

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO SOCIOECONÔMICO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO**

**VICTÓRIA FERNANDES DOS SANTOS**

**INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Florianópolis

2024

VICTÓRIA FERNANDES DOS SANTOS

**INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO**

Trabalho de Curso apresentado à disciplina CAD7305-09316 como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina.

Enfoque: Monográfico

Área de concentração: Tecnologia da Informação e Comunicação

Orientador: Prof. Dr. Mário de Souza Almeida

Florianópolis

2024

Ficha catalográfica gerada por meio de sistema automatizado gerenciado pela BU/UFSC.  
Dados inseridos pelo próprio autor.

dos Santos, Victória Fernandes  
Inclusão Digital no Ambiente de Trabalho / Victória  
Fernandes dos Santos ; orientador, Mário de Souza Almeida,  
2024.  
62 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -  
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro  
Socioeconômico, Graduação em Administração, Florianópolis,  
2024.

Inclui referências.

1. Administração. 2. Inclusão digital. 3. Capacitação  
digital. 4. Práticas organizacionais. I. Almeida, Mário de  
Souza. II. Universidade Federal de Santa Catarina.  
Graduação em Administração. III. Título.

## INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

Este Trabalho de Curso foi julgado adequado e aprovado na sua forma final pela Coordenadoria Trabalho de Curso do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, 17 de dezembro de 2024.

---

Prof. Ana Luiza Paraboni  
Coordenadora de Trabalho de Curso

Avaliadores:

---

Prof<sup>a</sup>. Mário de Souza Almeida, Dr.  
Orientador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Prof<sup>a</sup>. Alexandre Marino, Dr.  
Avaliador  
Universidade Federal de Santa Catarina

---

Maria Carolina Santiago  
Avaliadora  
Universidade Federal de Santa Catarina

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, primeiramente, a mim mesma, pela determinação, esforço e pela coragem de persistir, mesmo diante das dificuldades. Este trabalho representa não apenas uma conquista acadêmica, mas também pessoal, fruto da minha dedicação e da crença no meu próprio potencial.

Também expresso minha gratidão ao meu orientador, Prof. Dr. Mário de Souza Almeida, pelo apoio incondicional, pela paciência em ouvir minhas dúvidas e angústias, e pelas orientações valiosas que foram fundamentais para a realização deste trabalho. Sua confiança e incentivo foram essenciais ao longo deste percurso.

## **RESUMO**

O presente estudo tem como tema a inclusão digital no ambiente de trabalho e busca propor um programa de inclusão digital para a Federação das Associações Empresariais de Santa Catarina (FACISC). A pesquisa analisou o nível de acessibilidade tecnológica, desafios enfrentados pelos colaboradores e treinamentos necessários para fomentar a capacitação digital. A questão central foi: como promover a inclusão digital no ambiente corporativo, considerando competências digitais e práticas organizacionais?

Com uma abordagem mista, foram aplicados questionários a 34 colaboradores e realizadas entrevistas com três gestores. As categorias de análise incluíram acesso tecnológico, programas disponibilizados e nível de maturidade digital. Os resultados apontam lacunas em competências digitais avançadas e a ausência de políticas formais de capacitação, com 47,1% dos colaboradores relatando escassez de treinamentos.

Conclui-se que a inclusão digital pode ser fortalecida por meio de treinamentos estruturados, incentivo ao uso de novas tecnologias e melhorias no acesso remoto às ferramentas corporativas.

**Palavras-chave:** Inclusão digital; Capacitação tecnológica; Ambiente de trabalho.

## **ABSTRACT**

This study focuses on digital inclusion in the workplace and seeks to propose a digital inclusion program for the Federation of Business Associations of Santa Catarina (FACISC). The research analyzed the level of technological accessibility, the challenges faced by employees and the training needed to promote digital training. The central question was: how can digital inclusion be promoted in the corporate environment, considering digital skills and organizational practices?

Using a mixed approach, questionnaires were administered to 34 employees and interviews were conducted with three managers. The categories of analysis included technological access, programs made available and level of digital maturity. The results point to gaps in advanced digital skills and the absence of formal training policies, with 47.1% of employees reporting a lack of training.

The conclusion is that digital inclusion can be strengthened through structured training, incentives to use new technologies and improvements in remote access to corporate tools.

**Keywords:** Digital inclusion; Technological training; Work environment.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Nível de conforto em relação aos softwares e ferramentas disponíveis.....	23
Gráfico 2 – Os sistemas utilizados .....	24
Gráfico 3 – Nível de domínio .....	24
Gráfico 4 – Acessibilidade dos sistemas e plataformas digitais .....	27
Gráfico 5 – Oferta de treinamentos e workshops .....	27
Gráfico 6 – Suporte técnico rápido .....	28
Gráfico 7 – Sugestão de melhorias .....	29
Gráfico 8 – Necessidades especiais .....	29
Gráfico 9 – Segurança sobre a proteção de dados .....	30
Gráfico 10 – Noção em políticas de segurança da informação da empresa .....	30
Gráfico 11 – Equidade no acesso às tecnologias para todos os colaboradores .....	31
Gráfico 12 – Sentimento de exclusão em algum processo ou informação devido à falta de acesso ou conhecimento sobre ferramentas digitais .....	32
Gráfico 13 – Incentivo a inclusão digital e oferta de suporte adequado.....	33
Gráfico 14 – Acesso à internet e a infraestrutura tecnológica da empresa.....	34
Gráfico 15 – Tecnologia ou software específico para aumentar a produtividade .....	35
Gráfico 16 – Participação de alguma iniciativa ou projeto por falta de familiaridade....	36

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Quais softwares você tem dificuldade em utilizar e por quê? .....	26
Quadro 2 – Em caso afirmativo, qual/quais?.....	35
Quadro 3 – O que você recomendaria para melhorar o uso da tecnologia na empresa? .	37
Quadro 4 – A empresa possui uma política formal de capacitação em tecnologia da informação e comunicação, para garantir que todos os colaboradores tenham acesso adequado às tecnologias necessárias?.....	38
Quadro 5 – Você julga importante promover a capacitação de todos os colaboradores em termos de uso das tecnologias?.....	39
Quadro 6 – Existe algum procedimento para avaliar a necessidade de conhecimento tecnológico dos colaboradores?.....	40
Quadro 7 – Que ferramentas ou plataformas digitais a empresa utiliza para poder capacitar os colaboradores? .....	40
Quadro 8 – Quais são as principais barreiras que você acredita que sua equipe enfrenta em termos de aprendizado do uso das tecnologias? .....	41
Quadro 9 – Quais ações concretas você acredita que a empresa poderia implementar para promover ainda mais a capacitação tecnológica no ambiente de trabalho? .....	42
Quadro 10 – Na sua percepção a capacitação tecnológica impacta a produtividade e o desempenho das equipes?.....	42
Quadro 11 – Existe algum outro fator tecnológico que influencie a produtividade e o desempenho das equipes?.....	43
Quadro 12 – Recomendações .....	45

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>8</b>
1.1	OBJETIVOS	9
1.2	JUSTIFICATIVAS	9
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	<b>11</b>
2.1	A INCLUSÃO DIGITAL	11
2.2	A INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	12
2.3	DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO	15
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>20</b>
3.1	TIPO DE ESTUDO	20
3.2	POPULAÇÃO E AMOSTRA	20
3.3	COLETA DE DADOS	21
3.4	ANÁLISE DE DADOS	21
3.5	LIMITAÇÕES	22
<b>4</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>23</b>
4.1	PERCEPÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS	23
4.2	PERCEPÇÕES DOS GESTORES	38
4.3	CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES	44
<b>5</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>47</b>
5.1	RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS	48
	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>49</b>
	<b>APÊNDICES</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A evolução tecnológica tem sido um motor de transformação inegável no ambiente de trabalho contemporâneo. Com o advento da era digital, novas ferramentas e plataformas surgiram, redefinindo não apenas a maneira como as pessoas realizam tarefas, mas também como se comunicam e colaboram. No entanto, enquanto a tecnologia avança a passos largos, é imperativo considerar se ela está verdadeiramente acessível a todos os membros da força de trabalho.

A inclusão digital é um desafio significativo na Sociedade da Informação, pois afeta todos os setores da atividade humana, incluindo o trabalho. A Organização das Nações Unidas (UNESCO, 2003) afirma que a Inclusão Digital é um meio para promover a melhoria da qualidade de vida, garantir maior liberdade social, gerar conhecimento e troca de informações. Já Canuto (2014) afirma que a inclusão digital pressupõe a alfabetização digital, isto é, a aprendizagem do aparato digital como linguagem de comunicação, como meio de expressão, instrumento de consumo e de produção de conhecimentos científicos e tecnológicos e de desenvolvimento socioeconômico.

A capacitação digital tem se mostrado um elemento essencial para preparar os profissionais no uso eficiente das ferramentas tecnológicas, promovendo a adaptação às mudanças constantes no ambiente de trabalho. De acordo com Tapscott (2010), investir na formação digital é crucial para garantir que os trabalhadores não apenas utilizem as tecnologias disponíveis, mas também desenvolvam competências críticas para inovar e solucionar problemas. Nesse contexto, empresas que promovem programas estruturados de capacitação digital tendem a alcançar maior produtividade e engajamento, além de minimizar o impacto das barreiras tecnológicas na força de trabalho. Conforme Gatti e Barreto (2009), ações de capacitação contínua possibilitam a integração de trabalhadores às novas demandas digitais, reduzindo desigualdades e impulsionando a competitividade organizacional.

Neste trabalho, são abordados os principais aspectos relacionados à inclusão digital no mundo corporativo, incluindo a sua importância, os desafios envolvidos e as estratégias recomendadas para promovê-la dentro das organizações. Além disso, buscar-se-á identificar lacunas no atual panorama da acessibilidade digital e sugerir recomendações para aprimorar as políticas e práticas empresariais nesse sentido.

Nesse contexto, em um ecossistema empresarial competitivo, onde apenas os melhores se destacam, este trabalho tem como pergunta de pesquisa: Como promover a inclusão digital na FACISC - Federação das Associações Comerciais de Santa Catarina?

## 1.1 OBJETIVOS

O objetivo geral deste estudo é “Propor um programa de inclusão digital para a empresa FACISC”.

Para alcançar o objetivo geral, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Avaliar o atual nível de inclusão digital encontrado na empresa;
- b) Identificar os maiores desafios encontrados pelos funcionários no uso de Tecnologias da informação e comunicação;
- c) Verificar os treinamentos e recursos necessários para que todos os funcionários dominem os softwares essenciais para suas funções.

## 1.2 JUSTIFICATIVAS

Por meio dessa investigação, se almeja não apenas ampliar o entendimento sobre a importância da acessibilidade e inclusão digital, mas também fornecer insights valiosos para empresas, gestores e profissionais de tecnologia interessados em promover ambientes de trabalho mais equitativos e acessíveis a todos os seus membros.

O presente trabalho se torna importante pois aborda essa relação que é crucial para que todos os funcionários tenham acesso aos recursos e informações para realizar seu trabalho de forma eficaz, estimulando a inovação e criatividade e permitindo que eles experimentem novas soluções tecnológicas e tenham um aprendizado contínuo e desenvolvimento de habilidades digitais que podem melhorar suas perspectivas de carreira e capacitá-los a enfrentar os desafios do mundo digital que está em constante evolução.

Em termos de oportunidade o trabalho se torna oportuno por causa da rápida transformação digital em vários setores da sociedade e no ambiente de trabalho sendo evidente o uso crescente de tecnologias digitais para realizar tarefas cotidianas, comunicar-se e colaborar. Portanto, é fundamental que os funcionários estejam preparados para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades que essa transformação traz. A competitividade também torna o estudo oportuno pois em um

mundo cada vez mais globalizado, funcionários com habilidades digitais têm maior capacidade de adotar novas tecnologias.

