

## Plataformas de treinamentos on-line: uma avaliação dos usuários quanto a sua efetividade

Beatriz Ferreira Teixeira<sup>1</sup>

Bruna de Carvalho Timóteo<sup>2</sup>

Arnaldo de Ávila Quintão<sup>3</sup>

Mariana Pessoa Mascarenhas<sup>4</sup>

Elaine Cecilia de Lima Oliveira<sup>5</sup>

Jacyara Aline Moreira Santos<sup>6</sup>

### Como citar

TEIXEIRA, B. F. et al. Plataformas de treinamentos on-line: uma avaliação dos usuários quanto a sua efetividade. *LIBERTAS: Rev. Ciênc. Soc. Apl.*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 277-313, ago./dez. 2020.

**Resumo:** Com o avanço tecnológico e mudanças ocorrendo frequentemente no mundo, acentuadamente neste momento do COVID-19, a opção de capacitação por plataformas digitais faz com que as empresas intensifiquem cada vez mais os treinamentos on-line. Diante deste cenário, buscou-se conhecer a percepção de usuários quanto a efetividade dos treinamentos por plataformas on-line. Este artigo trata-se de uma pesquisa quantitativa utilizando a escala likert, descritiva, por meio da aplicação de pesquisa de opinião aplicada por redes sociais. Como principais resultados constatou-se que, a modalidade on-line é uma alternativa que proporciona facilidades. Na opinião dos usuários interferências no ambiente podem atrapalhar na realização dos treinamentos. A pesquisa revelou também as principais vantagens dos treinamentos on-line, sendo elas a flexibilidade, menores custos e acessibilidade, e como desvantagens, a impossibilidade de

1 Graduada em Administração de Empresas pela Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira – FUNCESI, Brasil, beatrizferreira23@gmail.com.

2 Graduada em Administração de Empresas pela Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira – FUNCESI, Brasil, bruna\_carvalho.15@hotmail.com.

3 Mestre em Administração de Empresas, Fundação Comunitária de Ensino Superior de Itabira – FUNCESI, Brasil, arnaldo.quintao@funcesi.br.

4 Mestra em Administração de Empresas pela Faculdade Novos Horizontes. Especialista com MBA em Gestão Estratégica da Logística e Produção pelo Uni-BH e Bacharel em Administração de Empresas pelo Centro Universitário Newton Paiva.

5 Graduada em Matemática pelo Centro Universitário de Belo Horizonte, graduada em Pedagogia pela Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Belo Horizonte, graduada em Engenharia pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais e Mestrado em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

6 Mestre em Administração - Fundação Pedro Leopoldo. Pós Graduação em Gestão Fiscal e Tributária Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Bacharel em Ciências Contábeis com ênfase em Controladoria - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

interação e troca de experiência, interferência do ambiente e maior disciplina. A maioria dos respondentes se sente satisfeito em realizar treinamentos on-line e afirmaram que suas empresas praticam esta modalidade numa relação média aproximada de 80% treinamentos on-line e 20% presencial. Há facilidade em absorver o conteúdo, as expectativas foram atendidas, e consideram aptos a aplicar o que foi aprendido concluindo a efetividade do treinamento on-line. Porém quando se comparado a maioria ainda acha que o treinamento convencional é mais efetivo. Na atual situação de pandemia, tendo em vista o ambiente de trabalho em casa, como sugestão torna-se importante aprofundar o estudo aplicando novas pesquisas pelo método qualitativo que poderia revelar com mais detalhes as interferências e dificuldades servindo como base para melhorias futuras.

**Palavras-chave:** Efetividade; Treinamentos *on-line*; Plataformas digitais.

### *Online training platforms: an evaluation of users regarding their effectiveness*

**Abstract:** With technological advances and changes occurring frequently around the world, especially on this moment, due to COVID-19, the option of education using digital platforms makes companies intensify online training. In view of this scenario, we sought to know the perception of users about the effectiveness of training through online platforms. This article is a quantitative survey using likert scale, descriptive, through the survey application applied by social networks. The results showed that an online modality is an alternative that provides resources. In users opinion, environment interference can hinder the training. The survey also revealed the main advantages of online training, like flexibility, lower costs and accessibility. In the other hand, an impossibility to interact and exchange experiences, interference from the environment and greater discipline are some disadvantages. Most respondents are satisfied with conducting online training and say that their companies practice this modality about 80% of online training and 20% of presence. It is easy to absorb the content, the expectations were met, and they feel ready to apply what they learn, which complete the effectiveness of online training. However, most people still think conventional training is more effective. In the current pandemic situation, given the work environment at home, as suggested, it is important to deepen the study using new research with qualitative method that could reveal in more detail interferences and difficulties, as a basis for future results.

**Keywords:** Effectiveness; On-line training; Digital platforms.

## **1 INTRODUÇÃO**

Vê-se, dia após dia, um aumento da presença e da importância da tecnologia ao redor do mundo, nos mais variados setores. São presenciadas mudanças constantes como a transformação digital e essas influenciam na estrutura organizacional trazendo novas possibilidades, processos e ferramentas. O fator educacional também sofreu impacto com a transformação digital, Masetto e Behrens (2004) propõem que as novas tecnologias

educacionais sejam instrumentos como a informática, computador, *internet*, data show, entre outros recursos digitais que auxiliem em tornar processo educacional mais eficaz, e hoje em dia a educação é bastante observada nas empresas tendo grande importância para desenvolvimento de atividades que possibilita conhecimento, aquisição de valores do indivíduo como profissional, que desempenha trabalhos de qualidade e tomam as decisões cabíveis a sua função. Com as tecnologias cada vez mais rápidas e integradas surge a fase de educação pela internet, que ajuda na falta de tempo, modo de economia, e ganho de agilidade que contribuem para que pessoas físicas e jurídicas invistam no treinamento *on-line*, ou seja, a importância das tecnologias na educação é que caminha para uma inovação mais acessível e com custos bem menores, pois a integração corporativa com as instituições de ensino está crescendo muito nos últimos tempos.

A relevância deste assunto se deve ao fato de que os cursos *on-line* se polarizaram no país nos últimos anos e se tornaram alternativa bastante procurada pelos brasileiros. A iG São Paulo publicou em abril/2017 no site Último Segundo, uma pesquisa realizada pela NZN *Intelligence*, mostra que 90% dos brasileiros usuários da *internet* estão propensos a realizar algum tipo de curso *on-line* e dentre eles 61% já fizeram. Os dados ainda apontaram os desafios da profissionalização *on-line*. Entre aqueles que jamais realizaram curso *on-line*, 45% apontaram desconfiança acerca da qualidade do ensino como o principal motivo.

As empresas buscam sempre qualificar seus funcionários, e perante este fato várias organizações optam por fazer treinamento dos integrantes da empresa utilizando plataformas digitais. A revista T&D de Gestão de Pessoas, em sua 12ª edição, publicou um artigo sobre O Panorama do Treinamento no Brasil 2017-2018 mostra que em nosso país, 87% das empresas têm orçamento separado para treinamento e desenvolvimento. Elas investem, em média, R\$ 788 por colaborador a cada ano. E boa parte da capacitação é realizada por meio da EAD corporativa. A maioria das organizações aderiu à educação a distância: 77% empregam essa modalidade de algum modo para a qualificação de pessoal.

Porém, ainda existe fortes barreiras a serem superadas para que a educação *on-line* seja utilizada de maneira mais ampla e eficiente como forma de treinamento de funcionários (Ikeda e Cavalheiro, 2005), tornando-se importante mensurar a efetividade da aplicação dos cursos e eficácia do aprendizado.

No final do ano de 2019, o Brasil e o mundo começaram a enfrentar um momento de pandemia de COVID-19 <sup>7</sup>. Está sendo vivenciada uma pandemia em todos os aspectos: de saúde, social, comportamental, empresarial e outros. A nível mundial, o medo do surto resulta em empresas optando por evitar atividades presenciais que poderiam expô-las ao risco de infecção. Diante disto as empresas vem intensificando formas de trabalho por meio de recursos de plataformas *on-line*. Neste aspecto enquadra-se também a capacitação *on-line*. Percebe-se que esta forma de treinar funcionários ficará cada vez mais frequente, e será importante para as empresas saber como sua eficiência é percebida pelos usuários, para sua melhoria contínua.

Diante deste cenário, esta pesquisa propõe a seguinte pergunta: Qual a percepção de usuários de treinamentos *on-line* quanto a sua efetividade para treinamento e desenvolvimento profissional? Portanto, o objetivo geral deste estudo é conhecer a percepção das pessoas quanto a efetividade das plataformas de treinamentos *on-line*. Para responder ao objetivo geral, estabeleceu-se dois objetivos específicos: a) Descrever o perfil dos usuários de treinamentos *on-line* e b) Conhecer a percepção dos usuários de treinamentos *on-line* sobre a efetividade dos mesmos.

O trabalho pode ser uma referência de pesquisa para diversos órgãos, grandes e pequenas empresas, pois reúne informações que podem contribuir para melhoria da implantação de treinamento *on-line* para seus funcionários, ajudará também as redes de ensino que prestam serviços especializados em gestão de pessoas, trabalhando com soluções de impacto, estratégias e inovação dentro das organizações, além de trazer contribuição na área acadêmica possibilitando aos alunos aperfeiçoamento e qualificação no âmbito empresarial em que o estudo poderá ser utilizado como fonte de pesquisa para compreensão de treinamento e desenvolvimento organizacional acerca de mensurar sobre a eficácia dos treinamentos on-line.

Este artigo se dividiu em cinco partes, apresentando na primeira parte a introdução, contendo seus objetivos, contextualização e sua relevância. Já a segunda parte o referencial teórico embasado com vários autores. A terceira apresenta metodologia de

---

<sup>7</sup> Doença respiratória causada pelo Corona Vírus da síndrome respiratória aguda grave.

pesquisa utilizada, a quarta parte descreve os resultados obtidos e a quinta as considerações finais.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Recursos Humanos e competitividade**

Antigamente as empresas viam os funcionários como máquinas, segundo Soviensi e Stigar (2008), o departamento de RH atuava de forma mecanicista de maneira que a visão do empregado prevalecia à obediência a execução da tarefa, e ao chefe o controle centralizado. Hoje em dia tudo mudou, Chiavenato (2000) diz que as pessoas deixam de ser o desafio para se tornar a vantagem competitiva, ou seja, o funcionário é visto como parte da organização, peça chave para a confecção de produtos ou serviços das organizações, deixam de ser o problema para ser a solução de seus problemas.

O departamento de Recursos Humanos passou a ser uma área de extrema importância para todas e quaisquer organizações. Segundo Pfeffer (1994) com a globalização do mercado mudanças surgiram, impactando assim na maneira de uma empresa gerenciar seus funcionários sendo considerado um elemento de vantagem competitiva.

O impacto da tecnologia e as rápidas mudanças se tornaram os maiores desafios externos, e a vantagem competitiva das empresas está na maneira de buscar qualificação utilizando o conhecimento das pessoas de modo rápido e eficaz, na busca de soluções satisfatórias e de novos produtos e serviços inovadores. O profissional de Recursos Humanos tem o papel de aplicar técnicas de treinamento que estão relacionadas ao conhecimento, sendo um importante fator para alcance de metas e conquistas empresariais. Neste sentido Cardoso; Machado (2008), diz:

Na busca por diferenciação diante de cenários econômicos cada vez mais competitivos, as organizações vêm utilizando o conhecimento como principal recurso para atingir seus objetivos, o que aumentou a atenção das empresas com relação a importância desse ativo intangível. (CARDOSO; MACHADO, 2008).

Sendo assim, com a tecnologia sempre em crescimento trouxe ao setor de Recursos Humanos, novas abordagens dentre eles na forma de Treinamento e Desenvolvimento (T&D). Para esta atividade, é possível se utilizar um modelo de aprendizagem rápido e

eficiente, que a principal ferramenta de estudo é a *internet*: o *e-learning*<sup>8</sup>. De acordo com Chiavenato, (1999, p.10):

Nas últimas décadas, houve um período turbulento de mudanças sociais, tecnológicas, econômicas, culturais e políticas. Essas mudanças e tendências trazem novas abordagens, mais flexíveis e ágeis, que devem ser utilizadas para garantir a sobrevivência das organizações. Os profissionais de RH devem saber lidar com mudanças, se querem realmente contribuir para sua organização. São mudanças que se multiplicam exponencialmente e cujas soluções impõe novas estratégias, programas, procedimentos e soluções. (CHIAVENATO, p.10, 1999).

Neste pensamento, o setor de Recursos Humanos tem o objetivo de proporcionar a organização soluções para que os seus funcionários possam desempenhar da melhor forma o seu trabalho, atento ao ambiente externo e interno. Inserir programas de treinamentos ágeis e eficientes de forma a gerar conhecimento e qualificação dos colaboradores. Pessoas mais qualificadas produzem mais e solucionam melhor os problemas garantindo a competitividade que conforme Fischer (1998) tem uma missão de lidar com a subjetividade do trabalhador e a cultura organizacional visando alcançar os objetivos empresariais, acompanhando as mudanças, inovando cada vez mais junto com o ambiente externo fazendo-se necessário treinar seus funcionários mediante a necessidade vista.

