito forte, e uma forma de trabalho onde você possa desfrutar de mais tempo livre, impacta diretamente nas escolhas profissionais. Em relação ao local de trabalho, notou-se uma preferência dos entrevistados em trabalhar longe dos grandes centros e metrópoles, optando assim pelo interior e automaticamente fugindo dos problemas de trânsito que as grandes cidades enfrentam (figura 6) e o que valida essa pesquisa são os dados da figura 1 e 2, onde ficou demonstrado que as grandes capitais como São Paulo e Rio de Janeiro possuem um dos piores trânsitos do Brasil e do mundo. Com a aplicação do *officeless*, essa fuga para o interior pode ser evitada, pois o trabalho remoto possibilita que você não tenha transtorno com o trânsito, mesmo morando e/ou trabalhando nos grandes centros urbanos.

Figura 6 - Região onde trabalham os entrevistados (2019)



Fonte: Elaborado pelos autores (2019)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Analisando o *officeless*, pode-se afirmar que ele é uma alternativa válida para as empresas que possuem uma visão macro sobre os aspectos relacionados tanto ao aumento do seu ganho de capital quanto as necessidades físicas, sociais e emocionais dos seus colaboradores. Essa nova dinâmica de trabalho já é realidade no Brasil e cabe as empresas e seus colaboradores desenvolverem a capacidade de se adaptar a metamorfose que o mercado de trabalho vem sofrendo. Aceitar e se adaptar a essa mudança acaba sendo uma via de mão dupla positiva entre e empresa e colaborador, uma vez que outro ponto importante que o *officeless* afeta é a diminuição de *turnover* de colaboradores por conta de doenças psicossociais. O ambiente de trabalho muitas vezes acaba não sendo adequado para toda uma equipe, dessa forma geram alguns problemas em relação a parte emocional dos colaboradores, como doenças psicossociais que foram citadas nesse artigo e também uma queda na sua produtividade, uma vez que está descontente com a sua situação atual. Usar o *officeless* como ferramenta para diminuir esses impactos é uma opção ideal, uma vez que o profissional que não se sente bem no ambiente de trabalho pode não só ter a possibilidade de trabalhar em um local moldado da sua forma, mas também aumentará o seu grau de satisfação, já que passará mais tempo com a sua família e consequentemente aumentará seu desempenho na realização de atividades e projetos, assim atingindo os objetivos pessoais do colaborador e objetivos

estabelecidos pela organização.

O crescimento *officeless* no futuro é certo, pois cada vez mais as pessoas independem de estar nos escritórios das suas empresas para que possam executar as suas tarefas e o que valida isso é o crescimento da tecnologia da informação. Hoje já é possível acessar os sistemas da empresa em que trabalhamos, arquivos alocados no servidor e e-mail do nosso sofá ou qualquer outro lugar do mundo. É cada vez mais comum dentro ou país, via videoconferência. A execução de tarefas de trabalho já não está mais condicionada com a sua presença física na empresa, o maior foco está na valorização do conhecimento e saber do ser humano, e que se o mesmo possui ferramentas que podem auxiliar, melhorar e acelerar qualquer tomada de decisão, sendo ela presente ou remotamente, não existe o motivo das empresas e colaboradores irem na contramão do mercado de trabalho.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei n° 13.467, de 13 de Julho de 2017. **Altera a Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13467.htm>. Acesso em: 14 set. 2019.

CONTENT, Abril Branded. Revista Exame. 2018. **Escritórios compartilhados conquistam empreendedores no Brasil**. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/negocios/escritorios-compartilhados-conquistam-empreendedores-no-brasil/>. Acesso em: 15 set. 2019.

FRAGA, G. **83% dos profissionais preferem atuar no home office**. A tarde Uol, 2019. Disponível em: <http://atarde.uol.com.br/empregos/noticias/2082462-83-dos-profissionais-preferem-atuar-no-sistema-home-office>. Acesso em: 22 set. 2019.

G1. **Rio de Janeiro é uma das 10 cidades mais congestionadas do mundo, diz pesquisa**. 2017. Disponível em <https://g1.globo.com/carros/noticia/mesmo-com-melhora-rio-e-uma-das-10-cidades-mais-congestionadas-do-mundo.ghtml>. Acesso em 21 set. 2019.

GAZETA DO POVO. **As cidades mais congestionadas do mundo em 2018**. Disponível em: <https://infograficos.gazetadopovo.com.br/transporte/piores-transitos-do-mundo/>. Acesso em 21 set. 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

ISTOÉ. **Depressão será a doença mental mais incapacitante do mundo até 2020**. Estadão Conteúdo. 2018. Disponível em: <https://istoe.com.br/depressao-sera-a-doenca-mental-mais-incapacitante-do-mundo-ate-2020/>. Acesso em: 23 set. 2019.

JUSBRASIL. **Mulheres lideram pedidos de divórcios, afirma IBGE**. 2011. Disponível em: <https://ambito-juridico.jusbrasil.com.br/noticias/2996646/mulheres-lideram-pedidos-de-divorcios-afirma-ibge>. Acesso em: 19 nov. 2019.

LOBEL, F. **Lentidão** média piora nas principais vias da cidade de São Paulo. Folha de São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/cotidiao/2018/08/lentidao-media-piora-nas-principais-vias-da-cidade-de-sao-paulo.shtml>. Acesso em: 17 set. 2019.

MENDES, Tatiane. **Todo mundo deveria trabalhar em casa, defende estudo de Stanford**. Revista Exame. 2019. Disponível em: https://exame.abril.com.br/carreira/todo-mundo-deveria-trabalhar-em-casa-defende-estudo-de-stanford/. Acesso em: 19 nov. 2019.

METRÔ DE SÃO PAULO. **Meio-dia se consolida como o maior pico em São Paulo**, **aponta pesquisa**. Disponível em: <http://www.metro.sp.gov.br/noticias/03-07-2019-meiodia-se-consolida-como-o-maior-pico-em-sao-paulo-aponta-pesquisa-origem-destino-do.fss>. Acesso em: 21 set. 2019.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social, Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2001.

OLIVEIRA, J. L. **Gestão de Pessoas**: Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, 1-30 de set. de 2019. Notas de Aula. Apresentação em PPT.

ONU NEWS. **Estresse no trabalho**: um desafio coletivo. 2016. Disponível em: <https://news.un.org/pt/story/2016/04/1549241-estresse-no-trabalho-um-desafio-coletivo>. Acesso em: 23 set. 2019.

PASSOS, L. Brasileiro ainda sabe pouco sobre depressão, revela Ibope. **Veja**, 2019. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/saude/brasileiro-ainda-sabe-pouco-sobre-depressao-revela-ibope/>. Acesso em: 22 set. 2019.

SECRETARIA DE TRABALHO. Ministério da Economia. **NR 5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes**. Disponível em: <http://trabalho.gov.br/images/Documentos/SST/NR/NR5.pdf>. Acesso em: 22 set. 2019.

SOBRATT. Sociedade Brasileira de Teletrabalho e Teleatividades. **Pesquisa Home Office 2018**. 2018. Disponível em: <https://drive.google.com/file/d/1Lh0az_BlX6j-GS_KXkbAvAQyl2z5U-bc/view>. Acesso em: 14 set. 2019.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE MINAS GERAIS. **Teletrabalho contribui para a proteção da família**. Disponível em: <http://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/teletrabalho-contribui-para-protecao-dafamilia.htm#.XX9XyC5KjIW>. Acesso em: 15 set. 2019.

CAPÍTULO 4

FERRAMENTAS VIRTUAIS NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: um estudo sobre métodos e suas respectivas contribuições

Denise Santos de BRITO
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
denise.brito@fatec.sp.gov.br

Larissa Venâncio NASCIMENTO
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
larissa.nascimento5@fatec.sp.gov.br

Prof. Dr. Jorge Tenório FERNANDO
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
jorge.fernando@fatec.sp.gov.br

Profa. Mª. Jucelaine Lopes de OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
jucelaine.oliveira@fatec.sp.gov.br

RESUMO

As novas demandas advindas da indústria 4.0 visam reconsiderar as perspectivas que motivam explorar a utilização das ferramentas virtuais aplicadas nos processos de recrutamento e de seleção nas organizações. A inclusão destas ferramentas compactua com as transformações do novo cenário mercadológico e a inclusão da internet se faz necessário neste processo com o intuito de torná-lo mais ágil, eficaz e lucrativo para as empresas e, contudo, somar uma série de contribuições positivas à processos extremamente maçantes. A pesquisa aborda a metodologia qualitativa exploratória e, por intermédio de um questionário virtual destinado aos especialistas nos processos de Recrutamento e Seleção, é possível visualizar novas possibilidades e repercutir os resultados e benefícios causados neste âmbito profissional.

Palavras-chave: Ferramentas Virtuais. Recrutamento e Seleção. Tecnologia

ABSTRACT

The new demands from industry 4.0 aim to reconsider the perspectives that motivate explore the use of virtual tools applied in the recruitment and selection processes in organizations. The inclusion of these tools compact with the transformations of the new market scenario and the inclusion of the internet is does necessary in this process with aim to make it more agile, effective and profitable for companies and, however, add a series of positive contributions to some once extremely dull processes. The research addresses the exploratory qualitative methodology and, through a virtual questionnaire designed for specialists in the Recruitment and Selection processes, it is possible to visualize new possibilities and to reflect the results and benefits caused in this professional ambit.

***Keywords**: Virtual Tools. Recruitment and selection. Technology*

INTRODUÇÃO

O setor de Recursos Humanos é visto como um dos mais tradicionais das organizações, entretanto, com a ascensão da indústria 4.0, o setor tem demandado transformações associadas ao surgimento de novas ferramentas virtuais e ampla conectividade mundial, dentro deste setor tem-se o processo de recrutamento e seleção responsável por contratar novos profissionais para a organização. Segundo Kasriel (STEPHANE ,2018), CEO da empresa Upwork, que é considerada a maior plataforma de trabalho online e remoto do mundo: "Para as empresas sobreviverem à transformação digital elas precisam repensar seus modelos de talentos. Contratar hoje é difícil e só ficará cada vez mais difícil [...]", com isso a revolução 4.0 prevê mudanças profundas nos modelos habituais de recrutar e contratar, inclusive, nos demais processos dentro das instituições.

A procura por agilidade e a eficácia demandam evolução constante das sistemáticas adotadas em atividades relacionadas ao departamento de Recursos Humanos, tal avanço visa garantir melhores resultados. De acordo com uma pesquisa realizada pela organização Deloitte (2017), 56% das empresas estão redesenhando seus processos de gestão de pessoas, com intuito de aproveitar ferramentas virtuais, como softwares de recrutamento, além de que cerca de 80% dos líderes consideram o RH digital "importante" ou "muito importante" para o desenvolvimento das empresas.

Portanto, surge uma demanda para o setor de tecnologia da informação, de modo a permitir que as características requisitadas sejam atendidas com enfoque no desenvolvimento de novas ferramentas e programas, forçando as empresas a repensarem o modo com que geren-

ciam seus negócios e as ferramentas que utilizam. É necessário que elas se adaptem a nova dinâmica proposta para que se encaixem a este novo formato de mercado obtendo vantagens sobre seus concorrentes, ainda não adeptos aos processos virtualizados.

Serão abordados os adventos a respeito do surgimento da indústria 4.0, seus efeitos nos setores e a transformação de seus respectivos processos. Posteriormente, através de pesquisa virtual destinada aos especialistas e com base nos dados captados, foi realizado uma análise sobre o tema, seus impactos e sua aplicabilidade.

Existem sistemas capazes de agilizar todo o processo de recrutamento, triagem e seleção de profissionais que visam garantir a assertividade do melhor candidato para cada vaga disponível, otimizar o tempo do processo que outrora era moroso, entre outros benefícios.

Na busca assídua por eficiência e competitividade, as empresas trabalham para assegurar inovação tanto em produtos quanto em processos, obviamente, as atividades e ferramentas de gestão de pessoas são compreendidas como modelo estratégico à inovar e é por esta razão que este trabalho busca responder como as ferramentas virtuais podem atender as premissas de eficácia, otimização e assertividade exigidas pela gestão contemporânea de Recrutamento e Seleção, dentro do setor de RH nas organizações.

O objetivo geral é analisar qual a contribuição dos recursos virtuais na concepção do RH, observando os processos de R&S nas organizações e consolidando aos novos processos demandados pela indústria 4.0.