A viabilidade deste estudo foi assegurada por uma série de fatores que permitiram sua realização dentro das condições necessárias. Primeiramente, foi obtida a autorização da empresa FACISC para a coleta de dados, o que garantiu acesso direto aos colaboradores e gestores envolvidos. Esse apoio institucional foi fundamental para viabilizar a aplicação dos questionários e a realização das entrevistas, possibilitando um levantamento abrangente e representativo das percepções sobre inclusão digital no ambiente de trabalho. Além disso, o formato adotado para a coleta de dados — com questionários enviados por e-mail e WhatsApp, além de entrevistas presenciais — facilitou a participação dos respondentes, respeitando suas rotinas e disponibilidades. Essa abordagem flexível contribuiu para a obtenção de respostas qualitativas e quantitativas dentro do prazo estipulado para a pesquisa.

A disponibilidade de tempo para a condução do estudo também foi um fator determinante para sua execução. O planejamento adequado das etapas de pesquisa, aliado ao suporte de ferramentas digitais, como o Google Forms, possibilitou uma análise eficiente dos dados coletados. Portanto, a viabilidade do estudo foi garantida pela combinação de autorização institucional, acesso aos respondentes, e recursos metodológicos que asseguraram a realização da pesquisa dentro dos parâmetros estabelecidos. A inclusão digital no ambiente de trabalho é viável porque oferece uma série de benefícios tangíveis e intangíveis, pode ser implementada de forma econômica e eficiente e está alinhada com as demandas do mercado de trabalho atual.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo são apresentadas as ideias de diferentes autores sobre a inclusão digital e a inclusão digital dentro das empresas, assim como seus impactos, desafios e estratégias de promoção.

### 2.1 A INCLUSÃO DIGITAL

Inclusão digital refere-se ao processo de garantir que todas as pessoas, independentemente de suas condições socioeconômicas, tenham acesso e competência para utilizar as tecnologias digitais. Esse conceito abrange o fornecimento de equipamentos e infraestrutura de internet, bem como a capacitação das pessoas para que possam utilizar esses recursos de maneira eficaz. A inclusão digital é vista como essencial para a plena participação na sociedade contemporânea, onde o acesso à informação, educação, serviços e oportunidades de emprego estão cada vez mais dependentes das tecnologias digitais.

De acordo com um relatório da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE, 2020), a inclusão digital não se resume apenas ao acesso físico à internet e a dispositivos tecnológicos, mas também a alfabetização digital, que é a habilidade de usar as tecnologias de forma crítica e segura. O Banco Mundial (2021) destaca que a inclusão digital pode promover a igualdade de oportunidades, reduzir desigualdades sociais e impulsionar o desenvolvimento econômico e social, proporcionando acesso à educação de qualidade, serviços de saúde, e possibilitando a participação no mercado de trabalho digital.

Com o avanço das tecnologias da informação, uma parte significativa da população tem conseguido se desenvolver e interagir. De acordo com Siqueira (2008, p. 15) “é surpreendente que ainda existam pessoas que achem supérfluo o uso do computador, da internet e do telefone, em especial o celular, sem perceber o alcance dos benefícios sociais, políticos e econômicos das telecomunicações e das tecnologias da informação”. Quando a população não tem acesso às tecnologias, diversos aspectos de sua vida são prejudicados. O mercado de trabalho é um dos primeiros a exigir profissionais familiarizados, especialmente, com a informática. Como citado a seguir:

A inclusão digital, bem como o acesso às novas tecnologias, vem sendo cada vez mais solicitada na vida do indivíduo. A falta de conhecimento, formação ou atualização estão dando lugar a pessoas que conhecem as tecnologias e conseguem conquistar uma vaga no mercado de trabalho formal. As

organizações de um modo geral estão dando oportunidades de contratação, tanto no primeiro emprego e na busca de novas oportunidades, às pessoas que têm buscado conhecimento na era da inclusão digital bem como aos conceitos de conhecimentos básicos de informática (Buttchewits, 2009, p. 184).

Portanto, a inclusão digital é um componente crucial para o desenvolvimento sustentável, ao permitir que todas as pessoas se beneficiem das vantagens trazidas pela era digital. O acesso universal à internet e às habilidades digitais se tornou um objetivo importante para governos e organizações ao redor do mundo, refletindo a importância de integrar todos os cidadãos na economia digital global. Santana (2006) retrata a preocupação das empresas com os seus colaboradores em relação às novas tecnologias:

Para as empresas, a Inclusão Digital significa a utilização eficiente das ferramentas tecnológicas. Para ela, não basta o indivíduo saber operar a máquina. Ele precisa, sobretudo, dominar os conteúdos informacionais, criando as possibilidades de recriar os conteúdos já existentes ou até mesmo criar outros novos que possam favorecer o fluxo de informações que interessam de perto (Santana, 2006, p. 130).

Atualmente, a tecnologia da informação está presente em todas as áreas da vida humana, desempenhando um papel crucial na inclusão social. Sua adoção nas empresas é frequentemente recomendada, estudada e defendida como essencial para garantir a sustentabilidade no mercado de trabalho. Além disso, ela serve como base para a formação cidadã na sociedade em constante evolução, preparando os indivíduos para os desafios e oportunidades do futuro. A análise crítica da inclusão digital evidencia que, embora o acesso físico seja importante, ele não garante uma utilização produtiva ou igualitária das tecnologias. Segundo Van Dijk (2005), as desigualdades digitais podem se aprofundar quando não se considera a diversidade das habilidades necessárias para o uso eficaz das tecnologias, abrangendo desde a alfabetização básica até competências mais avançadas, como programação e análise de dados.

A capacitação digital é um desafio multifacetado que vai além do acesso à tecnologia e requer o desenvolvimento de competências digitais, políticas públicas inclusivas e um ambiente que promova a adaptação constante às mudanças tecnológicas. Ela não é apenas uma questão de fornecer dispositivos e conectividade, mas sim de garantir que todas as pessoas possam participar ativamente da sociedade digital e se beneficiar dos avanços da era da informação. As empresas e governos devem colaborar para promover o desenvolvimento de uma força de trabalho que seja não apenas digitalmente competente, mas também capaz de se adaptar às transformações contínuas no mercado de trabalho. Como apontam Buttchewits (2009) e Santana (2006), a inclusão

digital tem um impacto direto na competitividade e sustentabilidade das organizações, e, portanto, deve ser uma prioridade estratégica para a sociedade como um todo.

## 2.2 INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A inclusão digital no ambiente de trabalho refere-se então à integração de todos os colaboradores, independentemente de suas habilidades tecnológicas ou acesso prévio a recursos digitais, no uso eficiente das tecnologias da informação e comunicação (TICs). Este conceito abrange a disponibilização de ferramentas digitais e a capacitação dos trabalhadores para que possam utilizar essas tecnologias de forma produtiva e segura, promovendo a igualdade de oportunidades e a melhoria do desempenho organizacional.

Esse tipo de inclusão é fundamental para assegurar que todos os funcionários possam participar plenamente das atividades e processos que utilizam tecnologias digitais, evitando assim a exclusão de indivíduos que possam não ter tido acesso ou treinamento adequado anteriormente. Segundo Castells (1999), a inclusão digital no ambiente corporativo promove a democratização do acesso à informação, potencializa a comunicação interna e externa, e melhora a eficiência operacional.

O processo de inclusão digital envolve várias etapas, incluindo a avaliação das necessidades dos colaboradores, a oferta de treinamentos adequados e contínuos, a disponibilização de infraestrutura tecnológica adequada e o suporte técnico necessário para a resolução de problemas. Além disso, a inclusão digital deve ser acompanhada de políticas de gestão que incentivem a utilização ética e responsável das TICs (Castells, 1999).

Para ser eficaz, precisa ser abordada de forma holística, levando em consideração não apenas a disponibilidade de recursos tecnológicos, mas também as competências digitais dos trabalhadores e a cultura organizacional. É importante que as empresas invistam em programas de educação digital e desenvolvam uma estratégia inclusiva que abranja todos os níveis hierárquicos da organização (Kenski, 2012).

Sendo assim, a inclusão digital no ambiente de trabalho é um elemento crucial para a modernização das empresas e a promoção de um ambiente mais colaborativo e eficiente. Ela não só contribui para a igualdade de oportunidades entre os colaboradores, mas também para a competitividade e inovação da organização como um todo.

A capacitação digital no ambiente de trabalho tem um impacto profundo e multifacetado, influenciando tanto o desempenho individual quanto o sucesso organizacional. Sendo assim, ela é um elemento crucial para a modernização das

empresas e a promoção de um ambiente mais colaborativo e eficiente, contribuindo não apenas para a igualdade de oportunidades entre os colaboradores, mas também para a competitividade e inovação da organização como um todo aumentando sua produtividade e eficiência. Ferramentas digitais, como softwares de gestão de projetos, plataformas de comunicação e sistemas de automação, permitem que as tarefas sejam realizadas de maneira mais rápida e com menos erros. Um estudo conduzido pela McKinsey & Company (2010) demonstrou que empresas que adotam tecnologias digitais veem um aumento de 20% a 30% na eficiência operacional.

Além disso, a inclusão digital promove a colaboração e a comunicação. As ferramentas digitais, como videoconferências e aplicativos de mensagens instantâneas, permitem que as equipes trabalhem de forma mais coesa, independentemente de sua localização geográfica. Isso é especialmente relevante no contexto do trabalho remoto, que se tornou mais comum após a pandemia de COVID-19. A colaboração digital pode aumentar a inovação e a resolução de problemas, pois facilita a troca de ideias e a sinergia entre diferentes departamentos.

A acessibilidade é outro impacto crucial da inclusão digital. Tecnologias assistivas e plataformas inclusivas permitem que pessoas com deficiências participem plenamente do ambiente de trabalho. Isso não só melhora a diversidade e a inclusão dentro das organizações, mas também amplia o “pool” de talentos disponíveis. De acordo com um estudo da Accenture (2018), empresas que adotam práticas inclusivas de tecnologia têm 28% mais receita e duas vezes mais lucro líquido do que seus pares.

A capacitação e o desenvolvimento de habilidades também são beneficiados pela inclusão digital. Programas de e-learning e treinamento online permitem que os funcionários atualizem suas competências de forma contínua e flexível. Um relatório do World Economic Fórum (2023) destacou que a digitalização no treinamento corporativo pode ajudar a fechar lacunas de habilidades e preparar os trabalhadores para as demandas futuras do mercado de trabalho.

O uso de tecnologias para facilitar o trabalho remoto, equilibrar melhor a vida pessoal e profissional e oferecer ferramentas de bem-estar digital contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e satisfatório. Uma pesquisa da Gallup (2020) aponta que trabalhadores que utilizam ferramentas digitais para gerenciar seu trabalho e bem-estar relatam níveis mais altos de satisfação e engajamento.

Uma análise crítica sugere que a inclusão digital também pode servir como um catalisador para a inovação organizacional. Segundo Chesbrough (2003), o conceito de

"inovação aberta" é potencializado pela inclusão digital, já que a acessibilidade a tecnologias digitais facilita o compartilhamento de ideias e a colaboração entre empresas e indivíduos, possibilitando a criação de soluções inovadoras. Esse cenário é ainda mais relevante em setores onde a mudança tecnológica é rápida e contínua, exigindo das empresas uma capacidade adaptativa para responder às novas demandas do mercado.

No entanto, a implementação de uma estratégia de inclusão digital deve ser acompanhada pela consideração de questões éticas e de privacidade. O uso crescente de ferramentas digitais no ambiente de trabalho pode levar a preocupações sobre vigilância e invasão de privacidade dos colaboradores. Conforme argumenta Zuboff (2019), em sua obra "The Age of Surveillance Capitalism", o uso excessivo de tecnologias para monitoramento pode criar um ambiente de trabalho de alta pressão, onde os funcionários se sentem constantemente vigiados, o que pode afetar negativamente a saúde mental e a produtividade.

A inclusão digital deve ser vista como uma forma de promover a justiça social no ambiente corporativo. Segundo Fraser (2008), para que as políticas de inclusão digital sejam justas e eficazes, elas precisam considerar as desigualdades preexistentes, de modo a não perpetuar a exclusão daqueles que já enfrentam barreiras socioeconômicas e culturais. Isso é particularmente importante no contexto brasileiro, onde as desigualdades regionais e sociais são marcantes. Iniciativas de inclusão digital precisam ser adaptadas às realidades locais, oferecendo capacitação acessível e relevante para as diferentes realidades dos trabalhadores.

