

E-LEARNING PARA CAPACITAÇÃO PESSOAL EM PEQUENOS EMPREENDIMENTOS COMERCIAIS

Andreia Luciana da Rosa Scharmach¹, Josiane Schueda Raiser², Susana Nunes Taulé Piñol³

¹Instituto Federal Catarinense, e-mail: andreia.scharmach@saofrancisco.ifc.edu.br

² Universidade do Contestado, e-mail: rsjosiane@gmail.com

³ Instituto Federal Catarinense, e-mail: susana.pinol@saofrancisco.ifc.edu.br

Resumo – O treinamento e a capacitação de colaboradores são essenciais para competitividade organizacional. Muitas empresas têm utilizado uma modalidade de ensino eletrônico onde o colaborador aprende através de conteúdos colocados no computador e/ou Internet - conhecida como E-Learning, por meio da Educação a Distância – EaD para capacitar as pessoas que trabalham na organização. Sob esta perspectiva, este artigo busca identificar a percepção e importância dos gestores sobre treinamento e a percepção e conhecimento de sua prática pelo E-learning em pequenas empresas comerciais. O método utilizado foi por meio de pesquisa quantitativa de campo, com aplicação de instrumento de coleta estruturado em uma amostra de 35 comerciantes de diversos segmentos, em uma cidade de aproximadamente 52.000 habitantes no estado de Santa Catarina. Os resultados apontam que ainda se faz necessária a conscientização dos gestores pesquisados quanto a importância do investimento em treinamento e capacitação, bem como na funcionalidade da educação profissional a distância.

Palavras-chave: E-Learning, Treinamento, Comércio

Abstract – The training and qualification of employees are essential for organizational competitiveness . Many companies have used a form of e-learning where the employee learns through content placed on your computer and / or Internet , known as E-Learning , through Distance Education - Distance Education , to enable people working in the organization . From this perspective , this article seeks to identify the importance and perception of managers on training and awareness and knowledge of their practice by e -learning in small business enterprises . The method used was through quantitative field research , applying structured data collection instrument in a sample of 35 traders from different segments , in a town of about 52,000 inhabitants in the state of Santa Catarina . The results show that still needed awareness of managers surveyed about the importance of investing in training and development as well as the functionality of vocational distance education.

Keywords: E- Learning, Training, commerce/retail

1. Introdução

O contexto de alta competitividade entre empresas comerciais torna a busca de diferenciais de mercado uma constante, principalmente, para as organizações que pretendem se manter e crescer no segmento em que atuam. Visto que os produtos comercializados para massa, em sua maioria, são considerados *comodities*, comerciantes buscam diferenciar-se pela qualidade nos serviços prestados, o que torna o treinamento e, por consequência, a capacitação de colaboradores indispensáveis. Entretanto, a educação corporativa alcançada pelo treinamento e pela capacitação, apesar de serem fatores fundamentais para a competitividade das empresas, ainda é considerada por alguns gestores como um fator de custo e não de investimento.

Diante da grande diversidade nas formas de capacitação empresarial considerando as variáveis: atividades, níveis de atuação e investimento, o *E-learning* é uma modalidade que oportuniza aprendizagem por computadores, na maioria em programas educacionais provindos da internet. Esta modalidade de educação oferta, além de cursos de graduação e pós-graduação, cursos técnicos direcionados a assuntos específicos, inclusive comerciais, como cursos de vendas, atendimento, relacionamento com cliente, entre muitos outros.

Albertin e Brauer (2012), confirmam que a utilização da EaD não acontece somente no meio acadêmico. Adicionam que uma importante e crescente tendência da Educação Corporativa (EC) é a incorporação de tecnologias de EaD nos processos de treinamento, desenvolvimento e educação nas organizações públicas e privadas, por causa de vantagens em relação ao ensino presencial, como a gestão do tempo e de custos menores.

Apesar de resistências ainda existentes quanto a eficiência da educação à distância, os cursos nesta modalidade sejam acadêmicos ou profissionais, são tendência no âmbito da educação e da qualificação profissional. Fatores que oportunizam a tendência (irreversível) dessa modalidade são: a rápida expansão e adesão que vem ocorrendo no Brasil e no mundo; a nova onda da tecnologia e a inclusão digital. De fato, várias organizações já proporcionam a seus colaboradores, dentro de seu próprio ambiente, a educação profissional por meio da EaD, inclusive como requisito para ascender na carreira dentro da empresa.

