

## **Treinamento em Informática para Servidores Técnicos Administrativos**

Área Temática de Educação

### Resumo

Visando disponibilizar o ensino de tecnologias de informática a todos os servidores técnicos administrativos da Unioeste - Campus de Foz do Iguaçu, foi criado o projeto de extensão intitulado Treinamento em Informática para Servidores Técnicos Administrativos, o qual se estendeu de janeiro a outubro de 2003. Este projeto foi idealizado baseado nas dificuldades encontradas pelos servidores em relação à utilização das tecnologias de informática do campus, bem como no melhor aproveitamento das mesmas, a fim de tornar a informática uma ferramenta mais ativa e útil para a instituição. Este treinamento foi elaborado através dos seguintes cursos, todos voltados às atividades da instituição: Informática Básica e Microsoft Windows 98, Internet, Microsoft Office e Noções Básicas de Redes de Computadores, os quais foram avaliados mediante provas escritas e práticas. Ao término deste projeto vários resultados, além daqueles esperados foram evidenciados, como a inclusão digital de vários servidores e a redução do número de chamadas às equipes de suporte de informática, tornando o projeto um sucesso, o qual serviu de incentivo à criação de novos projetos objetivando a qualificação de pessoal através da extensão universitária.

### Autores

Rodrigo Gonçalves dos Santos, Bacharel em Ciência da Computação, Especialista em Computação Aplicada

Kátia Abreu. Tecnóloga em Processamento de Dados

### Instituição

Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE

Palavras-chave: informática; inclusão digital; qualificação profissional

### Introdução e objetivo

O mundo observa nos últimos anos uma série de avanços nas tecnologias de comunicação e informação, os quais têm o poder de transformar processos de produção, comércio, governo, educação, participação do cidadão e outros aspectos individuais e coletivos. Isto pode ser constatado através de exemplos como caixas eletrônicas, cartões magnéticos, telefones públicos a cartão e milhares de outras utilidades que se respaldam e trazem uma nova lógica, uma nova maneira de organização social. Somado a isso, a rápida difusão de redes de comunicação globais impulsionadas pelos avanços da eletrônica, transformou negócios, mercados e relações, fazendo com que hoje a utilização da informática dentro de uma organização seja imprescindível e, tornando sua efetiva utilização de forma adequada, um diferencial considerável de qualidade nos serviços prestados pelas organizações. Filas de espera, pilhas de papéis, cálculos repetitivos, processos demorados são atividades que podem ser influenciadas diretamente pela informática, a qual pode agilizar a realização destas atividades proporcionando maior qualidade e menos desperdício de recursos. A Universidade estadual do Oeste do Paraná – Campus de Foz do Iguaçu, possui um parque tecnológico contendo 112 computadores, sendo que destes 48 estão lotados no segmento administrativo. Estes computadores são utilizados por aproximadamente 78 servidores administrativos, os quais muitas vezes não sabem aproveitar os recursos computacionais

dessas máquinas adequadamente para otimizar suas atividades na instituição, consumindo um enorme tempo da equipe de informática em relação ao suporte prestado a eles para a resolução de problemas relativamente simples. Além disso, existia um percentual de funcionários excluídos digitalmente, os quais nunca tiveram contato com um computador e que, conseqüentemente, não podiam utilizar os recursos presentes no parque tecnológico da instituição, o que pode ser considerado um grande erro sendo que os mesmos trabalham em uma organização cuja finalidade é a disseminação do conhecimento.

Cabe salientar que os benefícios do acesso à tecnologia da informação contribuem de forma tão significativa para a elevação da qualidade de vida que, futuramente, sociólogos e economistas deverão incluir sistematicamente os indicadores de inclusão digital entre os que medem o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), pois eles irão se equiparar aos que retratam a situação da saúde, da mortalidade infantil, da expectativa de vida ou da escolaridade. Embora a importância da inclusão digital pareça algo óbvio, ela ainda não é bem compreendida por muita gente, surgindo a necessidade de que as próprias organizações se mobilizem contra mais esta desigualdade trazida pela tecnologia sem ficar dependendo do apoio de governantes. Nesse aspecto, a experiência mundial demonstra que inclusão digital funciona muito melhor quando a sociedade inteira se mobiliza, com a participação consciente de cidadãos, empresas, escolas, universidades e organizações não-governamentais.