### 2.3 DESAFIOS DA INCLUSÃO DIGITAL NO AMBIENTE DE TRABALHO

A inclusão digital enfrenta vários desafios que precisam ser abordados para garantir o sucesso das estratégias de adoção de tecnologia. Um dos principais desafios é a disparidade de habilidades digitais entre os funcionários. Enquanto alguns podem estar familiarizados e confortáveis com tecnologias digitais, outros podem enfrentar dificuldades significativas. Isso pode ser devido a diferenças geracionais, níveis variados de acesso à educação digital ou simplesmente falta de exposição anterior às ferramentas digitais tornando a capacitação um pilar essencial, porém que não pode ser tratada apenas como o fornecimento de treinamento para o uso da tecnologia; deve incluir também a educação e a alfabetização (Hargittai, 2002).

A atitude dos indivíduos em relação à tecnologia é um fator crucial que influencia em sua adoção, e essa atitude não é garantida apenas pelo acesso e pela capacitação, mas também depende de fatores psicológicos e sociais. Nem todos os funcionários estão prontos ou dispostos a adotar novas tecnologias ou a mudar seus métodos de trabalho estabelecidos. Essa resistência a mudanças pode ser devida a uma variedade de razões, como medo do desconhecido, falta de confiança nas próprias habilidades digitais ou simplesmente uma preferência pela maneira como as coisas sempre foram feitas. Superar essa resistência requer liderança eficaz, comunicação clara sobre os benefícios da inclusão digital e apoio contínuo durante o processo de transição. Assim Sousa et al. (2023), afirmam que nesse contexto, é crucial reconhecer a importância da conscientização cultural ao desenvolver estratégias de inclusão digital. Desconsiderar as especificidades culturais pode levar a abordagens ineficazes e à falta de engajamento das comunidades-alvo. Para superar essas barreiras, é essencial adotar abordagens holísticas e colaborativas. Promover uma infraestrutura acessível, combinada com estratégias de capacitação digital e iniciativas de conscientização cultural, representa um passo significativo rumo à verdadeira inclusão digital.

A divisão digital também é um desafio, pois a inclusão digital vai além do acesso à internet via computador pessoal e existem múltiplas formas de interação em ambientes digitais. Além disso, é necessário haver um planejamento integrado de fundos e estratégias para educar os usuários e facilitar o acesso ao conteúdo, considerando a educação e o treinamento como políticas nacionais para combater a exclusão digital. A disponibilização de hardware e software não é suficiente para acabar com a exclusão digital; é necessário que o conteúdo seja acessível e relevante para os usuários. Estratégias inovadoras, como educação digital e capacitação, inclusão digital comunitária, conscientização cultural e infraestrutura digital sustentável, oferecem caminhos promissores para superar os desafios. A inclusão digital é mais do que uma questão tecnológica; é um imperativo social que requer esforços coordenados em níveis individual, comunitário e governamental (Sousa et al., 2023, p. 217).

A segurança cibernética é uma preocupação crescente com a inclusão digital, especialmente em ambientes corporativos. O uso crescente de tecnologias digitais aumenta os riscos de ataques cibernéticos e violações de dados. É crucial implementar medidas robustas, como firewalls, antivírus e sistemas de detecção de intrusos, para proteger a infraestrutura de TI e dados sensíveis contra ameaças externas e internas. Além disso, investir na educação dos funcionários sobre práticas seguras de uso da tecnologia

reduz significativamente riscos como golpes de “phishing” e solicitações fraudulentas de informações confidenciais. Segundo a Cartilha de Segurança para Internet do CERT.br, boas práticas incluem análise de vulnerabilidades, fortalecimento de senhas e treinamento contínuo de colaboradores (CERT.br, 2023).

A infraestrutura tecnológica também desempenha um papel vital para a inclusão digital no ambiente de trabalho. A falta de acesso à internet de qualidade, equipamentos modernos e softwares atualizados pode criar barreiras significativas para a produtividade. Por exemplo, a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética destaca a importância da infraestrutura conectada para proteger dados sensíveis e apoiar a transformação digital no Brasil (Governo Federal, 2020). Já o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) aponta que o fator humano é um elemento crítico na mitigação de riscos e na construção de uma cultura sólida de segurança da informação no país (Ipea, 2023).

Portanto, o investimento contínuo na infraestrutura tecnológica e em práticas de segurança robustas contribui para ambientes de trabalho mais inclusivos, produtivos e protegidos contra os desafios da transformação digital.

Para superar esses desafios, é necessário um enfoque multidimensional que considere o acesso, a capacitação e a atitude em relação à tecnologia, bem como políticas públicas integradas e estratégias de inclusão que vão além do fornecimento de equipamentos e conexões. Para enfatizar a necessidade de políticas públicas é importante destacar que:

Torna-se fundamental a formulação de políticas públicas, o estabelecimento de diretrizes, a coordenação e articulação de ações que garantam o acesso da população brasileira aos mais modernos recursos das TICs, que têm a internet como seu maior símbolo, já que ela desempenha papel crucial criando novas fontes de conhecimento, e visto que disponibiliza o acesso a enorme volume de informações. Leitores, ouvintes e telespectadores são apenas receptores de informação e o fluxo dela é unidirecional; já os usuários da internet são participantes em potencial, que podem interagir de variadas maneiras com o processo, de tal modo que o fluxo de informações passa a ser bidirecional. Se a internet fica limitada aos poucos privilegiados, ela tende a aprofundar ainda mais as diferenças sociais. (Célio; Palmeira; Silva, 2012, p. 21)

Os desafios da inclusão digital no ambiente de trabalho são multifacetados, exigindo abordagens que vão além do fornecimento de acesso à tecnologia. A educação e a capacitação digital são pilares fundamentais, mas precisam ser acompanhadas por um entendimento mais amplo das necessidades e barreiras enfrentadas pelos colaboradores. Como observado por Van Dijk (2005), a divisão digital ocorre em diferentes níveis, incluindo acesso material, competências de uso e motivação. Assim, as iniciativas de

inclusão digital devem ser projetadas para lidar com todas essas dimensões, garantindo que não apenas os recursos estejam disponíveis, mas que também os funcionários estejam devidamente equipados e motivados para utilizá-los de maneira eficaz.

Um aspecto muitas vezes negligenciado na discussão sobre inclusão digital é o impacto das desigualdades socioeconômicas na adoção de tecnologias. Colaboradores que vêm de contextos sociais mais vulneráveis podem enfrentar barreiras adicionais, como falta de acesso prévio a recursos digitais e limitações no desenvolvimento de habilidades tecnológicas. Segundo Warschauer (2003), a exclusão digital está profundamente conectada à exclusão social, de modo que as estratégias de inclusão digital também precisam considerar fatores como renda, escolaridade e localização geográfica. Para ser efetiva, a capacitação deve ser contínua e contextualizada, abordando as necessidades específicas dos diferentes grupos de trabalhadores.

Além disso, as organizações devem estar atentas às mudanças nas expectativas e exigências do mercado de trabalho em um contexto de crescente digitalização. De acordo com o World Economic Forum (2023), cerca de 50% dos trabalhadores globais precisarão de requalificação até 2025 devido às mudanças tecnológicas. Isso evidencia a urgência de investir em programas de desenvolvimento de habilidades, que não se limitem a treinamentos esporádicos, mas que façam parte de uma estratégia contínua de desenvolvimento profissional. A adoção de plataformas de e-learning e soluções de aprendizagem adaptativa pode ser uma forma eficiente de atender a essas necessidades, proporcionando capacitação personalizada e acessível para os colaboradores.

O desafio da segurança cibernética também se torna mais crítico à medida que a inclusão digital avança. A implementação de medidas de segurança robustas deve ser acompanhada por uma cultura organizacional voltada para a cibersegurança. Isso inclui o treinamento regular dos funcionários sobre práticas seguras, a adoção de políticas de senha rigorosas e o uso de autenticação multifator. Conforme ressaltado por Schneier (2015), a segurança não é apenas uma questão técnica, mas também um problema social e comportamental, exigindo que as empresas adotem uma abordagem abrangente que inclua tanto a tecnologia quanto a formação dos indivíduos para lidar com ameaças digitais.

Por fim, é importante reconhecer que a inclusão digital não é um objetivo estático, mas sim um processo contínuo e em evolução. À medida que a tecnologia e as necessidades dos negócios mudam, as estratégias de inclusão digital também precisam se adaptar. Portanto, as organizações devem adotar uma abordagem flexível e receptiva,

estando sempre dispostas a ajustar suas políticas e práticas para garantir que todos os colaboradores possam prosperar em um ambiente digital em constante mudança.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia é compreendida como o conjunto de métodos utilizados na investigação científica, buscando estudar o objeto desejado de forma consistente, no caso aqui analisado, um programa de inclusão digital para a FACISC. Para isso, nos tópicos a seguir são abordados a caracterização do estudo, qual a população e amostra que estão envolvidos na pesquisa e o porquê dessa escolha, de que forma se deu a coleta de dados, a sua análise e as limitações do estudo.

#### 3.1 TIPO DE ESTUDO

Para poder situar melhor a análise aqui realizada, algumas categorias de estudo tornam-se necessárias. A primeira delas seria a pesquisa científica aplicada, na qual se propõe a geração de soluções para possíveis problemas humanos. No caso aqui proposto buscou-se trabalhar a solução de um problema. Da mesma forma, pode-se considerá-lo com uma abordagem qualitativa e quantitativa.

O estudo em questão é abrangente e utiliza uma combinação de abordagens metodológicas para explorar o tema de forma completa e detalhada. Trata-se de um estudo descritivo, explicativo e bibliográfico, fundamentado em uma revisão da literatura existente. Além disso, um levantamento e um estudo de campo, envolvendo a observação e coleta de dados no ambiente natural onde os fenômenos ocorrem.

O estudo descritivo busca caracterizar um fenômeno ou a relação entre variáveis sem manipulação direta dessas variáveis. Quando há uma tentativa de identificar causas e efeitos, ele assume uma abordagem explicativa, que visa compreender o que acontece em uma situação específica. Já a pesquisa bibliográfica e o levantamento de dados são essenciais para o desenvolvimento do conhecimento, permitindo a análise de fenômenos com base em fontes secundárias e a coleta de dados primários de uma amostra representativa (Gil, 2008, p. 58).

#### 3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Definir a população e a amostra é crucial para a validade externa do estudo. A população de uma pesquisa é o conjunto total de elementos ou unidades que possuem características em comum e que são passíveis de serem estudadas. A amostra, por sua vez, é uma seleção representativa da população, a qual foi analisada para que se possa inferir sobre o todo (Gil, 2008, p. 62).

Neste estudo, a população-alvo compreende todos os trabalhadores e gestores da empresa FACISC, localizada na região de Florianópolis. A amostragem deste estudo é censitária, o que significa que se pretendeu incluir todos os indivíduos do universo de interesse na pesquisa. No entanto, a participação é baseada no voluntariado, ou seja, apenas aqueles que se dispuseram a participar espontaneamente foram incluídos. Essa abordagem voluntária representa uma limitação, pois pode introduzir vieses de auto seleção, onde os indivíduos que optam por participar podem diferir sistematicamente daqueles que não participam. Isso pode comprometer a representatividade e a generalização dos resultados, já que as características e opiniões dos voluntários podem não refletir a verdade universal do grupo total.

### 3.3 COLETA DE DADOS

A coleta de dados visa reunir as informações necessárias para atingir os objetivos de uma pesquisa determinada, viabilizando posteriormente o registro e a análise dessas informações (Chizzotti, 2001).

Buscando obter os dados para o desenvolvimento do presente trabalho, optou-se pela aplicação de questionários e entrevistas durante os dias 04 a 18 de outubro de 2024 na empresa previamente informada. O questionário foi disponibilizado por e-mail e por whatsapp para os colaboradores (questionário no APÊNDICE A) e as entrevistas foram aos gestores – 2 gestores de áreas e 1 gestor geral (roteiro de entrevista no APÊNDICE B).