Sob esta perspectiva este estudo identifica a percepção do empresariado sobre treinamento e suas possibilidades pelo *E-learning* no comércio da cidade Catarinense. Para tanto foi necessário: identificar casos exitosos da prática de *E-learning* para treinamento empresarial no Brasil; identificar a percepção dos gestores quanto a importância do treinamento e da capacitação em suas organizações; identificar o conhecimento e percepção dos gestores sobre cursos de treinamento e capacitação à distância, bem como, as possibilidades de utilização destes em suas organizações.

2. E-Learning e a Educação Corporativa

Educação à distância, videoconferência, treinamentos e cursos online, são expressões que passaram a fazer parte do dia-a-dia de muitas organizações. A Educação a Distância – EaD por meio do *E-Learning*, vem mostrando rápida expansão pelo impulso das tecnologias da informação e da aceitação de seus usuários.

Segundo Andrade e Boas (2009, p. 127):

A popularização da EAD nos últimos anos deve-se muito a evolução da tecnologia da informação, principalmente da informática e das comunicações, que possibilitaram o surgimento do *E-learning*, que é fortemente baseado em tecnologia, permitindo eliminar algumas limitações do EAD, tais como a falta de interatividade e a evasão de alunos. Dessa forma, o *E-learning* pode ser considerado uma modalidade de EAD e se refere ao uso de tecnologias de internet para disponibilizar um amplo leque de soluções que buscam melhoria de conhecimento e performance.

Sendo o *E-learning* uma modalidade da educação à distância, Learnframe citado na obra de Lima e Capitão (2003, p. 36) detalha algumas características:

O *E-learning* é classificado como “aprendizagem baseada na tecnologia eletrônica”, ou seja, consideram todas as vias eletrônicas possíveis na distribuição de conteúdo de aprendizagem: Internet, LAN, WAN, cassetes de áudio ou de vídeo, televisão, TV satélite, TV interativa e CDs ou DVDs. Neste âmbito, o E-learning abrange a “aprendizagem baseada na WEB” (*Web-based learning*), a ‘aprendizagem baseada na internet’ (*Internet-based learning*), a ‘aprendizagem em linha’ (*online learning*), o ‘ensino distribuído’ (*distributed learning*), o ‘ensino a distância’ (*distance learning*) (exceto os cursos por correspondência) e a ‘aprendizagem baseada no computador’ (*computer-based learning*)

Angeloni (2008), coloca a internet como fator essencial para a gestão do conhecimento das pessoas da organização. O baixo custo dos computadores e a necessidade das organizações em obter informações e ampliar o conhecimento de suas pessoas agilmente, possibilita que a internet sirva de base para programas de ampliação da gestão do conhecimento por meio de seu potencial de comunicação favorecendo a interação dos indivíduos e, desta forma, colaborando para criação e desenvolvimento do conhecimento.

O conceito de *E-learning* como apenas uma questão de diferencial na gestão das organizações já não é tão recente; segundo Andrade e Boas (2009):

A necessidade das organizações de utilizar o *E-learning* está calcada, principalmente na rapidez com que os mercados mudam, exigindo delas respostas ágeis e eficazes. Nesse caso, o *E-learning* pode prestar

contribuições importantes na preparação dos recursos humanos para enfrentar esses desafios, pois apresenta vantagens importantes sobre os tradicionais treinamentos presenciais, com destaque para a rapidez na difusão de conhecimentos e informações, facilidade para atingir um número maior de participantes e a possibilidade de atualização rápida de seu conteúdo. Assim sendo, a previsão é que, da mesma forma que o e-mail, o aprendizado através da internet seja um fenômeno que tende a se incorporar à nossa vida rapidamente.

A necessidade de qualificação de seus colaboradores fez diversas organizações mundiais adotarem programas educacionais, também chamados de educação corporativa. As escolas corporativas tiveram sua origem em pequenas e grandes empresas, a partir dos anos 50, nos Estados Unidos. Quando a General Electric lançou, em 1955, seu centro de treinamento na Cidade de Crotonville, iniciava-se a primeira aparição de Escola Corporativa no mundo. (MULLER, 2009)

Segundo Eboli (2004), a educação corporativa apresenta sete princípios: conectividade, disponibilidade, cidadania, perpetuidade, parcerias, sustentabilidade e competitividade; todos relacionados com o conceito de educação profissional. Para Chiavenato (1989, p. 24) “a educação profissional é a educação institucionalizada ou não, que visa o preparo do homem para a vida profissional, onde a educação, propriamente dita, compreende três etapas: formação profissional, desenvolvimento e treinamento”.

