

Eixo Temático: Estratégia e Internacionalização de Empresas

**TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: O CASO DE UM
CENTRO DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES - PR**

**INFORMATION TECHNOLOGIES AND COMMUNICATION: ONE CASE OF A
DRIVERS TRAINING CENTER - PR**

Patrícia Schrippe, Flaviani Souto Bolzan Medeiros, Raquel Dalvit Flores, Andreas Dittmar Weise e
Silvana Ligia Vincenzi Bortolotti

RESUMO

A globalização impulsionou às empresas a desenvolverem e implantar formas de organização, um fator impactante nessa reestruturação incide nos Sistemas de Informação (SI), por meio de criação de novas tecnologias e amadurecimento das tecnologias já consolidadas. Outro fator empresarial que necessita de análise e gestão constante são as pessoas, visto que é a partir da ação delas que o fluxo de informação empresarial acontece. O presente artigo, por meio de uma pesquisa bibliográfica e estudo de caso, objetiva analisar a interação entre *software* e funcionários em um Centro de Formação de Condutores (CFC). Uma análise preliminar apontou que existem falhas na comunicação interna e que o *software* Sistema Centralizado de Habilitação (SCH) é considerado como simples e intuitivo pelos entrevistados.

Palavras-chave: Sistemas de informação, Gestão de pessoas, Centro de formação de condutores.

ABSTRACT

The globalization has spurred the enterprises to develop and put in action forms of organization, one impacting factor in this restructure is the Information Systems (IS), through the creation of new technologies and maturing technologies already consolidated. Another business factor that needs constant analysis and management are the human resource, because since they that the information flows happen. The present article uses literature review and study of case aims to analyze how is the relation between software and staff in a Driver Training Center (DTC). A preliminary analyses show that the Center has gaps in the internal communication and that the software Sistema Centralizado de Habilitação (SCH) is considered simple and intuitive by the interviewees.

Keywords: Information systems, Human resource management, Driver training center.

1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas houve um período turbulento de mudanças sociais, tecnológicas, econômicas, culturais e políticas, onde essas mudanças e tendências trouxeram novas abordagens, mais flexíveis e ágeis que precisam ser utilizadas para garantir a sobrevivência das empresas.

Com os avanços da tecnologia, em plena era da informação, as organizações requerem agilidade, mobilidade, inovação e mudanças necessárias para enfrentar essas novas ameaças e oportunidades nesse ambiente de constantes transformações. E a competitividade, por sua vez, se tornou cada vez mais intensa e complexa entre as empresas.

Assim sendo, parte-se do princípio que as empresas tentam a todo o momento obter vantagem competitiva em todo negócio do qual fazem parte. Sob essa perspectiva, Dutra (2006) acrescenta que uma vantagem competitiva pode ser definida como quaisquer fatores que permitam à empresa diferenciar seus produtos e/ou serviços de seus concorrentes a fim de aumentar a sua participação de mercado.

Considerando o fato do mercado globalizado e intensamente competitivo como se tem ultimamente, manter uma vantagem competitiva significa ter uma força de trabalho altamente comprometida e competente. Por isso, em nenhum outro momento a área de gestão de pessoas foi tão relevante quanto é hoje, isso porque os colaboradores se tornaram fundamentais na busca dessa vantagem competitiva (BITENCOURT, 2012). Com base nesse contexto, esse artigo tem como objetivo de avaliar a interação entre *software* e funcionários de um Centro de Formação de Condutores (CFC) localizado no Estado do Paraná - PR.

O estudo justifica-se pelo fato de que, ao mesmo tempo em que a forma de organização do trabalho, as empresas se reestruturam e mudam o que as pessoas fazem e como o fazem também está mudando. A adoção da tecnologia da informação trouxe desdobramentos imprevisíveis no ambiente dos negócios e transformou o mundo em uma aldeia global de troca de experiências e novos conhecimentos. Em contrapartida, as mudanças se tornaram muita rápida e isso exige das pessoas mais habilidades para lidar com algo novo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Sistemas de informação

Um sistema de informação trata de um sistema integrado, que vincula o homem e a máquina, a fim de prover informações e dados para apoiar às funções de operação, administração e de tomada de decisões de uma organização. Este sistema utiliza *hardware* e *software* de computação, procedimentos manuais, modelos de decisão administrativa e uma base de dados (ROSINI; PALMISANO, 2003).

Um sistemas de informação pode ser o resultado de uma combinação organizada de pessoas, *hardware*, *software*, redes de comunicação, recursos de dados e políticas e procedimentos que armazenam, restauram, transformam e disseminam informações em uma empresa. Nos dias de hoje as pessoas contam com modernos sistemas de informação para se comunicar umas com as outras, usando uma variedade de dispositivos físicos, procedimentos e instruções de processamentos de informação, canais de comunicação e dados armazenados (O'BRIEN; MARAKAS, 2013).

Diante deste contexto podemos ainda salientar que um sistema de informação não é composto apenas por tecnologia de informação, é mais amplo que isso, compreende além da tecnologia de informação as organizações e as pessoas. Desta forma, os sistemas de informação estão diretamente ligados ao processo de gestão de pessoas das empresas, visto que influencia diretamente o modo como os gestores decidem, planejam e, em muitos casos, determinam como e quais produtos e serviços são produzidos (LAUDON; LAUDON, 2001).

