



FORMAÇÃO PROFISSIONAL E COMPETÊNCIAS TECNOLÓGICAS DO ADMINISTRADOR: ALGUNS REFLEXOS DAS EXPERIÊNCIAS DE USO APLICATIVOS E SOLUÇÕES DE SOFTWARE¹

Amanda Aparecida Fonseca Cardoso (G ó UEM)
Álvaro José Periotto (Universidade Estadual de Maringá-UEM)

RESUMO

Os projetos pedagógicos dos cursos de formação de profissionais de nível superior são pautados, em sua concepção, por diretrizes formais que visam, em última análise, delinear um perfil desejável ao egresso. Entretanto, a execução dos mesmos é suscetível a contingências e subjetividades nas dimensões da organização didático pedagógicas, atuação do corpo docente e infraestrutura instalada. Para os cursos de graduação em Administração não é diferente e, mesmo que os conteúdos básicos sejam norteados por parâmetros nacionais próprios, a formação complementar se estabelece com alternativas e esforços para conciliar aspectos do contexto socioeconômico, flexibilidade, interdisciplinaridade e articulação da teoria com a prática, dentre outros. Em meio aos saberes, desenvolvimento de capacidades e valores, competência tecnológica se torna imprescindível em face de realidade de seus componentes ocuparem importância decisiva nos ambientes empresarial, dos governos e das entidades da sociedade organizada. Mesmo assim, as estratégias de intervenção na cadeia informação/construção de conhecimento/desenvolvimento de competências, invariavelmente ficam restritas aos dois primeiros elos, ou seja, às aulas expositivas e aos enunciados de projetos acomodados ao ambiente acadêmico. O presente trabalho posiciona uma alternativa para o terceiro elo dessa cadeia no escopo da Tecnologia da Informação nas organizações. A proposta envolve a difusão de aplicativos e soluções de software e as experiências pessoais de seu uso - não necessariamente em ambiente acadêmico - migradas para os ambientes corporativos. O texto descreve detalhes da proposta, destaca um desses *cases* e estabelece algumas considerações acerca do capital intelectual individualmente estabelecido nesse contexto e seus reflexos no conhecimento corporativo agregado.

Palavras-chave: Formação Profissional do Administrador. Competências Tecnológicas. Ambiente Corporativo.

1. INTRODUÇÃO

Embora a realidade evidencie a relevância das inovações tecnológicas nos ambientes sociais, as relações entre tecnologia e sociedade são extremamente complexas e apelam por debates,

¹ Artigo também publicado nos anais do evento 34ª SEMAD ó Semana do Administrador da Universidade Estadual de Maringá. Setembro de 2014.

para subsidiar as atividades acadêmicas, formativas de opinião e de pessoas que irão intervir na promoção do desenvolvimento da sociedade.

Nitzke e Franco (2014,1), reproduzindo as ideias de MEDEIROS e CINTRA (1999), posicionam as soluções comumente adotadas nos cursos onde a tecnologia tem papel central:

õ[...] o panorama mais frequentemente encontrado, principalmente nas áreas tecnológicas, é a simples transposição da prática tradicional para o meio digital, mantendo um modelo pouco flexível e de transmissão, que trata os alunos de forma uniforme e tendo o professor como fonte única do saber.õ

No campo de atuação profissional de graduados em Administração, há intenso emprego de soluções baseadas em tecnologia, desde simples aplicações operacionais ao suporte estratégico dos empreendimentos, o que sugere um direcionamento de sua formação por conteúdos que envolvam os diferentes aspectos nas relações do emprego dessas tecnologias e a realidade desses ambientes.

Recorrendo a Albertin e Albertin (2012), autores de referência nacional para os conteúdos de Tecnologia da Informação (TI) nas organizações, tem-se como õimprescindívelõ os estudos nas dimensões - e nas relações entre elas - de seu uso básico, benefícios e contribuições para o desempenho empresarial, governança e administração da TI e o papel dos executivos. Embora os autores não tenham explicitado, naturalmente se espera, não apenas dos futuros executivos mas de qualquer egresso, que possam seguir em trajetórias próprias nos direcionamentos profissionais que lhes sejam convenientes, que não se coloquem apenas como õusuáriosõ da tecnologia, mas assumam sua condição de ser reflexivo, detentor de raciocínio lógico, crítico e analítico, com capacidade de desenvolver e transferir conhecimentos, ou seja, que se constituam em profissionais adaptáveis e participativos do desenvolvimento sustentável da sociedade.