## 2.2 Gestão de conhecimento

O conhecimento é um fator fundamental para o desenvolvimento das organizações para a produção, aprendizado e aplicação do conhecimento. Tanto o conhecimento adquirido (aprendizado) quanto a disseminação da informação (aplicação), que em uma economia baseada no conhecimento, a educação de pessoas se faz necessária para ampliar condições técnicas de trabalho e proporcionar maior rapidez na solução de problemas. A Gestão do Conhecimento é um sistema integrado para o desenvolvimento do conhecimento e da competência coletiva, ampliando o capital intelectual das pessoas e da organização (SABBAG, 2007).

Na era da informação, a gestão do conhecimento ajuda no alcance da vantagem competitiva na economia global através do desenvolvimento de ferramentas como

---

<sup>8</sup> Aprendizagem eletrônica.

inteligência artificial, gerenciamento da informação, entre outros. Na visão da nova gestão de conhecimento entendem que o conhecimento é um processo, baseado em competências, habilidades e atitudes (GONÇALO; BORGES, 2010).

Na sociedade contemporânea a era da informação, a globalização, as mudanças e avanços tecnológicos estão entre as principais causas da evolução e transformação do setor educacional brasileiro que passa a ter a necessidade de mudanças para adequar às demandas contemporâneas visando atender objetivos e expectativas educacionais e de mercado de trabalho. Guns (1998), destaca que muito tem sido escrito a respeito do impacto da era da informação sobre as organizações. Executivos, gerentes e trabalhadores de linha de frente enfrentam, igualmente, quantidades gigantescas de informações. A busca pelo conhecimento, pelo aprendizado, passa a ser, fator importante para indivíduos e organizações.

A empresa como instituição de ensino e produtividade tem crescido na compreensão para desenvolvimento e agente da inovação. Com isso tem o papel de enfatizar a importância do aprendizado para conhecimento e adquirir ensino dos seus empregados. Segundo Eboli (2004), exige-se cada vez mais das pessoas, em todos os níveis hierárquicos, uma postura voltada para o autodesenvolvimento e à aprendizagem contínua. É preciso se atualizar e capacitar para ser trabalhador e gestor, coordenando seus próprios recursos, decisões, informações e tecnologias.

Para a inovação nesta área, novos instrumentos e recursos serão necessários, entre eles a entrada da comunicação como a *internet* e a capacitação docente para o domínio das novas tecnologias.

Contudo, as organizações precisam adotar práticas favoráveis à criação e ao desenvolvimento do conhecimento, definindo políticas e práticas que propiciem a criação e o desenvolvimento do conhecimento. Torna-se, portanto, imperativo às empresas, a reconstrução e atualização dos programas de capacitação e desenvolvimento, em conformidade com os novos cenários nos quais estão inseridas, atitudes de inovação e diferenciação por parte dos gestores nos processos de qualificação, voltados à gestão das pessoas (PACHECO, 2005).

## 2.3 Treinamentos on-line

Mediante ao treinamento de novos integrantes ou vista necessidade de aplicar em integrantes já incluídos na organização, a organização se mostra a apoiar e estimular as pessoas e desenvolve-se um diferencial competitivo que traz vantagens em cima de outras empresas que não se preocupam em aplicar em suas empresas. Dutra (2009, p. 101) diz:

A questão do desenvolvimento das pessoas na organização moderna é fundamental para a manutenção e/ou ampliação de seu diferencial competitivo [...] as organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas, como forma de manter suas vantagens competitivas. (DUTRA, 2009, P. 101).

Os meios utilizados como as mídias, rádio e televisão estão sendo substituídos pelo ensino *on-line* chamado *e-learning*, e através dele que a comunicação informatizada possibilita o aumento da infraestrutura para o escopo do ensino a distância. Conforme destacam Abbad, Zerbini e Souza (2010), os treinamentos mediados por computador e pela *web* tornam-se cada vez mais frequentes na capacitação e qualificação profissional. Segundo Tarouco (2003), a tecnologia de informática e comunicação permite criar material didático usando multimídia e interatividade que tornam mais efetivos os ambientes de ensino-aprendizagem apoiados nas tecnologias da informação e comunicação.

O ensino através da *internet*, possibilita para empresas uma forma de treinar seus funcionários. Conforme refere Zerbini (2005), treinamento *on-line* pode ser compreendido como:

Um conjunto de ações educacionais sistematicamente planejadas, desenvolvidas na maior parte do tempo no contexto da flexibilidade espacial e temporal entre professor e aluno, de sincronidade e assincronidade, interação e interatividade e de abertura em espaços físicos, utilizando-se de meios tecnológicos, tais como material impresso, CD Rom, Internet, Intranet, vídeos, *webconferências*, entre outros, que facilitam o aperfeiçoamento por meio do auto-gerenciamento da aprendizagem do indivíduo.

Na concepção de Lago e Santos (2005), a ideologia do treinamento *on-line* tem como princípio a facilidade de acesso. Para Moram (2009); Mugnol (2009) essa modalidade de treinamento por meio de plataformas *on-line* proporciona flexibilidade de tempo e espaço, não exigindo a presença em local e horários em que a aula for ministrada, podendo mesmo ser acessada por meio de um computador, facilitando assim o acesso à educação.

Segundo Lemos (2003) as vantagens do treinamento *on-line* são tão sedutoras como por exemplo, aprender mais, melhor e mais rápido.

A revista T&D de Gestão de Pessoas, em sua 12<sup>a</sup> edição, publicou um artigo sobre “O Panorama do Treinamento no Brasil 2017-2018”, mostrando que os treinamentos presenciais caíram 11%; e no formato EAD/ *e-learning* aumentaram 9%. Para completar esta tendência, o número de empresas que não utilizam de EAD/ *e-learning* caiu 4%. O setor de serviços são os que mais utilizam o treinamento misto (10% on-line e 11% presencial).

Mesmo se revelando uma excelente alternativa, o treinamento *on-line* ainda enfrenta vários desafios que impactam no contexto de estudo de aluno, e afetam a participação e o rendimento nos cursos colocando em dúvida sua efetividade na percepção dos usuários da modalidade. Segundo Gadotti (2009), ainda há pessoas que apresentam preconceito em relação a cursos realizados a distância e outras que resistem a tais cursos em função da dificuldade de adaptação e uso das novas tecnologias. Tanto para as pessoas quanto para as organizações, Bricchi (1998) diz que a resistência individual à mudança é um obstáculo que precisa ser ultrapassado a fim de que o treinamento promova sucesso e satisfação a ambas as partes engajadas na sua execução.

É preciso considerar que os indivíduos que possuem dificuldades em relação ao manejo dos elementos eletrônicos apresentam maior chance de se evadir de tais programas educacionais (SILVA; TOMAZ, 2006; ALMEIDA, 2007), podendo excluir os indivíduos que não possuem habilidades escritas ou domínio do computador (VARGAS; LIMA, 2004). Portanto, os funcionários de uma organização devem estar familiarizados com os recursos de informática, e pessoas com mais habilidades de usar ferramentas *on-line* e que percebem a educação a distância como promotora de uma aprendizagem útil e flexível tendem a estar mais satisfeitas com esse tipo de ensino (SAHIN; SHELLEY, 2008).

Outros desafios a serem mencionados quanto a aplicação do ensino *on-line*, são em relação a restrições presentes no ambiente onde o método será realizado, tais como: tarefas incompatíveis com o estudo, ruídos, interferências e interrupções, pressões de tempo e falta de apoio dos gestores (ZERBINI; ABBAD, 2010).

Desta forma a tecnologia ainda gera resistência, pois traz mudanças que deixam as pessoas desconfortáveis. São demandadas pesquisas que não focalizem apenas o funcionamento das mídias na educação a distância (ROMISZOWSKI, 2009), mas também as atitudes das pessoas em relação a essa modalidade educacional, inclusive em ambientes corporativos (ZERBINI; ABBAD, 2010).

Para diminuir os custos com treinamentos e torná-los ainda mais acessíveis aos seus funcionários, muitos gestores estão migrando suas áreas de treinamento tradicional para o *e-learning* (CASTANHA, 2016), que possui vantagens e desvantagens a serem levadas em consideração:

Quadro 1 – Vantagens e Desvantagens *E-learning* no Treinamento e Desenvolvimento

| VANTAGENS                                                           | DESVANTAGENS                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Personalização dos conteúdos transmitidos                           | Necessidade de maior esforço para motivar alunos                                                                                         |
| Facilidade de acesso e flexibilidade de horário                     | Exigência de maior disciplina e auto-organização por parte do aluno                                                                      |
| O ritmo de treinamento pode ser definido pelo próprio usuário       | A criação e o preparo do curso <i>on-line</i> são, geralmente, mais demorada do que a do treinamento                                     |
| Disponibilidade permanente dos conteúdos do treinamento             | Não gera a possibilidade da existência de <i>insights</i> e vínculos relacionais, que somente o processo de interação presencial permite |
| Custos menores quando comparados ao treinamento convencional        | O custo de implementação da estrutura para o desenvolvimento do programa é alto                                                          |
| Redução do tempo necessário para o aprendizado                      | Dificuldade técnica relativa à <i>internet</i> e a velocidade de transmissão de imagens e vídeos                                         |
| Possibilidade de treinar um grande número de pessoas ao mesmo tempo | Limitação no desenvolvimento social do aluno                                                                                             |
| Diversificação da oferta de cursos                                  | Limitação em alcançar objetivos na área efetiva e atitudinal, pelo empobrecimento da troca direta de experiência entre professor e aluno |

Fonte: Revista Aprender (2003).

Essa migração no processo de treinamento tradicional para *on-line* pode gerar no funcionário resistência que para Robbins (1999), pode se qualificar como individual e organizacional. As fontes de resistência individual relacionam-se às características subjetivas e pessoais dos indivíduos e envolvem aspectos como: hábitos, necessidades, características de personalidade, inseguranças, grau de conhecimento e questões econômicas. As fontes de resistência organizacional encontram-se direcionadas aos aspectos globais, envolvendo a organização como um todo, e relacionam-se à inércia estrutural e do grupo, ao foco restrito da mudança e às percepções de ameaça advindas da mudança.

Para Bricchi (1998), as pessoas sofrem com o desconforto ou insegurança gerados por fatores relacionados indiretamente com o treinamento. Para que o treinamento dê resultados não pode abster da vontade do ser humano de apreender, reciclar-se e mudar. É importante atentar-se para pontos como as percepções do funcionário e da empresa quanto ao que precisa ser melhorado, o funcionário deve ter potencial e estar motivado para aprender, além de ter suas ansiedades e medos detectados.

Outra variável que deve ser levada em consideração em relação as ações de treinamento e desenvolvimento, é o suporte na aplicação do treinamento, que exercem influência positiva sobre os resultados de treinamentos. O suporte organizacional a empregados que participam de treinamentos *on-line*, é de extrema importância para o aprendizado. Os resultados da pesquisa de Almeida (2007) indicam que a falta de suporte da organização ao estudo pode levar à evasão. Em estudo de Coelho Jr., Abbad e Vasconcelos (2008), a falta de suporte à aprendizagem esteve relacionada negativamente com transferência de um treinamento *on-line*.

É necessário que os professores e os responsáveis pelo desenvolvimento do treinamento a distância estejam capacitados para repassar as informações e os treinamentos, pois sem um bom planejamento pode acarretar problemas no desempenho do colaborador (DIAS; LEITE, 2010).

Enfim, em um mundo cada vez mais competitivo, a modalidade de treinamento *on-line* é capaz de viabilizar alternativas para melhorar o processo de educação profissional. Os programas de Treinamento e Desenvolvimento *on-line* tornam-se mais uma opção para um mundo moderno sem barreiras para a informação, de forma ágil, que prepara a organização para uma reformulação dos tradicionais programas de treinamento e capacitação de pessoal.

### 3 METODOLOGIA

A metodologia Segundo Fonseca (2002), *methodos* significa organização, estudo sistemático, pesquisa, investigação; ou seja, metodologia é o estudo da organização, dos caminhos a serem percorridos, para se realizar uma pesquisa ou um estudo, ou para se fazer ciência. A abordagem de pesquisa utilizada é a quantitativa, de modo a garantir a precisão dos resultados, compreender a visão de uma maioria de usuários de

treinamentos *on-line*, trabalhando com variáveis que podem assumir diferentes valores, indicando probabilidades, percentuais, desempenho que pode-se estimar sobre treinamento *on-line*, negativamente ou positivamente perante sua eficácia.

A pesquisa utilizada tem o intuito de descrever as características de uma população que utilizam ou já utilizaram plataformas de treinamento *on-line*, tendo assim uma abordagem descritiva, podendo-se aplicar técnicas de pesquisa para comparar treinamentos presenciais e via plataformas digitais. Sobre a pesquisa descritiva, VERGARA (2004, p. 47) afirma que:

“expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Pode também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Não tem compromisso em explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação”. VERGARA, (2004, p. 47).