O treinamento é colocado por Toledo (1993, p.88), como “ação de formação e capacitação de mão-de-obra, desenvolvida pela própria empresa, com vistas a suprir suas necessidades. Andrade e Castro (1996, p. 112) ainda colocam no conceito de treinamento a atitude das organizações com propósito da preparação para o trabalho de seus colaboradores, quando cita que:

O treinamento de pessoal é caracterizado pelo esforço dispendido pelas organizações para propiciar oportunidades de aprendizagem aos seus integrantes. Tem como propósitos a identificação e a superação de deficiências no desempenho de empregados, a preparação de empregados para novas funções e a introdução de novas tecnologias.

Comungando, os conceitos de treinamento e capacitação de Chiavenato (1989), Toledo (1993) e Andrade e Castro (1996), bem como, os sete princípios da educação corporativa indicados por Eboli (2004), evidenciam a importância da educação corporativa e profissional para a sustentabilidade e perpetuidade das organizações.

3. MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo caracteriza-se com uma pesquisa descritiva exploratória, inicialmente

pautada em bibliografias que versam sobre a temática e, posteriormente, junto aos gestores de empreendimentos comerciais com aplicação de instrumento de coleta de dados estruturado, previamente testado.

De acordo com Piñol (2011, p. 83), a pesquisa descritiva desenvolve-se, sobretudo nas Ciências Humanas e Sociais, buscando conhecer os fatos ou os fenômenos sem manipulá-los, ou seja, sem a interferência do pesquisador. Para a autora, no caso de um estudo exploratório, pretende-se conhecer mais sobre o assunto.

A designação da população foi gestores e/ou proprietários de pequenas empresas comerciais situadas na cidade de Mafra, Santa Catarina. O procedimento de amostragem adotado foi o não probabilístico intencional, atendendo a diversidade do agrupamento comercial instalado no centro da cidade. Segundo Mattar (1999, p.272), a suposição básica da amostra intencional é que, com um bom julgamento e estratégia adequada, podem ser inseridos os casos a serem incluídos na amostra a fim de que esta seja satisfatória para as necessidades da pesquisa.

Como a cidade em tela conta com aproximadamente 52.000 habitantes, sendo considerada uma cidade pequena, optou-se por selecionar uma amostra que atende-se a diversidades dos empreendimentos comerciais instalados no centro da cidade. Destes, aproximadamente 100 empreendimentos foram selecionados nos tipos de comércio que tinham, até o momento da coleta, pelo menos três concorrentes diretos entre si, e que contavam com no mínimo 5 colaboradores em seu quadro funcional. Da amostra, foram excluídos as entidades financeiras, por já serem detentores da tecnologia de treinamento a distância, totalizando assim 36 estabelecimentos comerciais, sendo que apenas um optou por não participar do estudo.

Empreendimentos	Quantidade de Empreendimento por Atividade
Postos de Combustível	3
Farmácias	4
Loja de Calçados	4
Loja de Eletrodomésticos	7
Loja de Roupas	6
Loja de Variedades	3
Loja de Acessórios	3
Loja de Descontos	3
Restaurantes	3
TOTAL	36

Quadro 1: Amostra da pesquisa

Fonte: Dados primários da pesquisa

A coleta de dados foi realizada em julho de 2013 com abordagem pessoal para explicação do propósito da pesquisa e do questionário, porém sem interferência no momento do preenchimento do instrumento de coleta. Após coletados os dados foram tratados estatisticamente e analisados no sentido de responder aos objetivos

propostos e elucidar o problema da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Em relação ao objetivo identificar casos exitosos da prática de *E-learning* para treinamento empresarial, a bibliografia consultada apontou que a educação corporativa no Brasil foi desenvolvida mais fortemente a partir da década de 1960, sendo dois casos mais referenciados: o Banco do Brasil e a Petrobrás.

