

Empresas Transnacionais e a Educação Corporativa – Caso *DATASUL*

A Universidade *DATASUL* e a Disseminação do Conhecimento

Giovani Amaral e Aline Dominoni¹

Resumo

Apresenta a evolução da Universidade *DATASUL* desde a sua criação em 1999 até os dias de hoje. São contextualizados: o momento que a empresa vivia na época e a necessidade da evolução da área de treinamento interno para o modelo de Universidade Corporativa. São abordados: o início do uso do treinamento virtual e sua evolução dentro da *DATASUL*, bem como as etapas de desenvolvimento pela qual a Universidade *DATASUL* passou até atingir o modelo de sucesso conhecido hoje, demonstrando os números desta evolução. São apresentados as soluções e o apoio que a Universidade *DATASUL* oferece no processo de internacionalização e aquisições pela qual a empresa passa no momento. Discorre-se sobre a criação pela *DATASUL* de uma linha de negócio derivada da Universidade *DATASUL*, a DEC – *DATASUL* Educação Corporativa, que veio para oferecer ao mercado as soluções de sucesso utilizadas pela Universidade *DATASUL*, além de cursos e treinamentos. Por fim, são indicados os próximos passos e para onde caminha a Universidade *DATASUL*.

1. Introdução

A *DATASUL* é uma empresa multinacional brasileira de capital aberto, sediada em Joinville, estado de Santa Catarina, pioneira no desenvolvimento e comercialização de soluções integradas de *software* de gestão empresarial e com 30 anos de presença no mercado.

Sua trajetória confunde-se com a história da Tecnologia da Informação. Fundada em 1978, por Miguel Abuhab, para assessorar empresas do setor industrial na implantação de centros de processamentos de dados, a companhia se estabeleceu como pioneira no fornecimento de *software* de automatização de sistemas empresariais no país possuindo hoje mais de 3,5 mil clientes.

Ao longo de sua história vem se destacando no fornecimento de *software* empresarial e conta hoje com aproximadamente 3,8 mil profissionais em seu *network* (franquias e empresas do grupo) em todo o Brasil e na América Latina.

¹ Gestão do Capital Humano, Datasul (aline.dominoni@datasul.com.br)

2. Universidade corporativa

Em meados de 1999, a *DATASUL* passava por mudanças significativas em seu modelo de negócios, alterando a sua estrutura de uma empresa tradicional para um modelo de franquias, criando várias empresas e transformando diversos profissionais em empreendedores.

Diante deste cenário, a área de treinamento interno percebeu a necessidade de mudar para atender a nova realidade do negócio, contribuindo para o atingimento dos resultados esperados com o novo modelo. Desta forma, iniciou-se um processo de evolução na área de treinamento interno, migrando de um formato tradicional, que contava com instrutores fixos, treinamentos presenciais e calendário pré-definido para o atendimento específico, *just in time* e que gradualmente chegou ao modelo atual, de hoje, na Universidade *DATASUL*.

O conceito de Universidade Corporativa passou a fazer parte do dia-a-dia da empresa, uma vez que se reforçou a necessidade da antiga área de treinamento interno apoiar a estratégia e contribuir para o sucesso não mais de uma, mas de várias empresas que passaram a compor o *Network DATASUL*. Neste ponto iniciaram os desafios. As novas empresas estavam espalhadas por todo país. As necessidades por treinamento e desenvolvimento se multiplicaram na contra-mão dos recursos e orçamento, que permaneceram praticamente inalterados. Os instrutores tinham disponibilidade limitada para repassar o conhecimento. Ao mesmo tempo em que havia a solicitação de atendimento individualizado, também se percebia a necessidade de padronização de certos conhecimentos.

A Universidade *DATASUL* então elaborou uma arquitetura de aprendizagem que contemplava *roadmaps* de conhecimento. Os *roadmaps* são formados pelos conhecimentos requeridos para atuar em determinada função. São compostos por trilhas e certificação. A trilha é o caminho ideal a ser seguido. A certificação é a homologação do conhecimento. Com esta arquitetura, um novo patamar de gestão é atingido, uma vez que com a orientação dos *roadmaps* é possível ao profissional saber qual o caminho que ele deve seguir para garantir a realização de seu desenvolvimento, bem como, a auto-gestão de sua aprendizagem.

Com a estruturação dos *roadmaps*, inicia-se a utilização de treinamentos virtuais (Treinamento Baseado em Computador – CBT). No princípio, ainda de forma muito modesta, apenas 10% dos treinamentos eram entregues neste formato enquanto que 90% do treinamento continuava a ser presencial.

3. O Modelo atual

Com a necessidade crescente por treinamentos e com a evolução das tecnologias voltadas para esta área, a Universidade *DATASUL* passou a utilizar uma ferramenta de sala virtual, onde eram oferecidos treinamentos no formato síncrono, que possibilita a interação entre instrutor e alunos. Estes mesmos treinamentos eram gravados e disponibilizados para que os demais profissionais pudessem assistir e também ter acesso ao conhecimento repassado.