Foi utilizado neste artigo como método a pesquisa de opinião. Esta modalidade de pesquisa permite tratar de temas do cotidiano, como verificar tendências da opinião das pessoas por meio da manipulação de dados, das opiniões contra ou a favor de temas (MANZATO; SANTOS, 2012). Como instrumento de coleta apresenta-se um questionário estruturado dividido em dois blocos, sendo o bloco I para conhecer o perfil dos respondentes e o bloco II questões da pesquisa composto por 17 questões, sendo 13 delas em escala Likert. Segundo Likert (1932), a escala de verificação consiste em tomar um construto e desenvolver um conjunto de afirmações relacionadas à sua definição, para as quais os respondentes emitirão seu grau de concordância a partir de cinco categorias que vão de “Discordo Totalmente” a “Concordo Totalmente”. As perguntas tem o objetivo de recolher e registrar os dados, de forma que possam ser avaliados posteriormente, a fim de se obter embasamento para a pesquisa, e gerar um conhecimento sobre efetividade da utilização de plataformas *on-line*, para treinamento desenvolvimento profissional.

A aplicação dos questionários se deu pelo aplicativo *Google Forms*, encaminhado por meio de redes sociais (*Instagram, Whatsapp, LinkedIn e Facebook*). Foi utilizado como tratamento de dados a estatística básica e contou com uma amostra de 1177 respondentes.

Com a aplicação do questionário foram encontradas dificuldades com relação a abordagem face a face dos indivíduos, encontrar pessoas que já utilizaram a metodologia,

por isso foi utilizado a aplicação via questionário eletrônico e foram encontradas algumas limitações. EVANS; MATHUR, (2005); LITVIN; KAR, (2001); GORMAN, (2000) *apud* VASCONCELLOS; GUEDES (2007), cita algumas das principais desvantagens da realização de pesquisa via *Internet* como: Impessoalidade e problemas de privacidade, dificuldade de incluir incentivos para envio da resposta formulários menos atrativos, resultado da falta de formatação e de flexibilidade no *layout* baixo índice de resposta, menores que todos os outros métodos de aplicação de questionário e baixa confiabilidade nos dados.

## 4 ANÁLISE DE DADOS

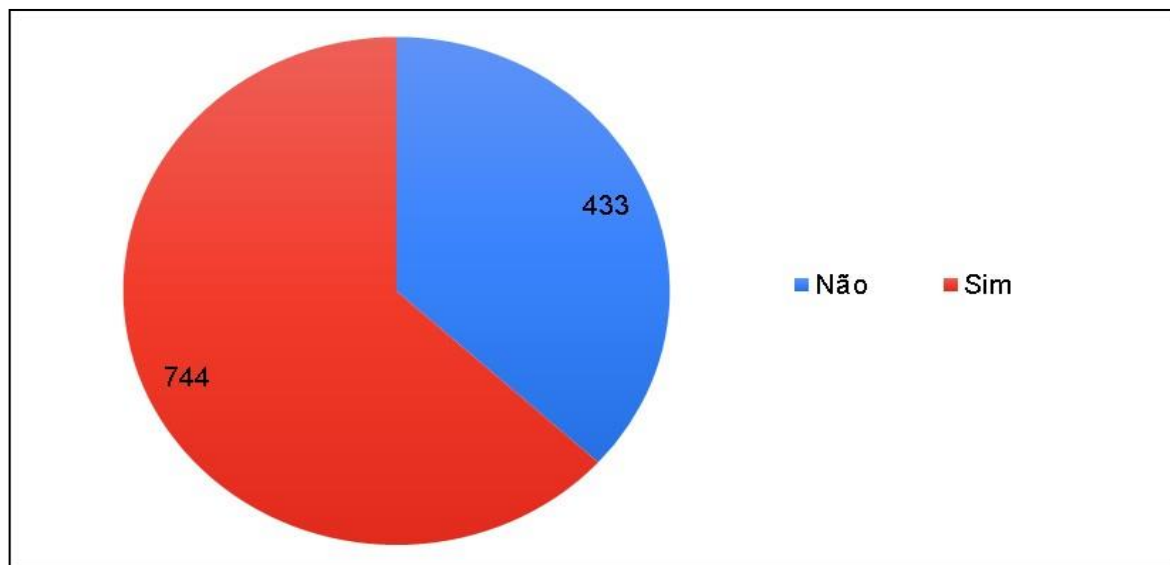
As tecnologias cada vez mais rápidas e integradas contribuíram para o surgimento de educação pela *internet*. Várias empresas atualmente buscam treinar seus funcionários através de plataformas *on-line*. A pesquisa aplicada através de questionário obteve os dados necessários para realizar uma análise descritiva dos resultados, tendo como objetivo conhecer a percepção de usuários de treinamento *on-line* e gerar um conhecimento sobre a efetividade da sua utilização. Esta análise se iniciará pelas informações relativas ao perfil dos respondentes e em seguida se fará a análise dos dados da pesquisa.

### 4.1 Descrição do perfil dos respondentes

O período de coleta de dados foi do dia 3 de abril a 14 de maio de 2020, sendo os seis primeiros dias empregados como teste, cujos dados foram descartados desta análise.

No primeiro bloco, a pesquisa realizou-se o seguinte questionamento: “Você já participou de algum tipo treinamento organizacional via plataforma *on-line*?” Caso a resposta tenha sido “Não”, a participação do respondente se encerrava neste ponto. O gráfico 1 demonstra o número de pessoas que afirmaram já ter utilizado de plataformas *on-line*, bem como o número de pessoas que afirmaram nunca ter utilizado.

Gráfico 1 - Você já participou de algum tipo treinamento organizacional via plataforma *on-line*?



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

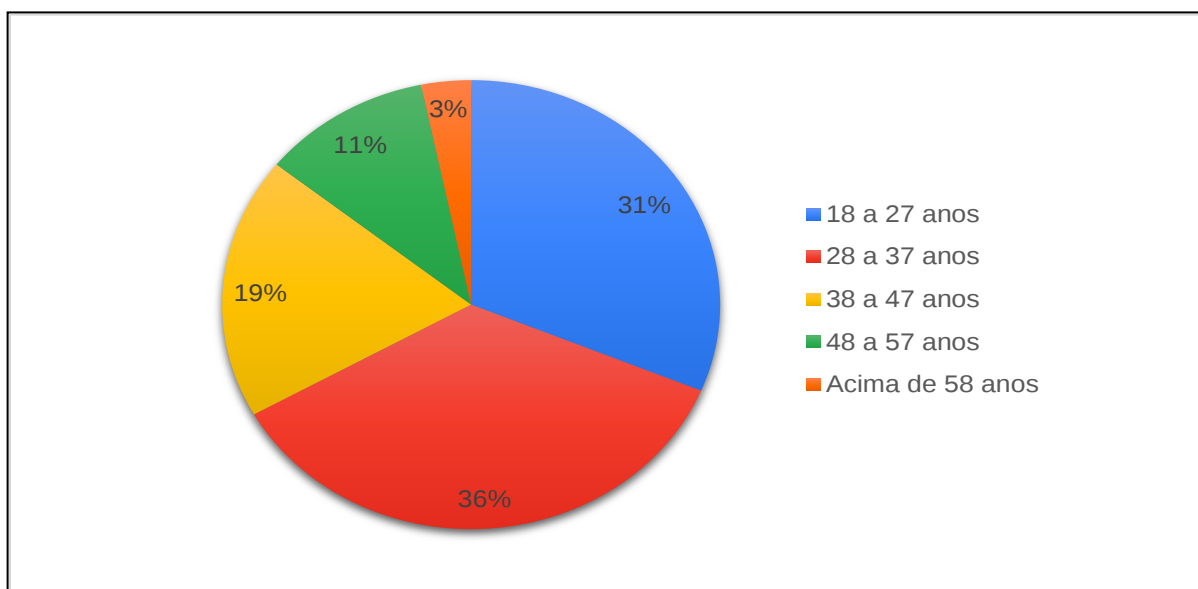
Portanto a análise dos dados de pesquisa se deu sobre as respostas das 744 pessoas que afirmaram ter utilizado de plataformas *on-line* para treinamentos.

Ainda no primeiro bloco, o questionário apresenta questões referentes ao perfil dos 744 usuários de treinamentos *on-line* caracterizando-os com as seguintes informações: gênero, idade, escolaridade, região, tempo de inserção no mercado, setor da economia e empresa.

Em relação ao gênero dos participantes, 60% correspondem ao gênero feminino e 40% representam o gênero masculino. A região a qual obteve maior incidência foi a Sudeste com 76%. Das outras regiões 6% são do Centro-oeste, 4% do Nordeste, 4% do Norte e 10% são da região Sul do País.

No que diz respeito a idade dos respondentes, foram estabelecidos cinco grupos de faixa etária conforme demonstrado no gráfico 2, destes grupos 67%, ou seja, mais da metade dos entrevistados tem entre 18 a 37 anos.

Gráfico 2 – Idade dos respondentes

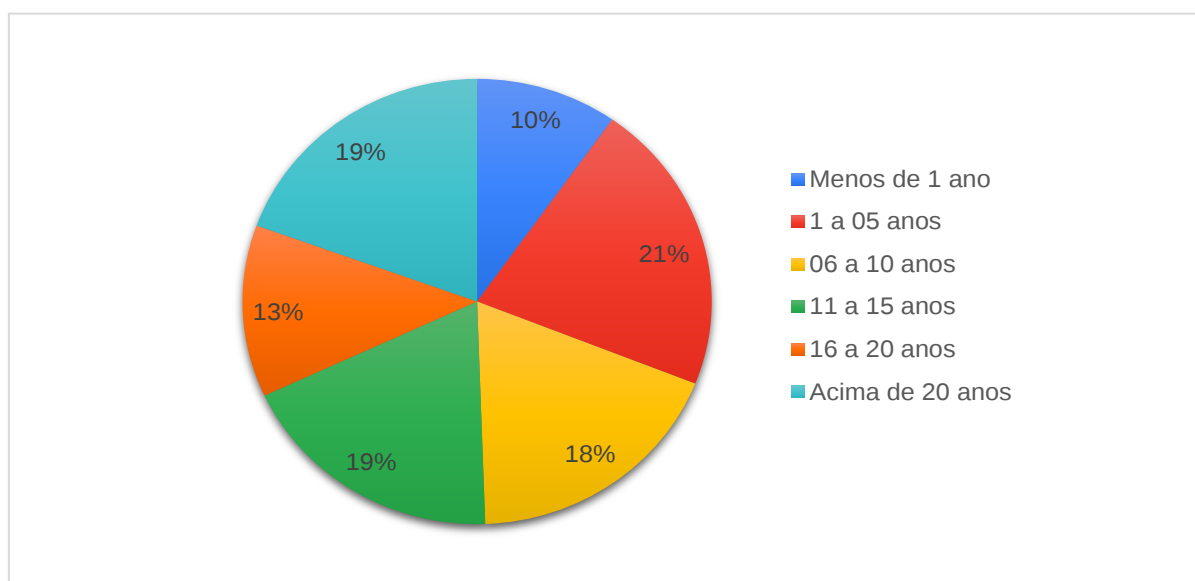


Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Acerca do grau de escolaridade dos entrevistados, pode-se observar que a maioria (86%) possuem ensino superior, sendo destes, 55% completo. 13% possuem ensino médio completo, e 3% não concluíram o ensino médio.

O questionamento acerca do tempo de inserção no mercado, ilustrado no gráfico 3, demonstra que 51% tem acima de 11 anos de inserção e 49% dos respondentes tem menos de 10 anos. Considerando que as pessoas com menos de um ano de inserção no mercado representam 10% dos respondentes, infere-se que estes resultados tem maior consistência pela experiência dos mesmos no mercado de trabalho.

Gráfico 3 – Tempo de inserção no mercado



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

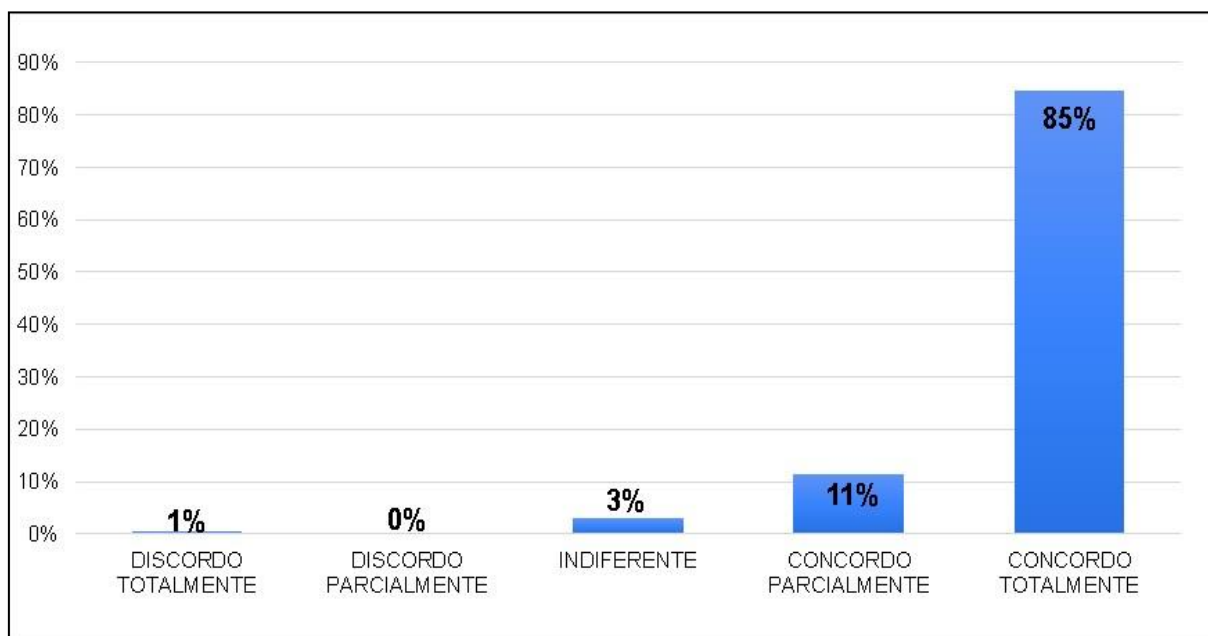
O setor da economia também foi uma informação questionada aos participantes da pesquisa. O setor que mais se destacou foi o de serviços com 36% e 21% no setor industrial. A grande maioria dos respondentes trabalham ou trabalharam em empresas privadas representando 76%, restando 24% em empresas públicas.