O Banco do Brasil iniciou suas atividades educacionais em 1965 e desde então faz uso desta ferramenta para qualificação continuada de seus funcionários. Em 2002, esta organização criou sua Universidade Corporativa ofertando programas de capacitação inerentes à atividade bancária, além de cursos de graduação e de pós-graduação. (MULLER, 2009). Atualmente, o Banco do Brasil, além da Universidade corporativa, oferece seus cursos por ambientes virtuais onde seus funcionários têm a possibilidade de se capacitar e de ascender na carreira dentro da organização.

A Petrobrás iniciou as atividades de educação corporativa a partir de 1975, objetivando a escolarização de ensino fundamental e médio, além de profissionalização técnica de seus colaboradores. “Ao longo dos anos a Petrobrás elevou a escolaridade de mais de quatro mil empregados com o Projeto Acesso. [...] foram publicados mais de 56 livros com autoria de empregados especialistas [...] na plataforma web estão mais de 540 cursos [...]” (MULLER, 2009, p. 18)

Além destas organizações, a educação corporativa também é amplamente utilizada em empresas privadas com objetivo de treinar, capacitar, qualificar e desenvolver seus colaboradores. Mais exemplos exitosos de aplicação do *E-learning* para formação de seus colaboradores são as entidades financeiras.

As montadoras e concessionárias de marcas automotivas (inclusive de equipamentos agrícolas), são outros exemplos de casos exitosos da utilização do *E-learning*, para treinamento e qualificação profissional. A marca Renault (montadora e concessionária de carros), confirma a eficiência da aplicação da ferramenta tecnológica de qualificação pela conquista do Prêmio *E-learning* Brasil 2010/2011, oriundo da aplicação de treinamento à distância das equipes da rede de concessionárias, sendo considerada um dos dez casos de maior destaque na utilização de tecnologia para o aprendizado nos últimos anos.

Indústrias e comércios dos mais variados tipos de produtos e serviços, desde a produção e comercialização de produtos e serviços mais complexos até os mais simples, foram apontados pelas bibliografias consultadas como utilizadores de *E-learning* para a gestão de suas empresas, tornando grande a variedade de casos exitosos.

A respeito do objetivo identificar a percepção dos gestores quanto a importância do treinamento e da capacitação em suas organizações, a existência de treinamento para todas os colaboradores das empresas pesquisadas é confirmada pela maioria dos respondentes (80%), seja formal ou informalmente. Sendo que 80% dos gestores consideram o treinamento importante para todos os colaboradores, indiferente da função que exerçam. Ainda assim, uma parcela de aproximadamente 14% entendem que o treinamento é mais importante para colaboradores que trabalham com vendas.

Atividade Empreendedora	Qtde total de respondentes	Opções de Respostas que indicam a importância e prática do treinamento e respectiva frequência de respostas			
		O treinamento é importante	Todos são treinados	Praticam o treinamento (onerosos ou não)	Colaboradores treinados representam vantagem competitiva
Posto de Combustível	2	2	2	2	2
Farmácia	4	4	3	2	3
Loja de Calçados	4	4	1	3	3
Loja de Eletrodomésticos	7	7	7	7	7
Loja de Roupas	6	4	2	4	5
Loja de Acessórios	3	2	0	1	3
Loja de Descontos	3	2	1	0	3
Loja de Variedades	3	1	0	0	2
Restaurante	3	2	1	1	2

Quadro 2: Percepção sobre treinamento por atividade empreendedora
Fonte: Dados primários

Em relação a atividade empreendedora, percebe-se que os Postos de Combustíveis e as Lojas de Eletrodomésticos tem a percepção e a prática de treinamento mais coerente com a teoria e práticas aplicadas na gestão de pessoas no ambiente organizacional. As Lojas de Variedade e de Acessórios apontam não praticar treinamento com seus colaboradores indiferente de ter oneração ou não. Os demais treinam apenas alguns colaboradores e nem todos entendem colaboradores treinados como diferencial competitivo para a organização.

A importância do treinamento e capacitação das pessoas da organização é evidenciada por Chiavenato (2004, p.339), quando afirma que:

Modernamente, o treinamento é considerado um meio de desenvolver competências nas pessoas para que se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, a fim de contribuir melhor para os objetivos organizacionais e se tornarem cada vez mais valiosas. Assim, o treinamento é uma fonte de lucratividade ao permitirem que as pessoas contribuam efetivamente para os resultados do negócio.