Em trabalhos anteriores, já consideramos a diversidade das construções das práticas e estudos da TI, enquanto atividade formativa, pautados por subjetividades e condições propícias, embora convergentes em suas finalidades. Consideramos que a competência tecnológica, desejável aos profissionais de administração precisa extrapolar o simples repasse do conhecimento meramente teórico, a complementação com leituras, a resolução de enunciados confortáveis ao ambiente acadêmico, ou mesmo as práticas e simulações realizadas nos laboratórios de informática instrumental. Alinhados com o posicionamento de Setzer (2013), consideramos que essa competência exige condições de abstração, com vivências e execução de projetos que permitam o efetivo desenvolvimento, no õmundo realõ, das competências pretendidas.

Tomando isso como referência e na expectativa de possibilitar meios para a construção de conhecimentos reflexivos sobre a TI nas perspectivas de sua adoção e de seus impactos, bem como potencializar o estabelecimento de competências nesse contexto, tomou-se por proposta *a identificação de aplicações que transitam entre o uso pessoal e o uso corporativo para, dentre elas, eleger uma que permita emergir em uma situação real de uso, promovendo avaliações acerca de sua adoção na execução do trabalho em ambiente corporativo.*

O presente artigo destaca uma aplicação exemplar dessa proposta, no emprego dos recursos da plataforma de trabalho online PODIO no departamento de vendas de intercambio da para organizações educacionais, do terceiro setor e associações da AIESEC, uma organização constituída por jovens universitários e recém-graduados, destinada a fomentar intercâmbios profissionais.

A proposta tem, portanto, conotação experimental e descritiva das situações vivenciadas, com análise subjetivada pela visão do participante da iniciativa.

Na sequência desse texto tem-se o detalhamento da vivência proposta, da plataforma de trabalho online e de seu contexto de uso, da aplicação realizada e dos resultados alcançados

para, ao final, tecer algumas considerações no contexto da abordagem da componente formativa.

2. CONTEXTO E DETALHAMENTO DA PROPOSTA

Embora na formação profissional do Administrador, os conteúdos afetos a TI sejam tratados no âmbito da formação complementar, o delineamento de um perfil de egresso com capacidades e habilidades alinhadas com a realidade das organizações exige abordagens que extrapolem o instrumental da informática para potencializar ações voltadas para práticas efetivas de construção do conhecimento gerencial e, sobretudo, desenvolvimento de competências, consideradas em um nível subjetivo que se estabelece além das simulações e do ambiente acadêmico, consubstanciando-se através de vivências em situações do mundo real.

Na tentativa de vencer os muros do ambiente acadêmico e somar experiências nos locais onde as empresas privadas, os governos e as entidades da sociedade organizada estabelecem suas rotinas. Notadamente, tais ambientes são densos no emprego de aplicativos e soluções de software, tanto no atendimento das demandas operacionais como nas ações gerenciais e estratégicas. Muitas dessas soluções são estabelecidas nos processos de migração de experiências pessoais no uso de aplicativos para a difusão e uso no ambiente corporativo.

Tais situações oferecem elementos ricos para o desenvolvimento de competências pessoais e repercutem nos ambientes organizacionais por agregar maior eficiência e valores significativos, que podem ser fundamentais também para a definição de novas estratégias e esboço de diferenciais viáveis no contexto corporativo.

Sob tais expectativas estabeleceu-se uma proposta de trabalho envolvendo o uso de aplicativos e soluções de software em situações que evidenciem aplicações que transitam das experiências pessoais para se efetivarem no ambiente corporativo.