2.2 Gestão de Pessoas

Gestão de pessoas é a área indicada pela participação, capacitação e desenvolvimento do capital intelectual da organização, que são as pessoas. A gestão de pessoas ainda visa engrandecer e valorizar os profissionais como seres humanos e não visa á técnica e o mecanismo do profissional (DUTRA, 2006). A administração de gerir pessoas utiliza o planejamento de recursos humanos (RH) para garantir que tem o número correto de tipos de pessoas no lugar certo e na hora certa, que são apropriados de concluir as tarefas que realizarão os objetivos organizacionais. O planejamento desses recursos sugere três passos: avaliação dos recursos humanos correntes, avaliação das necessidades futuras de recursos humanos e desenvolvimento de um programa para satisfazer necessidades futuras de recursos humanos (ROBBINS, 2006).

Para Chiavenato (2010, p. 14), “na veracidade, a gestão de pessoas é um conjunto integrado de seis processos dinâmicos e interativos”, cada um destes processos é mostrado na Figura 1, a seguir.



Figura 1 - Os seis processos de Gestão de Pessoas
 Fonte: Chiavenato (2010).

Smith (2007) lembra que as pessoas são os recursos fundamentais em qualquer tipo de organização. Isso porque serviços de qualidade, pensamento criativo e inovador fazem parte do esforço combinado dos recursos humanos das empresas.

Pessoas não fazem somente parte da vida produtiva das organizações. Elas constituem o princípio essencial de sua dinâmica, conferem vitalidade às atividades e processos, inovam, criam, recriam contextos e situações que podem levar a organização a se posicionar de maneira competitiva, cooperativa e diferenciada com clientes, outras organizações e no ambiente de negócio em geral (DAVEL; VERGARA, 2001, p. 31).

Sob esse enfoque, Le Gall (2008) acrescenta que as empresas bem-sucedidas estão percebendo que apenas podem crescer, prosperar e manter sua continuidade se forem capazes de otimizar o retorno sobre os investimentos de todos os parceiros do negócio e, principalmente, dos seus colaboradores.

3. METODOLOGIA

A presente pesquisa classifica-se como qualitativa e quantitativa, no que se refere à natureza, categoriza-se como descritivo, no que tange aos objetivos, sendo desenvolvido por meio de um estudo bibliográfico e de caso a respeito dos procedimentos técnicos.

Na pesquisa qualitativa caracteriza-se a descrição, compreensão e interpretação dos fatos e fenômenos considerados no estudo, em contrapartida, na pesquisa quantitativa predominam as mensurações (MARTINS, 2006). Em relação à pesquisa descritiva, Santos (2007) esclarece que esse tipo de pesquisa consiste no levantamento das características que compõem o fato/fenômeno/processo escolhido para investigação e análise.

Sobre o estudo bibliográfico, Cerro, Bervian e Silva (2007) afirmam que essa procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicado em livros, artigos etc. e, assim, busca analisar as contribuições científicas do passado sobre determinado assunto. E o estudo de caso, por sua vez, pode ser definido como sendo um procedimento de pesquisa que investiga um fenômeno dentro do seu contexto local e real e tem por finalidade entender “como” e “por que” funcionam as “coisas” (JUNG, 2004).

Esse estudo foi realizado em um Centro de Formação de Condutas localizado no oeste do Paraná (PR), através da aplicação de um questionário, sendo que do total de 11 funcionários que atuam em uma ou mais das seguintes áreas: Administrativo; Instrução de aulas práticas; e Instrução de aulas teóricas, 8 deles expuseram a sua opinião em favor da pesquisa. Salienta-se que a coleta de dados ocorreu no período de fevereiro a março de 2013. Posteriormente, os dados foram filtrados e tabulados com o auxílio do *software* Microsoft Excel[®], interpretados e contextualizados com aspectos qualitativos referentes ao Centro de Formação de Condutores.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 Perfil dos pesquisados

Com relação ao perfil dos funcionários do Centro de Formação de Condutores, constatou-se que 75% são do sexo masculino e 25% dos pesquisados são do gênero feminino. Quanto à faixa etária, 13% encontram-se de 18 a 27 anos; 50% estão com idade entre 28 a 37; outros 25% de 38 a 47 anos; e os demais possuem acima de 48 anos (12%).

Quanto à escolaridade, 38% possuem Ensino Médio; 38% Ensino Superior e os demais (24%) pós-graduação. A respeito do tempo de empresa, verificou-se que é 13% para aqueles com menos de 1 ano; 13% que estão entre 1 a 3 anos e a maioria (74%) estão na empresa há 5 anos ou mais, sendo essa última faixa, o grupo o fundador do CFC.

No que tange área de atuação, 25% atuam apenas no setor administrativo; 12% apenas realizavam instrução de aulas práticas; 25% atuam no setor administrativo, instrução de aulas práticas e instrução de aulas teóricas e, 38% dos entrevistados atuam na instrução de aulas práticas e teóricas. Após a identificação do perfil dos colaboradores, foi seguida a análise referente à interação dos mesmos com o sistema de informação, bem como a comunicação interna no CFC.