#### 4.2 Análise da percepção quanto a efetividade das plataformas de treinamentos on-line

O segundo bloco do questionário apresenta 17 questões, sendo 13 delas em escala Likert de cinco pontos. As afirmativas foram específicas para 744 respondentes usuários de treinamentos *on-line*, a fim de saber a percepção quanto a efetividade dos treinamentos. Cada análise revelará o perfil dos respondentes que predominou na maioria das respostas.

A primeira questão afirma que o conhecimento é um fator importante para a empresa, conforme demonstra o gráfico 4.

Gráfico 4 – O conhecimento é um fator importante para a empresa



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

A maior parte, representada por 96% dos respondentes concordam parcialmente ou totalmente com a importância do conhecimento para a empresa. Os profissionais necessitam estar em permanente aprendizagem no contexto das organizações e sintonizado com a atualidade com mudanças cada vez mais rápidas em sua volta sendo fator fundamental para a sobrevivência das organizações. Segundo Cardoso; Machado (2008), na busca por diferenciação diante de cenários econômicos cada vez mais competitivos, as organizações vêm utilizando o conhecimento como principal recurso para atingir seus objetivos, o que aumentou a atenção das empresas com relação a importância desse ativo intangível.

Tabela 1 – Perfil da maioria que concorda que o conhecimento é um fator importante para a empresa.

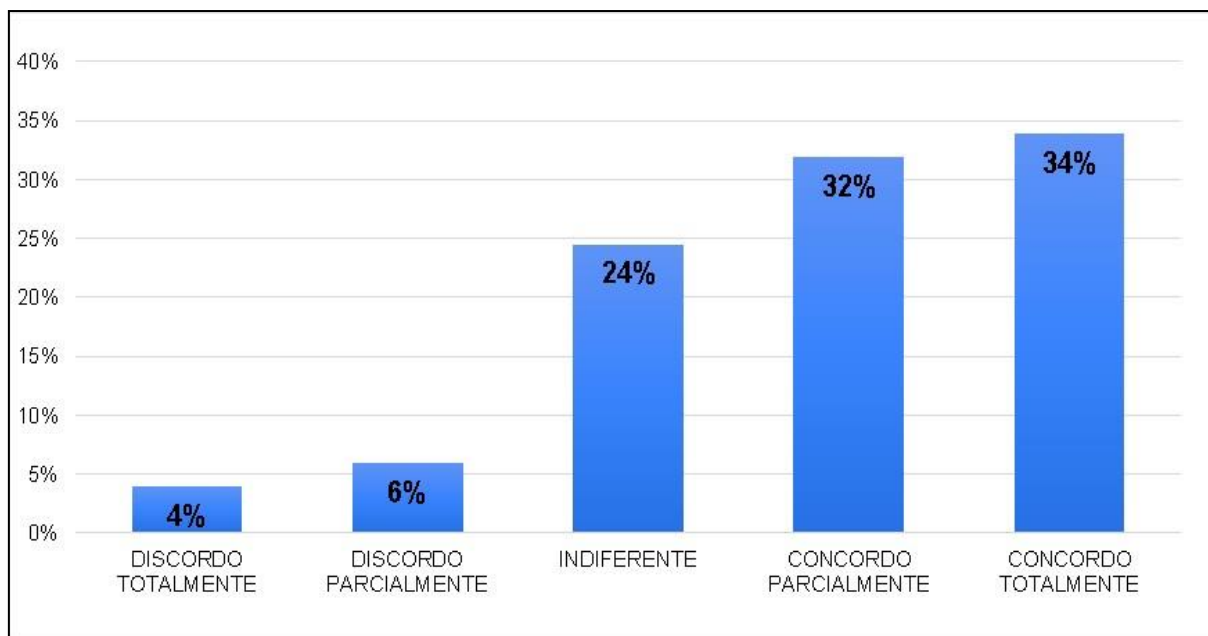
|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo Empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 57%      | 39%          | 39%             | 75%     | 23%              | 39%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Nota-se na tabela 1 o perfil da maior parte dos pesquisados que concordam parcialmente ou totalmente que o conhecimento é um fator importante para a empresa.

A atual pesquisa questionou aos respondentes quanto a se sentirem apoiados e estimulados ao seu desenvolvimento profissional.

Gráfico 5 – Se sente apoiado e estimulado ao seu desenvolvimento profissional



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Os resultados apresentados no gráfico 5, apontam que 10% não se sentem apoiados, para 24% é indiferente e 66% se sentem totalmente ou parcialmente apoiados e estimulados. O resultado da pesquisa vai contra Abbad, Zerbini e Souza (2010), que diz que a falta de apoio dos gestores é um desafio a ser enfrentado quanto a aplicação do ensino *on-line*. Para Dutra, (2009) as organizações estão percebendo a necessidade de estimular e apoiar o contínuo desenvolvimento das pessoas, como forma de manter suas vantagens competitivas.

Tabela 2 – Perfil da maioria que concordam que se sente apoiado e estimulado ao seu desenvolvimento profissional

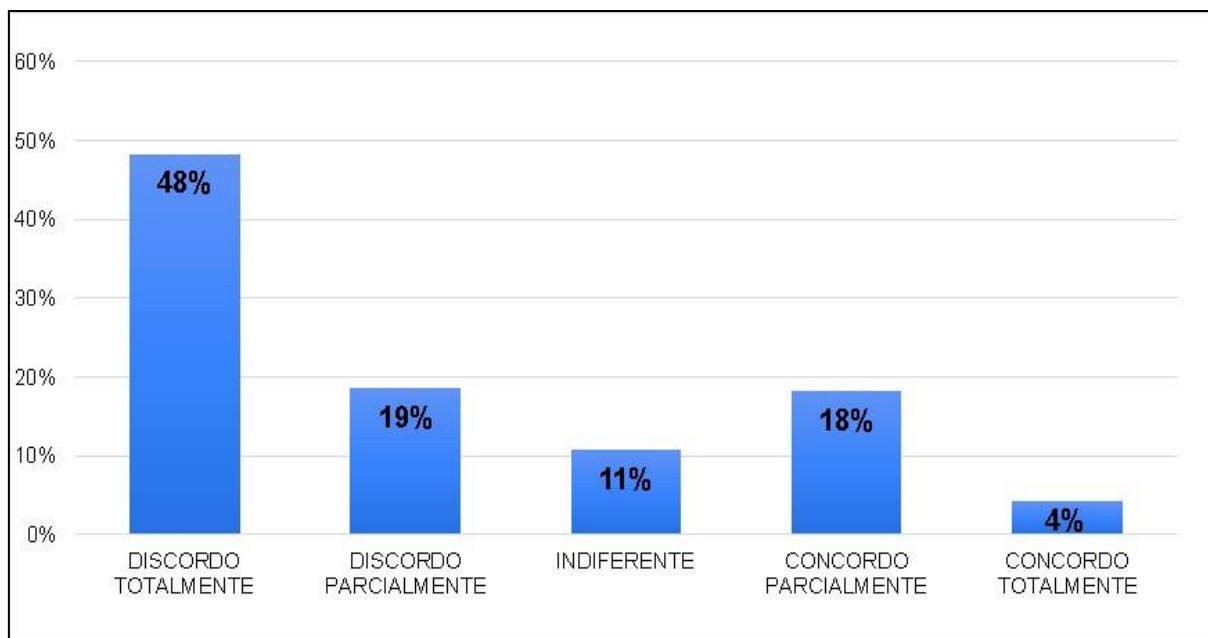
|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo Empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 53%      | 37%          | 42%             | 76%     | 25%              | 39%      | 81%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

A tabela 2 apresenta o perfil da maior parte dos respondentes que concordam parcialmente ou totalmente que se sente apoiado e estimulado ao seu desenvolvimento profissional.

As dificuldades de adaptação e uso de novas tecnologias também foram questionadas aos usuários de treinamento *on-line*. Os dados são apresentados no gráfico 6.

Gráfico 6 – Tem dificuldades de adaptação e uso de novas tecnologias



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Os resultados mostram que 67% discordam com a afirmativa e 22% concordam que possuem dificuldades reforçando o que cita Gadotti (2009), ainda há pessoas que resistem a tais cursos em função da dificuldade de adaptação e uso das novas tecnologias, porem a maioria discorda da afirmação abordada.

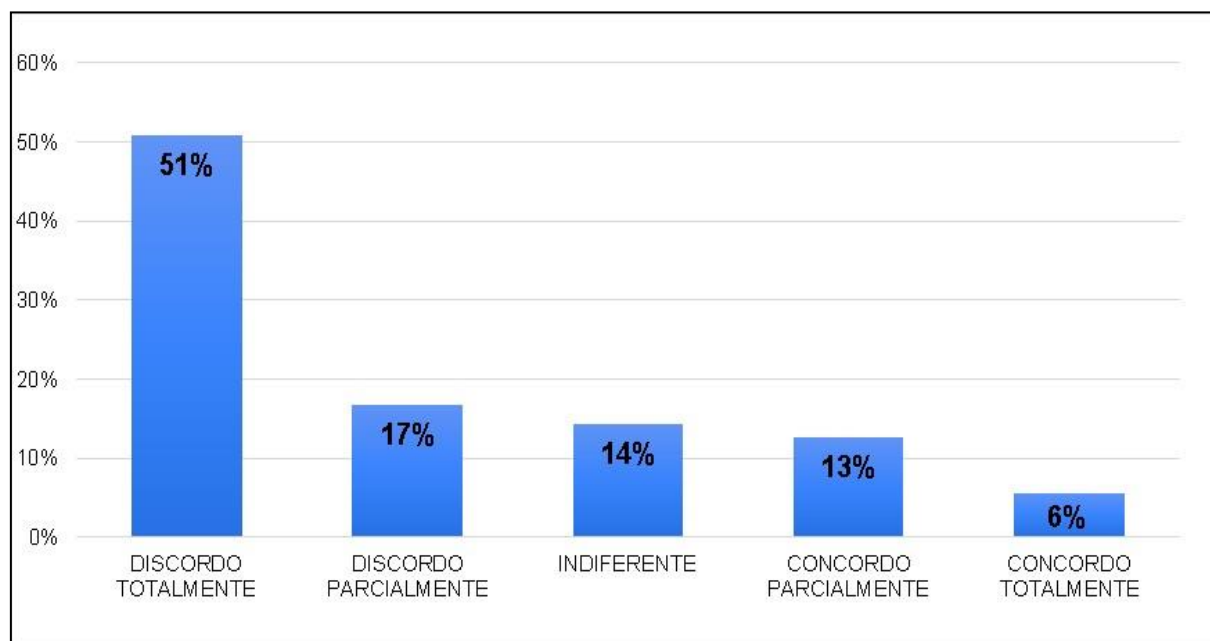
Tabela 3 – Perfil da maioria que discordam que possui dificuldades de adaptação e uso de novas tecnologias

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo Empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | 11 a 15 anos     | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 56%      | 44%          | 39%             | 74%     | 24%              | 41%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Portanto a tabela 3 apresenta o perfil da maioria das pessoas que discordam parcialmente ou totalmente que possuem dificuldades de adaptação e uso de novas tecnologias.

Segundo Robbins (1999) as fontes de resistência individual relacionam-se as características subjetivas e pessoais dos indivíduos. O gráfico 7 mostra que 68% não tiveram resistência em relação a implantação de treinamentos *on-line*.

Gráfico 7 – Teve/tem resistência a implantação do treinamento *on-line*

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Entretanto 19% dos respondentes apresentaram algum tipo de resistência confirmando assim com o autor Gadotti (2009), que diz que ainda existem pessoas que apresentam preconceito em relação a cursos realizados a distância e outras que resistem a tais cursos, porém a maioria vão contra a afirmação do autor e para 14% das pessoas que responderam à pesquisa, esta afirmação é indiferente.