Objetivamente foram traçadas as seguintes etapas sucessivas:

1. posicionar o contexto de percepção de situações que empregam a ferramenta e de suas potencialidades;
2. experimentar seus recursos consonantes às suas especificações em uma situação relevante para suas atividades pessoais;
3. envolver-se em uma situação problema em ambiente corporativo, elegendo e empregando recursos pertinentes para encaminhar uma solução;
4. dominar e ampliar o emprego de recursos em situações, disseminando suas experiências.

A análise sobre a adoção do aplicativo em ambiente corporativo em decorrência de experiências em aplicações pessoais envolve os aspectos da potencialização de competências profissionais delineadas para o indivíduo e de eficiência e valores percebidos no ambiente corporativo. Indicadores desses dois aspectos foram estruturados da seguinte forma:

- a. especificações (do fabricante) para uso do aplicativo;
- b. indique onde e como obter o aplicativo, bem como requisitos técnicos necessários a sua instalação e uso;
- c. recursos atrativos, motivações e potencialidades do aplicativo que despertaram seu interesse imediato;
- d. descreva uma situação problema, específica de seu interesse, em que tenha empregado exitosamente os recursos do aplicativo em conformidade com as especificações do fabricante;

- e. descreva uma situação problema, em que tenha se envolvido no emprego dos recursos do aplicativo em ambiente corporativo;
- f. Avalie a experiência e indique possíveis condições de uso do aplicativo a favor de maior eficiência ou geração de valores.

3. ESPECIFICAÇÕES E USO DO APLICATIVO

O PODIO é, na realidade, uma plataforma de trabalho online, na qual seus usuários podem criar áreas de trabalho para unir-se a grupos específicos, usar os recursos das redes para se comunicarem e trabalha mediante uso de um significativo conjunto de aplicativos, disponíveis em seu App Market, para organizar os projetos e processos empresariais.

É um produto de software livre e pode ser obtido por qualquer pessoa ou equipe que queira utilizar suas ferramentas diretamente no endereço eletrônico www.podio.com, fazendo o acesso vinculado a uma conta no Gmail, pelo Facebook, Live, GoToMeeting ou por um eMail funcional.

A plataforma PODIO foi criada com especificações para o gerenciamento de projetos e aplicações do tipo CRM (Customer Relationship Management), visando tirar a monotonia de ferramentas tradicionais e trazendo uma nova perspectiva de organização e facilidade na obtenção de informações. Além disso, ele apresenta possibilidade de compartilhamento de arquivos através de plataformas como é o caso do Google Drive.



Figura 1: Tela de acesso aos recursos da plataforma PODIO de trabalho online
Fonte: Imagem capturada do endereço www.podio.com

Estabelecido o acesso aos recursos da plataforma PODIO, o usuário deve criar ou ser inserido em uma área de trabalho, onde poderá ser realizadas as atividades. O indivíduo pode ser convidado para uma área de trabalho e o proprietário da mesma poderá classificar o novo entrante como administrador, membro regular, usuário básico e convidado, onde podem ser subdivididos em colaboradores ou usuários externos ó cada uma destas classificações

possuem diferenças quanto à liberdade de edição do aplicativo. E quando o indivíduo criar a sua própria área de trabalho, ele poderá convidar mais pessoas ou apenas para uso próprio. Na versão de licença livre, o PODIO estabelece algumas limitações. Caso o usuário queira ter mais liberdade e acesso a outros aplicativos internos variados e mais completos, ele deverá adquirir o PODIO Premium, onde serão cobradas taxas de manutenção ou também, se inscrever ou ser convidado para uma área de trabalho que já possua o PODIO Premium. Depois de inserido em uma área de trabalho, o usuário deverá criar aplicativos internos, que podem ser obtidos App Market ou App Builder (dando a possibilidade de adquirir aplicativos completos, apenas para customização ou ele poderá criar aplicativos novos, de acordo com a sua necessidade).