Os componentes específicos consistem em analisar e destacar as ferramentas virtuais mais eficientes e eficazes durante o recrutamento, triagem e o processo de seleção de pessoas, observando também suas vantagens e desvantagens no emprego de cada uma destas ferramentas dentro do processo.

Nas dinâmicas organizacionais da Indústria 4.0 existem claras exigências de automação e transformação nas relações que compõe o tradicional RH, logo, entender e debater sobre as ferramentas virtuais permite as empresas a concepção de sistemas mais eficientes no que tangem a segurança do recrutamento e na gestão de informações no que concerne à candidatos-vaga melhor organizadas em tempo real.

Outra contribuição destacável das ferramentas virtuais nos processos de R&S, é no que assombra aos desempregados, dado que o desemprego está somando cerca de 13 milhões no Brasil atualmente. Mesmo sendo um número extremamente alto, os especialistas revelam que, ao se marcar uma entrevista e convocar os candidatos, é possível mencionar uma significativa ausência dos mesmos.

De acordo com o site Administradores (2010) Marcelo Abrileri, presidente da empresa Curriculum, os recrutadores acabam tendo que considerar estas ausências e convocar número maior de candidatos para que possam preencher as vagas esperadas, o presidente enfatiza que numa pesquisa realizada pela Curriculum, revelou que 35,3% dos candidatos que já deixaram de comparecer em alguma etapa do processo seletivo e que, 64% já conhece alguém que teve este tipo de atitude, ou seja, é um cenário bastante comum e que acaba afetando os candidatos que buscam realmente a sua recolocação no mercado profissional.

Com a utilização de algumas ferramentas e as tecnologias nelas empregadas, seja na forma de captação de currículos online, entrevista de emprego virtual via Skype, entre outros, é possível destacar uma importância significativa do uso destas ferramentas nos processos de seleção virtual, onde o candidato pode realizar sua entrevista de emprego diretamente de sua casa ou mesmo de um local público, contanto que haja uma rede de internet para navegar, facilitando os processos outrora saturados. Conforme estudo realizado por Araújo; Ramos (2002), estas ferramentas foram aplicadas lentamente à sociedade mercadológica e vem ganhando força neste cenário.

Com base nestes pontos, é viável mensurar a importância desta inovação tecnológica no meio que foi inserida, buscando fomentar, facilitar e agilizar a relação candidato-empresa.

A metodologia de pesquisa deste artigo, reflete em um estudo qualitativo exploratório. Segundo Gil (2008, p.27) este tipo de estudo visa um processo de desenvolvimento acerca de determinado assunto ainda não investigado, seu objetivo é o de reunir cenários de forma a abranger estudos posteriores aprofundados sobre tal assunto. Gil (2008, p. 27) menciona:

> As pesquisas exploratórias têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. De todos os tipos de pesquisa, estas são as que apresentam menor rigidez no planejamento. Habitualmente envolvem levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso. Procedimentos de amostragem e técnicas quantitativas de coleta de dados não são costumeiramente aplicados nestas pesquisas.

Do ponto de vista exploratório, o artigo sustenta a inovação mercadológica como instrumento de pesquisa, esta tem por objetivo mudar a forma como determinado produto, serviço ou processo é oferecido ao mercado, conforme reforça a ABGI Group (2019).

No âmbito dos processos de R&S é possível observar tais mudanças e transformações, pode-se citar alguns exemplos: a forma de triagem dos currículos, que cada vez mais vem sendo virtualizada; forma como era aplicada a entrevista convencional e hoje é utilizada o conceito de entrevista virtual, ou parte dela; entre tantos outros benefícios, tanto aos candidatos, quanto para os empregadores. Algumas características que impactam diretamente no processo, são possíveis mencionar, são elas: agilidade, eficácia, otimização do tempo, assertividade na contratação, entre outros.

A formulação de pesquisa foi elaborada por meio de um questionário virtual com especialistas nos processos de R&S: o questionário possui foco nas seguintes dimensões: Quais as ferramentas virtuais mais utilizadas, quais as vantagens e desvantagens oferecidas pelas mesmas, quais são as organizações e seu respectivo porte que utilizam estes sistemas com maior frequência, qual o nível de preparo dos candidatos mediante a estas transformações e, quais os impactos a partir da utilização das ferramentas virtuais em todo o processo.

RECRUTAMENTO E SELEÇÃO NAS EMPRESAS

Antes de expor sobre as ferramentas tecnológicas nos processos de Recrutamento e Seleção, é necessária uma breve explanação sobre o contexto abordado: O que é Recrutamento e Seleção? São duas etapas de um processo do setor de Recursos Humanos para atração de candidatos e preenchimento de novos cargos dos mais diversos níveis e setores. A plataforma Gupy (2019) revela técnicas para compor esta área de forma eficiente e ágil dentro nas organizações.

Segundo Ribeiro (2006, p. 96) “recrutamento é um sistema de informações que visa atrair candidatos potencialmente qualificados, dos quais serão selecionados futuros funcionários da organização.”

Já a etapa de seleção, que constitui a segunda do processo, é uma comparação entre as características dos recrutados com as exigências da vaga. Para Ribeiro (2006, p.52) representa “[...] a escolha da pessoa certa para o cargo certo, ou seja, a escolha, entre os candidatos recrutados, das mais adequados aos cargos exigentes, com o objetivo de manter ou aumentar, tanto a produtividade quanto os resultados.”

INDÚSTRIA 4.0

A indústria está em transformação de um modo outrora nunca visto, alentada pelo desenvolvimento e aplicação de tecnologias facilitadoras, cada vez mais evoluídas e velozes. O termo indústria 4.0 surgiu em

2011 durante a Feira de Hannover na Alemanha, foi caracterizado como integração de tecnologias físicas e digitais, com o advento da alta conectividade virtual; a internet onipresente; utensílios virtuais com tamanho reduzido e mais potentes; sofisticação de softwares e hardwares; inteligência artificial e também a utilização de dados na nuvem, conforme aponta Sebrae (2017).

Uma pesquisa realizada pelo Portal da Indústria (2018) por intermédio da Confederação Nacional da Indústria (CNI), aponta que 48% das empresas brasileiras possuem interesse em investir nas tecnologias e modernidades oferecidas pela indústria 4.0. Em outro estudo, realizado em 2016 pela PricewaterhouseCoopers (PWC, 2016), mostra que, até 2020, pelo menos 72% das fábricas no mundo usarão alguma tecnologia relacionada ao uso do Big Data na indústria 4.0.

De acordo com a TOTVS (2019), o esteio da indústria 4.0 é constituído pela Internet das Coisas (Internet of Things – IoT). Se dá pela conexão entre rede e objetos físicos; ambientes; veículos e máquinas por meio de dispositivos eletrônicos que permitem a coleta e troca de dados. Estes sistemas operantes à base da internet das coisas são dotados de sensores denominados como sistemas cyber-físicos, dentre eles o Big Data Analytics. O Big Data tem como aplicabilidade o uso de dados muito extensos e complexos utilizados para captura, análise e gerenciamento de informações.

Atrelado ao conceito da indústria 4.0, o Big Data consiste em 6Cs, sendo a Conexão (à rede industrial, sensores e CLPs); Cloud (nuvem/dados por demanda); Cyber (modelo e memória); Conteúdo; Comunidade (compartilhamento interligado das informações) e Customização de segurança.

Um dos principais obstáculos para o desenlace da quarta revolução industrial está na segurança e robustez dos sistemas de informação. Erros como falhas de transmissão na comunicação entre máquinas, serão inadmissíveis. Também serão necessários sistemas que protejam o know-how da companhia, contido nos arquivos de controle dos processos.

O PROCESSO DE R&S NA INDÚSTRIA 4.0

O departamento de RH em sua versão 4.0 propõe novas abordagens mais eficientes e tecnológicas. Decorrentes desta revolução, os objetivos são de inovar e otimizar o setor, os empregadores tendem a elevar seu *employer branding* como forma de atrair e manter os melhores funcionários. De acordo com Sittig (2015), da rede social Linkedin, empresas que tem sua marca de talentos mais íntegra e difundida, gastam em média 43% menos que seus concorrentes.

Em sua amplitude, algumas etapas se transformaram comparadas ao tradicional RH e seu processo de R&S como era feito no passado. O primeiro ponto que é possível citar diz respeito à seleção de candidatos com a captação de currículos online, por meio dos e-mails e dos sites de vagas, como por exemplo: Infojobs, Catho e Vagas.com.

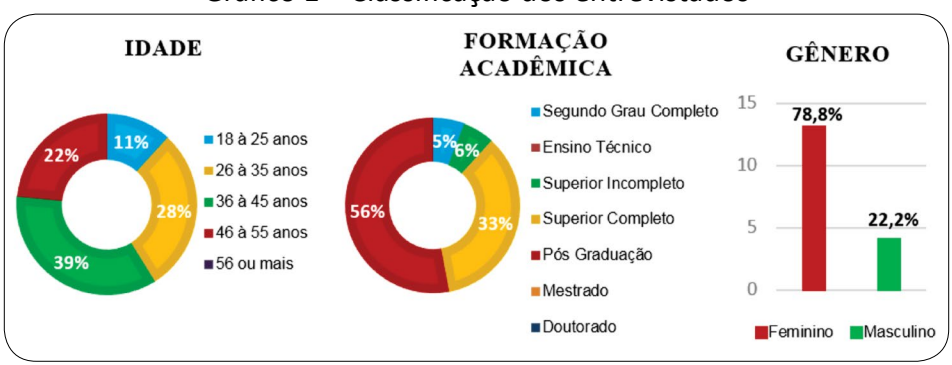
Outra grande transformação diz respeito a forma das entrevistas, que antes eram feitas de forma presencial, agendadas com antecedência e sempre havia transtornos para ambas as partes, seja por um imprevisto por parte do candidato em não poder comparecer, ou do selecionador que foi convocado para uma reunião extraordinária com a diretoria. Com os novos processos, esta entrevista tornou-se virtual, seja por meio de chamada de vídeo via Skype, ou por meio do upload do vídeo do candidato gravado por ele mesmo na plataforma de R&S da organização, conforme enfatiza o site Kenoby (2019), especialista em software de Recrutamento e Seleção.

A demanda foi lançada, candidatos e especialistas já estão colocando em prática, mas é possível observar que o processo em si ainda se encontra defasado, seja por falta de adequação das empresas na contratação e implantação das tecnologias, quanto por parte do candidato em se atualizar sobre os novos procedimentos e requisitos para as futuras contratações.

ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

O questionário virtual foi formatado por meio do Google Formulários e direcionado especificamente para analistas e gerentes de RH que atuam com o processo de R&S. Ao todo, foram computadas 18 respondentes. A seguir estão os gráficos e análises levantadas a partir das respostas dos participantes.

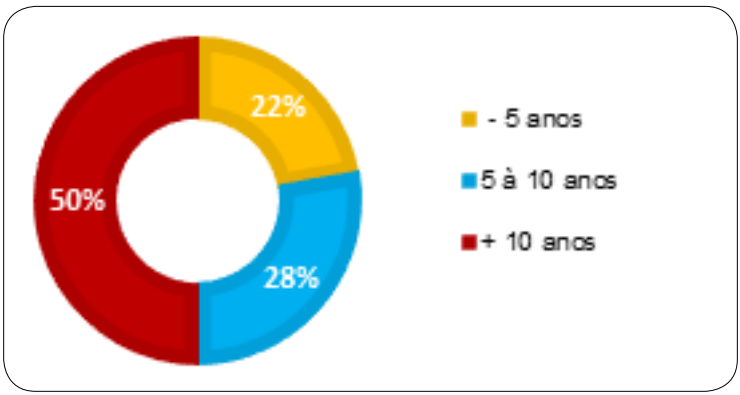
Gráfico 1 – Classificação dos entrevistados



Fonte: Autores (2019).

É observado, a partir do gráfico 1, que a faixa etária predominante entre estes profissionais está entre 26 e 45 anos de idade, representando 67% do total dos respondentes, não foram identificados profissionais em atuação com mais de 56 anos de idade. Em relação a formação acadêmica dos profissionais, 33% possuem superior completo, 56% possuem pós-graduação, o que representa 89% do total dos entrevistados, demonstrando preparo na formação educacional dos profissionais nas funções que atuam. Os profissionais que compõe o RH são predominantemente mulheres representando 78,8% do total de entrevistados.