### 3.4 ANÁLISE DE DADOS

A análise de dados tem o objetivo de compreender o que se diz sobre determinado assunto, consistindo em uma série de procedimentos que geram indicadores, a partir dos quais são feitas inferências sobre as condições de produção e de recepção das mensagens em estudo (Almeida, 2016).

Como os questionários foram administrados por meio do Google Forms, a análise de dados foi amplamente facilitada pelas funcionalidades integradas da plataforma. O Google Forms não só coleta as respostas, mas também gera automaticamente gráficos, tabelas e resumos estatísticos das respostas, permitindo uma visualização inicial e intuitiva dos dados coletados. Esses recursos permitiram identificar rapidamente padrões e tendências nas respostas. As análises mais detalhadas e

aprofundadas foram realizadas com base nesses resultados iniciais, aproveitando a organização e a categorização automática, o que garante uma análise de dados eficiente e bem estruturada.

### 3.5 LIMITAÇÕES DO ESTUDO

Primeiramente, a aplicação dos questionários está restrita a apenas uma empresa, o que limita a diversidade de contextos organizacionais e pode não refletir as realidades de outras empresas ou setores. Além disso, o número de funcionários que responderam à pesquisa pode ser insuficiente para representar a totalidade da força de trabalho dessa empresa. Outras limitações incluem a variabilidade na compreensão dos termos relacionados à inclusão digital pelos respondentes e a possibilidade de respostas tendenciosas ou imprecisas devido à falta de anonimato ou à percepção de vigilância por parte da gestão. Esses fatores podem comprometer a validade e a abrangência dos achados do estudo.

## 4 RESULTADOS

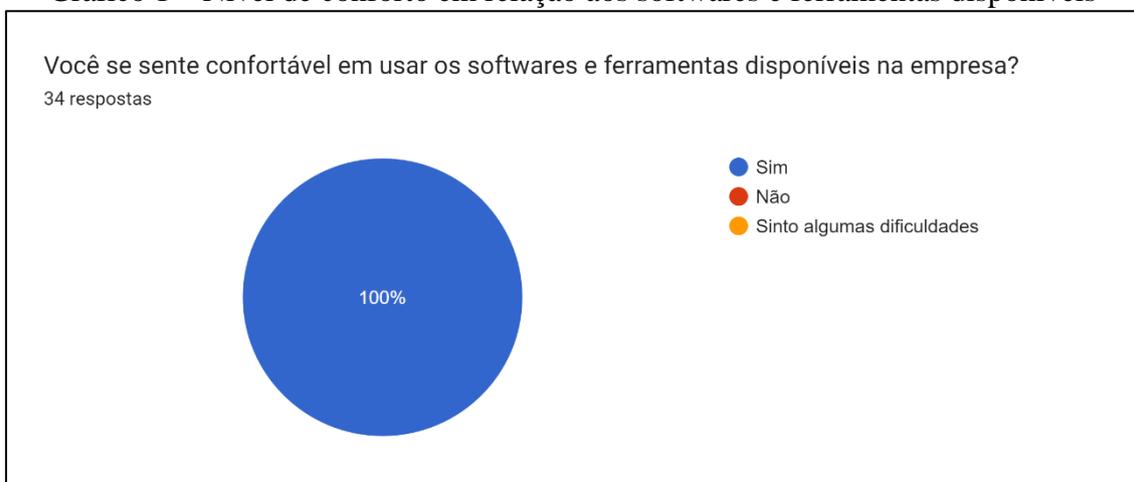
Nesta etapa, são apresentados os resultados obtidos através da análise dos dados coletados pelo questionário e entrevistas com colaboradores e gestores.

A coleta de dados via Google Forms proporcionou um total de 34 respostas da empresa FACISC. Esse método permitiu alcançar a participação dos respondentes, preservando a privacidade e garantindo a confiabilidade dos dados coletados. Para conseguir obter a percepção dos gestores foram entrevistados de maneira presencial os 3 principais gestores de áreas da organização, assim garantindo total aproveitamento de insights e comentários que aconteceram.

### 4.1 PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS

A seguir são apresentadas as respostas obtidas por formulário para compreensão da visão dos colaboradores em relação ao objetivo específico A, “*Avaliar o atual nível de inclusão digital encontrado na empresa*”. O gráfico 1 apresenta a opinião dos colaboradores em relação ao sentimento de conforto ao utilizar os softwares e ferramentas disponíveis na empresa.

Gráfico 1 – Nível de conforto em relação aos softwares e ferramentas disponíveis



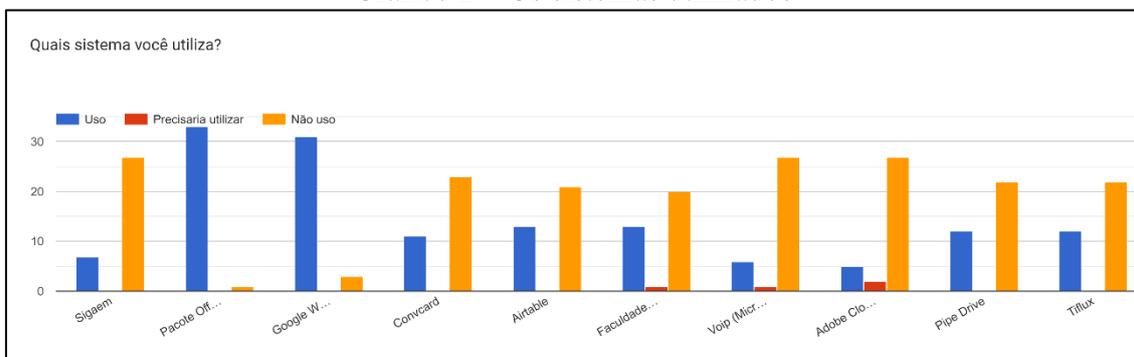
Fonte: Dados primários

A análise do gráfico mostra que todos os colaboradores (34 respostas) afirmaram sentir-se confortáveis em usar os softwares e ferramentas disponíveis na empresa, indicando um nível alto de confiança e familiaridade com as ferramentas de trabalho. Esse dado pode parecer positivo, sugerindo que a equipe, de forma geral, consegue operar as tecnologias disponíveis sem grandes dificuldades. Contudo, essa percepção de conforto

não necessariamente significa que todos os colaboradores têm um domínio completo ou que estão utilizando os softwares de maneira otimizada.

Os sistemas utilizados na empresa são enumerados conforme apresentado no gráfico 2:

Gráfico 2 – Os sistemas utilizados

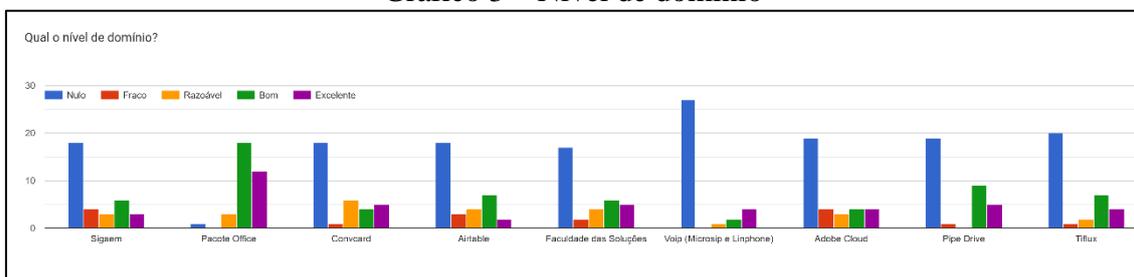


Fonte: Dados primários

No gráfico 2 foram apresentados alguns sistemas utilizados dentro da empresa e os colaboradores tiveram a oportunidade de expor quais os sistemas que utilizam em seu dia a dia, e o resultado demonstrou que massivamente o Pacote Office e o Google Workspace são utilizados pelos mesmos, em seguida os outros softwares tiveram votos balanceados, com destaque especial para a Faculdade das Soluções e Airtable que ficaram bem próximos do meio a meio. É notável que os softwares são utilizados mais por nichos do que por uma gama maior de pessoas dentro da organização.

O nível de domínio que os colaboradores tem em cada programa ou software pode ser observado no gráfico 3:

Gráfico 3 – Nível de domínio



Fonte: Dados primários

A análise do Gráfico 3 revela as percepções dos colaboradores sobre seu conhecimento em relação a nove softwares e sistemas utilizados na empresa, com níveis de conhecimento que poderiam ser classificados como “Nulo”, “Fraco”, “Razoável”, “Bom” e “Excelente”. Dentre os sistemas avaliados, o Pacote Office destacou-se com

uma maioria de respostas positivas, indicando um bom domínio desse conjunto de ferramentas entre os colaboradores, embora tenha havido uma única resposta indicando conhecimento “Nulo”. Isso reflete a familiaridade generalizada com o Pacote Office, que é amplamente utilizado no ambiente de trabalho e provavelmente faz parte das habilidades tecnológicas básicas de muitos funcionários.

Por outro lado, o software Voip/Microsip apresentou a maior quantidade de respostas com conhecimento “Nulo”, sugerindo que esse sistema é pouco conhecido ou utilizado pelos colaboradores, possivelmente devido a uma falta de treinamento específico ou à sua aplicação restrita em determinadas áreas da empresa. Esse baixo conhecimento pode indicar a necessidade de ações de capacitação focadas nesse sistema, caso seja essencial para o desempenho das funções.

Os sistemas Sigaem, Adobe Cloud e Faculdade das Soluções obtiveram avaliações medianas, com um conhecimento que varia entre os colaboradores. Isso demonstra que, embora algumas pessoas tenham um entendimento razoável desses sistemas, há uma parcela significativa que possui conhecimento limitado ou nulo, o que pode ser um obstáculo à produtividade e eficiência, especialmente se esses sistemas forem críticos para as operações.

O aspecto mais notável dessa análise é a disparidade de conhecimento entre os diferentes softwares, revelando que, embora alguns colaboradores possuam familiaridade com certas ferramentas, a maioria apresenta conhecimento limitado ou nenhum conhecimento sobre outros sistemas. Esse cenário evidencia a necessidade de um plano de capacitação tecnológica mais abrangente e direcionado, para garantir que todos os colaboradores tenham, ao menos, uma base de conhecimento sobre os principais sistemas utilizados na empresa. Isso não só promoveria maior eficiência e integração nas atividades diárias, como também poderia contribuir para o desenvolvimento profissional e a adaptação dos colaboradores a um ambiente de trabalho cada vez mais digital e dinâmico.

No quadro 1 são apresentadas as respostas mais informadas na pergunta de resposta aberta feita no questionário:

Quadro 1 – Quais softwares você tem dificuldade em utilizar e por quê?