Nesta loja de aplicativos, eles estão divididos de acordo com a sua funcionalidade, como por exemplo: Project Management, Marketing, Legal & Finance, Event Manager, Sales & CRM, entre outros. Cada um desses aplicativos possui subgrupos de subaplicativos já formatados e criados por diversos usuários do PODIO mundialmente. Uma vez selecionado, basta apenas obter o pacote ou o aplicativo e o aplicativo já estará instalado na sua área de trabalho. Caso tenha alguma dúvida sobre as funcionalidades ou queira saber mais especificações, o PODIO fornece mais informações pelo suporte.

Da mesma forma, que a obtenção de aplicativos é muito simples, a desinstalação dos mesmos também é rápida, basta apenas ir até o que deseja apagar e concluir a operação.

A proposta central da ferramenta é audaciosa, buscando informações em fontes de diferentes formas e natureza para apontar soluções de gerenciamento de trabalho (ver figura 2): Com conteúdo, conversas e processos estruturados e agrupados em uma mesma ferramenta, o Podio fornece o foco e a clareza de que as pessoas precisam para trabalhar da melhor forma possível (PODIO.COM, 2014, s/p).



Figura 2: Proposta central da plataforma PODIO

Fonte: www.podio.com

Conforme destaca a figura 2, o grande potencial do Podio está calcado no foco de ações, fortalecimento das áreas de trabalho e centralização de ações. Isso porque o Podio, primeiramente, traz à tona as informações que as suas equipes precisam para dar continuidade aos projetos, enquanto que as funções de relatório facilitam a tomada de

decisões por parte da gerência (PODIO.COM, 2014, s/p). Adicionalmente, o trabalho assume uma condição personalizável, calcada na confiança dos líderes e prazer no trabalho, experimentado pelos demais funcionários: "Nossas áreas de trabalho avançadas acabam com as tarefas repetitivas, acelerando processos cruciais e permitindo que as pessoas se concentrem em atividades de extrema importância" (PODIO.COM, 2014, s/p). Do ponto de vista técnico de estruturação dos dados, estes podem migrar rapidamente a partir de outras ferramentas para uma composição integrada na empresa, objetivando "agrupar todos os seus processos" (PODIO.COM, 2014, s/p).

4. EMPREGO DO PODIO EM APLICAÇÕES PESSOAIS E CORPORATIVAS

Em conformidade com a proposta de obter indicadores de eficiência e valores percebidos no uso do aplicativo PODIO, a seguir são descritas duas situações problema, sendo uma delas de interesse individual e outra de emprego dos recursos do aplicativo em ambiente corporativo.

4.1 SITUAÇÃO PROBLEMA N.1: COLETA E ANÁLISE DE DADOS EM PROJETO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA

O PODIO foi utilizado para o desenvolvimento de um trabalho de iniciação científica na área de recursos humanos, onde a ferramenta principal era a de formulário online e armazenamento de dados. Ou seja, este formulário teve que ser criado e não apenas modificado que algum já estabelecido pelo PODIO.

O trabalho tinha o propósito de coletar informações sobre a socialização e processo seletivo em uma Empresa Junior X da Universidade Estadual de Maringá, assim, escolhemos o formulário online a fim de ser mais prática a obtenção dos dados e a escolha do PODIO para a realização foi devido à estética do formulário, onde este é mais simples e clean, mostrando mais profissionalismo que outras mídias, por exemplo. Este aplicativo era compartilhado com outra pessoa, participante da mesma pesquisa.

Analisando a experiência com o aplicativo, pode-se notar que a criação do formulário é de fácil manuseio e utilização, ele é simples de ser criado e tem a opção de colocar muitas informações, arquivos e textos de ajuda. A transformação do simples funcionário para um online também é muito prático, basta apenas usar a ferramenta de conversão. Caso houvessem erros ou precisássemos modificar alguma pergunta, o processo era simples e de atualização automática.

De acordo com o armazenamento de informações, no PODIO ela fica extremamente organizada e visualmente simples. Seus relatórios e filtros também são simples de se obterem, bem como o download do mesmo, porém em termos de dados quantitativos, o PODIO não faz a tabulação por meio de gráficos, o que se faz necessário outras ferramentas para a obtenção dos mesmos.