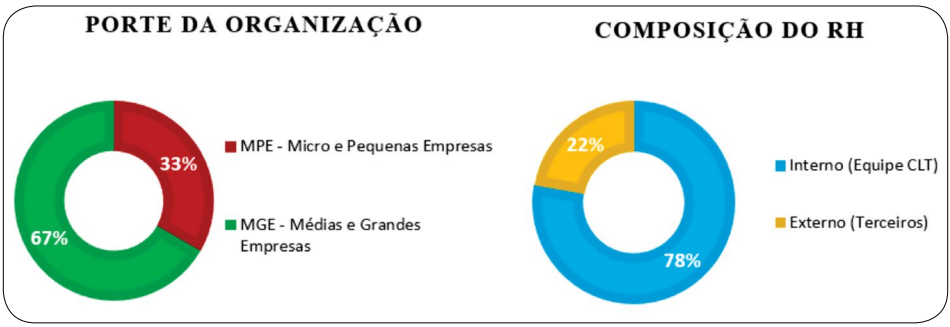
Gráfico 2 – Tempo de profissão dos profissionais



Fonte: Autores (2019).

Conforme demonstrado no gráfico 2, 78% dos profissionais têm 5 anos ou mais de experiência na área de Recursos Humanos, ou seja, se tratam de profissionais experientes e que já visualizaram diversas mudanças nos processos do departamento ao longo de suas carreiras, fatos estes que podem ter contribuído para que tornassem mais resilientes na execução de suas tarefas e na transição de novas demandas.

Gráfico 3 – Organização: Porte e composição do RH

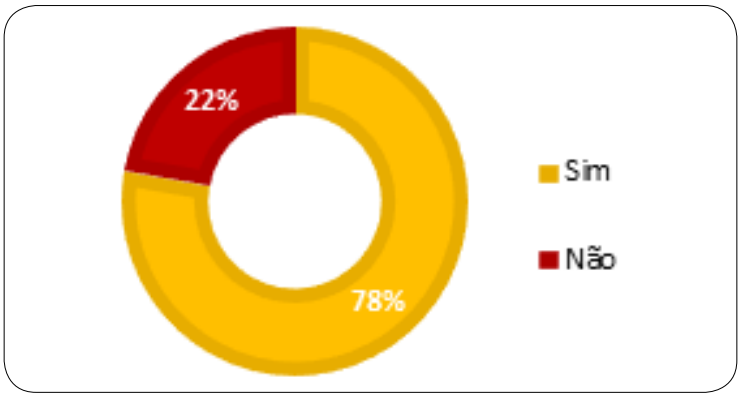


Fonte: Autores (2019).

Através do Gráfico 3, é possível observar que 78% das empresas

possuem o seu departamento de RH 100% interno, destas englobam-se desde as MPE's até as MGE's. Também se observa que do total de analistas e gerentes entrevistados, 67% trabalham em MGE's podendo relacionar que, são comuns e possuem maior presença destes cargos em MGE´s.

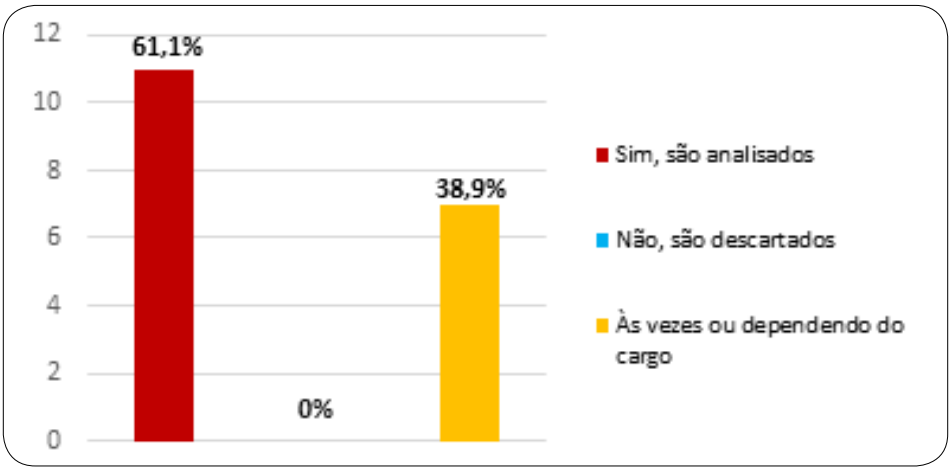
Gráfico 4 – A rotina de recrutamento e seleção x uso de ferramentas.



Fonte: Autores (2019).

No Gráfico 4 é evidenciado que 78% dos profissionais entrevistados já utilizam ferramentas virtuais em sua rotina diária, todavia também é importante destacar que apesar de 22% dos profissionais terem optado pelo não, em outras questões mencionaram que utilizam ferramentas como o e-mail, sites, Skype, smartphones e Intranet/extranet, sendo assim, fica constatado que utilizam ferramentas virtuais, porém nem todos compreendem a abrangência do significado dos conceitos e sua aplicabilidade.

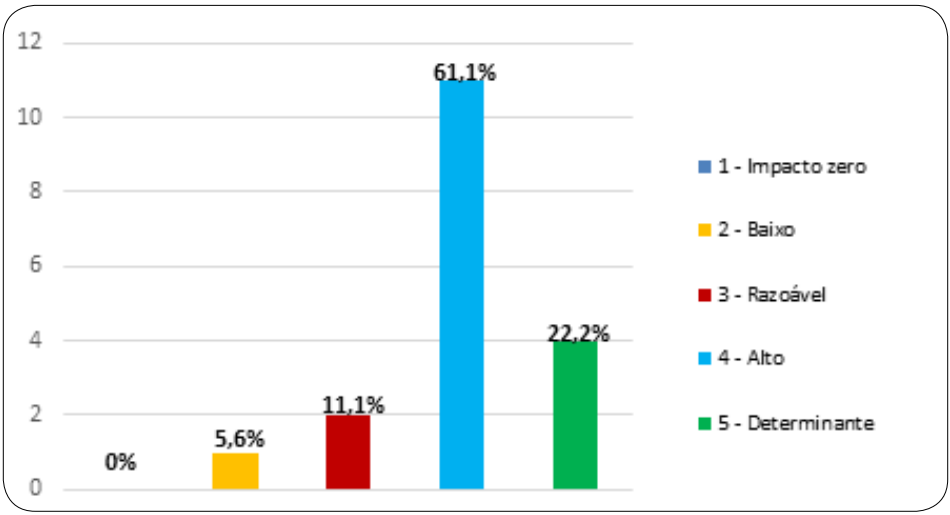
Gráfico 5 – Análise e triagem de currículos impressos



Fonte: Autores (2019).

É possível observar, através do gráfico 5 que, apesar de tantas tecnologias que vêm invadindo o setor e os processos de R&S, as empresas ainda analisam e fazem triagem dos currículos que são entregues impressos, 61,1% informam que os currículos são recebidos e analisados, os outros 38,9% informam que dependendo do cargo em questão é feita análise dos currículos impressos. Todavia, de todos os entrevistados, nenhum informou descartar sem antes analisar os currículos recebidos.

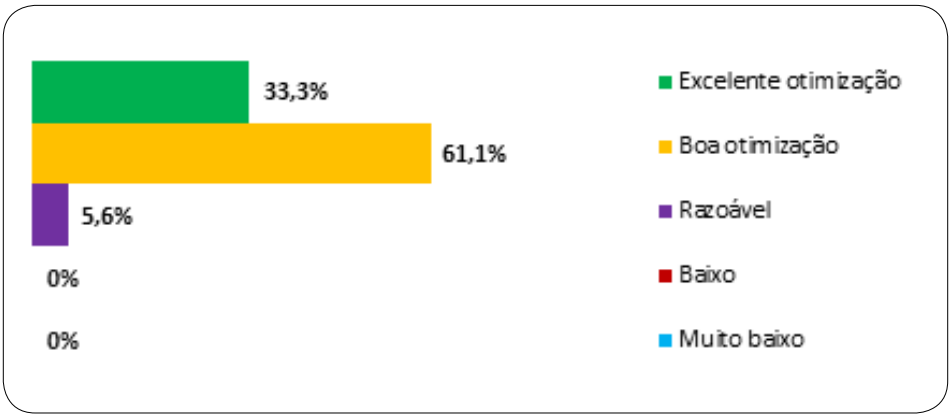
Gráfico 6 – Mensuração do impacto da utilização de ferramentas virtuais na rotina dos profissionais entrevistados



Fonte: Autores (2019).

Com base no Gráfico 6, é possível observar que 83,3% dos respondentes consideram a utilização de ferramentas virtuais um fator alto ou determinante em sua rotina, em contrapartida 16,7% consideram razoável ou baixo e ninguém escolheu a alternativa informando que não o impacto é zero na utilização.

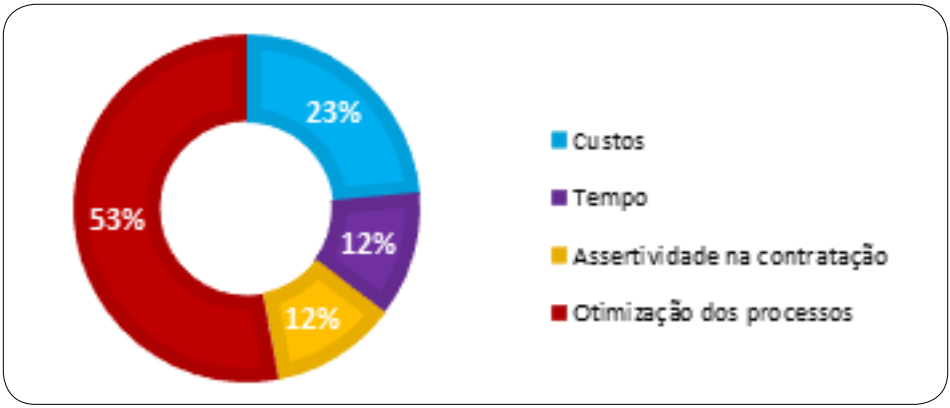
Gráfico 7 – Mensuração do nível de otimização do tempo com a utilização das ferramentas virtuais



Fonte: Autores (2019).

O Gráfico 7 evidencia o impacto da utilização das ferramentas virtuais em relação a otimização do tempo dos profissionais da área. 94,4% dos profissionais classificaram como boa e excelente otimização do tempo com a utilização das ferramentas. O único profissional que respondeu como razoável, representando 5,6%, informa em outras questões que não utiliza as ferramentas virtuais, mas, em seguida, cita que utiliza e-mail e Skype em seu processo, portanto, evidencia que o mesmo desconhece a abrangência do termo, assim como seus correlacionados.

Gráfico 8 – Ranking dos benefícios estratégicos para organização com a utilização de ferramentas virtuais



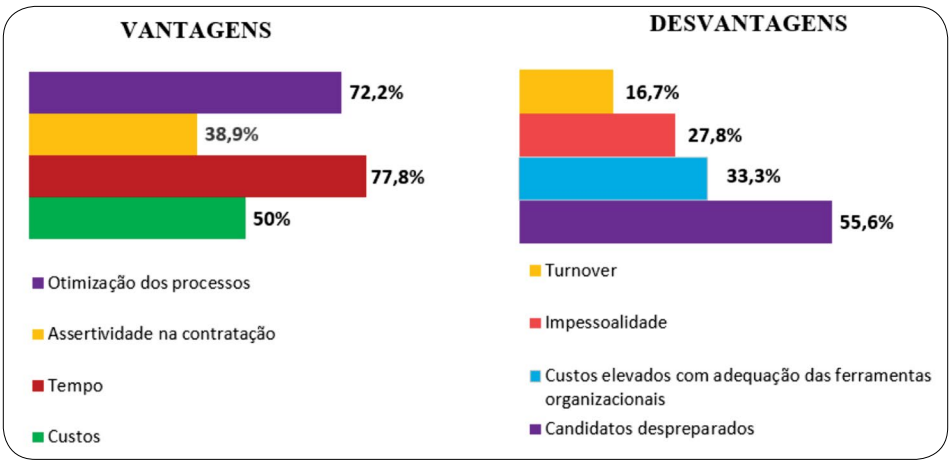
Fonte: Autores (2019).