R1	Não sente dificuldade.	28 respondentes
R2	Pacote Office.	3 respondentes
R3	Excel.	2 respondentes
R4	Airtable.	1 respondente

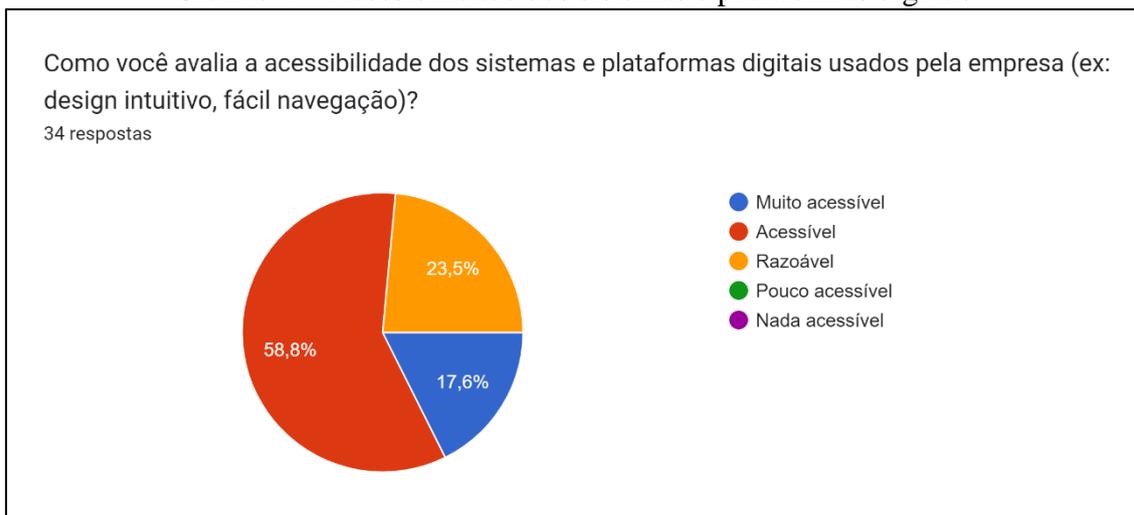
Fonte: Dados primários

Enquanto alguns respondentes afirmam não sentir dificuldades com software algum, outros mencionam desafios específicos com ferramentas amplamente utilizadas no ambiente corporativo, como o Pacote Office, Excel e Airtable. A dificuldade com o Pacote Office e Excel indica que alguns colaboradores podem ter limitações em competências básicas e intermediárias, o que pode impactar a produtividade e a eficiência, dado que essas ferramentas são essenciais para atividades como processamento de dados, organização de informações e geração de relatórios.

A menção ao Airtable, uma plataforma relativamente nova e mais avançada para a organização de dados, sugere uma dificuldade com ferramentas modernas que exigem um nível maior de compreensão técnica e adaptabilidade digital. Isso pode ser um indicativo de que, além das competências básicas, os colaboradores também necessitam de suporte e treinamento em tecnologias mais especializadas que estão sendo introduzidas na empresa. Em um todo, essas respostas apontam para a necessidade de uma política de capacitação que abranja tanto softwares tradicionais quanto novos, para que todos os colaboradores possam trabalhar com autonomia e eficiência, sem limitações impostas pela falta de familiaridade com ferramentas digitais.

Em sequência, o gráfico 4 aborda a acessibilidade dos sistemas e plataformas digitais presentes na empresa:

Gráfico 4 – Acessibilidade dos sistemas e plataformas digitais



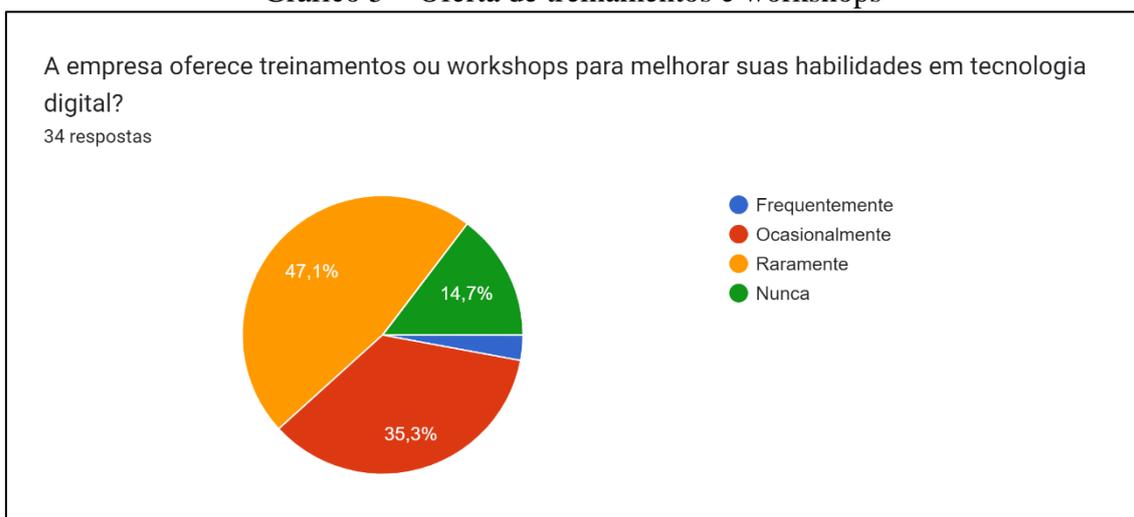
Fonte: Dados primários

Para essa pergunta, a maioria de 32 colaboradores, representando 76,4%, consideraram os sistemas "Acessíveis" (58,8%) ou "Muito acessíveis" (17,6%), relacionado a acessibilidade dos sistemas e plataformas digitais usados na empresa.

Já 8 respondentes (23,5%) optaram por responder "Razoável", enquanto nenhum respondeu "Pouco acessível" ou "Nada acessível", o que é um grande ponto positivo para a empresa.

Passando para o gráfico 5, observam-se os dados sobre a oferta de treinamentos e workshops na empresa:

Gráfico 5 – Oferta de treinamentos e workshops



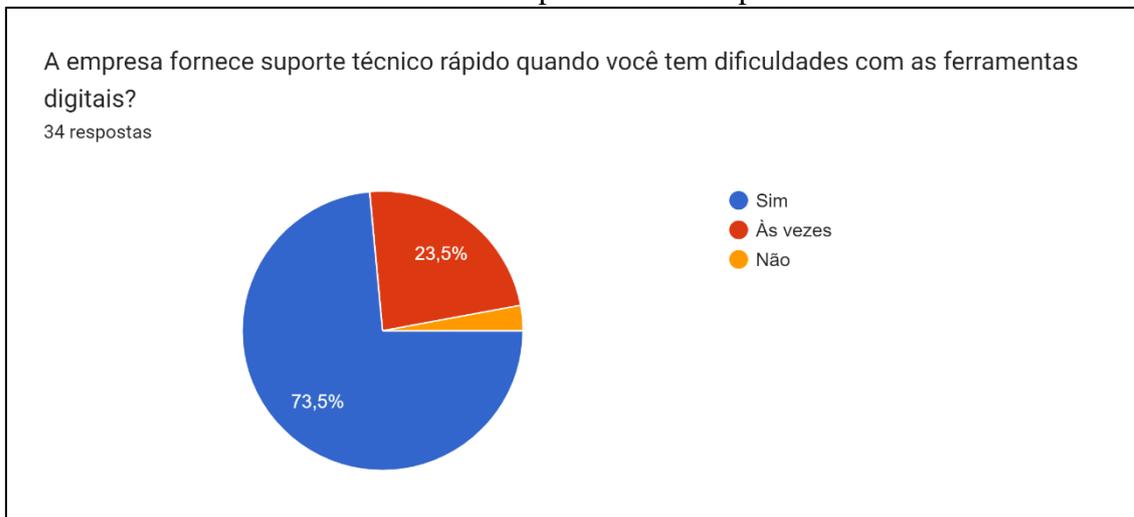
Fonte: Dados primários

Para a seguinte pergunta observa-se que 16 colaboradores (47,1%) informam que a empresa raramente oferece treinamentos e workshops, enquanto 12 (35,3%) informam que ocasionalmente é oferecido e 5 (14,7%) que nunca é oferecido, dados que

se tornam muito preocupantes já que a oferta de treinamentos ou workshops é essencial para que todos os colaboradores dominem os softwares necessários para o trabalho e para seu aperfeiçoamento.

O gráfico 6 apresenta informações relacionadas a velocidade do suporte técnico:

Gráfico 6 – Suporte técnico rápido

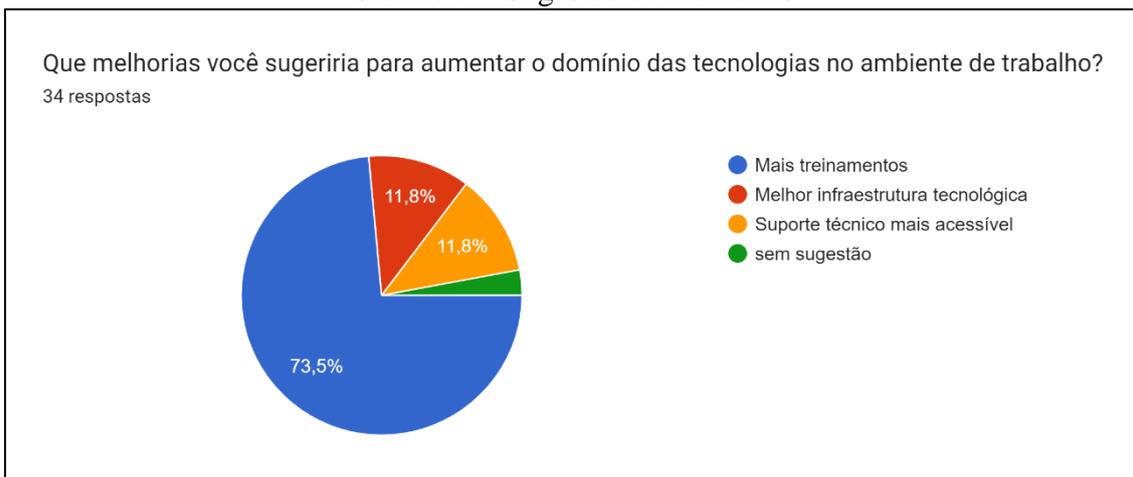


Fonte: Dados primários

Quanto ao quesito rapidez do suporte técnico, 25 pessoas (73,5%) acreditam que a empresa oferece um suporte rápido quando tem dificuldades com as ferramentas digitais, já 8 pessoas (23,5%) acreditam que às vezes a empresa oferece esse suporte e 1 pessoa (2,5%) acredita que a empresa não oferece suporte rápido quando tem dificuldades.

No gráfico 7, a análise se volta para os dados sobre a sugestão de melhorias para aumentar o domínio das tecnologias:

Gráfico 7 – Sugestão de melhorias



Fonte: Dados primários

No gráfico 7 foram sugeridas algumas melhorias para o domínio das tecnologias no ambiente de trabalho, 25 pessoas (73,5%) sugerem mais treinamentos, 4 (11,8%) sugerem uma melhor infraestrutura tecnológica, 4 (11,8%) sugerem um suporte técnico mais acessível.

No gráfico 8, foi questionado sobre alguma necessidade especial dos colaboradores:

Gráfico 8 – Necessidades especiais



Fonte: Dados primários

O gráfico 8 mostra se algum colaborador tem necessidades especiais para acessar as tecnologias disponíveis na empresa. Todos responderam que não, indicando que nenhum colaborador enfrenta dificuldades específicas.

Seguindo adiante, no gráfico 9 observam-se os resultados sobre segurança sobre a proteção de dados da empresa:

Gráfico 9 – Segurança sobre a proteção de dados

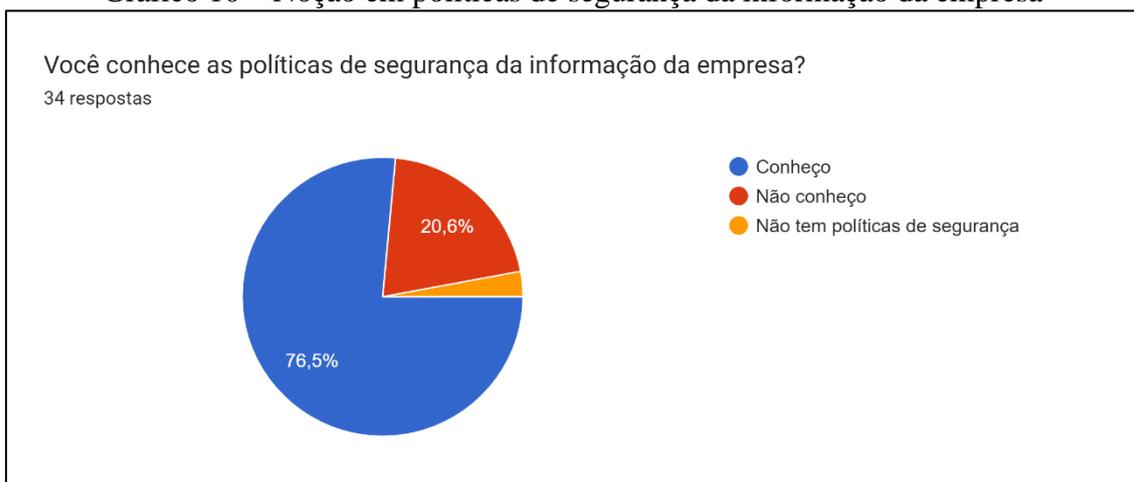


Fonte: Dados primários

O gráfico apresenta os resultados de uma pesquisa sobre a sensação de segurança dos colaboradores ao utilizarem os recursos digitais da empresa, com foco na segurança de dados. Dos 34 respondentes, 32 respondentes (94,1%) afirmaram que se sentem seguros ao usar esses recursos, enquanto 2 respondentes (5,9%) indicaram não se sentirem seguros. Esses dados mostram que a grande maioria dos colaboradores confia na segurança dos recursos digitais oferecidos pela empresa, porém que seria necessário reaver o por que essas 2 pessoas não se sentem seguras em utilizar esses recursos.