Angeloni (2008), enfatiza a importância da prática do treinamento e

capacitação das pessoas da organização quando afirma que “A aprendizagem organizacional torna-se vantagem competitiva por proporcionar às organizações formas de alavancar o conhecimento dentro do sistema que elas habitam [...]”.

Quando se trata de buscar a opinião sobre investimentos para treinamento os respondentes mostram-se divididos nas opiniões. Analisando isoladamente há uma pequena vantagem no percentual onde os respondentes afirmam que os treinamentos são onerosos, porém praticados na empresa (34%).

Das respostas que buscam a opinião de existir formas não onerosas para treinamento de seus colaboradores, 17% dos gestores respondem que sabem que elas existem porém não as conhecem, e, 23% dizem conhecer e inscreverem seus colaboradores em treinamentos não onerosos. Entre os locais de treinamento mais utilizados de forma não onerosa, citados por estes, estão a Câmara de Dirigentes Lojistas Local, a Associação Comercial e Industrial e os fornecedores.

Ainda sobre este aspecto é importante relatar que as respostas quanto a não ter opinião formada sobre o assunto somam 23%. Este fato demonstra uma possível falta de conhecimento e da real importância de investir em treinamentos, apesar da contradição ao responderem que colaboradores treinados representam vantagem sobre os concorrentes. Visto que, a maioria (85,7%) entende como diferencial competitivo mediante a concorrência, com 100% de afirmação dos proprietários e algumas dúvidas sobre isso provindas dos gerentes.

Numa análise um pouco mais aprofundada, relacionando as respostas daqueles que consideram o treinamento importante com suas respostas quanto o investimento em treinamento e o que um colaborador qualificado representa para a empresa, obteve-se os seguintes dados:

Dos que consideram o treinamento importante para os colaboradores, 42,8% entendem como onerosos, mas o praticam; 14,3% dizem que sabem que existem formas não onerosas de treinamento mas não praticam e 26% afirmam saber da existência de formas não onerosas de treinamento e inscrevem os colaboradores. Os demais responderam não ter opinião formada sobre o assunto;

Quanto a representação de colaborador qualificado para a empresa considerando aqueles que afirmam que o treinamento é importante, curiosamente, 3,5% apontam que um colaborador treinado é considerado como oneração na folha de pagamento; 3,5% afirmam ser indiferente, pois outros colaboradores não treinados exercem as mesmas atividades. Coerentemente os demais entendem colaboradores treinados como diferencial competitivo para a empresa.

Analisando a percepção dos proprietários e gerentes sobre treinamento nas organizações que trabalham, é possível verificar na maioria uma opinião favorável, pois entendem a importância de ter colaboradores treinados para o exercício de suas funções e os treinam – mesmo que informalmente, indiferente do ramo que atuam. Uma significativa parcela considera os treinamentos onerosos, mas, mesmo assim, praticados.

No que diz respeito ao objetivo identificar o conhecimento e percepção dos gestores sobre cursos de treinamento e capacitação à distância percebe-se que o treinamento pelo *E-learning* ainda é o menos utilizado pelas organizações. Este dado corrobora com a indicação de 57% dos respondentes que dizem já terem ouvido falar, mas não tem conhecimento de cursos para treinamento realizados a distância e os 5% que dizem nunca terem ouvido falar. Esta indicação demonstra o trabalho que ainda se faz necessário na disseminação da educação a distância no âmbito pesquisado, principalmente para a educação profissional.

Angeloni (2008), explica que a utilização das tecnologias de informação e comunicação na gestão das pessoas quanto a capacitação, constituem o cerne das questões de adaptação da empresa a um ambiente dinâmico e interativo. Mediante a visão da autora evidencia-se a importância dos gestores buscarem conhecimento sobre o uso de ferramentas tecnológicas, como o *E-Learning*, para aplicação em suas organizações.

Caetano (2010), explica que cada vez mais empresas estão utilizando a tecnologia para facilitar o treinamento dos funcionários. Por meio de ferramentas de ensino eletrônico, grandes companhias estão economizando com viagens e locação de espaços para conferências.