O Gráfico 8 retrata quais são os principais benefícios da utilização das ferramentas virtuais nos processos de R&S, observado do ponto de

vista da organização. Foi considerado como o mais importante para os respondentes, com 53% do total, a otimização dos processos. 23% elegeu a redução de custos, ocupando o segundo lugar do ranking e, também foram classificados: redução do tempo e assertividade na contratação ambos com 12%, obtendo assim o mesmo grau relevância entre ambos. Portanto, para maioria dos especialistas, do ponto de vista empresarial, o benefício de maior relevância diz respeito a eficácia e agilidade que as ferramentas virtuais proporcionam aos processos de seu cotidiano, através da otimização do tempo atual x tempo que antes eram gastos com os mesmos processos.

Já o Gráfico 9, a seguir, se ocupa em apresentar as características pertinentes aos aspectos positivos quanto os negativos em relação a utilização das ferramentas virtuais e processos dos profissionais de R&S em seu cotidiano, com base nos dados levantados pelos respondentes, é possível relacionar alguns eventos.

Gráfico 9 – Vantagens e desvantagens da utilização de ferramentas virtuais

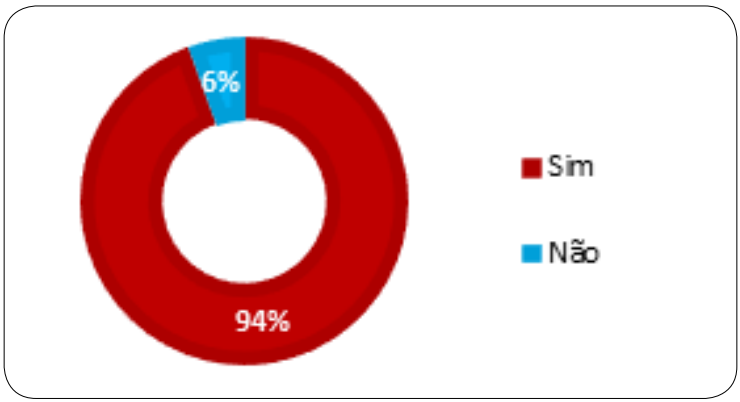


Fonte: Autores (2019).

É possível observar que as duas principais vantagens da utilização das ferramentas são: redução do tempo gasto com os processos de contratação, com 77,8% e, otimização dos processos, com 72,2%. Já sobre as desvantagens, a principal listada pelos profissionais é quanto ao despreparo dos candidatos em relação à utilização das tecnologias envolvidas nas novas ferramentas presentes no mercado e pela falta de conhecimento sobre as mesmas, representando 55,6% do total, a segunda desvantagem destacada pelos profissionais é sobre os custos elevados para adequação das ferramentas ao processo de R&S, dificultando, dependendo do porte e da política da empresa, a sua implantação.

Vale destacar, também, a terceira desvantagem do ranking que diz respeito a impessoalidade da contratação virtual. Este ponto é reforçado pelos especialistas visto que nas contratações 100% virtuais não existe contato visual, interação e percepção, tanto por parte do entrevistado quanto do entrevistador.

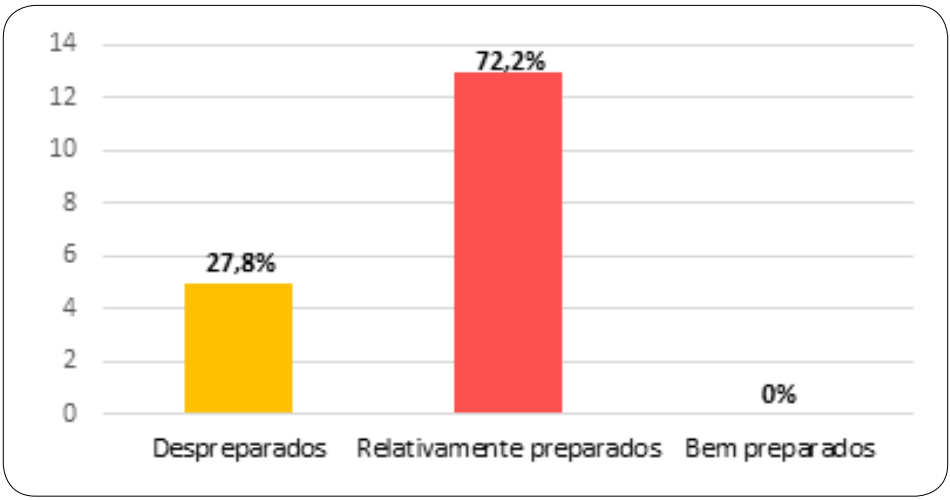
Gráfico 10 – Impactos das transformações do RH 4.0 em relação aos processos de R&S



Fonte: Autores (2019).

Por conseguinte, o Gráfico 10 mostra que 94% dos entrevistados considera que o advento da indústria 4.0 está transformando o departamento de RH e, consecutivamente os processos de R&S. Em contra partida, um profissional, representando os 6% demonstrado no gráfico, optou pelo oposto, porém é relevante citar que o mesmo profissional informa que utiliza ferramentas virtuais em sua rotina, e também considera seu impacto alto, assim tal divergência pode ser explicada com a faixa etária em que o entrevistado está inserido, o profissional tem entre 46 à 55 anos e nesta idade alguns profissionais acabam não aprimorando seus conhecimentos tecnológicos, não correlacionando as transformações atuais com sua rotina na organização, acreditando em determinado modismos.

Gráfico 11– Nível de preparo dos candidatos em relação as transformações nos processos de R&S

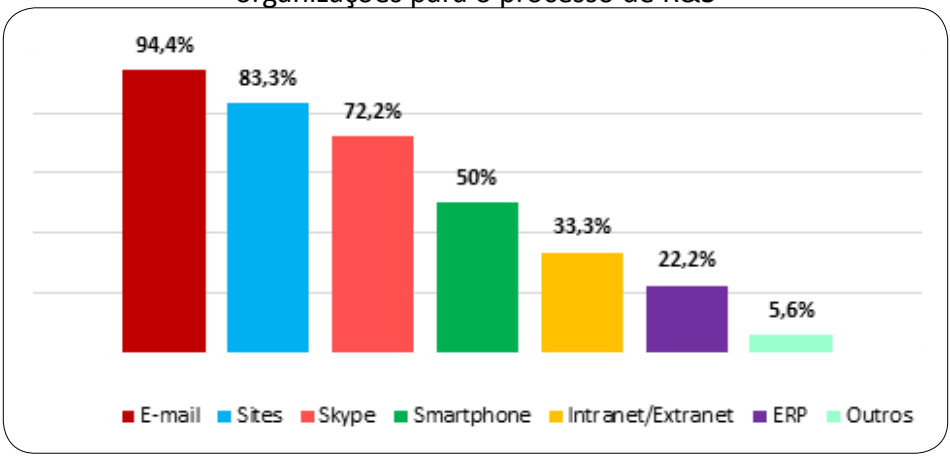


Fonte: Autores (2019).

Conforme observado no Gráfico 11, os profissionais do setor não consideram os candidatos bem preparados para as transformações que vêm acontecendo neste contexto, consequentemente, não possuem total preparo quanto a utilização das ferramentas virtuais para acompanhar tais transformações. 72,2% dos profissionais classificam que os candidatos estão relativamente preparados, em contrapartida 27,8% classifica-os como despreparados, um número bastante representativo, quase 1/3 do total de entrevistados.

Deste total que foram indicados como despreparados, é possível citar, por exemplo, aqueles candidatos que passam vários anos em um mesmo emprego, ou aqueles que entram em novos cargos por indicação sem passar pelo processo de entrevista. Ou seja, quando retornam à procura convencional, estão desatualizados e despreparados para as novas tecnologias impostas pelo mercado e pela indústria. Outro ponto que também pode se relacionar com os classificados como despreparados, estão atrelados aos cargos e a formação do candidato, pode-se citar como exemplo os candidatos que possuem apenas o nível básico de escolaridade, defasando seu poder de acompanhamento das novas tecnologias.

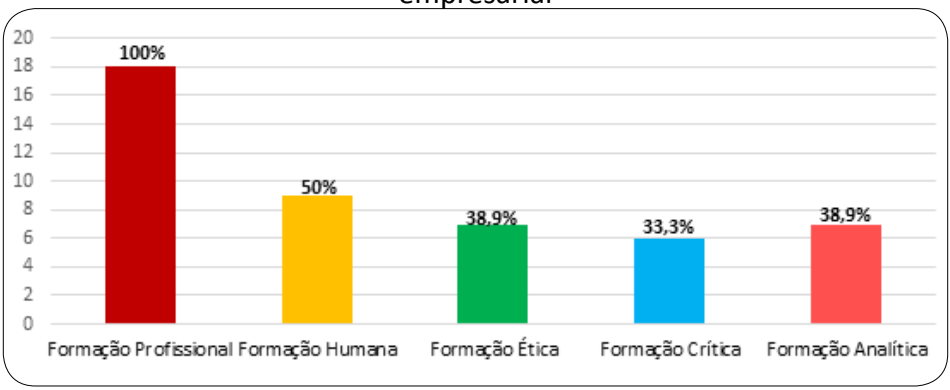
Gráfico 12 – Ferramentas virtuais utilizadas diariamente nas organizações para o processo de R&S



Fonte: Autores (2019).

No Gráfico 12 os respondentes optaram pelas ferramentas que utilizam nas organizações diariamente. Lidera o ranking, com 94,4% o e-mail, sendo a ferramenta virtual mais utilizada. Em seguida, aparecem: os sites com 83,3%, Skype com 72,2%, smartphone com 50%, intranet e extranet com 33,3%, ERP com 22,2 e, outros 5,6%. Dentro da opção outros foi citado o Gupy, que é um software de recrutamento e seleção que cria, divulga e gerencia vagas e candidatos virtualmente.

Gráfico 13 – A obrigação dos processos educacionais no novo momento empresarial



Fonte: Autores (2019).

O Gráfico 13 faz uma relação entre as formações que complementam os candidatos contemporâneos. Nele, os especialistas deveriam indicar os aspectos que consideram como obrigação e complemento nos candidatos que buscam seu espaço no mercado atual, relacionado às formações.

É possível verificar que, a formação crítica, ética e analítica foram as menos indicadas pelos especialistas, sendo que tais formações se fazem imprescindíveis nos candidatos para este novo estilo de mercado. Um funcionário que não possui criticidade, ética, analiticidade e formação humana pode não ser considerado um funcionário íntegro, pois, integridade reflete naquele que, além de suas experiências profissionais, sabe se posicionar diante das situações conflituosas dentro de uma organização, analisando e argumentando sobre tais situações e, ao mesmo tempo, consegue agregar ao meio que está inserido.

Aquele colaborador que não possui tais características, não possui seu poder de percepção e análise, humana ou profissional, bem desenvolvidas, o que acaba se transformando em um prejuízo enorme para organização. Buscar esta transformação individual se torna uma agregação de valor a este profissional imensurável, valores estes primordiais no cenário atual.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando a análise de viabilidade da utilização e implementação de ferramentas virtuais nos processos de recrutamento e seleção das organizações e após o levantamento da pesquisa virtual com os especialistas do setor, foi possível identificar as vantagens oferecidas por estes instrumentos tecnológicos bem como seu impacto nas rotinas de trabalho.

Algumas das vantagens mais listadas pelos especialistas são: otimização dos processos e redução do tempo. A otimização dos processos se dá pelo melhor desempenho na execução das atividades diárias. Já em relação a redução do tempo, se dá pela eficácia e agilidade da diminuição do período outrora extenso e cansativo que circundavam os processos, com isso o tempo é otimizado e o resultado é positivo. Em outra questão da pesquisa, 83,3% dos especialistas listaram que, a utilização das ferramentas virtuais, possuem impactos altos e determinantes em sua rotina de trabalho.

Dentro deste contexto, pode-se considerar que elas já vêm sendo utilizadas nos departamentos de RH de empresas de pequeno, médio e grande porte. Além disso, ainda vale enfatizar que todos os especialistas respondentes informam que acreditam ser necessário que os candidatos se adequem conforme o surgimento e implantação de tais ferramentas, buscando sua atualização junto ao mercado.

Com base na faixa etária dos profissionais, é possível constatar que os mesmos já passaram por várias outras mudanças no decorrer de sua carreira, onde tiveram que se adaptar às mudanças, tanto processuais

quanto tecnológicas. Portanto, suas perspectivas sobre a necessidade de adaptação às transformações são determinantes para que os objetivos sejam alcançados com sucesso.