4.2 SITUAÇÃO PROBLEMA N.2: EMPREGO DOS RECURSOS DA PLATAFORMA DE TRABALHO ONLINE PODIO EM PROCESSO ORGANIZACIONAL DA AIESEC

A experiência em ambiente corporativo ocorreu na AIESEC, no departamento de vendas de intercâmbio para organizações (educacionais, terceiro setor e associações), onde a principal função do PODIO é organização e controle do CRM de ONGs e escolas de Maringá e região. Tem o objetivo de deixar os processos de abordagem e negociação documentados, a fim de não se perder informações e não haver duplicação de abordagens, além de possibilitar aos usuários a ciência do que esta acontecendo com cada organização.

A área de trabalho da AIESEC Maringá esta associada à área da AIESEC no Brasil, onde esta é paga, assim pode-se ter uma variedade de aplicativos novos e mais completos localmente.

Esta área de trabalho é compartilhada por 30 usuários, os quais possuem acesso de realizar modificações em aplicativos, fazer comentários, criar organizações, criar tarefas e dar upload em arquivos. Nela, se encontram 10 subaplicativos referentes ao banco de dados das ONGs e escolas, parcerias locais e internacionais, formulários online, armazenamento de documentos, calendário de atividades e auditoria de contas.

Na parte de banco de dados, é possível colocar diversas informações sobre as organizações externas, como nome, foco da mesma, nível de interesse no produto, projetos que possui, quem é o colaborador responsável pela venda, contato, telefone, email, CNPJ, endereço e ponto de referência, entre outros.

O PODIO possui um sistema de informativos integrado, a cada atualização todos os usuários que estejam, de alguma forma, envolvidos com a operação receberá uma notificação no próprio sistema (área de notificações) e no email (caso as configurações estejam compatíveis para esta ação). Estas notificações acontecem também, quando tarefas são delegadas ou o usuário é marcado em alguma publicação.

Para uso organizacional, o aplicativo é muito bem utilizado e integrado com todos os colaboradores que necessitam de informação. As atualizações são online e em tempo real, o que facilita a comunicação. O PODIO também disponibiliza um chat, ou seja, os usuários do sistema podem conversar e passar informações instantaneamente.

5. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS ALCANÇADOS DE USO DO AMBIENTE PODIO E SEUS APLICATIVOS NAS SITUAÇÕES PROBLEMA

O motivo de interesse pelo aplicativo para a realização do trabalho foi por ele ser uma ferramenta relativamente nova, ser prática, é uma ferramenta de gestão simples, por possibilitar compartilhamento de dados e por possibilitar seus usuários terem um maior controle sobre uma ferramenta flexível.

Com as pesquisas realizadas e a utilização prática do mesmo, pode-se observar que o PODIO é uma ferramenta que facilita a comunicação entre as pessoas e o trabalho em diferentes setores que precisam atuar juntos para entregar um mesmo resultado (já que ele possibilita integração de informações). E que ele é muito mais utilizado na área de vendas e de formação de banco de dados, onde se pode obter informações sobre fornecedores, endereços de clientes, estágio das operações, entre outros; porém, o aplicativo ainda pode modificar seus relatório, principalmente em relação aos dados quantitativos.

6. CONSIDERAÇÕES SOBRE A ABORDAGEM FORMATIVA E OS POTENCIAIS PARA O ESTABELECIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Diferentemente dos conteúdos próprios das áreas funcionais da Administração destinados à formação do profissional egresso de curso superior, os conteúdos afetos a TI são tratados no âmbito da formação complementar de um perfil que requer o desenvolvimento de um conjunto de habilidades necessárias para compreender as complexidades sistêmicas de uma organização, notadamente o raciocínio abstrato, e empregar técnicas, recursos analíticos e ferramentas próprias para encaminhar soluções de problemas.

Naturalmente tais requisitos não são atendidos unicamente dentro das fronteiras de seu curso, mas assumem o escopo de interesse, que na sociedade contemporânea se estabelece através

das redes sociais, das inovações tecnológicas e seus dispositivos de informação e comunicação e das experiências pessoais vivenciadas nos mais diferentes ambientes.