O gráfico 10 apresenta informações relacionadas a noção em políticas de segurança da informação da empresa:

Gráfico 10 – Noção em políticas de segurança da informação da empresa



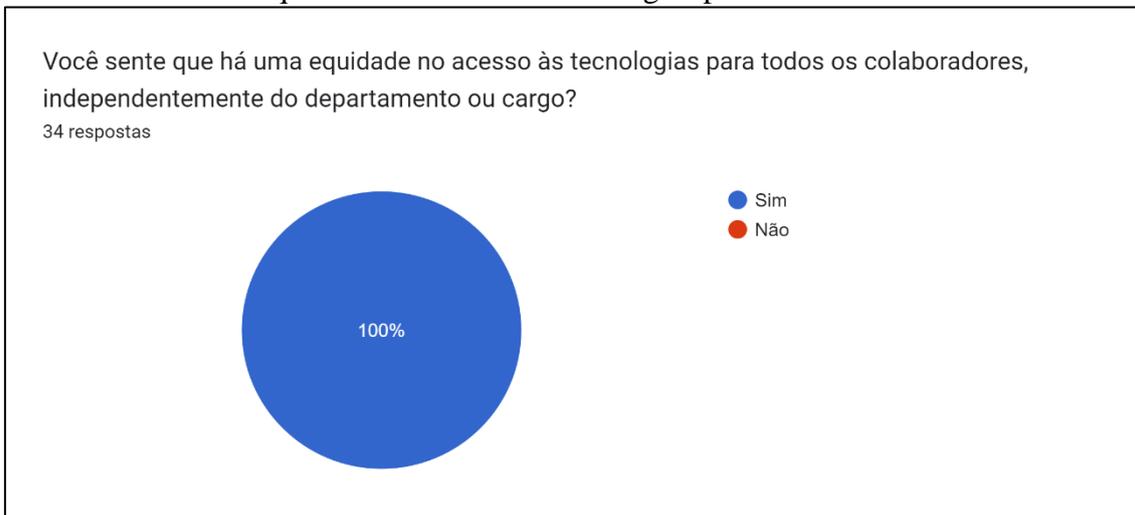
Fonte: Dados primários

Na pergunta, ao serem questionados acerca das políticas de segurança da empresa 26 respondentes (76,5%) informam que conhecem as políticas e 7 respondentes (20,6%) informam que não conhecem as políticas de segurança, enquanto 1 pessoa (2,9%)

informa que a empresa não tem políticas de segurança, dado este que se torna um tanto preocupante pois por mais que seja uma minoria, ter pessoas que desconhecem.

Em sequência, no gráfico 11 são analisados os dados referentes a equidade no acesso às tecnologias para todos os colaboradores:

Gráfico 11 – Equidade no acesso às tecnologias para todos os colaboradores

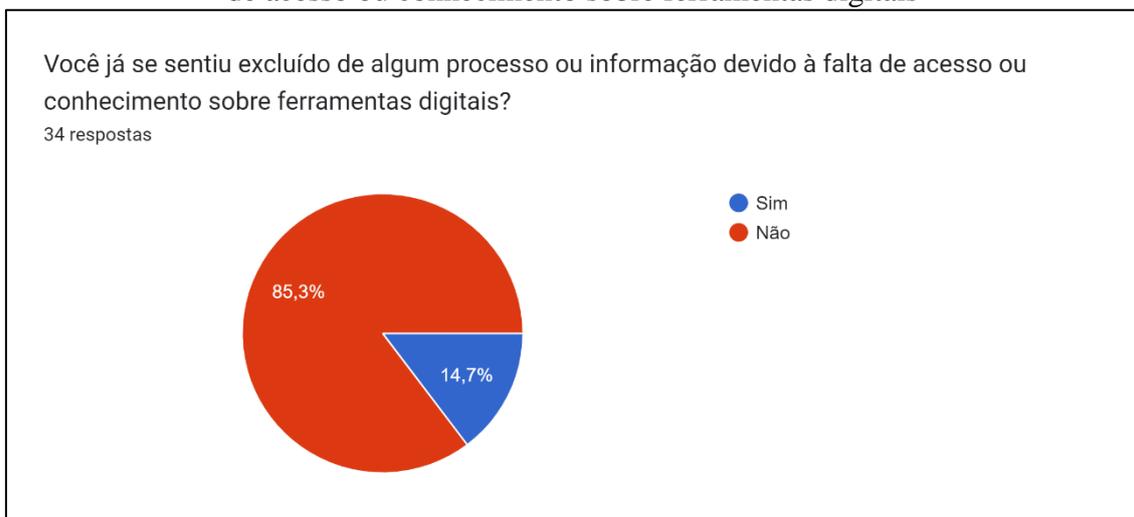


Fonte: Dados primários

Em relação a equidade no acesso as tecnologias para todos os colaboradores independentemente do departamento ou cargo, todos os respondentes responderam que “Sim” existe essa equidade.

Seguindo com a análise, o gráfico 12 aborda o sentimento de exclusão devido a falta de acesso ou conhecimento sobre ferramentas digitais:

Gráfico 12 – Sentimento de exclusão em algum processo ou informação devido à falta de acesso ou conhecimento sobre ferramentas digitais

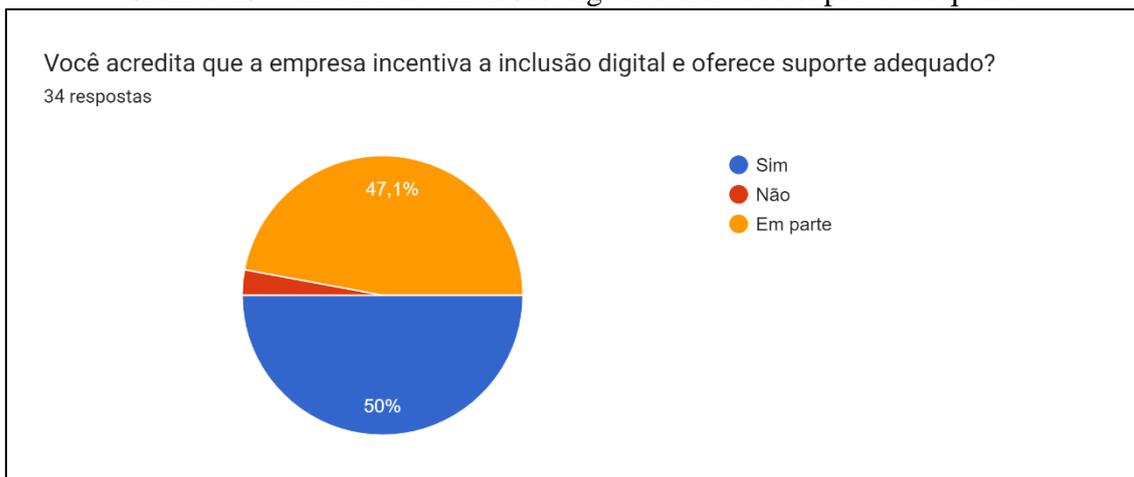


Fonte: Dados primários

A pergunta exposta mostra os resultados sobre a exclusão de colaboradores em processos ou informações devido à falta de acesso ou conhecimento sobre ferramentas digitais. Com base nas 34 respostas, 29 colaboradores (85,3%) dos participantes afirmaram nunca terem se sentido excluídos por essa razão, enquanto 5 colaboradores (14,7%) indicaram que já se sentiram excluídos. Esses dados sugerem que a maioria dos colaboradores não enfrenta dificuldades significativas de inclusão digital, embora uma parcela menor ainda experimente algum nível de exclusão.

A seguir, o gráfico 13 mostra as respostas da pergunta relacionada ao incentivo a inclusão digital e oferta de suporte adequado:

Gráfico 13 – Incentivo a inclusão digital e oferta de suporte adequado

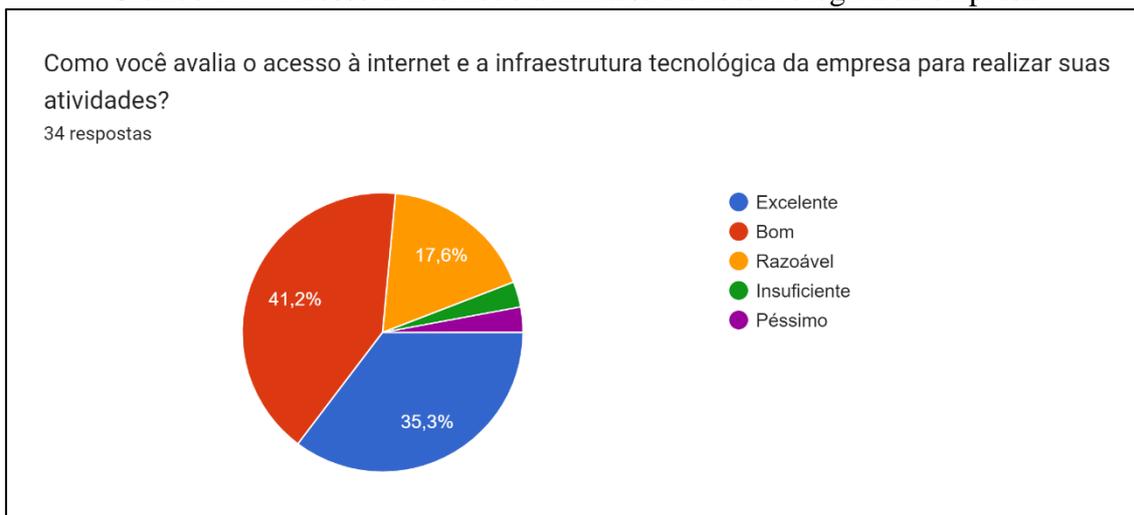


Fonte: Dados primários

O gráfico revela que metade dos respondentes (50%) acredita que a empresa incentiva a inclusão digital e oferece suporte adequado para essa finalidade. No entanto, uma parcela significativa, representando 16 participantes (47,1%), considera que a empresa realiza essas ações apenas “em parte”, indicando que há espaços de melhoria nesse suporte. Apenas uma pessoa (2,9%) afirmou que a empresa não promove a inclusão digital nem oferece o suporte necessário. Esse cenário aponta para uma percepção predominantemente positiva em relação aos esforços da empresa para a inclusão digital, mas também sugere uma oportunidade para fortalecer ainda mais essas iniciativas, especialmente para atender aos que percebem o suporte como insuficiente ou parcial. O fortalecimento dessas práticas pode aumentar o engajamento e o senso de pertencimento dos colaboradores, aprimorando a cultura organizacional e a eficácia das equipes.