Em contrapartida, também foi observado uma desvantagem citada pelos especialistas no que diz respeito ao despreparo dos candidatos. Ou seja, a utilização das ferramentas virtuais é uma nova tendência, apesar de já estar em prática, ainda há muito despreparo da outra parte e, pode-se observar que não há acompanhamento dos candidatos em relação as atualizações de mercado.

Outro ponto negativo que pode ser observado é que, por mais que seja cobrado dos candidatos, os próprios profissionais ainda se encontram em processo de aprendizado em relação a alguns termos e conceitos, principalmente no que diz respeito às questões de formação humana, analíticas e críticas que ainda não são enxergadas como primordiais numa contração.

Vale enfatizar que, a falta de entendimento coletivo sobre o papel da criticidade, analiticidade e formação humana do indivíduo na execução de seus processos profissionais acabam afetando a organização negativamente. Como resultado, a mesma não dispõe de profissionais com senso crítico aprimorado, que são substanciais as características econômicas do atual cenário mercadológico.

A pesquisa foi desenvolvida especificamente para compreender a adesão às ferramentas virtuais no cenário de R&S, não cabendo análise aos modelos já consolidados usados há décadas e, que efetivamente, atendem às organizações; a maior preocupação deste estudo está em acompanhar as demandas da indústria 4.0, bem como seus benefícios para as organizações, não fazendo imposições estratégicas, tendo em vista a linha de pesquisa exploratória. Sugere-se que estudos futuros se relacionem com o conhecimento que se encontra defasado, assim como, a atualização tanto dos profissionais quanto dos candidatos, a nova capacidade de conexão proporcionada pela internet das coisas em relação às inovações e as novas ferramentas que vem surgindo para os processos de Recrutamento e de Seleção de novos profissionais.

REFERÊNCIAS

ABGI Brasil. **A inovação**: definição, conceitos e exemplos. Disponível em: <https://brasil.abgi-group.com/a-inovacao/>. Acesso em: 21 set. 2019.

ADMINISTRADORES. **Estudo revela razões que levam profissionais a faltar processos seletivos.** Fevereiro, 2010. Disponível em: <https://administradores.com.br/noticias/estudo-revela-razoes-que-levam-profissionais-a-faltar-processos-seletivos>. Acesso em: 09 nov. 2019.

ARAÚJO, S.; RAMOS, A. **Recrutamento on-line**: estudo da percepção de utilização da internet em empresa de consultoria de recursos humanos. Curitiba, 2002. Disponível em: <https://www.researchgate.net/profile/anatalia_ramos2/publication/267827152_recrutamento_on-line_estudo_da_percepcao_de_utilizacao_da_internet_em_empresa_de_consultoria_de_recursos_humanos/links/54eb70e50cf2a03051940409/recrutamento-on-line-estudo-da-percepcao-de-utilizacao-da-internet-em-empresa-de-consultoria-de-recursos-humanos.pdf>. Acesso em: 17 set. 2019.

DELOITTE. **Apenas 11% das empresas estão preparadas para ser a Organização do Futuro.** 2017. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/pt/pt/pages/human-capital/articles/global-human-capital-trends-2017-press-release.html>. Acesso em: 19 nov. 2019

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>. Acesso em: 29 maio 2019.

GUPY. **Guia Completo do Recrutamento e Seleção de Pessoas**: conheça tudo sobre esse processo, o que é, conceitos e técnicas. 2019. Disponível em: <www.gupy.io/blog/recrutamento-e-selecao>. Acesso em: 07 dez. 2019.

KENOBY. **Recrutamento online**: conheça os benefícios e veja como funciona. 2019. Disponível em: <http://www.kenoby.com/blog/recrutamento-online/>. Acesso em: 20 set. 2019.

Portal da Indústria. **PQT** - Investimentos em Indústria 4.0. 2018. Disponível em: <http://www.portaldaindustria.com.br/estatisticas/pqt-investimentos-em-industria-40/>. Acesso em: 17 set. 2019.

PWC. **Industry 4.0**: Building the digital enterprise. 2016. Disponível em: <https://www.pwc.com/gx/en/industries/industries-4.0/landing-page/industry-4.0-building-your-digital-enterprise-april-2016.pdf>. Acesso em: 21 set. 2019.

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de pessoas**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2006.

SEBRAE. **Indústria 4.0**: mais tecnológica para ser mais humana. 2017. Disponível em: <https://sebrae.ms/destaque/industria-4-0/#>. Acesso em: 02 dez. 2019.

SITTIG, Alyssa. **LinkedIn Data Proves the Impact of a Strong Talent Brand**. 2015. Disponível em: <https://business.linkedin.com/talent-solutions/blog/2015/03/the-roi-of-talent-brand>. Acesso em: 30 out. 2019.

STEPHANE, Kasriel. **5 things to tell your kids about the future of work.** 2018. Disponível em: <https://www.upwork.com/blog/category/executive-insights/>. Acesso em 17 set. 2019.

TOTVS. **Big Data na Indústria 4.0**: quais são os impactos? 2019. Disponível em: <www.totvs.com/blog/big-data-na-industria-40/>. Acesso em: 17 set. 2019.

CAPÍTULO 5

OS DESAFIOS PARA OS ESTUDANTES NA QUARTA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL

Beatriz Livia Freitas da SILVA
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
beatriz.liivia@outlook.com

Nicole de Oliveira Bastos RODRIGUES
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
nicoleoliveirabastos@gmail.com

William Gonçalves de OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
wtolivei@hotmail.com

Prof. Me. Ricardo SLAVOV
Faculdade de Tecnologia de Santana de Parnaíba – CEETEPS
ricardo.slavov@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Uma grande revolução se desperta por meio das mudanças tecnológicas que evoluem de forma exponencial. A indústria se modifica e é impulsionada pela utilização dessas tecnologias inovadoras. Isso caracteriza a então denominada Quarta Revolução Industrial devido às modificações nas organizações, na sociedade e, sobretudo, na comunicação organizacional. Inclui, também, a automatização das linhas produtivas, redes sociais, e outras mudanças que serão percebidas por suas respectivas áreas de utilização. Nesse contexto, o presente trabalho visa apresentar o resultado obtido no questionário que foi submetido aos discentes do 1º e 6º semestres do curso de Gestão Comercial na Fatec de Santana de Parnaíba, sobre as mudanças que acompanham a Quarta Revolução Industrial e como podem ser tratados os seus impactos com relação ao despreparo da população local, tendo como ponto de partida a capacitação tecnológica. Para atingir esse objetivo foram apresentados as dificuldades e oportunidades que estarão presentes neste período e quão proveitoso ele poderá ou não ser para o capital humano. A fim de compreender e

detalhar mais o assunto, foi utilizado como referencial teórico autores como Schwab (2016) e Sacomano (2018). O resultado do estudo pode ser usado como base para propor mudanças na grade do curso de Gestão Comercial bem como propor novos cursos que supram a necessidade e demanda que está por vir. O estudo evidencia sobretudo, um grande desafio a ser encarado em diversos ambientes em que a Quarta Revolução Industrial atuará, todavia, também apresenta um mar de oportunidades para aqueles que embarcarem nessa jornada rumo ao até então desconhecido.

Palavras-chave: Revolução. Mudanças. Evolução. Transformação.

ABSTRACT

A great revolution is awakened by technological changes that evolve exponentially. The industry is changing and is driven using these innovative technologies. This characterizes the then denominated Fourth Industrial Revolution due to the modifications in the organizations, in the society and, mainly, in the organizational communication. It also includes the automation of productive lines, social networks, and other changes that will be perceived by their respective areas of use. In this context, the present work aims to present the results obtained in the questionnaire that was submitted to the students of the 1st and 6th semesters of the Business Management course at Fatec de Santana de Parnaíba, on the changes that accompany the Fourth Industrial Revolution and how the their impact on the unpreparedness of the local population, starting with technological training. In order to reach this goal, the difficulties and opportunities that were present during this period were presented and how useful it may or may not be for human capital. In order to understand and detail the subject, authors such as Schwab (2016) and Sacomano (2018) were used as theoretical references. The result of the study can be used as a basis to propose changes in the course of Business Management as well as propose new courses that meet the need and demand that is to come. The study highlights, above all, a great challenge to be faced in various environments in which the Fourth Industrial Revolution will take place, however, it also presents a sea of opportunity for those who embark on this journey towards the hitherto unknown.

Keywords*: Revolution. Changes. Evolution. Transformation.*

INTRODUÇÃO

O presente artigo foi submetido no 16th *International Conference on Information Systems and Technology Management*, sendo aceito no

dia 23 de abril de 2019, após aprovação recebida por e-mail.

Ao longo da história é notável a quantidade de avanços que a humanidade teve, porém ao se relacionar tais avanços com a indústria, de fato é possível destacar três grandes eventos históricos, conhecidos popularmente como as grandes revoluções industriais. Uma ampla transformação de processos produtivos tipificados pela substituição da energia física (HOMEM) por energia mecânica (MÁQUINAS), mudando a maneira de pensar, agir e produzir das pessoas e das empresas. Com isso, o tempo de produção foi reduzido, novas profissões surgiram outras foram extintas, acelerando a economia e o modo de vida das pessoas. A primeira Revolução Industrial teve como principal êxito à invenção da máquina à vapor com aplicabilidade na produção de fios e tecidos. Processo que trouxe inúmeros avanços e modificações significativas tanto na economia quanto na sociedade. Desde então os avanços tecnológicos alcançaram um ritmo intenso promovendo a Quarta Revolução Industrial, onde a tecnologia permite a fusão do mundo físico, digital e biológico. Com tantas mudanças acontecendo na maneira de se ver o mundo, é importante entender quais são os impactos desta nova revolução. O mercado de trabalho passou por transformações no decorrer do tempo, exigindo mão de obra especializada e qualificação de pessoas diante das novas tecnologias mudando toda estrutura de pensamento e o desenvolvimento de muitas organizações bem como das pessoas. Buscar compreender o que é a Quarta Revolução Industrial, quais os seus impactos, como as empresas e profissionais podem se destacar e se preparar para o novo é importante, tanto quanto entender o que as empresas estão fazendo para aplicar esses novos recursos no seu dia à dia para melhorar o desempenho, e ver como os profissionais estão ou podem se capacitar para as novas tendências de mercado e extinções de muitas áreas. De acordo com as informações do Coordenador Aguinaldo Maciente do IPEA (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) apresentado em sua reportagem no programa Fantástico, 55% dos empregos formais no Brasil, já poderiam ser substituídos por máquinas, robôs e a tecnologia se levar em consideração os aspectos tecnológicos. Em seu comentário, ele informa ainda que, as ocupações que têm menos chance de ser substituído são aquelas que envolvem análise, trabalho em equipe e o improviso que são capacidades somente humanas. (GLOBO, 2019) Diante desta mudança de mercado e com a revolução que está chegando cada vez mais rápido, surge o questionamento: As pessoas estão preparadas e capacitadas para o novo mercado tecnológico, robotizado da Revolução 4.0, que está batendo a porta com novas oportunidades de emprego, mas que fará com que muitas profissões no Brasil entre em extinção?

METODOLOGIA

O trabalho será realizado através de pesquisa bibliográfica, buscando embasamentos através de livros, artigos, revistas e reportagens que demonstram de forma atual o assunto abordado. Na busca de melhor identificar a forma como as pessoas estão se preparando para a Quarta Revolução Industrial, será aplicado um questionário para os acadêmicos da Instituição Fatec de Santana de Parnaíba, por entender que são pessoas que estão sendo qualificadas, informadas e preparadas para o mercado atual e suas próximas mudanças. Através dos resultados obtidos com questionário, será possível entender se os acadêmicos estão cientes do novo formato de mercado que está surgindo e verificar o que pode ser feito para capacitá-los e prepará-los para essas mudanças.

DESENVOLVIMENTO

A palavra "revolução" ou ato de "revolucionar" sinaliza uma mudança súbita. Considerando os fatores históricos pode-se observar que três grandes revoluções já aconteceram e uma quarta está prestes a acontecer. Ao longo do tempo o ser humano vem buscando sua própria evolução em todos os aspectos, porém, para que essa evolução tenha se transformado em realidade foi necessário em primeiro lugar à evolução das tecnologias.