Os dados que oportunizam a inserção do *E-learning* nestes empreendimentos estão nas respostas bastante considerativas da percepção dos respondentes quanto ao investimento em treinamento quando:

17,1% responderam que sabem que existem formas não onerosas de fazer treinamento, porém não é praticado pela empresa – esse é um fator que pode levar ações de divulgação do *E-learning* para a prática com seus colaboradores

22,9% responderam que conhecem formas não onerosas de fazer treinamento no qual inscrevem os colaboradores, quando verificado onde, somente 2 respondem ser por *E-learning*. Esse fato oportuniza a divulgação do *E-learning* por meio de casos exitosos, inclusive para aqueles que não praticam e não tem opinião formada sobre o assunto, que representam o percentual de 23%.

Quanto ter conhecimento sobre treinamentos que podem ocorrer a distância, 34,3% dizem não conhecer. Uma parcela bastante significativa para uma forte tendência educacional profissionalizante.

A opinião dos respondentes sobre esta modalidade ser eficiente para treinamento, corresponde a somente para pouco mais da metade deles. 31,5% entende os cursos presenciais como mais eficientes e 11,5% não tem opinião formada sobre o assunto. Esses dados oportunizam mais uma vez a divulgação do *E-learning* para treinamento empresarial por seus atributos e resultados positivos.

Quando analisamos as respostas negativas à eficiência da educação a distância, se faz necessário comentar, que o sucesso de qualquer atividade educacional realizada, profissionalizante ou não, depende da motivação e empenho

do aprendiz.

A motivação constitui um recurso essencial de grande valia para levar os aprendizes a atingirem, de modo espontâneo, os objetivos propostos pelo programa de formação. Na área de desenvolvimento de pessoal é perfeitamente verificável que o aprendiz assimilará com mais eficiência e interesse a matéria que lhe será comunicada, se houver, ao mesmo tempo, uma boa motivação para que alcance determinado propósito em sua aprendizagem. (RIBEIRO, 2006, p. 36)

Ribeiro (2006), esclarece que as pessoas se mostram dispostas a aprender, se ficarem sabendo como, em que e por quê se beneficiarão ao adquirirem novos conhecimentos e habilidades. O mesmo autor ainda indica que é preciso que o aprendiz esteja plenamente convencido de que o programa de treinamento que participa vale a pena ser seguido.

Cornachione Jr. (2007), coloca que, em relação à qualidade de educação profissional a distância, não se imagina que possa haver deterioração dos resultados do processo educacional. O que se espera é que os aprendizes se dediquem ao ambiente de *E-Learning* conforme o planejado e conforme suas necessidades individuais.

A indicação da utilização do *E-learning* pelos gestores das empresas pesquisadas mostra opiniões positivas, pois 74% dizem que indicariam treinamento na modalidade a distância, destes, 45% mesmo com custo para a organização. A atenção para a possibilidade de uso do *E-learning* nestas organizações está naqueles que responderam não saber como funciona (17%) e os que não tem opinião formada sobre o assunto (22,9%).

Relacionando as respostas quanto a opinião sobre a eficiência dos cursos e se indicariam ou não para os colaboradores, obteve-se os seguintes resultados:

2,8% que entendem não ser eficientes, responderam que não tem opinião formada sobre oferecer qualificação a distância aos colaboradores;

28,6% que afirmaram que os cursos a distância não tem tanta eficiência quanto os presenciais, curiosamente, indicariam os cursos online aos colaboradores - metade destes afirmaram que indicariam mesmo com custos para a empresa;

Os 57,2% que responderam positivamente mantiveram a coerência ao afirmar que ofertariam cursos a distância para treinar seus colaboradores. Essa informação é relevante mediante a análise de que se as pessoas tem contato com a modalidade e sentem-se motivados a aprender, utilizarão a ferramenta para a educação profissional própria e de outros;

Surpreendentemente, os 11,4% que responderam não ter opinião formada sobre a eficiência de cursos de treinamento a distância dizem que indicariam os cursos aos colaboradores.

Muller (2009, p. 91) *apud* Freitas e Brandão (2006) expõe que parece

fundamental que “as empresas assumam papel “qualificante”, com responsabilidade social, não só no sentido de promover, incentivar e apoiar as iniciativas individuais de seus membros, mas ainda de oferecer a eles múltiplas oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional.”