De acordo com o exposto acima a Seção de Informática da Unioeste – Foz do Iguaçu teve a iniciativa de criar o projeto de extensão intitulado Treinamento em Informática Para Técnicos Administrativos da Unioeste – Campus de Foz do Iguaçu, o qual buscava qualificar os funcionários técnicos administrativos em relação à área de informática visando os seguintes objetivos: a) Especializar aqueles funcionários que já tinham contato com o computador, mas que não sabiam aproveitar o potencial desta ferramenta adequadamente, tornando-a uma ferramenta eficaz na informatização de processos internos que são utilizados diariamente e que consomem horas de trabalho e desperdício de recursos; b) Proporcionar a inclusão digital daqueles que até então não haviam tido oportunidade de estudar informática, trazendo os mesmos para o mundo globalizado da Internet, ensinando-lhes a trabalhar com ferramentas de produtividade no ambiente computacional, bem como lhes mostrando como se dá o funcionamento dos principais serviços disponibilizados pela instituição; c) Apresentar situações relacionadas a problemas ocorridos no uso de tecnologias de informática e suas respectivas soluções a fim de diminuir o número de chamadas feitas à equipe de informática para solucionar problemas cotidianos e relativamente simples que poderiam ser resolvidos diretamente pelo usuário.

Desta forma a equipe de informática teria mais tempo para trabalhar em cima de assuntos mais importantes, como novos projetos, expansão de rede de computadores, desenvolvimento de softwares e outras atividades relacionadas à informática dentro da instituição. Visando então alcançar estes objetivos a Seção de Informática, contando com o apoio da Direção Geral do Campus, deu início as atividades de estruturação dos cursos do projeto onde tarefas como a divulgação dos cursos através do site da instituição e em murais existentes no campus, controle de inscrições, criação e divulgação de cronogramas para cada curso, elaboração de material didático, orientação a instrutores e etc, começaram a ser desenvolvidas se estendendo por praticamente todo o ano de 2003.

## Metodologia

O projeto de extensão intitulado Treinamento em Informática para Servidores Técnicos Administrativos foi desenvolvido através de seis cursos, os quais tiveram seus conteúdos elaborados levando-se em consideração as dificuldades encontradas pelos servidores em relação à informática, apontadas pela equipe de suporte e manutenção em informática do campus. Como o público alvo atingido pelo projeto era constituído tanto por

peças que nunca haviam tido contato com a informática, bem como por aqueles que já trabalhavam com o computador e estavam em busca de aperfeiçoamento nesta área, foi necessário planejar uma seqüência adequada para os cursos de maneira que o aprendizado àqueles completamente leigos na área fosse facilitado, bem como houvesse uma abordagem mais técnica e especializada para alguns assuntos, não tornando o treinamento monótono para os servidores que já possuíam algum conhecimento relacionado à informática. Levando em consideração estes fatores o treinamento foi dividido em seis cursos obedecendo a seguinte ordem: Informática Básica e Windows 98, Internet, Word, Excel, Power Point e Noções Básicas de Redes de Computadores. Como a intenção era atingir um público alvo que abrangesse a todos os servidores técnicos administrativos foi necessário à criação de quatro turmas em horários diferenciados a fim de que as atividades desempenhadas pelos servidores dentro da instituição não fossem prejudicadas. A partir da definição da seqüência dos cursos foram selecionados, entre os técnicos de laboratório de informática e os funcionários da seção de informática do campus, os instrutores que melhor poderiam ministrar os conteúdos de cada curso.