A aceitação deste modelo por parte dos profissionais foi realmente surpreendente. A Universidade *DATASUL* possuía um número limitado de licenças para assistir aos treinamentos que passaram a não ser mais suficientes para a demanda gerada. Diante deste novo cenário, a Universidade *DATASUL* passou a utilizar um LMS (Sistema de Gestão de Aprendizagem) onde era possível aos profissionais assistirem os treinamentos já gravados sem concorrer com as licenças para as salas virtuais de treinamentos síncronos.

Percebendo a aceitação pelos treinamentos virtuais, pelo próprio segmento em que a *DATASUL* está inserida e a facilidade que seus profissionais têm em acessar remotamente o sistema, via internet, estes treinamentos passaram gradativamente a tomar o lugar dos treinamentos presenciais. Dessa forma, os treinamentos virtuais vieram resolver a equação: demanda de treinamentos X barreira geográfica X disponibilidade de instrutor X custos que ficou potencializada com o novo modelo de negócios, onde as franquias multiplicavam-se por todo país e o número de profissionais crescia a cada ano, gerando uma necessidade de repasse de conhecimento rápida e efetiva.

O próximo passo da Universidade *DATASUL* foi estabelecer uma metodologia para desenvolver treinamentos virtuais já no formato gravado. Estes treinamentos possuíam em sua estrutura o pré-teste -> treinamento -> pós-teste permitindo a mensuração da evolução do conhecimento dos profissionais que passavam por este tipo de treinamento. Estes mesmos treinamentos são parte das trilhas de conhecimento que compõem os *roadmaps*.

Além dos treinamentos, também as provas de certificação fazem parte dos *roadmaps* e tiveram seu embrião nesta época. Inicialmente a prova ficava armazenada em um *notebook* e o profissional respondia a mesma em uma sala de reunião sob a supervisão de um profissional da Universidade *DATASUL*.

Com o passar dos anos, os processos da Universidade foram amadurecendo, as tecnologias evoluindo e vários pequenos ajustes foram feitos. Os treinamentos passaram a conter na sua metodologia simuladores e demonstradores. As provas passaram a ser realizadas em centros de testes credenciados espalhados por todo país e em um *software* específico e com segurança para garantir a confiabilidade dos resultados. Neste momento, os treinamentos virtuais já superavam em muito a marca dos treinamentos presenciais realizados pelos profissionais do *Network DATASUL*. A facilidade proporcionada pelos treinamentos gravados, que podem ser realizados em qualquer hora e local, contribuiu fortemente para esta nova realidade.

Por fim, em 2007, a *DATASUL* adquiriu uma empresa que desenvolve sistemas de LMS e, desta forma, passa a ter seu sistema próprio de gestão de aprendizagem. Todo o conteúdo da Universidade *DATASUL* foi migrado para este novo sistema e, apesar da complexidade, o processo ocorreu de maneira tranquila. São mais de 6000 usuários, entre clientes e profissionais, e de cerca de 3000 objetos de aprendizagem. Hoje, a gestão de aprendizagem do *Network DATASUL* e de seus clientes é feita em seu próprio sistema.

Todos os registros referentes aos profissionais, como treinamentos externos, formação acadêmica, certificações externas, também estão unificados no sistema, permitindo uma visão única no que se refere a educação e conhecimento dos profissionais.

A frequência de capacitação dos profissionais do *Network DATASUL* é constante e consistente. Considerando o ano de 2007, os profissionais do *Network* realizaram mais de 3400 provas para certificação, cerca de 47.700 horas de treinamentos on-line e 17.200 horas de treinamentos presenciais.

4. Educação Corporativa Transfronteira

Ao mesmo tempo em que todas essas mudanças aconteciam no Brasil, a *DATASUL* avançava fronteiras e abria franquias em vários países como México, Argentina, Chile e Colômbia, criando mais uma vez desafios para a Universidade *DATASUL*.

Dessa forma, a demanda por conhecimento não se encontra mais localmente, no Brasil. Os profissionais das unidades estrangeiras da *DATASUL* também estão ávidos pelos conhecimentos

disponibilizados. Passou-se então a desenvolver treinamentos gravados em língua espanhola. Os treinamentos síncronos ministrados do Brasil para estes outros países também são feitos em língua espanhola.