Atividade Empreendedora	Qtde total de respondentes	Opções de Respostas que indicam o conhecimento e percepção sobre <i>E-learning</i>			
		Conhecem treinamento a distância	São Eficientes	Se Indicaria para os colaboradores	Proporcionaria para todos os colaboradores
Posto de Combustível	2	2	1	1	1
Farmácia	4	3	2	2	3
Loja de Calçados	4	4	3	4	4
Loja de Eletrodomésticos	7	6	7	6	6
Loja de Roupas	6	2	3	5	3
Loja de Acessórios	3	0	1	2	3
Loja de Descontos	3	1	1	2	2
Loja de Variedades	3	3	1	1	1
Restaurante	3	2	1	1	1

Quadro 3 :Conhecimento e percepção sobre treinamentos profissionais realizados a distância - *e-learning*, por atividade dos empreendimentos

Fonte: Dados primários

Os dados demonstram que todas as atividades empreendedoras pesquisadas, ainda não tem uma percepção totalmente positiva sobre o *E-learning* para educação corporativa. Ter conhecimento sobre cursos a distância também não é unânime, porém contrariamente às percepções e conhecimento a maioria afirmam que indicariam aos colaboradores da empresa. A maior resistência estão nas Lojas de Variedades e Restaurantes.

Albertine e Brauen (2012), em seus estudos sobre resistência da educação a distância em organizações públicas e privadas, apresentam características que a podem causar, quais sejam:

Auto eficiência: grau de habilidade do funcionário de aprender sozinho;

Poucas Competências em Tecnologia de Informação – T.I.: grau de conhecimento em relação a T.I.;

Expectativa de Desempenho: grau que o funcionário acredita que o uso do aprendizado vai ajudá-lo a atingir ganhos no trabalho;

Expectativa de Esforço: grau de facilidade associada ao uso do sistema;

Influência Social: grau em que o funcionário percebe que outras pessoas importantes acreditam que ele deveria usar o sistema;

Condições Facilitadoras: grau em que o funcionário acredita que existe uma

infraestrutura organizacional e técnica para suportar o uso do sistema;

Interatividade: grau de interatividade e tempestividade entre o funcionário aluno com o tutor ou com outros alunos.

Estas características apontadas pelos autores podem ser inspiração para os gestores ao planejarem a utilização de treinamento por meio de ferramentas tecnológicas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve por objetivo identificar a percepção e conhecimento sobre treinamento e educação profissional realizados a distância, bem como suas possibilidades de utilização nas empresas pesquisadas.

Os respondentes entendem que o treinamento é importante, porém nem todos o praticam, considerando a oneração o principal motivo para tal. Um pequeno percentual, porém que deve ser levado em consideração, diz que o treinamento não é importante. Contradizendo algumas respostas, a maioria entende que um colaborador treinado é diferencial competitivo para a empresa.

As atividades empreendedoras que tem opinião mais uniforme sobre o treinamento ser importante e que o praticam, são os Postos de Combustíveis e Lojas de Eletrodomésticos.

A forma mais frequente de realização de treinamento e capacitação se dá por meio de palestras e cursos ofertados pela Câmara de Dirigentes Lojistas e em fornecedores (na grande maioria esses cursos e palestras são gratuitos à empresa). Treinar em fornecedores pode ser a explicação das atividades de combustíveis e loja de eletrodomésticos serem os mais propensos à prática do treinamento.

Quanto aos cursos realizados por *E-Learning* para treinamento e capacitação de seus colaboradores, 34% dos entrevistados dizem não conhecer. Mesmos estes 34% e mais a grande maioria, apontam que indicariam este tipo de capacitação para seus colaboradores.

A indicação dos cursos para os colaboradores é colocada com a seguinte observação: somente 45% indicaria arcar com os custos pela empresa. Os demais 55% podem não ter total confiança na modalidade e esse pode ser o motivo pelo qual não se dispõem investir.

Se o conhecimento da educação a distância é um ponto positivo para a pesquisa, a forma de como ela funciona é contrária, sendo essa uma das limitações apontadas pelos respondentes.

A eficiência da modalidade a distância foi o item mais preocupante dos resultados da pesquisa, pois ainda está longe de haver unanimidade para entender

esta modalidade de educação profissional como eficiente, devido a ainda acreditarem em eficácia maior dos cursos presenciais.