O gráfico 14 questiona a qualidade do acesso à internet e a infraestrutura tecnológica da empresa:

Gráfico 14 – Acesso à internet e a infraestrutura tecnológica da empresa



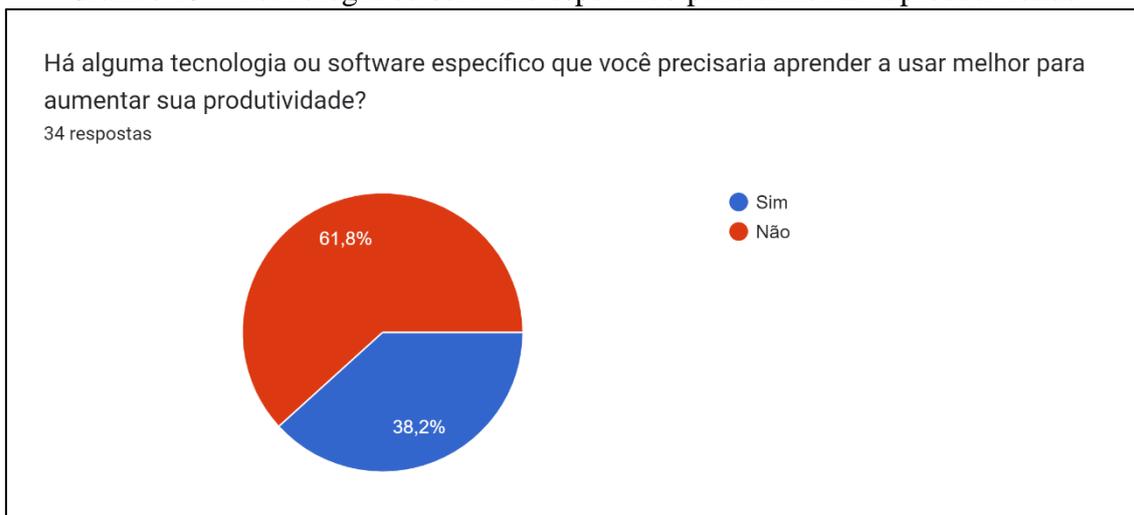
Fonte: Dados primários

A questão apresenta uma análise sobre a percepção dos colaboradores em relação ao acesso à internet e à infraestrutura tecnológica da empresa para realizar suas atividades. Com base nas 34 respostas coletadas, destaca-se que a maioria dos participantes, totalizando 26 pessoas (76,5%), avalia a infraestrutura de maneira positiva, considerando-a como "Boa" ou "Excelente". Esse resultado indica que uma parcela significativa dos colaboradores demonstra satisfação com as condições tecnológicas oferecidas.

Por outro lado, 6 pessoas (17,6%) consideram a infraestrutura "Razoável", o que pode indicar a existência de pontos específicos que necessitam de atenção para alcançar um nível superior de satisfação. As avaliações mais críticas, "Insuficiente" e "Péssimo", representam uma minoria, com porcentagens muito pequenas, indicando que poucas pessoas enfrentam dificuldades graves. No geral, o gráfico revela que, embora a maioria esteja satisfeita, há uma necessidade de ajustes e melhorias contínuas para atender melhor a todos os colaboradores.

O gráfico 15 questiona a existência de algum software ou programa específico que o colaborador poderia aprender a utilizar para aumentar o sua produtividade:

Gráfico 15 – Tecnologia ou software específico para aumentar a produtividade



Fonte: Dados primários

O gráfico indica que uma parcela considerável dos respondentes (38,2%) sente a necessidade de aprender a usar melhor alguma tecnologia ou software específico para aumentar sua produtividade. No entanto, a maioria (61,8%) acredita que não precisa de mais conhecimentos específicos para melhorar seu desempenho nesse sentido. Esse dado sugere que, embora muitos se sintam suficientemente preparados para utilizar as ferramentas disponíveis, ainda há uma demanda expressiva por capacitação em tecnologias específicas que possam otimizar a produtividade. Esse cenário aponta para a importância de identificar as lacunas de conhecimento em tecnologias estratégicas e investir em treinamentos direcionados, especialmente para atender àqueles que percebem a necessidade de aprimoramento, pois isso pode ter um impacto direto na eficiência e nos resultados da equipe.

O quadro 2 mostra as respostas mais mencionadas por quem respondeu positivamente à pergunta anterior:

Quadro 2 – Em caso afirmativo, qual/quais?

R1	Excel.	5 respondentes
R2	Drive.	1 respondente
R3	Phyton.	1 respondente
R4	Trello	1 respondente
R5	Airtable	1 respondente

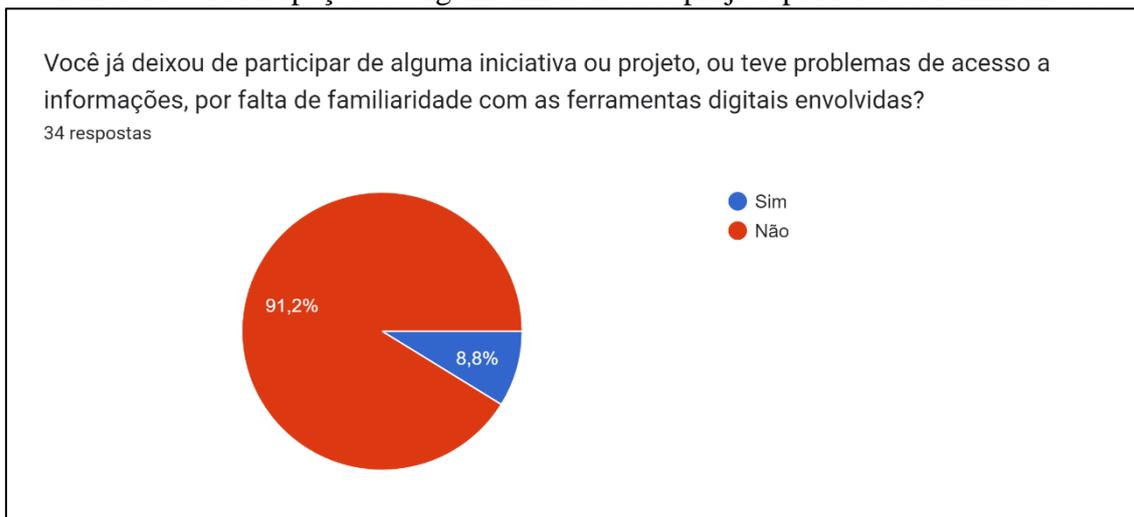
Fonte: Dados primários

As respostas mostram que os colaboradores buscam aprimorar suas habilidades em ferramentas que podem aumentar a eficiência dos processos e facilitar a colaboração no ambiente de trabalho. Desde o domínio de ferramentas mais básicas, como Excel e Drive, até o aprimoramento em softwares mais avançados, como Python e Airtable, as

necessidades variam entre diferentes níveis de conhecimento e áreas de aplicação. Esse panorama reforça a importância de implementar um programa de treinamento em tecnologias digitais adaptado para diferentes perfis de aprendizado, promovendo uma inclusão digital mais efetiva e aumentando a produtividade da equipe de forma geral.

O gráfico 17 questiona a falta de participação dos colaboradores em algum projeto ou iniciativa por falta de familiaridade com as ferramentas digitais envolvidas:

Gráfico 16 – Participação de alguma iniciativa ou projeto por falta de familiaridade



Fonte: Dados primários

O gráfico mostra que a grande maioria dos respondentes 31 respondentes (91,2%) nunca deixou de participar de iniciativas ou projetos, nem enfrentou dificuldades de acesso a informações por falta de familiaridade com as ferramentas digitais envolvidas. Apenas uma pequena parcela de 3 respondentes (8,8%), relatou que já passou por essa situação. Esse dado sugere que, na amostra consultada, a falta de conhecimento em ferramentas digitais não representa um obstáculo significativo para a participação em atividades profissionais. Esse resultado pode indicar um nível razoável de letramento digital entre os respondentes ou uma cultura organizacional que promove o aprendizado e a acessibilidade em relação às tecnologias utilizadas. No entanto, ainda que o percentual de pessoas com dificuldades seja baixo, é importante considerar que essas experiências de exclusão podem ter um impacto relevante em termos de bem-estar e produtividade para aqueles que foram afetados.

O quadro 3 engloba as respostas mais mencionadas na pergunta aberta feita aos colaboradores:

Quadro 3 – O que você recomendaria para melhorar o uso da tecnologia na empresa?

R1	Cursos, treinamentos e capacitações.	6 respondentes
R2	Melhorar a rede de internet.	4 respondentes
R3	Melhorar as ferramentas de gestão e utilizar mais AI's.	5 respondentes
R4	Meetings entre os colaboradores para discutir práticas de setor, melhorias, indicações, etc.	1 respondente

Fonte: Dados primários.

Entre as recomendações, destaca-se a importância de cursos, treinamentos e capacitações, sugerindo que alguns colaboradores percebem lacunas em habilidades específicas e entendem que a educação continuada é essencial para o desenvolvimento pessoal e profissional. A ênfase em treinamentos indica um desejo por uma maior inclusão digital, que possibilite a todos utilizarem as ferramentas tecnológicas de maneira mais eficaz e produtiva.

Além disso, a melhoria da rede de internet foi citada como uma necessidade. Esse aspecto é fundamental, uma vez que uma conexão lenta ou instável pode impactar diretamente a produtividade, especialmente em um contexto de trabalho que cada vez mais depende de ferramentas online e armazenamento na nuvem. A melhoria da infraestrutura de rede, portanto, é vista como uma forma de garantir que as atividades não sejam interrompidas ou prejudicadas pela qualidade da conexão, permitindo que os colaboradores trabalhem de maneira mais ágil e eficiente.

Outro ponto levantado foi a modernização das ferramentas de gestão e o uso de tecnologias de inteligência artificial. Essa sugestão reflete uma visão voltada para a inovação e o avanço tecnológico, onde o colaborador reconhece o potencial da IA para otimizar processos, automatizar tarefas repetitivas e auxiliar na tomada de decisões. A utilização de IA pode trazer benefícios significativos em várias áreas, desde a análise de dados até a personalização de serviços, o que evidencia uma busca pela modernização e pela competitividade.

Por fim, a recomendação de realizar encontros entre colaboradores para discutir práticas, melhorias, e indicações de tecnologia indica uma abordagem colaborativa e aberta à troca de ideias. Esse tipo de encontro promove a integração e permite que os colaboradores compartilhem conhecimentos e experiências, o que pode ser particularmente útil para identificar problemas, explorar novas soluções e adaptar as melhores práticas de uso da tecnologia de acordo com as demandas e necessidades de cada setor.

Em resumo, as respostas evidenciam um entendimento dos colaboradores sobre a importância de capacitação contínua, infraestrutura adequada, inovação em ferramentas de gestão e uma cultura colaborativa para melhorar o uso da tecnologia na empresa. Esses elementos reforçam a necessidade de um planejamento estratégico em tecnologias digitais que integre o desenvolvimento de habilidades, a atualização de recursos e o estímulo ao diálogo entre a equipe para uma melhoria constante e inclusiva.

#### 4.2 PERCEPÇÃO DOS GESTORES

Dando início à análise sobre a percepção dos gestores em relação à inclusão digital no ambiente corporativo, é essencial destacar como as iniciativas em desenvolvimento podem influenciar a capacitação tecnológica dos colaboradores. O quadro 4 aborda diretamente a existência (ou ausência) de políticas formais voltadas para a capacitação em tecnologias da informação e comunicação (TIC), revelando os esforços atuais e os desafios enfrentados pela empresa nessa área. Essa perspectiva dos gestores contribui para compreender o estágio atual das estratégias implementadas e os passos necessários para promover um ambiente de trabalho mais integrado às demandas da transformação digital.

Quadro 4 – A empresa possui uma política formal de capacitação em tecnologia da informação e comunicação, para garantir que todos os colaboradores tenham acesso adequado às tecnologias necessárias?

Gestor 1	Não, mas estamos desenvolvendo, pretende-se colocar mais colaboradores para trabalhar e desenvolver a área de tecnologia justamente por haver uma carência de pessoas com esse conhecimento na equipe atualmente.
Gestor 2	Não, mas estamos desenvolvendo, não de forma clara, porém estamos criando algumas ferramentas para todos acessem e entenda, inclusive passando isso para as associações.
Gestor 3	Não, mas será desenvolvido.