Tabela 4 – Perfil da maioria que discorda que teve/tem resistência a implantação do treinamento *on-line*

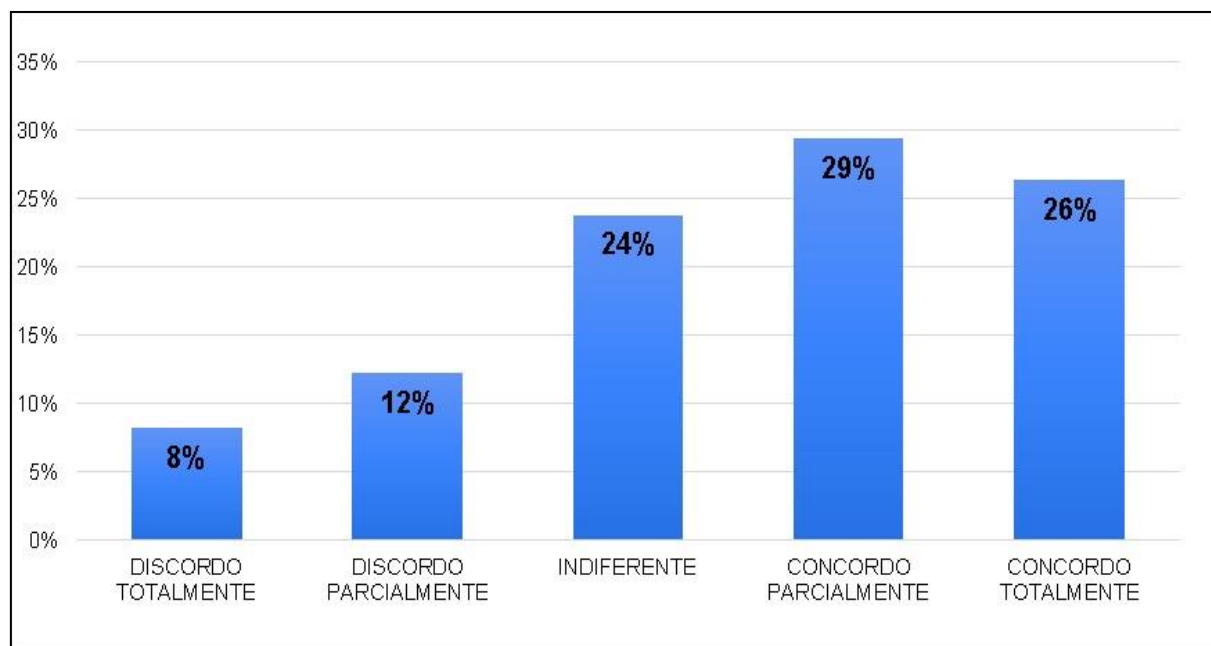
|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo Empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | 11 a 15 anos     | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 57%      | 42%          | 41%             | 75%     | 24%              | 40%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

A tabela 4 expõe os dados quanto a predominância de cada perfil dos respondentes da pesquisa que discordam que teve/tem resistência a implantação do treinamento *on-line*.

Coelho Jr, Abbad e Vasconcelos (2008) afirmam que o suporte organizacional a empregados que participam de treinamento *on-line* é de extrema importância para o aprendizado. Perante esta afirmação, foi questionado aos respondentes da pesquisa atual sobre receber instruções antes, e suporte durante a realização de treinamentos *on-line*.

Gráfico 8 – Recebeu instruções antes, e suporte durante a realização de treinamentos *on-line*



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Como demonstra o gráfico 8, a pesquisa aplicada apontou que 55% afirmam que receberam instruções antes e suporte durante a realização do treinamento, 20% não receberam e para 24% é indiferente a afirmativa.

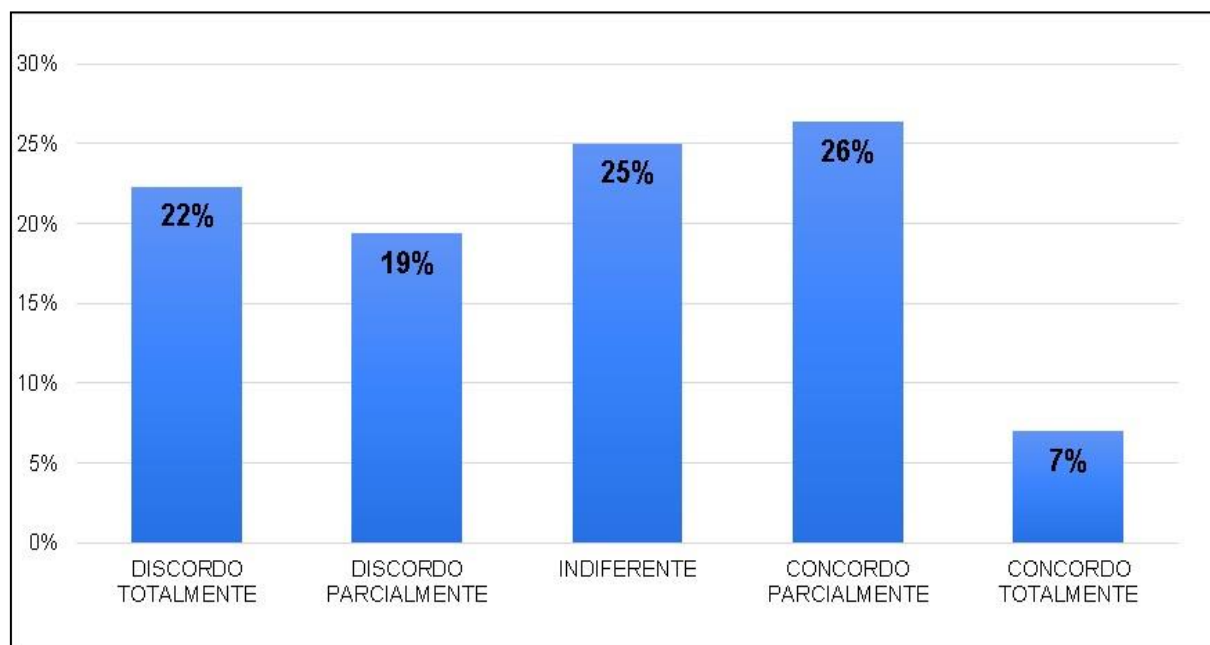
Tabela 5 – Perfil da maioria que concordam que recebeu instruções antes, e suporte durante a realização de treinamentos *on-line*

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Sector   | Tipo Empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | 11 a 15 anos     | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 57%      | 42%          | 41%             | 75%     | 24%              | 40%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

A tabela 5 apresenta o perfil dos 56% dos respondentes que concordam que recebeu instruções antes, e suporte durante a realização de treinamentos *on-line*.

Em resposta ao questionamento feito aos respondentes sobre a existência de dúvidas ou dificuldades durante a realização de treinamentos *on-line*, percebeu-se certo equilíbrio nas respostas. 33% concordam parcialmente ou totalmente com a afirmativa, 41% discordam parcialmente ou totalmente e para 25% é indiferente ao questionamento, como mostra gráfico 9.

Gráfico 9 – Teve dúvidas ou dificuldades durante a realização do treinamento *on-line*.

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Silva; Tomaz, (2006); Almeida, (2007) afirmam que os indivíduos que possuem dificuldades em relação ao manejo dos elementos eletrônicos, apresentam maior chance de se evadir de tais programas educacionais, a presente pesquisa mostra que as dificuldades existem e pode ser motivo de evasão. A tabela 6, apresenta o perfil dos respondentes que discordam que tiveram dúvidas ou dificuldades durante a realização do treinamento *on-line*.

Tabela 6 - Perfil da maioria na questão discordam que tiveram dúvidas ou dificuldades durante a realização do treinamento *on-line*

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo<br>mercado de | Sector   | Tipo<br>empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|---------------------|----------|-----------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | 11 a 15 anos        | Serviços | Privada         |
| <b>PERCENTUAL</b> | 53%      | 43%          | 43%             | 75%     | 25%                 | 41%      | 78%             |

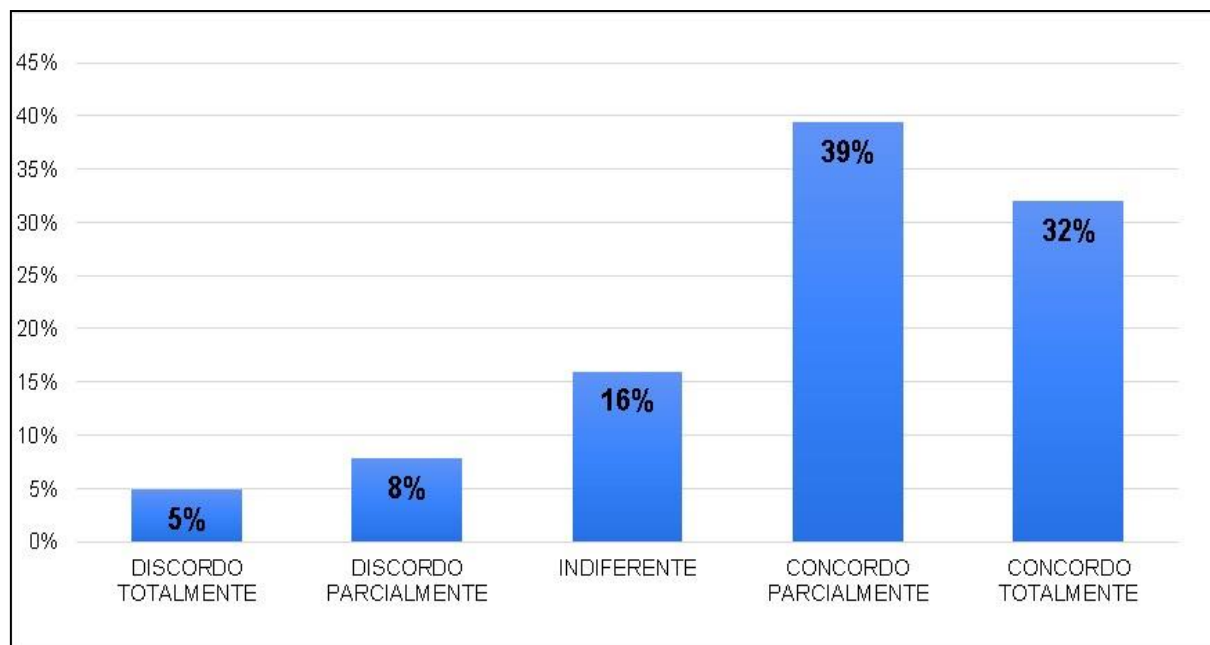
Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Diante do fato dos dados se mostrarem próximos, não houve uma concentração expressiva em determinado ponto, ou seja, não houve predominância maior em nenhum perfil.

Apesar do crescente investimento nessa modalidade de treinamento *on-line*, existem dúvidas sobre a absorção do conteúdo aplicado. Diante disso foi questionado sobre a facilidade em absorção de conteúdo, ao analisar as respostas percebe-se que 71%

concordam parcialmente ou totalmente com a afirmativa e 13% discordam. Os resultados seguem no gráfico 10:

Gráfico 10 – Teve facilidade em absorver o conteúdo



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

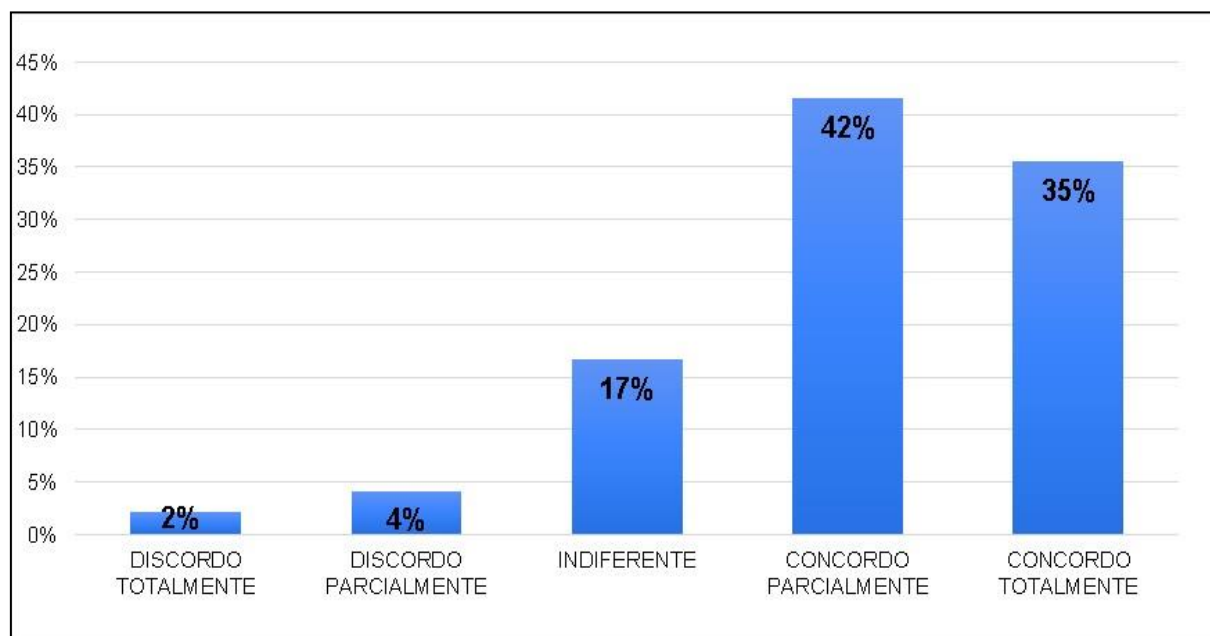
Segundo Lemos (2003) as vantagens do treinamento *on-line* são tão sedutoras como por exemplo, aprender mais, melhor e mais rápido. O resultado do gráfico 10, sinaliza, portanto, que mais da metade dos respondentes absorveram o conteúdo aplicado com facilidade. A tabela 7 apresenta o perfil destes respondentes.