Com o cronograma do treinamento elaborado teve início o primeiro curso, o qual se estendeu de janeiro a março de 2003. Neste curso foram abordados conceitos básicos de hardware (componentes internos do computador, discos, instalação, cuidados, etc), funcionamento do computador e manipulação do ambiente computacional através do sistema operacional Windows 98 (manipulação de arquivos, configurações, compartilhamentos, etc) . A este primeiro curso foi dada uma atenção especial, pois através dele muitos dos servidores estariam tendo contato com um computador pela primeira vez. Foi necessário então, colocar no laboratório de aula dois instrutores apoiando o instrutor principal, fazendo com que as dificuldades práticas encontradas pelos alunos fossem totalmente esclarecidas, visando-se criar uma base forte nesta primeira etapa do aprendizado para que os cursos seguintes fossem bem assimilados. Cabe salientar que neste primeiro curso foram ensinados alguns recursos e técnicas a serem aplicadas em caso de alguns possíveis problemas com o computador, o que diminuiu o número de chamadas feitas a equipe de suporte e manutenção. Finalizando este curso foi realizada uma avaliação teórica e prática onde obtiveram certificação àqueles alunos com média igual ou superior a sete. Este critério de avaliação também foi adotado para os demais cursos do treinamento. Além disso, ao término de cada curso foi entregue aos cursantes um formulário contendo questões para avaliação do curso que eles haviam terminado. Estes formulários constituíram uma base de informações muito úteis, as quais tiveram uma fundamental importância para que melhorias fossem sendo aplicadas nos futuros cursos do treinamento, o que contribuiu para que tenha sido atingido um ótimo nível de satisfação ao final do projeto, tanto pelos alunos como pela equipe organizadora. O segundo curso se estendeu de março a junho e abordou a Internet estudando seus principais conceitos e serviços. Neste curso muitos alunos puderam criar sua primeira conta de e-mail e se comunicar através dela. Desta forma passaram a fazer parte de listas de e-mail da instituição, as quais ainda não tinham acesso, além disso, passaram a utilizar o e-mail para facilitar o exercício de suas tarefas na instituição.

Os próximos três cursos foram ministrados durante os meses de julho, agosto e setembro e abordaram programas do pacote MSOffice, o qual até então estava sendo utilizado na maioria das atividades da instituição. No decorrer destes cursos foram realizadas tarefas práticas voltadas a atividades desempenhadas na instituição, como a elaboração de modelos de memorandos, ofícios, tabelas, cronogramas, certificados, planilhas eletrônicas com fórmulas para diversos tipos de controles internos, como almoxarifado, finanças, etc, além de apresentações para reuniões e trabalhos acadêmicos. Nesta etapa os servidores que já tinham algum conhecimento na área de informática foram aperfeiçoados através do ensino de novas

técnicas e ferramentas que agilizaram o desempenho de suas tarefas na instituição, tornando o computador uma ferramenta mais ativa e eficiente no dia-a-dia de trabalho.

A última etapa, a qual se estendeu pelo mês de outubro, do treinamento abordou noções básicas de redes de computadores. Esta etapa foi elaborada com o intuito de explicar aos servidores o funcionamento básico de uma rede de computadores baseando-se no funcionamento da rede local da instituição. Foram explicados serviços utilizados na rede, cuidados, problemas, etc, de forma que todos passaram a entender o funcionamento do parque tecnológico da instituição, além disso, através de algumas dicas passadas durante este curso, os servidores ficaram aptos a resolver alguns problemas locais de conexão de rede, o que diminui o número de chamados a equipe de suporte de redes da instituição.

## Resultados e discussão

A Extensão intitulada Treinamento em Informática para Servidores Técnicos Administrativos realizada no período de janeiro a outubro de 2003 na UNIOESTE, campus de Foz do Iguaçu, foi uma experiência de excelentes resultados e de muita satisfação tanto para os servidores que receberam o treinamento, quanto para a comissão organizadora do mesmo. Foi importante o apoio dado pela Direção Geral do Campus que incentivou o revezamento de funcionários para a participação no treinamento em seus próprios horários de expediente para que através desse revezamento, o trabalho em nenhum setor fosse prejudicado e o servidor pudesse realmente estar presente e se aperfeiçoando no treinamento. Tomamos o cuidado de organizar o treinamento de forma que fosse um processo de evolução de aprendizado, pois já na inscrição alguns relatavam um pouco encabulados que não sabiam nem ligar a máquina e tinham até medo de estragar alguma coisa, mas mesmo assim estavam muitos dispostos e gratos pela oportunidade. Tínhamos então, uma classe bastante diversificada, com alunos de várias escolaridades, vários setores de atuação diferentes e vários níveis de conhecimento em informática.