Dessa, ao pensarmos em estratégias para contemplar o terceiro elo da cadeia informação/construção de conhecimento/desenvolvimento de competências, tem-se que a necessária vivência de situações do mundo real encontra terreno extremamente fértil, preparado pela difusão de uma grande variedade de aplicações que chegam tanto para os indivíduos em suas necessidades específicas, como para as organizações, que buscam soluções para sua rotina de processos, seus projetos, ações gerenciais e estratégicas.

Como mencionado, na tentativa de vencer os muros e o conforto do ambiente acadêmico, repleto de conteúdos teóricos e situações simuladas, buscou-se por experiências vividas nos locais onde as empresas privadas, os governos e as entidades da sociedade organizada estabelecem suas rotinas, onde se verifica o emprego de vasta gama de aplicativos e soluções de software. Nesse contexto, as soluções transitam de experiências de uso pessoal de aplicativos para ganharem espaço de uso nos ambientes corporativos.

Nas situações problema de interesse próprio dos indivíduos, a sequência de ações de buscar aplicativos com especificações adequadas e avaliar requisitos, de investigar e experimentar as potencialidades (compreendendo suas limitações e vislumbrando possibilidades de aplicações análogas), e conduzindo exitosamente o emprego dos recursos, mesmo distante do ambiente acadêmico, o profissional está desenvolvendo as competências de reconhecer e definir problemas e equacionar soluções, desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico, abertura às mudanças e consciência da qualidade, dentre outras. Ainda que de forma simplória, pode-se considerar que seu capital intelectual observou importantes incrementos, e, da mesma forma, sua autoestima.

Experiências como essa estabelecem diferenciais de competências tecnológicas.

Tais competências são percebidas rapidamente nos ambientes corporativos e as experiências pessoais são reproduzidas em escala nos ambientes organizacionais. Nessas condições, mais uma vez e mesmo distante do ambiente acadêmico, o profissional prossegue desenvolvendo as competências, mais especificamente de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidiana para o ambiente de trabalho em seu campo de atuação profissional, revelando-se profissional adaptável, ou ainda, de transferir e generalizar conhecimentos e, evidentemente, desenvolver capacidade para elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações.

Nessas condições, tais experiências estabelecem diferenciais de competências tecnológicas para o Administrador.

Complementarmente, as organizações se apropriam de soluções de maior eficiência e que agregam valores significativos, na gestão de processos administrativos, controle e comunicação, especialmente. Também cabe considerar que componentes expressivos do conhecimento são estabelecidos, difundidos e podem projetar estruturas estáveis em seus respectivos contextos, o que determinaria sua institucionalização e seu agregar ao conhecimento corporativo.

7. REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L.; ALBERTIN R. M. M. Dimensões do uso de tecnologia da informação: um instrumento de diagnóstico e análise. **Revista de Administração Pública**. Rio de Janeiro, FGV, 46(1):125-51, jan./fev. 2012.

ANGELONI, Maria Terezinha (Org). **Organizações do Conhecimento: infraestrutura, pessoas e tecnologia**. São Paulo: Saraiva, 2002

BEAL, Adriana. **Gestão estratégica da informação: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

DRUCKER, Peter F. **A próxima sociedade e o Management**. São Paulo: Pioneira, 2003.

SETZER, V. W. Dado, Informação, Conhecimento e Competência. *Revista de Ciência da Informação* - n. zero dez/99. Disponível em http://www.dgz.org.br/dez99/Art_01.htm. Acesso em 02/08/2013.

NITZKE, Julio A.; FRANCO, Sérgio R. K. As tecnologias de informação e comunicação e a promoção da cooperação, em uma visão construtivista. 6 Congreso Iberoamericano, 4 Simpósio Internacional de Informática Educativa, 7 Taller Internacional de Software Educativo: IE-2002: Vigo, Universidade de Vigo, Servicio de Publicaciones, 2002. ISBN 84-8158-227-1. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1233859>>. Acesso em: 25/03/2014.

PODIO.COM. Disponível em: <<https://podio.com/>>. Acesso em: 25/03/2014.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2000.