Tabela 7 – Perfil da maioria que teve facilidade em absorver o conteúdo

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 55%      | 39%          | 42%             | 75%     | 24%              | 42%      | 77%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

A afirmativa anterior gerou outro questionamento afim de saber dos respondentes se eles consideram aptos a aplicar o que foi aprendido no treinamento *on-line*, a maioria sendo 77% concordam parcialmente ou totalmente que o aprendizado foi adquirido a fim de colocar em prática, como mostra o gráfico 11.

Gráfico 11 – Considera apto a aplicar o que foi aprendido no treinamento *on-line*

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Os resultados apontam para a efetividade dos treinamentos *on-line*, já que a maior parte absorveu o conteúdo, conseguindo assim aplicá-lo. A tabela 8 demonstra o perfil da maioria dos respondentes que concordam parcialmente ou totalmente que se considera apto a aplicar o que foi aprendido no treinamento *on-line*.

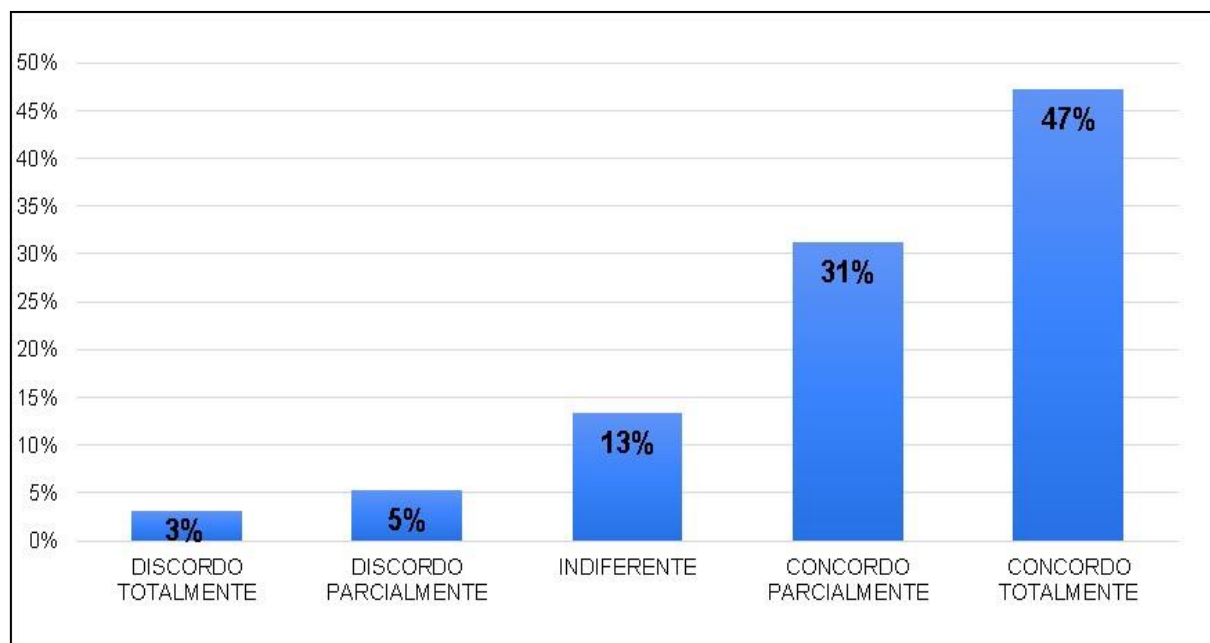
Tabela 8 – Perfil da maioria que se considera apto a aplicar o que foi aprendido no treinamento *on-line*

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 56%      | 41%          | 40%             | 74%     | 23%              | 40%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

As organizações cada vez mais inovadoras passaram a utilizar a *internet* como forma aplicar treinamentos *on-line*. Perante isso, foi fundamental para a pesquisa saber opinião dos respondentes quanto ao treinamento *on-line* ser uma alternativa que proporciona facilidades por ser realizado a distância.

Gráfico 12 – O treinamento *on-line* é uma alternativa que proporciona facilidades, por ser realizado a distância



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Como nota-se no gráfico 12, mais da metade dos respondentes, sendo eles 78% concordaram com esta afirmativa, a minoria representada por 8% discorda e para 13% é indiferente. Para Moram (2009); Mugnol (2009) essa modalidade de treinamento proporciona flexibilidade de tempo e espaço, não exigindo a presença em local e horários em que a aula for ministrada, podendo ser acessada por meio de computador, facilitando assim o acesso à educação.

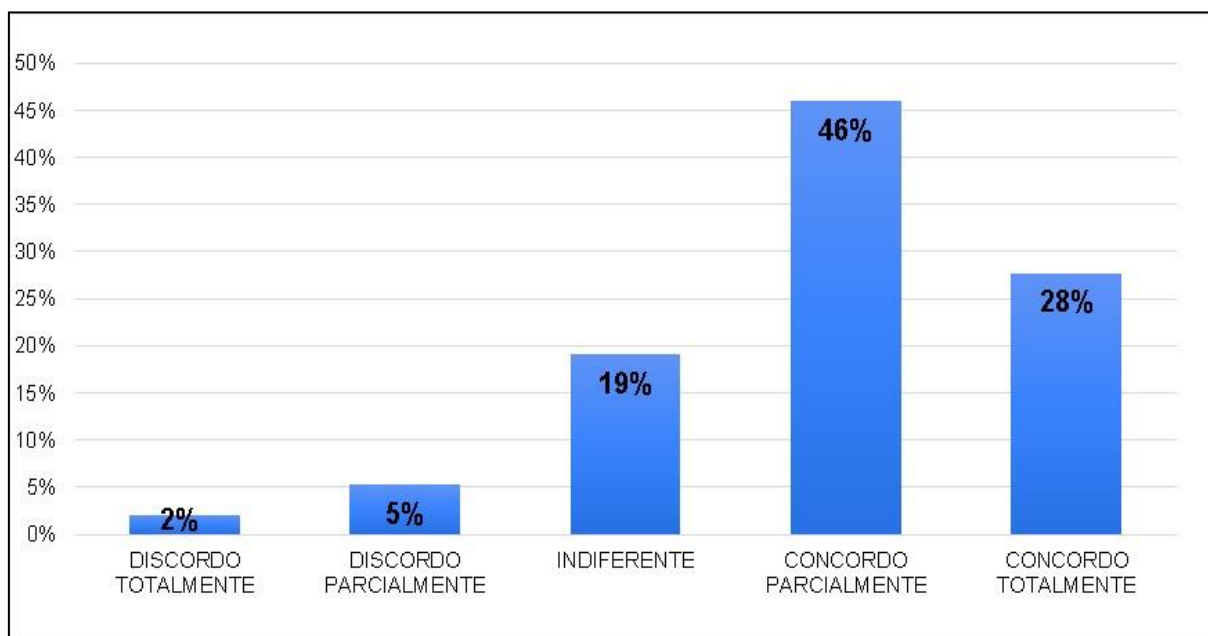
Tabela 9 – Perfil da maioria que acha que o treinamento *on-line* é uma alternativa que proporciona facilidades, por ser realizado a distância

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 55%      | 40%          | 40%             | 74%     | 24%              | 39%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Os respondentes foram questionados também se as expectativas quanto a treinamento *on-line* foram atendidas, 74% afirmam que as expectativas foram atendidas, para 7% as expectativas não foram atendidas e para 19% é indiferente, como mostra gráfico 13.

Gráfico 13 – As expectativas quanto aos treinamentos foram atendidas



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

O que se pode observar é que para a maioria, o treinamento *on-line* mostrou ser aquilo que se esperava, sendo um dado extremamente importante demonstrando o quanto os treinamentos *on-line* é uma boa alternativa para obter conhecimento.

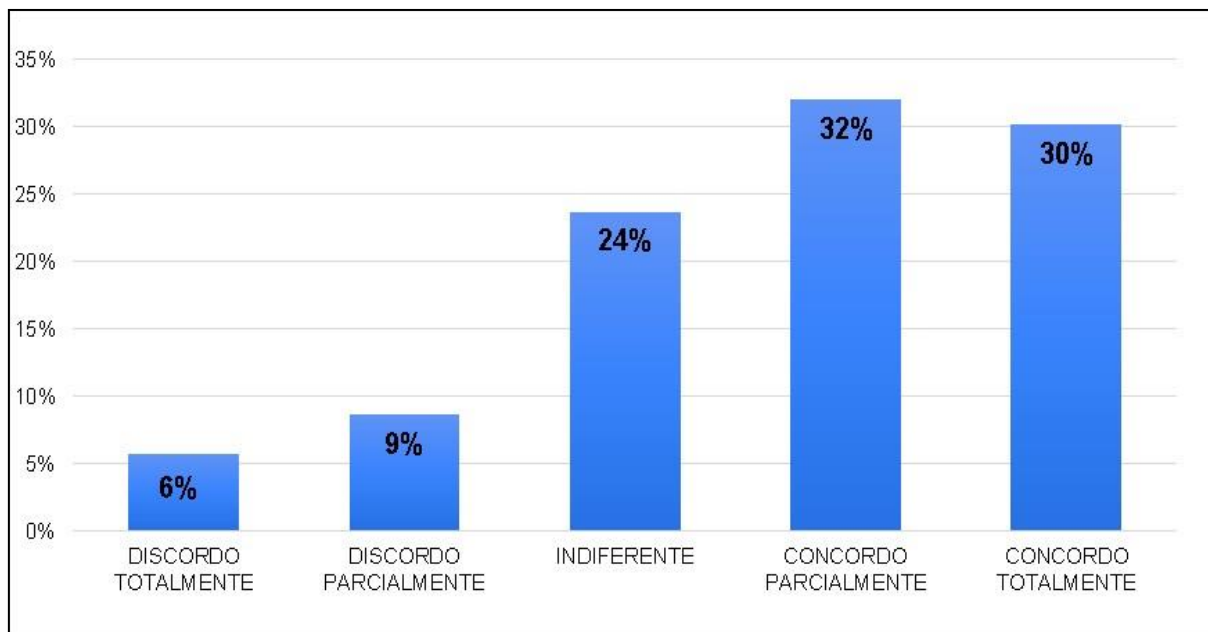
Tabela 10 – Perfil da maioria que concordam que as expectativas quanto aos treinamentos foram atendidas

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo<br>mercado de | Setor    | Tipo<br>empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|---------------------|----------|-----------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos    | Serviços | Privada         |
| <b>PERCENTUAL</b> | 57%      | 40%          | 39%             | 76%     | 22%                 | 40%      | 77%             |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

A decima questão da pesquisa afirma que interferências no ambiente de trabalho atrapalham na realização do treinamento *on-line*, 62% dos respondentes concordam com a afirmativa, 15% discordam e para 24% é indiferente como mostra o gráfico14.

Gráfico 14 – Interferências no ambiente de trabalho atrapalham na realização do treinamento *on-line*



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Este resultado vai de encontro a Abbad, Zerbini e Souza (2010), quando diz que a aplicação do ensino *on-line* possuem alguns desafios a serem mencionados são em relação a restrições presentes ambiente onde o método será realizado, tais como: tarefas incompatíveis com o estudo, ruídos, interferências e interrupções, pressões de tempo e falta de apoio dos gestores.

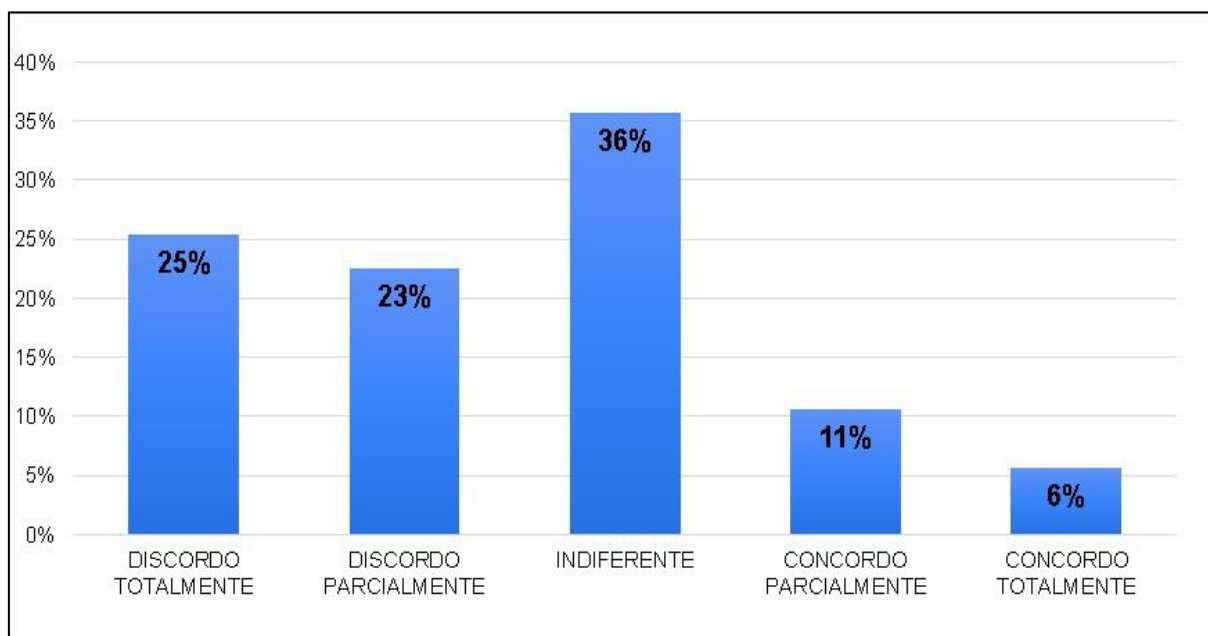
Tabela 11 – Perfil da maioria que acha que interferências no ambiente de trabalho atrapalham na realização do treinamento *on-line*

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 54%      | 40%          | 40%             | 75%     | 24%              | 39%      | 78%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

Para Ikeda e Cavalheiro (2005), torna-se importante mensurar a efetividade da aplicação dos cursos e eficácia do aprendizado. Portanto, os respondentes desta pesquisa foram questionados sobre o treinamento *on-line* ter mais efetividade do que o convencional.