Em sala, a dificuldade do primeiro contato e do entendimento da lógica de como tudo funciona num computador era visível, tivemos o cuidado de explicar até mesmo como segurar corretamente o mouse dávamos atenção diferenciada às pessoas de níveis de instrução mais baixos e exercícios extras mais elaborados aos que já tinham melhor conhecimento. A curiosidade e a vontade das pessoas era grande, víamos os funcionários com a apostila do curso pelos corredores e laboratórios, relendo e treinando os exercícios dados em sala. As apostilas foram elaboradas de modo a serem auto-explicativas para que o servidor pudesse consultá-la sempre que precisasse e não precisar de um instrutor quando isso acontecesse, também foi estruturada com riqueza de ilustrações e de exemplos.

Os servidores estavam motivados na instituição, sentiam-se gratos aos integrantes do projeto e pelo investimento e apoio da Direção Geral. Os servidores escolhidos para ministrar as aulas foram preparados para promover o aprendizado e motivar os alunos, todos os exercícios eram dados com exemplos que descreviam trabalhos desenvolvidos pelos setores do campus para que assim o treinamento fosse voltado à prática de trabalho dos servidores e isso foi excelente para o aprendizado porque desta forma os alunos podiam argumentar, questionar e aprimorar cada tarefa executada no computador que iam aprendendo já que era uma tarefa conhecida pelos mesmos. A certeza do aprendizado vinha com as notas das provas, o acompanhamento em sala onde pedíamos uma tarefa e todos faziam sem maiores problemas. Ao final do curso alguns já estavam pedindo dicas de qual computador comprar, outros já estavam fazendo suas pesquisas e trabalhos escolares e acadêmicos pelo computador, outros diziam como aplicaram o que aprenderam na aula em seus setores e como ficou fácil organizar as coisas utilizando o computador.

Durante o treinamento já era observado um uso mais efetivo dos recursos computacionais da instituição, os funcionários pediam ao suporte técnico a instalação dos

recursos que aprenderam e aqueles que não tinham computadores em seu setor buscavam mais freqüentemente os laboratórios do campus para realizar suas atividades. Para a instituição houve um ganho de produtividade relativo a esse uso mais efetivo da informática, o nível dos documentos aumentou, novos processos automáticos foram criados e padronizou-se a comunicação. O treinamento despertou um interesse ainda maior nos servidores pelos recursos computacionais possíveis, grande parte mostrou-se interessada em continuar o estudo na área e aprender outras ferramentas. Através dos conhecimentos adquiridos, os funcionários passaram a entender o funcionamento do parque de informática da instituição e com isso passaram a propor novas soluções e melhorias nos serviços de informática como a disposição estratégica dos equipamentos e compartilhamentos de arquivos, melhor adequação das impressoras compartilhadas em rede, elaboração de processos automatizados em certos setores e outros. Houve um grande processo de Inclusão Digital, pois muitos tiveram o primeiro contato com a Internet ou com um e-mail no treinamento e hoje em dia é notória a participação dos servidores nesse meio, seja para adquirir informação, seja para entretenimento ou para participação em grupos de pesquisa e listas de discussão.

O impacto financeiro foi muito pouco e, em contra partida, o impacto intelectual e social foi muito grande, foram explorados apenas recursos internos da instituição que foram as cópias das apostilas, a sala de aula informatizada e o tempo usado tanto pelos servidores que assistiam às aulas quanto os que ministravam as mesmas e desenvolveram as apostilas para cada curso, tornando o treinamento um sucesso servindo de exemplo para outras iniciativas de qualificação de pessoal através da extensão universitária.