A primeira grande evolução movida pelo homem moderno é conhecida como a Primeira Revolução Industrial. Essa revolução teve início na Inglaterra em meados do Século XVIII e seu principal acontecimento foi à invenção da máquina a vapor tendo aplicação na indústria têxtil fabricando os fios de tecidos. (BRANCO, 2007).

Como resultado desta revolução pode-se observar que:

> Esse processo trouxe modificações significativas na economia e na sociedade, que se tornaram mais complexas, e, por consequência, no espaço geográfico: aumentou a quantidade de profissões, de mercadorias produzidas, de unidades de produção (as fábricas); as cidades passaram a crescer, em alguns casos, num ritmo bastante acelerado; o campo conheceu um processo de mecanização; foram estruturadas ferrovias, que aumentaram a capacidade de circulação de mercadorias e pessoas, além de terem agilizado o transporte; a necessidade por matérias-primas agrícolas e minerais ampliou-se significativamente e em decorrência disso, muitos povos foram explorados, sobretudo no continente africano. (BRANCO, 2007, p. 1).

O mundo continuou a evoluir e logo chegou a Segunda Revolução

Industrial, está ocorreu em meados do século XIX e de acordo com Gasparin; Da Silva (2005, p. 6) "foi [...] impulsionada por inovações técnicas, como a descoberta da eletricidade, a transformação de ferro em aço, [...] e, mais tarde, dos meios de comunicação, o desenvolvimento da indústria química e de outros setores".

Tais inovações aumentaram os lucros frente aos investimentos ampliando assim a produção em série e por consequência reduzindo os custos por peça produzida. Os grandes destaques deste período foram Taylor e Ford por desenvolverem teorias e práticas que elevaram as entregas da época. (GASPARIN; DA SILVA, 2005, p. 6).

A Terceira Revolução Industrial teve início após o término da segunda guerra mundial e foi mais uma vez impulsionada pelo avanço das tecnologias, que permitiram neste momento a criação e o aprimoramento da robótica e da engenharia genética que foram incorporadas no processo produtivo tornando cada vez menor a dependência das grandes empresas com relação à mão de obra humana. De acordo com Decicino (2014, p.1), "O impacto das novas tecnologias da Terceira Revolução Industrial não se restringe apenas às indústrias, mas afeta as empresas comerciais, as prestadoras de serviços e, até mesmo, o cotidiano das pessoas comuns".

No século XXI a sociedade tem o privilégio de acompanhar de perto a Quarta Revolução Industrial. Segundo a ABDI (Agência Brasileira de Desenvolvimento Industrial), a Revolução 4.0, trará impactos mais profundos e exponenciais, e se caracteriza, por um conjunto de tecnologias que permitem a fusão do mundo físico, digital e biológico. Traz como base, o uso da inteligência artificial, a robótica, o big-data e a internet das coisas.

O Brasil está em busca desta evolução, porém possui uma série de desafios a enfrentar, pois vem sofrendo nos últimos anos com a queda da participação da indústria no PIB que em seu auge no ano de 1985 chegou a atingir os 20% e no ano de 2016 alcançou apenas 11% (INDÚSTRIA 4.0, 2017).

Muitas indústrias brasileiras já automatizaram seus processos, mas ainda não foi alcançado a manufatura digital. "A indústria 4.0 é composta por duas vertentes: processos integrados que garantem a produção customizada e produtos inovadores. O Brasil precisa ainda andar muito nesses dois sentidos. Temos poucos setores competitivos em escala global" (ZANCUL, apud EXAME, 2016, p. 1).

Outro ponto importante é a nossa produtividade que também está em queda nos últimos anos, essa queda chegou ao nível mais baixo em 2016 com 181,9 pontos e obteve uma leve recuperação em 2017 che-

gando a 191,4 pontos, mesmo assim o resultado acumulado é uma queda com total de 7 pontos quando observado o período de 10 anos (INDÚSTRIA 4.0, 2017).

Para melhoria nos processos de desenvolvimento do Brasil para a Quarta Revolução Industrial, é necessário entender os pilares desta revolução e um sistema de informação capaz de unir todos esses dados apresentando os resultados com mais eficiência.

> O Sistema de Informação (SI) pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionado que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle em uma organização. Ele também auxilia os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos. (LAUDON; LAUDON, 2014, p. 13).

Os pilares são associados constantemente com objetos que dão sustentação e/ou apoio, normalmente às estruturas físicas que necessitam desse apoio para se manterem de pé. Com base na afirmação acima é possível dizer que diversos sistemas necessitam de pilares para suportarem as cargas/demandas. Com a Quarta Revolução Industrial não seria diferente, a seguir estão os principais pilares.

Cloud Computing

Também conhecido como Computação em Nuvem, utiliza recursos de computação da internet para realizar o armazenamento e processamento de grandes conjuntos de dados, possui esse nome, pois não se sabe ao certo onde ficam localizados os servidores que são responsáveis por todo armazenamento.

> Como não se sabe ao certo onde estão, diz estar na nuvem, no ciberespaço. A computação em nuvem é fundamental para que as informações e dados possam ser acessadas, de forma fácil, de qualquer parte do mundo em que haja internet, para o controle multilocal do processo produtivo ou outro que se fizer necessário. (SACOMANO, 2018, p. 36).

Essa ferramenta é de extrema importância para a continuidade da evolução tecnológica, pois traz benefícios que são fundamentais para o atendimento da demanda, traz também a agilidade necessária para o acesso dos dados criados. A quantidade de dados criada aumenta exponencialmente todos os anos. Segundo Schwab (2016, p. 129) “Estima-se que 90% dos dados do mundo foram criados nos últimos dois anos, e a

quantidade de informações criada pelas empresas está dobrando a cada 1,2 ano". Isso valida a computação em nuvem como um dos pilares da Quarta Revolução Industrial, pois, realmente está levando o tráfego e armazenamento de dados a um patamar jamais visto.

Cyber Security

É caracterizada em medidas físicas e lógicas de segurança usadas para proteger a infraestrutura de ameaças já que todos os tipos de informações e dados trafegam pela internet de forma deliberada. Segundo Elisangela Mônaco de Moraes e Walter Cardoso Sátyro até hoje a segurança cibernética é uma barreira para a expansão da Indústria 4.0 (SACOMANO, 2018).

A segurança é praticamente indispensável em todos os sentidos e em todos os ambientes onde haja a interação humana e por consequência o convívio social. Isso não seria diferente na Quarta Revolução Industrial, pois como citado anteriormente o fluxo e transferências de dados aumenta de modo frenético dia após dia, tornando a segurança desses dados algo primordial para a evolução. De acordo com Sátyro e Sacomano (SACOMANO, 2018, p. 38) "O vazamento ou roubo dos dados e informações, ou a entrada de elementos maliciosos na rede, comprometem todo modelo da Indústria 4.0, sendo que ainda há muito a fazer para tornar a internet segura".

Big Data

Gera conhecimento e valor a partir de dados de produção e identifica tendências e recomendações para otimização dos processos. "A complexidade de análise da big data cresce à medida que incorpora a análise de dados não estruturados, como imagens, expressões faciais, sons, documentos digitalizados e outros. " (SACOMANO, 2018, p. 38).

Os benefícios trazidos por essa tecnologia são percebidos por meio da agilidade e maior segurança na tomada de decisões com base nos dados tratados pela big data.

> O aproveitamento da big data permitirá tomadas de decisão melhores mais rápidas para uma ampla gama de indústrias e aplicações. A tomada de decisão automatizada pode reduzir as complexidades para os cidadãos e permitir que as empresas e governos prestem serviço em tempo real e ofereçam suporte para tudo (SCHWAB, 2018, p. 137).

IoT ou internet das coisas

Usa como base a conexão e a comunicação entre diversos dispositivos eletrônicos com o objetivo principal de tornar a vida humana mais simples e prática. Esta conexão está cada vez mais presente em nosso dia a dia, segundo Schwab (2016, p. 133) "Espera-se que mais de 50 bilhões de dispositivos estejam conectados à internet até 2020. " Ainda segundo Schwab existem diversos pontos positivos como por exemplo: aumento da eficiência na utilização dos recursos, aumento na produtividade, melhoria na qualidade de vida, criação de novas empresas entre outros.

A Realidade Aumentada

Traz oportunidades nunca imaginadas tornando atividades antes complexas que exigiam alto grau de conhecimento em atividades simples sem a necessidade de nenhum conhecimento específico a não ser o de manusear um simples smartphone, tablet ou óculos compatíveis com tal tecnologia. "Também conhecida como realidade ampliada, a realidade aumentada [...] engloba o mundo real com objetos virtuais, o que permite observá-lo com objetos superpostos ou sobrepostos a ele" (AZUMA, 1997 apud SACOMANO, 2018, p. 41).

Impressão 3D

De acordo com Schwab (2016, p. 148) a Impressão 3D é a criação de um objeto físico por meio da impressão que deposita material camada sobre camada seguindo como referência um modelo ou desenho digital em 3D previamente definido. Ainda segundo Schwab (2016, p. 148) "A impressão em 3D poderá criar produtos muito complexos sem equipamentos complexos. "

Existem grandes expectativas para o uso desta tecnologia em diversos campos inclusive na medicina, segundo Sacomano e Sátyro (SACOMANO, 2018, p.43) "Além de peças para a indústria, são confeccionadas próteses humanas e de animais, calçados e vários outros produtos. Pelo seu amplo campo de utilização, a impressão 3D deverá trazer grandes benefícios".

Robôs e robótica

Os Robôs e a Robótica estão começando a interferir nos modelos de trabalho e mais diretamente na substituição de pessoas que executam trabalhos mecânicos e repetitivos.

> De acordo com a Federação Internacional de Robótica, o mundo agora inclui 1,1 milhão de robôs em funcionamento e as máquinas dão conta de 80% do trabalho na fabricação de um carro. Os robôs estão agilizando as cadeias de fornecimento para entregar resultados comerciais mais eficientes e previsíveis. (SCHWAB, 2016, p. 143-144).

Ainda segundo Schwab (2016, p. 144) essa tecnologia traz diversos impactos tanto positivos quanto negativos, como positivos é possível elencar; mais tempo para o lazer, melhores resultados para a saúde e etc... já como negativos; perdas de trabalhos, hacking, ciber risco, e etc.

RESULTADOS OBTIDOS

A pesquisa foi realizada por meio de questionário elaborado a partir da ferramenta Google Forms, que foi disponibilizado no mês de abril de 2019, para os discentes da Fatec Santana de Parnaíba, matriculados no 1º e 6º Semestre do curso de Gestão Comercial. O questionário formulado foi a principal ferramenta metodológica que visou discutir questões relativas à percepção dos mesmos quanto a Quarta Revolução Industrial e seus impactos para a mão de obra. Foram compreendidas 40 respostas partindo do princípio que "atualmente a sociedade está vivendo a Quarta Revolução Industrial e as mudanças que a acompanham são tão profundas que na perspectiva humana nunca houve momentos tão promissor e perigoso. Como estudantes acadêmicos estariam se preparando para tais mudanças?".

Sobre a grade curricular do curso e se acreditavam que poderiam estar sendo direcionados ao caminho correto para esta Revolução a partir dos estudos implementados pelo Centro Paula Souza, 42,5% dos discentes acreditam que estão sim sendo orientados e direcionados da maneira correta, porém ainda assim 70% dos discentes que participaram desta pesquisa, informaram que buscam ou buscariam por capacitação técnica para se preparem.

Para a pergunta "Qual o seu nível de conhecimento sobre a Quarta Revolução Industrial?" 55% dos discentes responderam pouco conhecimento e 33,5% afirmam não ter domínio sobre o assunto, portanto são muitos os desafios na Quarta Revolução Industrial para 88,5% dos discentes.

O maior impacto a ser causado pela Quarta Revolução Industrial, será a grande mudança que afetará não somente a forma como produzimos, mas também a vida da sociedade como um todo. Visto que a maioria dos discentes que responderam essa pesquisa buscariam cursos

técnicos como forma de aprimoramento, é importante avaliar os cursos oferecidos pela Fatec Santana de Parnaíba, pois poderiam ser fundamentais na capacitação dos profissionais na área de tecnologia.