4.2 Dados referente à comunicação interna, interação *software* e colaboradores do CFC

Em relação à comunicação interna, a respeito da afirmação: “as ordens são passadas com clareza”, 50% concordaram plenamente; 25% concordaram parcialmente; 12,50% concordaram; e 12,50% discordaram plenamente. Na sequência, a afirmação: “o gênero influencia na comunicação”, 37,50% concordaram plenamente; 12,50% concordaram parcialmente; 37,50% concordaram e os demais (12,5%) discordaram. Quanto à sentença: “as instruções mal passadas interferem no seu desenvolvimento das atividades”, 37,50% concordaram plenamente; 25% concordaram parcialmente; 12,5% concordam e os demais (25%) discordaram plenamente.

Salienta-se que todas as atividades referentes aos agendamentos de aulas, chamada dos alunos, agendamento de consulta dentre outras atividades do CFC são centralizadas em um

software presente nos CFC denominado de Sistema Centralizado de Habilitação (SCH). Sendo, portanto, um integrador.

Na Tabela 1, seguem os dados referentes à interação *software* e colaboradores do referido CFC.

Tabela 1 – Dados coletados referente à interação *software* e colaboradores

O nível de treinamento oferecido para lidar com o <i>software</i> é compatível com as suas atividades		
Concordo plenamente	3	37,50%
Concordo parcialmente	4	50,00%
Concordo	0	0,00%
Indiferente	1	12,50%
Discordo	0	0,00%
Discordo parcialmente	0	0,00%
Discordo plenamente	0	0,00%
O <i>software</i> utilizado é intuitivo e de fácil utilização		
Concordo plenamente	5	62,50%
Concordo parcialmente	3	37,50%
Concordo	0	0,00%
Indiferente	0	0,00%
Discordo	0	0,00%
Discordo parcialmente	0	0,00%
Discordo plenamente	0	0,00%
Problemas com disponibilidade de <i>software</i> são frequentes		
Concordo plenamente	2	25,00%
Concordo parcialmente	1	12,50%
Concordo	0	0,00%
Indiferente	1	12,50%
Discordo	0	0,00%
Discordo parcialmente	0	0,00%
Discordo plenamente	3	37,50%

Fonte: Dados da pesquisa (2013)

Os dados expostos na Tabela 1 apontam que, apesar dos funcionários terem um treinamento que julgam pelo menos em parte, como insuficiente. O *software*, ainda que apresente algumas divergências quanto à disponibilidade, com o estudo, constatou-se que ele foi classificado como intuitivo e de fácil utilização.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se que as pessoas constituem o principal ativo de toda e qualquer organização e, a partir disso, surge à necessidade de tomar as organizações mais conscientes e atentas para com seus funcionários. Com os avanços tecnológicos, percebe-se que, aos poucos, a cultura organizacional que antes predominava nas empresas deixou de privilegiar as tradições antigas e passou a concentra-se no presente, fazendo com cedam lugar à inovação e a mudança de hábitos, bem como na maneira de pensar e agir.

Nesse sentido, com a realização desse estudo nota-se que os funcionários do Centro de Formação de Condutores possuem uma série de divergências, e por vezes a comunicação

interna é menos eficiente do que o demandado. Entretanto, a interação *software* e funcionários apresentaram índices satisfatórios, ainda que uma análise mais profunda se faça necessária.

Visando contribuir ainda mais ao tema, como sugestão de pesquisas futuras, recomenda-se a investigação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da referida empresa, como também em empresas de outros segmentos a fim de verificar, com maiores detalhes, os aspectos referentes à qualidade de vida depois da adesão a novas tecnologias, processo praticamente inevitável nos dias de hoje em todas as empresas independentemente do porte ou ramo de atuação.

REFERÊNCIAS

BITENCOURT, C. C. **Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2012.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, R. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

DAVEL, E.; VERGARA, S. C. **Gestão com pessoas e subjetividade**. São Paulo: Atlas, 2001.

DUTRA, J. S. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2006.

JUNG, C. F. **Metodologia para pesquisa e desenvolvimento: aplicada a novas tecnologias, produtos e processos**. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2004.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais: administrando a empresa digital**. São Paulo: Prentice Hall, 2001.

LE GALL, Jean-Marc. **Gestão de recursos humanos**. São Paulo: Ática, 2008.

MARTINS, G. de A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, G. de A. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

O'BRIEN, J. A.; MARAKAS, G. M. **Administração de sistemas de informação**. 15. ed. McGraw Hill Brasil, 2013.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas**. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROSINI, M. A.; PALMISANO, A. **Administração dos sistemas de informação e a gestão do conhecimento**. São Paulo: Thomson, 2003.

SANTOS, A. R. dos. **Metodologia científica: a construção do conhecimento**. 7. ed. rev. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.

SMITH, I. People management – be bold! **Library Management**, v. 29, n. 1/2, p. 18-28, 2008.