## Conclusões

O Treinamento em Informática Para Servidores Técnicos Administrativos foi benéfico a todos os envolvidos: a instituição que motivou os servidores e aumentou seu capital intelectual; os integrantes do projeto que puderam praticar seus conhecimentos e transmiti-los a outras pessoas; e os servidores treinados que puderam adquirir conhecimento, passaram a desenvolver melhor suas atividades na instituição com a ajuda de computadores e agora fazem parte desta nova sociedade digital que surgiu com a Internet. Este treinamento foi de grande importância para o crescimento da instituição que não deve, como uma instituição de ensino, permitir uma baixa qualidade em seus serviços ou falta de instrução adequada de seu pessoal. O treinamento despertou novas visões e idéias nos servidores participantes o que aumentou a qualidade e agilidade dos serviços em todos os setores.

A extensão universitária para qualificação interna de funcionários torna-se uma atividade concreta de motivação pessoal já que os servidores sentiram-se extremamente valorizados pela oportunidade e confiança dada pela instituição em apoiá-los com um curso sério e com certificação. Os instrutores sentiram-se gratificados ao acompanhar a evolução dos alunos com o material e método que eles mesmos desenvolveram. A extensão universitária como treinamento interno causa impacto não só dentro da instituição, mas fora dela também já que os servidores participantes do treinamento sentiram a necessidade de estender o conhecimento a seus familiares e já pensavam em adquirir um computador ou providenciar aulas para seus filhos também. Houve um grande despertar no campus para a qualificação interna através deste tipo de projeto, pois graças aos excelentes resultados do Treinamento em Informática Para Servidores Técnicos Administrativos outras extensões com esse mesmo intuito foram elaboradas e apoiadas e já não precisaram mais ser em horário de expediente para que a participação dos servidores seja garantida. Para o treinamento foram usados os recursos intelectuais da instituição bem como de sua estrutura o que gerou um gasto substancialmente baixo com relação a um treinamento terceirizado, onde nem todos teriam a oportunidade de fazer devido ao custo elevado destes treinamentos.

Cabe salientar que em relação aos custos este projeto realizou uma obra social muito importante permitindo que àqueles sem condição de pagar um curso de informática tivessem acesso a tais recursos gratuitamente, fazendo com que os mesmos deixassem de fazer parte da grande massa excluída digitalmente hoje no país. Através deste projeto chegamos à conclusão que o processo de inclusão digital vai muito além de se ter acesso a um equipamento digital como o computador, celular, etc e seus serviços, pois de nada adianta ter acesso a tais tecnologias se a capacidade e oportunidade de criar, de pensar, de organizar novas formas mais justas e dinâmicas de produção e distribuição de riqueza intelectual e tecnológica não forem incentivadas, permitindo que todos possam participar deste processo e, que através dele se consiga tirar proveito real da aplicação da tecnologia na sociedade. Além disso, vimos que a extensão universitária pode servir como elo de ligação entre as carências intelectuais e profissionais dos servidores e a produção científica da instituição, podendo sanar dificuldades e proporcionar melhorias internas nos serviços, as quais, conseqüentemente, trazem benefícios à comunidade como um todo.

#### Referências bibliográficas

- GOOKIN, Dan e RATHBONE, Andy. PC Para Leigos. Berkeley Brasil, 1992. 264 p.
- TORRES, Gabriel. Hardware Curso Completo. ed. Axcel Books, 1998. 1440 p.
- MORAES, F. Alexandre e CIRONE, C. Antonio. Redes de Computadores – da Ethernet a Internet. ed. Érica, 2002. 336 p.
- RUBIN, Charles. Microsoft Word 2000 - Guia Autorizado. Ed. Makron Books, 2000. 992 p.
- PERSPECTION, Inc. Microsoft Word 2002 - Passo a Passo. ed. Makron Books, 2001. 335 p.
- HINDLE, T. Como Fazer Apresentações ed. Publifolha, 1999. 72 p.
- FUNTON, Jennifer. 10 Minutos Para Aprender Excel 2000. ed. Berkeley Brasil, 1999. 126 p.
- MARTINS, Eduardo. Power Point 2000 Para Trainees. Ed. Book Express, 2000. 85 p.
- MANZANO, L. André. Estudo Dirigido Windows 98. ed. Érica, 2002. 192 p.