Conclui-se ainda que há muito que se trabalhar na conscientização dos gestores pesquisados quanto a importância do investimento em treinamento e capacitação, bem como na funcionalidade da educação profissional a distância. Casos exitosos apontam para eficiência e eficácia de cursos a distância, inclusive como forma de subir nos níveis de carreira profissional, como é o caso das instituições bancárias. Além disso a educação a distância é tendência irreversível no Brasil e no mundo.

Uma vez que os respondentes apresentaram uma boa aceitação a Câmara dos Dirigentes Lojistas local, fica a indicação de ações para a conscientização dos gestores a serem impulsionadas pelos profissionais atuantes nesta instituição.

É importante considerar que antes de ofertar cursos a distância os gestores organizacionais devem acreditar que o treinamento e capacitação é um diferencial competitivo para a organização mediante ao mercado concorrente. A partir disso podem buscar no *E-learning* alternativa de treinamento com investimento de menor custo para a organização.

Outro fator importante a considerar na utilização do *E-Learning* é a motivação que deve ser promovida junto aos colaboradores, que além de ações providas da gestão de pessoas pode ser causada pelo próprio exemplo.

Para novos estudos sugere-se uma amplitude maior da amostra e maior aprofundamento do perfil dos entrevistados bem como dos itens de treinamento e capacitação e *E-Learning*. Seria importante também considerar a teoria do desenvolvimento das pessoas nas organizações, numa futura pesquisa.

Como limitações da pesquisa se faz necessário comentar que os respondentes da pesquisa se mostraram um tanto resistentes para preencher os questionamentos, apesar dos esclarecimentos e dedicação para a coleta de dados da pesquisadora. Este fato pode ter interferido no resultado da pesquisa.

REFERÊNCIAS

ALBERTIN, Alberto Luiz; BRAUER, Marcus. Resistência à educação a distância na educação corporativa. **Revista Administração Pública**. Rio de Janeiro 46(5):1367-389, set./out. 2012

ANDRADE, Jairo E. Borges; CASTRO, Gardênia Abbad de Oliveira. Treinamento e desenvolvimento: reflexões sobre suas pesquisas científicas. **Revista de Administração**. São Paulo. V.31, n.2, p.112-125. Abril/junho. 1996.

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; BOAS, Ana Alice Vilas; **Gestão estratégica de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

ANGELONI, Maria Terezinha (org.); MÜLBERT, Ana Luisa [et. al.]. **Organizações do conhecimento**: infra-estrutura, pessoas e tecnologia. São Paulo: Saraiva, 2008.

BORBA, Marcelo de Carvalho; MALHEIROS, Ana Paula dos Santos; AMARAL, Rúbia Barcelos. **Educação a distância on-line**. 3.ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

CAETANO, Rodrigo. **Mercado Digital**: qual a vantagem do e-learning para as empresas? Isto é Dinheiro OnLine. Junho 2010. Disponível em <http://www.istoedinheiro.com.br/noticias/26014_QUAL+A+VANTAGEM+DO+ELEARNING+PARA+AS+EMPRESAS> Consulta em janeiro de 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos na empresa**: treinamento, desenvolvimento de Pessoal, desenvolvimento organizacional, auditoria de recursos humanos, banco de dados e sistemas de informações. São Paulo: Editora Atlas, 1989.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2004.

CORNACHIONE JR., Edgard B. E-Learning: mitos e distratores. **Revista Contabilidade & Finanças**. São Paulo: USP, v. 18, n.45, p. 3 – 8, set./dez, 2007.

EBOLI, M. **Educação Corporativa no Brasil**: Mitos e Verdades. São Paulo: Editora Gente, 2004.

LAGE, Esther Simão Melul de Souza; CRUZ, Fátima Capela da; OLIVEIRA, Flavia da Silva. **Educação corporativa no brasil**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2007.

LIMA, Jorge Reis; CAPITÃO, Zélia. **E-learning e e-conteúdos**: aplicações das teorias tradicionais e modernas de ensino e aprendizagem à organização e estruturação de e-cursos. Lisboa: Centro Atlântico, 2003.

MULLER, Claudia Cristina. **EaD nas organizações**. 1 ed. Curitiba: IESDE Brasil, 2009

RIBEIRO, Antonio de Lima. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2006

TOLEDO, Flávio de. **Administração de pessoal: desenvolvimento de recursos humanos**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 1993. 294 p.