Gráfico 15 – O treinamento on-line, tem mais efetividade do que o ensino convencional



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Como pode-se perceber no gráfico 15, uma pequena parte dos respondentes representados por 17% concordam parcialmente ou totalmente com a afirmativa, observou-se também uma maior parcela que não tem opinião formada sobre o assunto. Ou seja, o treinamento *on-line* ainda enfrenta desafios quando colocado em dúvida sua efetividade na percepção dos usuários da modalidade. Isso demonstra que o treinamento presencial permanece uma poderosa ferramenta para a aprendizagem (ROSEMBERG, 2006).

Tabela 12 – Perfil da maioria que discordam que o treinamento *on-line*, tem mais efetividade do que o ensino convencional

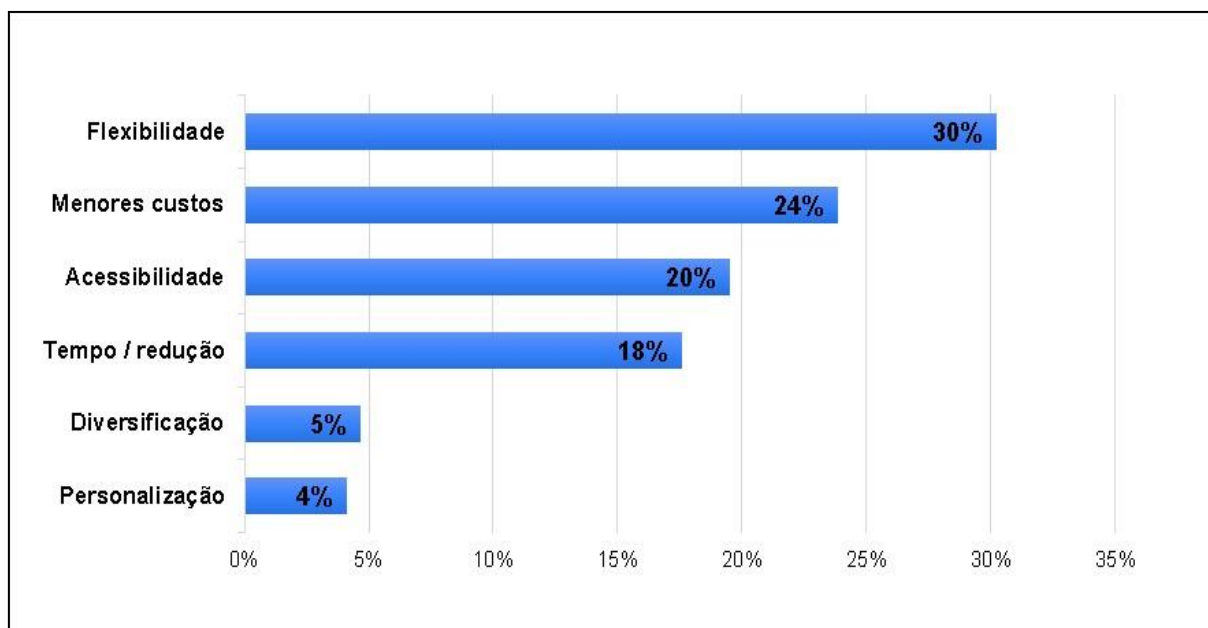
|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | 11 a 15 anos     | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 62%      | 38%          | 39%             | 78%     | 24%              | 38%      | 76%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

A tabela 12 apresenta o perfil dos respondentes que discordam que o treinamento *on-line*, tem mais efetividade do que o ensino convencional. Conclui-se que, 46% dos respondentes consideram o ensino convencional mais efetivo que o através de plataformas *on-line*.

A modalidade de treinamento *on-line* proporciona aos treinandos uma série de vantagens, dentre elas a flexibilidade, menor custo, acessibilidade, tempo/redução, diversificação e personalização. Com o objetivo de saber dos respondentes da pesquisa aplicada sobre as vantagens do treinamento *on-line*, foi solicitado que selecionassem três opções que considerem mais relevantes, dentre as citadas acima.

Gráfico 16 – Sobre as vantagens do treinamento *on-line*



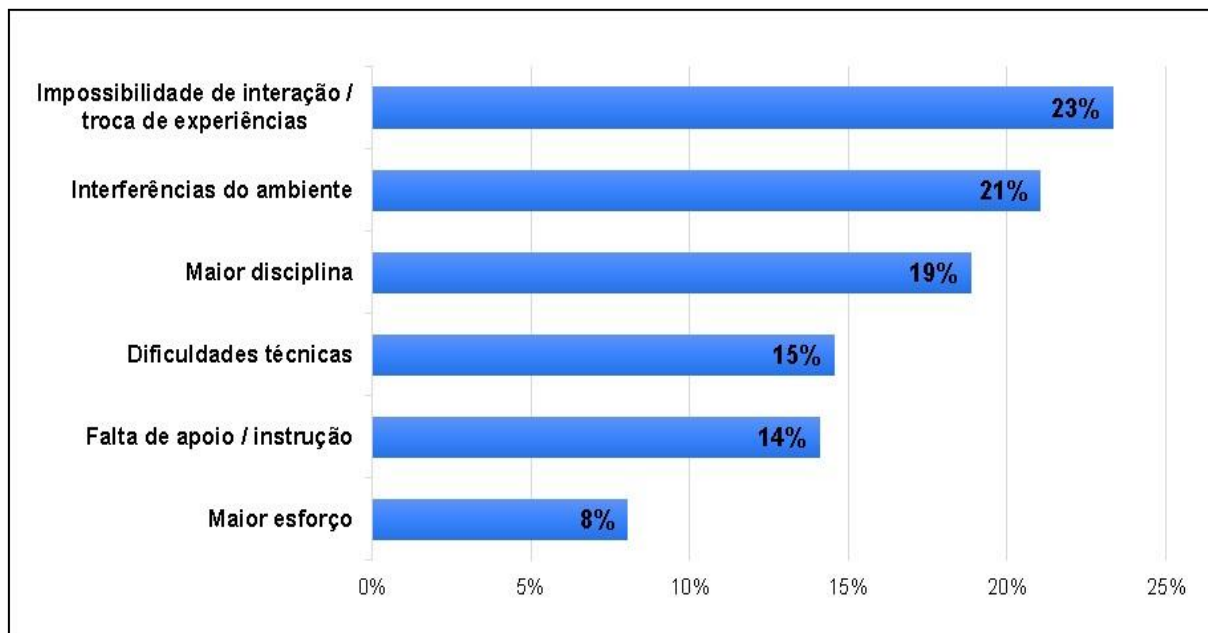
Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

O resultado da pesquisa aponta que a flexibilidade foi a opção mais escolhida entre os respondentes representada por 30%. Para Lago e Santos (2005), a flexibilidade proporcionada pelo *e-learning*, é uma das principais vantagens para os treinados, por não ter de cumprir horários predeterminados, nem se deslocar diariamente a um local específico. Além disso, proporciona ao aprendiz um melhor aproveitamento do curso. O menor custo foi a segunda opção mais escolhida entre os respondentes, sendo eles 24%. A Revista Aprender (2003) expõe que os custos menores é uma vantagem dos treinamentos *on-line* quando comparados ao convencional. O *e-learning* permite que um grande número de participantes tenha acesso a conteúdo de treinamentos corporativos a um custo mais baixo e isso é benéfico para as organizações (ROSENBERG, 2006). Por fim, a acessibilidade foi a terceira mais escolhida entre as alternativas sendo 20%, que também é de grande relevância. Na concepção de Lago e Santos (2005), a ideologia do treinamento *on-line* tem como princípio a facilidade de acesso. De acordo com Moram

(2009); Mugnol (2009) o treinamento *on-line* proporciona flexibilidade, podendo ser acessado por meio de um computador, facilitando assim o acesso à educação.

Assim como foi questionado sobre as vantagens, buscou-se por outro lado conhecer sobre as desvantagens do treinamento *on-line*. Foi apresentado como desvantagens dificuldades técnicas, impossibilidade de interação/troca de experiências, maior disciplina, falta de apoio/instruções, interferências do ambiente e maior esforço. Também foi solicitado aos respondentes que escolhessem três opções que considerem mais relevantes como mostra o gráfico 17.

Gráfico 17 – Sobre as desvantagens do treinamento *on-line*



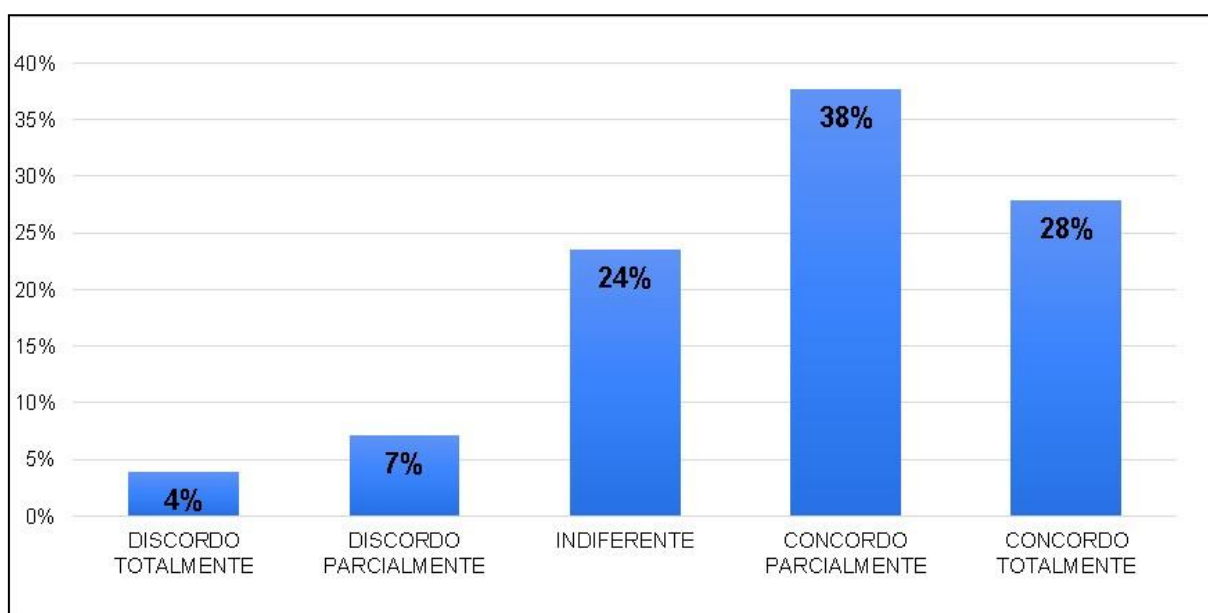
Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

A impossibilidade de interação/troca de experiências foi a opção mais escolhida entre os respondentes sendo eles 23%. A revista Aprender (2003) publicou em uma matéria um quadro comparativo de vantagens e desvantagens *E-learning* no Treinamento e Desenvolvimento, expõe que uma das desvantagens do treinamento *on-line* é que não gera a possibilidade da existência de vínculos relacionais, que somente o processo de interação presencial permite. A segunda opção mais escolhida foi interferências no ambiente sendo 21% dos respondentes, concretizando o pensamento de Abbad, Zerbini e Souza (2010) que diz que há alguns desafios a serem mencionados quanto a aplicação do ensino *on-line*, sendo um deles interferências e interrupções. Por fim, a terceira opção mais escolhida foi

maior disciplina representada por 19%, que também foi uma desvantagem citada pela Revista Aprender em 2003.

De modo a garantir a precisão dos resultados, foi importante mensurar a satisfação dos respondentes perante a utilização de métodos de treinamento *on-line*. Para Sahin; Shelley (2008) as pessoas que percebem a educação a distância como promotora de uma aprendizagem útil e flexível tendem a estar mais satisfeitas com esse tipo de ensino.

Gráfico 18 – Se sente satisfeito em realizar treinamentos via plataformas *on-line*



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

O gráfico 18, mostra que 66% dos respondentes se sentem satisfeitos em realizar treinamentos via plataformas *on-line*, 11% dizem não estar satisfeitos e para 24% é indiferente. O perfil dos respondentes que se sentem satisfeitos em realizar treinamentos *on-line*, é demonstrado na tabela 13.