Todo esse conjunto de ações permitirá uma ampla rede de opções para que a sociedade esteja preparada e qualificada para se adaptar às novas profissões e mudanças que estão diante desta revolução.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da pesquisa realizada com os discentes e no decorrer do desenvolvimento deste trabalho, foi possível identificar que poucos têm ciência do que é a Quarta Revolução Industrial e quais são seus impactos, desta forma eles só estão se baseando nas informações apresentadas em reportagens ou parecer das pessoas do cotidiano. Para se preparar para essa Revolução é importante que as pessoas se atentem as mudanças que os mercados econômico, industrial e tecnológico estão passando, quais são as novas tendências de trabalho, como os empregos estão sendo extintos, como a disseminação das informações está cada vez mais rápida e como os impactos podem ser gigantescos. Na web encontra-se muitos sites, blogs e artigos específicos com mais informações sobre a Quarta Revolução Industrial, além do curso gratuito e online oferecido pelo Senai "Desvendando a Indústria 4.0". O ministério da Industria, Comércio e Serviços do Governo Federal, criou o portal "Agenda brasileira para a Indústria 4.0", um portal com informações, os desafios, o impacto, a governança, as medidas e as premissas, que apresentam a Revolução, seus pilares e capacita as pessoas para esse novo mercado, mas além de tudo isso é importante que as pessoas estejam atentas para essas mudanças e aproveitem as oportunidades e os conteúdos disponíveis. Para os estudantes do Centro Paula Souza, além dos materiais aqui apresentados como sugestão de capacitação, esse trabalho contribui para a discussão na mudança da grade do curso de Tecnologia em Gestão Comercial ou a criação de cursos superior, auxiliando na conquista de competências profissionais com a adoção e associação das disciplinas e as tecnologias apresentadas.

REFERÊNCIAS

BRANCO, Anselmo Lázaro. **Revoluções industriais**: Primeira, Segunda e Terceira revolução. UOL Educação Pesquisa Escolar. Disponível em: <https://educacao.uol.com.br/disciplinas/geografia/revolucoes-industriais-primeira-segunda-e-terceira-revolucoes.htm> Acesso em: 23 jun. 2018.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração teoria, processo e prática**. 5ª ed.

Barueri: Manole, 2014.

DECICINO, Ronaldo. **Terceira Revolução Industrial**: Atividades empregam alta tecnologia. Disponível em: <https://educacao.uol.com.br/disciplinas/geografia/terceira-revolucao-industrial-atividades-empregam-alta-tecnologia.htm>. Acesso em: 24 jun. 2018.

EXAME, SIEMENS. **O Brasil está pronto para a indústria 4.0?** Disponível em: <https://exame.abril.com.br/tecnologia/o-brasil-esta-pronto-para-a-industria-4-0/>. Acesso em: 25 jun. 2018.

GASPARIN, João Luiz; DA SILVA, Márcia Cristina Amaral. **A segunda revolução industrial e suas influências sobre a educação escolar brasileira**. Disponível em: <http://www.histedbr.fe.unicamp.br/acer_histedbr/seminario/seminario7/TRABALHOS/M/Marcia%20CA%20Silva%20e%20%20Joao%20L%20Gasparin2.pdf>. Acesso em: 23 jun. 2018.

GLOBO. **No Brasil, 30 milhões de empregos podem desaparecer em 7 anos, aponta estudo**. Disponível em <https://globoplay.globo.com/v/7501665/>. Acesso em: 31 mar. 2019.

INDÚSTRIA 4.0. **Agenda brasileira para a indústria 4.0**. 2017. Disponível em: <www.industria40.com.br>. Acesso em: 22 ago. 2018.

LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. **Sistema de Informação Gerenciais**. 11ª ed. São Paulo: Pearson, 2015.

SACOMANO, José B., et al. **Indústria 4.0 conceitos e fundamentos**. 2018.
SCHWAB, Klaus. A Quarta Revolução Industrial. 2018.

CAPÍTULO 6
CRIATIVIDADE E INOVAÇÃO NA CAPACITAÇÃO DE PESSOAS

Rafael da Silva NASCIMENTO
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba - CEETEPS
rafah_iel@yahoo.com.br

Prof. Me. Gilberto Francisco de OLIVEIRA
Faculdade de Tecnologia de Santana do Parnaíba - CEETEPS
gilberto.oliveira@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Este artigo apresenta métodos de criatividade e inovação para a capacitação de pessoas. A partir da observação das dificuldades enfrentadas por estudantes e educadores em ministrar aulas e ao mesmo tempo compreende-las, principalmente no período de capacitação em empresas, verificou-se a necessidade da produção e publicação deste trabalho. Para tanto, elencou-se os exemplos de mudanças que podem ser aplicadas e junto a elas histórias de alguns dos educadores da história que de alguma forma influenciaram na inovação dos métodos de ensino. O formato de exemplos a cada tópico e por fim os educadores da história foi escolhido com o objetivo de facilitar a compreensão do material proposto.

Palavras-chave: Criatividade. Inovação. Capacitação. Pessoas.

ABSTRACT

This article presents methods of creativity and innovation for empowering people. From the observation of the difficulties faced by students and educators in teaching classes and at the same time understanding them, especially in the period of qualification in companies, it was verified the necessity of the production and publication of this work. To this end, the examples of changes that can be applied are listed, along with stories from some of the history educators that somehow influenced the innovation of teaching methods. The format of examples for each topic and finally the history educators was chosen in order to facilitate understand-

ing of the proposed material.

Keywords*: Creativity. Innovation. Training. People.*

INTRODUÇÃO

Para ter qualidade, as instituições de ensino, do século passado, limitavam-se exclusivamente a ter um ensino forte, que seria aquele que até hoje provoca saudade em muitos educadores, centrado no currículo. Embora reconhecendo a prioritária função da escola de ensinar, é preciso desconfiar que somente ensinar não dá conta de resolver a principal questão que a maioria dos professores, especialmente os da rede pública, se depara que é fazer com que as crianças e adolescentes se disponham a aprender.

O tema discutido no decorrer deste artigo é a criatividade e inovação na capacitação de pessoas, e foi pensando na questão de que cada um aprende do seu modo, alguns com imagens, outros somente escutando, outros copiando, e outros ainda assistindo.

Paredes cobertas de post-its ou paredes com tinta própria para que seja escrito nelas, sofás coloridos, mesas de jogos, horários ajustáveis, trabalho online, e até protótipos feitos de massinha de modelar ou com peças de lego são um cenário estereotipado desta busca incessante pela criatividade e inovação nas organizações. Contudo essa iniciativa buscada por empresas é saudável e estimulante para os funcionários desta e das próximas gerações (VEYRAT, 2017).

Antigamente era muito comum ser visto apenas um modo de ensinar, como exemplo as escolas, os alunos iam até ela, aprendiam o que seu docente estava apresentando, voltava para casa e no outro dia a mesma coisa se repetia. Mas hoje não, hoje são implementados maior quantidade de trabalhos para que as crianças e adolescentes sejam estimulados a estudar fora da classe de aula, algumas escolas também estão implementando conteúdo online e até matérias totalmente a distância.

No artigo abordará a questão de flexibilidade ao ensinar alguém. Apresentando assim a utilização de ferramentas audiovisuais, a implementação de ferramentas online e a questão da adaptação da forma de aprender do outro, a forma como falar, e importantes vozes desta ideia de inovar para que quem esteja ali se dispondo a aprender consiga absorver todo o conteúdo.

FLEXIBILIDADE AO ENSINAR ALGUÉM

As universidades, em sua formação comum, têm três elementos

fundamentais e interligados, segundo Saviani (2009), e entre eles estão o Estado, a sociedade de civis e a autonomia fornecida a comunidade acadêmica. Entretanto as condições políticas, sociais e econômicas podem manifestar-se de diferentes formas o que leva a outros modelos de universidades, conhecidos também como: napoleônico, cujo na mesma prevalecerá o Estado; anglo-saxônico, onde prevalecerá a sociedade civil e por fim o prussiano, também conhecido como humboldtiano, onde prevalecerá a autonomia da comunidade acadêmica.

Dentre estes três o que prevaleceu no Brasil foi o modelo napoleônico, passou por grandes momentos como a geração dos cursos superiores criado por D. João VI a contar de 1808, passou pela institucionalização do regime universitário em 1931 com a reforma Francisco Campos, e repetiu-se sucessivamente até a constituição de 1988, e mesmo assim prevalece até os dias atuais. Entre os objetivos deste modelo, tem se a intenção de formar profissionais por intermédio do processo de ensino de em que conhecimentos e experiências profissionais são transmitidos de um professor que sabe e conhece para um aluno que não sabe e não conhece, seguido por uma avaliação que indica se o aluno está apto ou não para exercer determinada função. Caso o aluno tenha um resultado positivo, ganha um diploma ou avança uma série, caso negativo reprova (MOLISANI, 2017).

Essa forma de ensino é considerada a forma tradicional de ensino, tendo o aluno como receptor das informações e o docente como fornecedor do conhecimento. Entretanto com a vinda desse novo milênio foi se intensificando as críticas a este modelo, afirmando-se que ele não tende mais esta contemporaneidade do mundo. Então agora espera-se do docente um perfil didático-pedagógico que conduza para a construção deste saber e não apenas a reprodução do que o professor passou (MOLISANI, 2017).

A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS AUDIOVISUAIS

As imagens são comumente utilizadas para ensinar crianças as cores e a associar dicas visuais a palavras e conceitos. Todavia as imagens também podem auxiliar mais do que apenas no primário onde se aprende o conceito básico, nos últimos anos também elas também são utilizadas na apresentação de slides, o que pode prender o aluno na aula, pois dessa forma chama a atenção do mesmo para a apresentação.

Algumas pessoas só aprendem quando conseguem correlacionar o assunto a algo visual, e são esses casos que o docente deve se atentar, para isso a introdução de figuras no cotidiano de aprendizado pode influenciar positivamente o desenvolvimento do aprendente.

Mas para a utilização delas é preciso se atentar a alguns aspectos, como o cuidado com o excesso de cores e a sobrecarga com muitas imagens. Ao deixar algo muito colorido pode-se perder o foco e apenas fixando nas cores e o mesmo motivo vai para o excesso de imagens, conseguir associar o termo à imagem é importante, mas tudo que é em excesso faz com que o cérebro fixe no que é mais e esqueça do que tem menos.

Um modelo de aula que auxiliaria esse método é a aula expositiva participativa, onde é exposto o conteúdo, com a participação ativa dos educandos, cujo conhecimento deve ser o ponto de partida. Os discentes são questionados, levados a interpretar e discutir o assunto, partindo do que já sabem e do confronto com a realidade. Para o desenvolvimento o docente contextualiza o tema, procurando fazer o aluno pensar e articular com as informações, apresenta objetivos do estudo e a sua relação com a disciplina ou curso, o mesmo poderá colocar um objeto para eles interpretarem, como por exemplo um quadro que retrata algum momento histórico e o capacitando irá retratá-lo (FONSECA, 2008).

A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS ONLINE NO MEIO DE ENSINO

Entre os novos meios de aprendizagem vem se destacando os eletrônicos, inclusive a mídia que é representada pela internet, conferências online, e-mails, salas de bate papo online, cursos EAD (Ensino a distância) e outros exemplos (MATHEUS, 2019). A mesma vem sendo considerada uma forma de aprender muito dinâmica e motivadora, pelo fato de que os educandos podem se sentir livres para cumprir os horários, e por ser usada muitas vezes no conforto de suas casas, ou em diversos locais, o que rompe o conceito de sala de aula (MOLISANI, 2017).

A ideia de educação a distância é muito antiga tendo os primeiros registros em um curso por correspondência em 1728, na cidade de Boston nos Estados Unidos, na época o professor Caleb Phillips oferecia um curso de Taquigrafia (uma técnica para escrever à mão de forma rápida, usando códigos e abreviações) para alunos em todo o país, com materiais enviados semanalmente pelo correio. Contudo a utilização de mídias sociais começou na década de 1990 onde começaram a ser ministrados cursos online que davam para ser feitos em computadores, e com o avanço da tecnologia hoje em dia é possível fazer formações com apenas um celular.

ADAPTAÇÕES AO ENSINAR

Ao se imaginar capacitando alguém é preciso que o educador te-

nha em mente que pode encontrar casos diferentes variando de pessoa para pessoa, como por exemplo, alunos com dificuldade de reconhecer as letras, de ler e de compreender o que está escrito no texto marca a trajetória escolar de pessoas com dislexia, neste caso, alguns cuidados são necessários, já que muitas vezes o profissional precisará ensinar e capacitar a pessoa de uma forma com que ela consiga aprender.