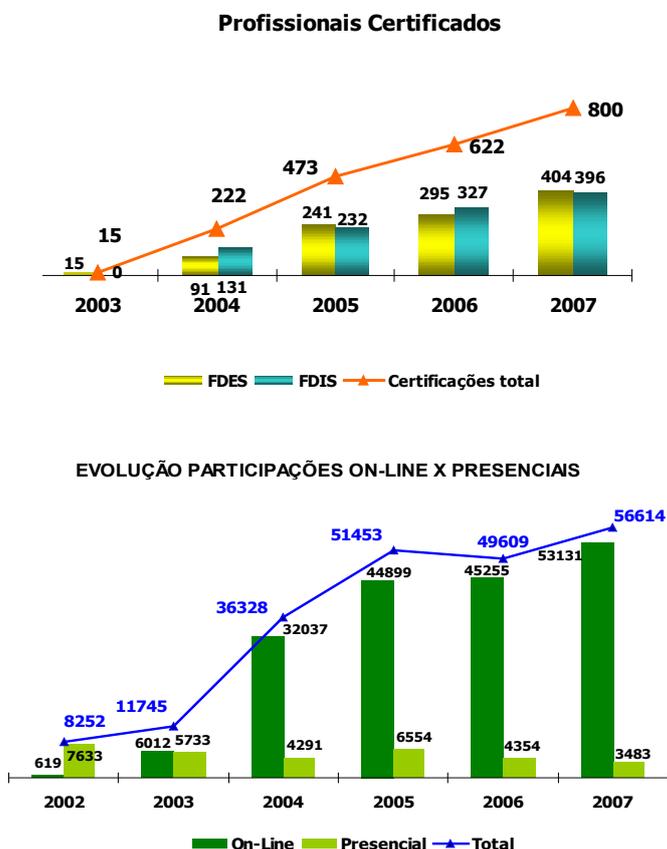
Através da tecnologia pode-se repassar o conhecimento e proporcionar formações diversas envolvendo profissionais de vários países. A barreira da língua está sendo superada com esforço dos profissionais para aprender a língua dos outros países. Todas as comunicações e materiais impressos são bilíngües, facilitando esta comunicação. Com os treinamentos que já estavam gravados, foi necessário gradativamente traduzir os conteúdos para o Espanhol. Os treinamentos novos já saem em língua espanhola com vistas a acelerar o processo de disseminação do conhecimento.

Também é utilizada a metodologia *on line* ao vivo (síncrona) para realizar treinamentos com maior abrangência, envolvendo profissionais em diferentes países e proporcionar formação equivalente a todos.

São realizados desde treinamentos pontuais para as franquias fora do Brasil, como formações completas com duração superior a cinco meses e 786 horas. Desta forma, é possível atingir o objetivo de disseminar os conhecimentos, práticas e metodologias da DATASUL para cada nova franquia inaugurada tanto no Brasil como no exterior.

5. Algumas estatísticas

A seguir apresentamos dois gráficos que ilustram a evolução da Universidade DATASUL no comparativo entre treinamentos presenciais e *on line* e no número de profissionais certificados.



Observando os gráficos acima é possível perceber que a partir de 2003, os treinamentos *on line* já superavam os presenciais e esta tendência se confirmou nos anos subsequentes, aumentando cada vez mais essa diferença, reforçando, na corporação, o conceito de sucesso dos treinamentos *on line*. Também as certificações vêm numa crescente. No número apresentado, foram consideradas apenas as aprovações, pois se forem levados em conta os profissionais que se submetem às provas, este número é bem superior.

6. A educação corporativa como linha de negócios

Além de toda a evolução que a Universidade *DATASUL* promoveu internamente na corporação, no que se refere a gestão de desenvolvimento e treinamento, a experiência resultante destes anos de evolução das metodologias e ferramentas permitiu o desenvolvimento de uma nova linha de negócio da companhia: a DEC – *DATASUL* Educação Corporativa.

Esta unidade de negócio foi criada em 2005 para oferecer os serviços em educação corporativa ao mercado, tanto para clientes *DATASUL*, como para o mercado em geral. Desde a sua criação a DEC já atendeu a mais de 2000 clientes e oferece soluções de gestão de aprendizagem, gestão de performance, cursos e treinamentos, conteúdo instrucional, certificação e sala virtual. Esta é mais uma das provas de que o modelo implantado de Universidade Corporativa na empresa é bem-sucedido e encontra eco nas necessidades demandadas pelo mercado.

7. Diretrizes para o Futuro

Com o futuro batendo a porta, a Universidade *DATASUL* se prepara para mais um estágio de sua evolução. Caminhando para a criação de ambientes colaborativos para a aprendizagem, utilização de *chats*, fóruns, *blogs*, construção coletiva de conteúdos, e comunidades de práticas para criação de redes sociais, numa nova forma de aprender, conectada a este novo tempo.

Quando a empresa olha para trás, percebe que, nestes nove anos de existência da Universidade Corporativa, muitas mudanças ocorreram e desafios foram superados. Mas percebe que também ainda há muito por fazer. A tecnologia não para de evoluir e a Universidade *DATASUL* também não. Com a certeza de que é preciso colaborar para que a *DATASUL* atinja seus objetivos estratégicos, e continue a crescer, a Universidade *DATASUL* segue no caminho da busca constante pela evolução e conhecimento.