Tabela 13 – Perfil da maioria que sente satisfeito em realizar treinamentos via plataformas *on-line*

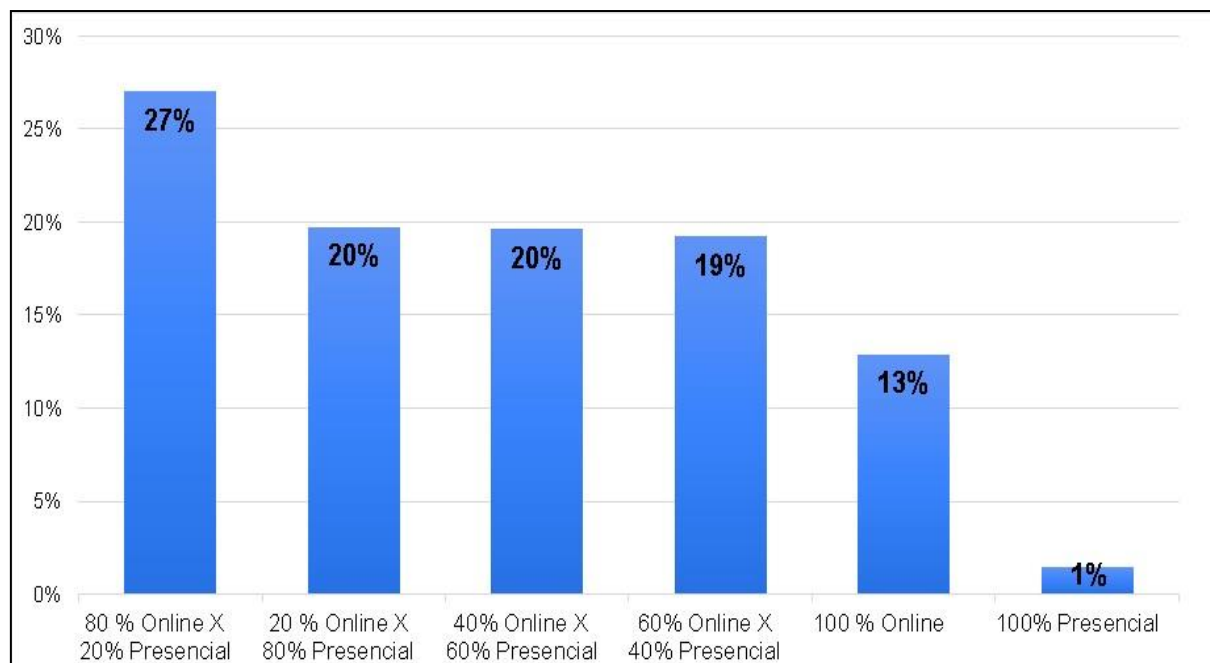
|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Sector   | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 55%      | 39%          | 40%             | 74%     | 24%              | 40%      | 77%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

Julgou-se relevante para concluir esta pesquisa questionar quanto a proporção aproximada de uso de plataformas digitais e o modelo presencial para treinamentos,

pode-se observar que as organizações de forma geral têm um misto entre treinamentos presenciais e *on-line*.

Gráfico 19 – Proporção aproximada de utilização de plataformas *On-line* X Presencial



Fonte: Dados primários da pesquisa (2020)

O gráfico 19, demonstra que 27% dos respondentes utilizam 80% de plataformas *on-line* X 20% presencial. A iG São Paulo publicou em abril/2017 no site Último Segundo, uma pesquisa realizada pela NZN Intelligence, divulga que 90% dos brasileiros usuários da *internet* estão propensos a realizar algum tipo de curso *on-line* e dentre eles 61% já fizeram.

A tabela 14 demonstra o perfil dos respondentes que utilizam a proporção aproximada 80% de plataformas *On-line* X 20% Presencial.

Tabela 14 – Perfil respondentes que utilizam a proporção aproximada de 80% plataformas *On-line* X 20% Presencial.

|                   | Gênero   | Idade        | Escolaridade    | Região  | Tempo mercado de | Setor    | Tipo empresa |
|-------------------|----------|--------------|-----------------|---------|------------------|----------|--------------|
| <b>PERFIL</b>     | Feminino | 28 a 37 anos | Pós – Graduação | Sudeste | Acima de 20 anos | Serviços | Privada      |
| <b>PERCENTUAL</b> | 57%      | 41%          | 38%             | 71%     | 26%              | 43%      | 80%          |

Fonte: Dados primários da pesquisa (2020).

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente contexto, com o avanço tecnológico e mudanças no cotidiano das pessoas e das empresas acentuadas com o enfrentamento da pandemia de COVID-19, as empresas buscam incorporar cada vez mais métodos de treinamento por meio de plataformas *on-line*. O presente estudo buscou avaliar por meio de uma pesquisa, a percepção de usuários de treinamentos *on-line* quanto a sua efetividade para treinamento e desenvolvimento profissional.

Sobre as expectativas dos usuários de treinamentos *on-line*, a pesquisa confirmou que o conhecimento é um fator importante para a empresa. As pessoas se sentem apoiadas e estimuladas ao seu desenvolvimento profissional, revela-se também que neste método de treinamento de forma geral não há resistência em sua implantação havendo uma grande aceitabilidade e é uma alternativa que proporciona facilidades.

Quanto a execução do treinamento, os respondentes da pesquisa de forma geral não têm dificuldade de adaptação com relação a tecnologia. Com relação a dúvidas ou dificuldades na realização do treinamento ficaram relativamente com as opiniões equilibradas demonstrando que ainda tem pessoas que possuem e outras que já não possuem. Em sua maioria recebem instruções antes e suporte durante a realização deste método, todavia na opinião dos usuários interferências no ambiente podem atrapalhar na realização do treinamento *on-line*. Por fim a pesquisa revelou também as principais vantagens do treinamento *on-line*, sendo elas a flexibilidade, menores custos e acessibilidade. Já em relação as desvantagens, a impossibilidade de interação e troca de experiência, interferência do ambiente e maior disciplina.

Conclui-se que a maioria dos respondentes se sente satisfeito em realizar treinamentos *on-line* ao qual as empresas hoje praticam consideravelmente, pois a maior parte afirmou que há uma relação aproximada de 80% treinamentos *on-line* e 20% presencial em sua vida laboral.

Respondendo ao objetivo dessa pesquisa que é conhecer a percepção dos usuários quanto a efetividade do treinamento *on-line*, em sua maioria teve facilidade de absorver o conteúdo, as expectativas foram atendidas, e os usuários consideram aptos a aplicar o que foi aprendido levando a uma conclusão de efetividade do treinamento *on-line*. Porém,

mesmo confirmando todos esses pontos positivos no treinamento *on-line*, quando se comparado com o treinamento convencional ainda há uma lacuna, pois a maioria ainda acha que o treinamento convencional é mais efetivo.

Observando-se a atual situação de pandemia pelo qual o mundo passa, as empresas intensificaram uso de *home office* parcial ou integral. Tendo em vista o ambiente de trabalho em casa podendo ocorrer situações diversas de interferências, atrapalhando o aprendizado de um treinamento *on-line* e as dificuldades geradas por este método, como sugestão torna-se importante aprofundar o estudo aplicando novas pesquisas em torno deste assunto. Uma pesquisa qualitativa mostraria com mais detalhes as interferências e dificuldades e os resultados da pesquisa servindo como base para melhorias.

## REFERÊNCIAS

- ABBAD, G.; ZERBINI, T.; SOUZA, D. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. *Estudos de Psicologia*, Natal, v.15, n.3, 2010.
- ALMEIDA, O. C. S. *Evasão em cursos a distância: validação de instrumento, fatores influenciadores e cronologia da desistência*. 2007. 177f. Dissertação (Mestrado em Gestão Social e Trabalho) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.
- APRENDER. Disponível em: <http://www.revistaaprender.com.br>. Acesso em 20 ago. 2003.
- BRICCHI, F. M. Como escolher o melhor treinamento. *Treinamento e Desenvolvimento*, v. 67, n. 6, p 20-21, 1998.
- CARDOSO, Fernando. *O panorama do treinamento no Brasil: fatos, indicadores, tendências e análises*. T&D Editora e Empreendimentos Culturais. 12. ed. São Paulo, 2018. 14 p.
- CARDOSO, Olinda; MACHADO, Rosa. Gestão do conhecimento usando data mining: estudo de caso na Universidade Federal de Lavras. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 42, n. 3, p. 495-528, 2008.
- CASTANHA, Luiz A; *O e-learning representa o futuro da educação na era digital*. VOCERH, 2016.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos Humanos*. 6. ed. São Paulo: Atlas 2000.
- COELHO Jr., F. A.; ABBAD, G. S.; VASCONCELOS, L. C. Análise da relação de clientela, suporte à aprendizagem e impacto de treinamento a distância. *Revista de Administração Contemporânea*, Maringá, v. 22, n.1, p. 88-104, 2008.
- DIAS, Rosilãna Aparecida; LEITE, Lígia Silva. *Educação a distância: da legislação ao do fator humano: uma visão baseada em Stakeholders*. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- DUTRA, Joel Souza. *Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectiva*. São Paulo: Atlas, 2009.
- EBOLI, M. *Educação corporativa no Brasil: mitos e verdades*. São Paulo: Gente, 2004.
- Em busca de conhecimento e comodidade, 90% dos brasileiros fariam cursos on-line. *Último Segundo*, São Paulo, 2017. Disponível em: <https://ultimosegundo.ig.com.br/educacao/2017-04-11/cursos-on-lines.html> Acesso em: 15 ago. 2019

FISCHER, André Luíz. *A constituição do modelo competitivo de gestão de pessoas no Brasil: um estudo sobre as empresas consideradas exemplares*. 1998. 393f. Tese (Doutorado em Administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998.

FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Fortaleza: UEC, 2002.

GADOTTI, M. *Qualidade na educação: uma nova abordagem*. Canais do Fórum Estadual Extraordinário da Undime, São Paulo, SP, Brasil. 2009.

GONÇALO, C. Reis; BORGES, M. Lourdes de. A Gestão do Conhecimento Organizacional. In: BITENCOURT, Claudia. *Gestão contemporânea de pessoas: novas prática, conceitos tradicionais*. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

GUNS, Bob. *A organização que aprende rápido: seja competitivo utilizando o aprendizado organizacional*. São Paulo: Futura, 1998.

IKEDA, A; CAVALHEIRO, C. Reflexões sobre as contribuições do Ensino a Distância. *Revista Eletrônica de Gestão de Negócios*, Santos, v.1, n.3, p. 55-75, out./dez. 2005.

LAGO, F.; SANTOS, C. *Dossiê e-learning*. *Revista Melhor*, São Paulo, n. 215, out. 2005.

LEMOES, D. C. *Educação corporativa: pesquisa de soluções em e-learning e modelos de universidades corporativas*. 2003. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives Of Psychology*, New York, v. 22, p. 5-55, 1932.

MANZATO, Antonio José; SANTOS, Adriana Barbosa. A elaboração de questionários na pesquisa quantitativa. *Departamento de Ciência de Computação e Estatística*, São Paulo, 2012.

MASETTO, M. T.; BEHRENS, M.A. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papirus, 2004.

MORAM, J. M. Modelos e avaliação do ensino superior à distância no Brasil. *Educação Temática Digital*, Campinas, v. 10, n. 2, p. 54-70, jun. 2009.

MUGNOL, M. A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos. *Revista Diálogo Educacional*, Curitiba, vol. 9, n. 27, p. 335-349, 2009.

PACHECO, L. *Capacitação e desenvolvimento de pessoas*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

PFEFFER, Jeffrey. *Vantagem competitiva através das pessoas*. Tradução de Marisa do Nascimento Paro. São Paulo: Makron Books, 1994.

ROBBINS, Stephen. *Comportamento Organizacional*. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

ROMISZOWSKI, A. J. Aspectos da pesquisa em EAD. In: LITTO, F.; FORMIGA M. (Org.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson, 2009. p. 422-434.

ROSENBERG, M. J. *Beyond e-learning: approaches and technologies to enhance organizational knowledge, learning, and performance*. San Francisco: Pfeiffer, 2006.

SABBAG, P. Y. *Espiras do conhecimento: ativando indivíduos, grupos e organizações*. São Paulo: Saraiva, 2007.

SAHIN, I.; SHELLEY, M. Considering students' perceptions: the distance education student satisfaction model. *Educational Technology & Society*, Ames, v. 11, n. 3, p. 216-223, 2008.

SILVA, D. R.; TOMAZ, J. B. C. *Por que a evasão?* Ceará: Escola de Saúde Pública do Ceará. 2006.

SOVIENSKI, Fernanda; STIGAR, Robson. Recursos Humanos x Gestão de Pessoas. *Gestão: Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação*, v. 10, n.10, jan./jun., 2008.

TAROUCO, L. M. R. *et al.* Formação de professores para produção e uso de objetos de aprendizagem. *Revista Renote: novas tecnologias na educação*, Porto Alegre, v. 4, n.1, jul. 2006. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/renote/article/view/13886>. Acesso: 23 maio 2009.

VARGAS, M.; LIMA, S. Barreiras à implantação de programas de educação e treinamento a distância. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 11., 2004, Salvador. *Anais...* Salvador: Associação Brasileira De Educação A Distância (ABED), 2004.

VASCONCELLOS, L.; GUEDES, L. F. A. E-surveys: vantagens e limitações dos questionários eletrônicos via internet no contexto da pesquisa científica. In: SEMEAD - SEMINÁRIO EM ADMINISTRAÇÃO, 10., 2007, São Paulo. *Anais...* São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, 2007.

VERGARA, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.