Para o caso exemplo que a pessoa é disléxica, a fonoaudióloga e psicopedagoga Sônia Moojen explica que o mesmo mantém intacta a capacidade de aprender, apenas necessita de mais tempo para acessá-la. Ele não automatiza a leitura, por isso, precisa ler pausadamente, com muito esforço, e utilizar o contexto para entender o significado da palavra. A especialista em dislexia Sheila Leal acrescenta que o transtorno normalmente vem associado a outros, como a disortografia, que é a dificuldade na escrita das palavras, a disgrafia que por usa vez é a falta de coordenação motora na escrita e também a discalculia caracterizado por um problema específico com cálculos de matemática (MOOJEN; LEAL, 2016).

Portanto é preciso que o docente saiba que o problema não está relacionado à falta de motivação ou preguiça do aluno. É preciso dar atenção especial a ele, motivá-lo e perguntar se ele tem dúvidas. É recomendado que ele sente mais perto do educador. Para a leitura é preciso que o material oferecido para estudo deve ser compatível com o nível leitor do estudante, que não será o mesmo dos outros colegas. Trabalhar com outros métodos como músicas, desenhos e brincadeiras. Não existe somente este problema de aprendizado, existem outros que também precisarão de cuidados e modificações pela parte do docente, no qual ele se adapte ao educando e suas limitações.

Acredita-se que em um futuro não tão distante, quando as escolas conseguirem trabalhar numa perspectiva de desenho universal, considerando que há diversidade humana e a singularidade entre cada ser, não será necessário as adequações curriculares, pois todos estrão em mesma sincronia. Mas ainda hoje, quando se fala de aluno com deficiência na classe comum, as adequações curriculares favorecem o desempenho (CAPELLINI, 2018).

IMPORTANTES NOMES DA EDUCAÇÃO INOVADORA

Existem educadores no decorrer da história que foram de extrema importância para o que se entende como forma de ensinar hoje em dia e entre eles: Paulo Freire, Dermeval Saviani, Célestin Freinet, Rudolf Steiner e Maria Montessori (TERRA, 2015).

Paulo Freire

Nascido em 1921 no Brasil e graduado em direito na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), Paulo Freire foi um homem que dedicou sua vida aos estudos de educação, e contribuiu para a melhoria da mesma, e em sua época foi precursor de inovações nos métodos. Foi um dos responsáveis pela criação da Teoria Crítica que visa o contexto social e cultural em que o aluno está inserido. O estudioso implantou no Brasil o método de compreensão da alfabetização a partir de palavras-chave que possibilitou a mais de 300 alunos, principalmente, adultos, a ler e escrever em 45 dias (FREIRE, 2018).

O educador participou do início do movimento de cultura popular (MCP), em Recife/PE, e desde então assumiu diversos cargos como o de presidente da Comissão Nacional de Cultura Popular e também o de coordenação do Programa Nacional de Alfabetização (PNA), ambos promovidos pelo Ministério da Educação (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Freire defendeu a criação de um currículo organizado por temas que partem das situações concretas vivenciadas pelos estudantes, e é neste modelo que se baseia os currículos usados na atualidade. Mas seu nome só começou a ser conhecido no Brasil no início de 1963, quando um novo método era criado, o método Paulo Freire de alfabetização de adultos, o mesmo foi amplamente divulgado pela Secretaria de Educação do Estado do Rio Grande do Norte. Mesmo após a queda de Vargas a campanha se manteve de pé e prevaleceu durante todo o Estado Novo (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Dermeval Saviani

Nascido em 1943, e se formando na Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), o educador leciona até os dias atuais no local onde ele se formou, lá ele realiza diversos projetos e pesquisas na área da educação, especialmente, na defesa de análise crítica dos conteúdos agregada ao ensino das matérias comuns da escola (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Criou, ao lado de José Carlos Libâneo, entre o final da década de 70 e início da década de 80, a Teoria Crítica-Social dos Conteúdos, que afirma que a escola, principalmente a pública, e os conteúdos apresentados em sala de aula devem levar a reflexão dos alunos. O estudo foi criado em contrapartida ao momento político da época, no qual ditadura militar presente no Brasil censurava grades curriculares que levavam o aluno a ponderar questões históricas e sociológicas. Para Debora, a teoria pode ser aplicada, em sala de aula, para abordar o papel do governo na questão dos transportes públicos a partir da história, matemática e geografia

(ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Célestin Freinet

Nascido em 1896, o pedagogo francês é criador do Estudo do Meio, que tem como premissa as explorações educativas para além da sala de sala, bem como a correspondência entre estudantes de diferentes escolas e realidades. O estudo procura oferecer uma educação que seja adequada às necessidades das práticas cotidianas. Vale ressaltar que Freinet é criador de técnicas e não de um meio de trabalho (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Com isso, deseja formar o homem o mais responsável possível, capaz de agir e interagir, além de contribuir na transformação da sociedade por meio do desenvolvimento do espírito crítico, questionamento de ideias recebidas e espírito de curiosidade. Pode-se citar como exemplo torneios escolares de matérias, como português, matemática e educação física, que buscam a interação entre alunos de diversas instituições de ensino, além do aumento da curiosidade e do senso crítico dos envolvidos.

Entre essas técnicas criadas pode-se mencionar as aulas de campo, a autoavaliação, a autocorreção, a comunicação entre as escolas chamada de correspondência interescolar, o fichário de consulta que são fichas criadas por alunos e docentes para preencher lacunas deixadas por livros didáticos, o jornal escolar e o plano de trabalho (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Rudolf Steiner

Nascido em 1861, o educador austríaco é responsável pela pedagogia Waldorf, que é responsável por uma relação direta do estudante com a natureza em um processo exploratório e investigativo. Os conteúdos devem ser ensinados várias vezes durante o ciclo escolar, entretanto, nunca da mesma maneira (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

O aluno é estimulado a pensar por meio de fábulas, lendas e contos, quando criança, e com rigor científico quando chega a adolescência. O estudante, também, é estimulado a interagir com o que lhe é apresentado de forma teórica. Aulas de química em laboratórios onde há a criação de substâncias por meio da aplicação de fórmulas vistas no quadro negro - inicialmente apresentadas durante a aprendizagem de ciências -, são exemplo do modelo que abrange diversas fases da vida escolar (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

Maria Montessori

Nascida em 1870, Maria Montessori foi a primeira mulher a se formar em medicina na Itália não pôde exercer a profissão por ser proibida de examinar corpos masculinos. Maria, então, se dedicou a estudar crianças com problemas de aprendizagem e, posteriormente, aplicou o estudado em pessoas isentas dessas dificuldades. Dentre suas criações está o método construtivista, onde as crianças aprendem trabalhando com materiais em vez de instruções diretas (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

A italiana criou uma série de cinco exercícios: para a vida cotidiana, sensorial, linguagem, matemática e ciências. Os materiais são constituídos por peças sólidas de diversos tamanhos, formas, espessuras e sons para que o aluno possa interagir com o conteúdo, até então apresentado no quadro negro, por meio do toque, visão, além da audição. Dentre eles está o "material dourado", auxiliador na compreensão do sistema numérico decimal frequente nas séries iniciais das escolas brasileiras (ARAÚJO; GUMIERO, 2019).

METODOLOGIA

Para a confirmação do presente artigo houveram momentos onde se pode colocar em prática, um destes momentos foi quando houve a alteração de um manual para melhorar a capacitação de pessoas em uma determinada empresa, o que só se concretizou devido a algumas alterações no manual original, começando pela maneira de descrever a função, usando um linguajar um pouco mais acessível fez com que as pessoas tivessem melhor compreensão. O método de aplicá-lo também se modificou, desde as edições ao invés de tentar explicar tudo de uma só vez de maneira breve se divide os capítulos por dias da semana onde ocorrem o treinamento.

A utilização de lousa e de imagens também foi bem vista pois exemplificou e prendeu mais a atenção de quem estava naqueles momentos. A lousa ajudou para que a explicação saísse somente da imaginação, conforme o educando explicava e exemplificava ia escrevendo e desenhando na mesma para que todos seguissem a mesma linha de raciocínio. As imagens fizeram com que as pessoas que ainda não tivessem total contato com determinadas ferramentas e utensílios da empresa pudessem também saber do que tratava quando falado da mesma.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As pessoas aprendem de formas diferentes e cabe ao educador sa-

ber como lidar com isso e como inovar as situações do cotidiano, o que vai aplicar e alterar nas formas padrões de ensino, sejam aplicando algo colorido, imagens ou até mesmo músicas.

As alterações no modo de educar, como a implementação de novas ferramentas, tiveram resultado positivo já que a partir dela foi observado melhor desempenho mediante aos trabalhos, ao interesse e melhor aproveitamento do tempo já que agora os colaboradores da empresa sabiam como de fato as coisas deveriam ser feitas. Podendo-se observar deste modo que a partir do momento que o ser humano é motivado e aprende o que se foi passado a ele, o seu desempenho mediante a isso tende a ser melhor.

Hoje em dia alguns modelos de educadores, como Paulo Freire, já são vistos como antigos e não tão inovadores, mas ao olhar a história é interessante ver o quanto eles inovaram em suas épocas e isso serve de inspiração para que ao capacitar alguém as pessoas abram os seus olhos e saiam do conforto da mordomia. Além de ser gratificante ver que pessoas que não compreendiam agora compreende, também é uma realização pessoal e, comercialmente falando uma melhora no rendimento empresarial.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Kleber de; GUMIERO, Rosane. **Contribuições de Paulo Freire e Célestin Freinet ao processo de ensino-aprendizagem**. Maringá – PR, 2019. Disponível em: <http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/ActaSciEduc/article/view/41255>. Acesso em: 16 nov. 2019.

CAPELLINI, Vera Lúcia Messias Fialho. **Adaptações Curriculares na Inclusão Escolar. Contrastes e Semelhanças Entre Dois Países.** Ed. Appris – 2018.

FREIRE, Ana Maria Araújo. **Paulo Freire**: Uma história de vida: Uma história de vida. 1ª ed. São Paulo: Paz e Terra, 2018.

FONSECA, Tânia de Moura Fonseca. **Ensinar – aprender, pensando a prática pedagógica**. Secretária de Estado de Ponta Grossa – PR, 2008.

MATHEUS. **Ensino a distância (EAD) no Brasil**: como surgiu. 2019. Disponível em: <https://matheussolucoes.com/ensino-a-distancia-ead-no-brasil-como-surgiu/>. Acesso em: 17 nov. 2019.

MOLISANI, André Luiz. **Evolução do perfil didático-pedagógico do professor-engenheiro**. São Paulo, 2017. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-97022017000200467&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 10 nov. 2019.

MOOJEN, Sônia; LEAL, Sheila. **Atenção aos sinais da dislexia.** 2016. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/eu-estudante/

ensino_educacaobasica/2016/07/14/ensino_educacaobasica_interna,540331/atencao-aos-sinais-da-dislexia.shtml>. Acesso em: 18 nov. 2019.

SAVIANI, Dermeval. **Formação de professores**: aspectos históricos e teóricos do problema no contexto brasileiro. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v14n40/v14n40a12.pdf>. Acesso em: 02 dez. 2019.

TERRA. **Conheça cinco educadores que mudaram o ensino no Brasil**. 2015. Disponível em: <https://www.terra.com.br/noticias/educacao/conheca-cinco-educadores-que-mudaram-o-ensino-no-brasil,abf7b8c065fda410VgnVCM5000009ccceb0aRCRD.html>. Acesso em: 20 nov. 2019.

VEYRAT, Pierre. **Gestão da criatividade e inovação nas empresas**: caos organizado. 2017. Disponível em: <https://www.venki.com.br/blog/criatividade-e-inovacao-nas-empresas/>. Acesso em: 21 nov. 2019.

Edições Brasil

www.edicoesbrasil.com.br

Gestão Comercial no Mundo Contemporâneo:
coletânea de estudos Fatec Santana de Parnaíba - 2020

O livro traz valiosas pesquisas acadêmicas na área de Gestão de Pessoas, no contexto da Quarta Revolução Industrial, da Criatividade e Inovação.

Os autores apresentam em seis capítulos, abordagens que agregarão conhecimentos e técnicas eficientes que serão valiosas aos leitores e pesquisadores acadêmicos.

ISBN 978-65-86051-01-8