Fonte: Dados primários

O quadro mostra que a empresa ainda não possui uma política formal de capacitação em tecnologia da informação e comunicação (TIC), mas está desenvolvendo iniciativas para suprir essa carência. Os gestores reconhecem a importância dessa capacitação e estão implementando ações pontuais para facilitar o acesso ao conhecimento técnico, como a criação de ferramentas e o aumento da equipe na área de tecnologia. No entanto, esses esforços ainda são preliminares e não garantem, por enquanto, que todos os colaboradores tenham o suporte necessário para o uso eficaz das tecnologias.

No quadro 5 os gestores apresentam a visão pessoal acerca da importância da promoção da capacitação digital:

Quadro 5 – Você julga importante promover a capacitação de todos os colaboradores em termos de uso das tecnologias?

Gestor 1	Sim, devido a notável crescente utilização da IA no mundo dos negócios já estamos começando a introduzi-la no dia a dia através softwares que gravam reuniões e realizam os controles de tarefas.
Gestor 2	Sim, pois se parte da premissa que estamos em um mundo totalmente tecnológico, mas nem todos conhecem as ferramentas que utilizam.
Gestor 3	Sim.

Fonte: Dados primários

A análise da questão revela que os gestores consideram importante a capacitação de todos os colaboradores para o uso de tecnologias, especialmente em um contexto de rápida evolução tecnológica. O primeiro gestor destaca a crescente presença da inteligência artificial no ambiente de negócios e menciona que a empresa já está incorporando essa tecnologia no dia a dia, utilizando softwares que registram reuniões e controlam tarefas. Esse comentário demonstra um entendimento da relevância de tecnologias modernas para a eficiência organizacional e uma iniciativa inicial de integração dessas ferramentas. O segundo gestor reforça a importância da capacitação ao apontar que, embora estejamos em um mundo tecnológico, muitos colaboradores ainda não dominam as ferramentas que utilizam, sugerindo uma necessidade de educação para todos os níveis de conhecimento. O terceiro gestor concorda de forma sucinta, indicando apoio à ideia da capacitação tecnológica sem aprofundar os motivos. A convergência das respostas sugere uma compreensão coletiva sobre a importância da capacitação em tecnologia para acompanhar o avanço digital, embora com diferentes níveis de detalhamento e percepção da realidade organizacional.

No quadro 6 é apresentado as respostas referentes ao questionamento da existência de um procedimento formal de avaliação de necessidades dos funcionários:

Quadro 6 – Existe algum procedimento para avaliar a necessidade de conhecimento tecnológico dos colaboradores?

Gestor 1	Não tem, se existir a necessidade é feito, porém formalmente não há.
Gestor 2	Não, quando é feito um recrutamento não é exigido que o pretendente demonstre que sabe utilizar as ferramentas digitais, só é descoberto no dia a dia da pessoa, esse tipo de procedimento é algo que deveria existir.
Gestor 3	Não.

Fonte: Dados primários

A análise das respostas indica que a empresa não possui um procedimento formal para avaliar a necessidade de conhecimento tecnológico entre os colaboradores. O primeiro gestor menciona que, embora a avaliação ocorra quando há necessidade, essa prática não é sistematizada. Isso sugere que a empresa age de maneira reativa, atendendo às necessidades conforme surgem, mas sem um processo estruturado para identificar e antecipar essas carências. O segundo gestor ressalta a ausência desse tipo de avaliação no processo de recrutamento, apontando que a falta de exigência de habilidades digitais só é percebida posteriormente, no dia a dia. Ele ainda enfatiza que esse procedimento deveria existir, o que evidencia uma lacuna na identificação das competências tecnológicas desde o início. O terceiro gestor confirma a inexistência de um procedimento, sem oferecer mais detalhes. Em resumo, os gestores reconhecem a falta de uma prática formal para avaliar o conhecimento tecnológico, o que pode prejudicar tanto o desenvolvimento individual quanto a eficiência organizacional, ao não permitir uma detecção precoce e um planejamento adequado para a capacitação.

No quadro 7 são apresentadas as soluções que são utilizadas para capacitar os colaboradores:

Quadro 7 – Que ferramentas ou plataformas digitais a empresa utiliza para poder capacitar os colaboradores?

Gestor 1	Umentor (Faculdade das Soluções).
Gestor 2	Citou uma plataforma que não lembrava o nome, a Faculdade das Soluções e o Programa A+ (que tem o foco nas associações).
Gestor 3	Faculdade das Soluções.

Fonte: Dados primários

Observa-se que a “Faculdade das Soluções” é a plataforma mais mencionada e parece ser um recurso central para a capacitação dos colaboradores na empresa, sendo

citada por todos os gestores. O Gestor 2 menciona uma plataforma cujo nome não foi lembrado, além de destacar o “Programa A+” que tem foco nas associações.

O quadro 8 questiona a visão dos gestores sobre as principais barreiras em termos de aprendizado do uso das tecnologias:

Quadro 8 – Quais são as principais barreiras que você acredita que sua equipe enfrenta em termos de aprendizado do uso das tecnologias?

Gestor 1	A empresa tem outras prioridades e os colaboradores não demonstram interesse em aprender novas tecnologias.
Gestor 2	Falta de treinamento, às vezes por vergonha mesmo os colaboradores não buscam o treinamento por causa do que os outros vão falar, sendo que poderia ser ofertado treinamentos dos níveis mais básicos aos mais avançados para que todos possam usufruir.
Gestor 3	O impedimento vai de cada profissional querer aprender, a empresa incentiva a buscar novas ferramentas/tecnologias para o sistema.

Fonte: Dados primários

A análise das respostas dos gestores indica que a equipe enfrenta barreiras significativas no aprendizado e uso de novas tecnologias. O primeiro gestor aponta que a empresa prioriza outras questões, e os colaboradores não demonstram interesse em aprender sobre novas tecnologias, o que sugere uma falta de motivação e um possível desinteresse cultural em relação à inovação. O segundo gestor destaca a falta de treinamento como uma barreira central, mencionando que, por receio de julgamento, os colaboradores evitam buscar capacitação, o que impede a evolução tanto em habilidades básicas quanto em competências mais avançadas. Esse aspecto revela um ambiente de trabalho em que a insegurança ou o medo de julgamento inibe o desenvolvimento. Por fim, o terceiro gestor menciona que a motivação individual é crucial, mas que a empresa, apesar de incentivar a busca por novas ferramentas e tecnologias, enfrenta a barreira da disposição dos colaboradores para aprender. Em conjunto, esses pontos sugerem que, além da falta de interesse e da insegurança, há uma necessidade de políticas de incentivo ao desenvolvimento profissional e de um ambiente acolhedor para a busca por capacitação tecnológica.

A seguir, o quadro 9 apresenta as principais ações concretas que a empresa poderia implementar para promover ainda mais a capacitação tecnológica no ambiente de trabalho:

Quadro 9 – Quais ações concretas você acredita que a empresa poderia implementar para promover ainda mais a capacitação tecnológica no ambiente de trabalho?

Gestor 1	Investir em mais treinamentos e estimular os colaboradores a buscarem sempre se beneficiar da capacitação tecnológica e treinamentos.
Gestor 2	Investir em mais treinamentos e ampliar o acesso remoto aos sistemas, o sistema Sigaem é impossível fora da empresa.
Gestor 3	Investir em mais treinamentos.

Fonte: Dados primários

Todos consideram o aumento de treinamentos como uma ação essencial para promover a capacitação tecnológica no ambiente de trabalho. O primeiro gestor sugere não apenas investir em treinamentos, mas também estimular os colaboradores a valorizarem e buscarem essas oportunidades, apontando para a necessidade de uma cultura de aprendizado contínuo. O segundo gestor concorda com a importância de treinamentos e acrescenta que a ampliação do acesso remoto aos sistemas, especificamente o sistema Sigaem, seria um avanço, pois atualmente é inacessível fora da empresa. Esse ponto destaca a limitação tecnológica atual e a importância de flexibilidade no acesso para permitir que os colaboradores possam se capacitar em qualquer lugar. O terceiro gestor reforça a necessidade de mais treinamentos, alinhando-se aos demais na visão de que o investimento em capacitação é crucial. Em conjunto, essas respostas indicam uma visão compartilhada sobre a importância de treinar e desenvolver os colaboradores, com um foco adicional em facilitar o acesso remoto como forma de superar barreiras de disponibilidade e promover um aprendizado mais acessível e contínuo.

O quadro 10 apresenta a percepção dos gestores em relação ao impacto a produtividade e desempenho das equipes:

Quadro 10 – Na sua percepção a capacitação tecnológica impacta a produtividade e o desempenho das equipes?

Gestor 1	Sim, positivamente.
Gestor 2	Sim, positivamente.
Gestor 3	Sim, positivamente.

Fonte: Dados primários

Todos os gestores concordam que a capacitação tecnológica impacta positivamente a produtividade e o desempenho das equipes, no entanto, apesar desse entendimento coletivo, as respostas de outras questões apontam uma lacuna entre essa percepção e a prática real, já que a empresa ainda não implementou políticas formais de capacitação ou procedimentos estruturados para avaliar as necessidades tecnológicas dos colaboradores. Essa dissonância sugere que, embora haja uma valorização da capacitação

tecnológica, a empresa precisa evoluir para traduzir essa percepção em ações concretas e sistemáticas, de forma a maximizar o potencial produtivo reconhecido pelos gestores.

No quadro 11 foi abordado a existência de algum outro fator que influencie a produtividade e o desempenho da equipe:

Quadro 11 – Existe algum outro fator tecnológico que influencie a produtividade e o desempenho das equipes?

Gestor 1	Diminuir a quantidade de fios e aparelhos em cima da mesa, principalmente para a equipe de atendimento, diminuindo isso talvez diminua a quantidade de “informação” e deixe um local de trabalho mais limpo.
Gestor 2	Não há memória lógica dentro da empresa, apenas 1 pessoa sabe mexer em determinado programa e módulo dentro do ERP da organização e não há um tutorial de como utilizar as variáveis dentro do mesmo, atualmente a pessoa acabou perdendo informações e só sabe o básico e todo o resto das informações se perdeu com a saída de outros colaboradores e essa falta de anotação de instruções.
Gestor 3	Não.

Fonte: Dados primários

O primeiro gestor destaca a importância de reduzir a quantidade de fios e aparelhos nas mesas de trabalho, especialmente na equipe de atendimento, com o objetivo de diminuir a sobrecarga de “informação” visual e criar um ambiente mais organizado e limpo. Essa visão sugere que o gestor enxerga o ambiente físico e a organização do espaço como fatores que impactam a produtividade, influenciando a concentração e o fluxo de trabalho dos colaboradores.

O segundo gestor menciona um problema mais estrutural: a falta de uma memória lógica na empresa e de registros ou tutoriais sobre o uso de sistemas e variáveis do ERP. Ele destaca que, sem um guia documentado, o conhecimento se perde com a saída de funcionários, causando dificuldades para novos colaboradores que precisam de instruções sobre as operações. Esse gestor evidencia a importância de sistemas de documentação e treinamento interno para garantir que o conhecimento não se perca e que a equipe possa trabalhar de forma contínua e eficiente, sem depender de instruções informais e passadas verbalmente.

Já o terceiro gestor não identifica nenhum outro fator tecnológico que impacte a produtividade, sugerindo talvez uma percepção limitada em relação a possíveis melhorias no ambiente de trabalho. Em síntese, essas respostas indicam que, enquanto alguns gestores percebem fatores concretos e estruturais que poderiam ser aprimorados para aumentar a produtividade e o desempenho, ainda há uma ausência de estratégias

integradas para resolver problemas de organização e documentação tecnológica dentro da empresa.

### 4.3 CONSIDERAÇÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta sessão apresenta uma análise das percepções levantadas durante a pesquisa, considerando as opiniões de colaboradores e gestores sobre a inclusão digital na empresa. A primeira análise das informações revela que a empresa está em estágio intermediário, com um uso generalizado de ferramentas básicas, mas falta de capacitação em tecnologias específicas. Embora muitos colaboradores se sintam razoavelmente confortáveis em utilizar programas como o Pacote Office e o Google Workspace, há lacunas quando se trata da utilização de softwares e programas mais complexos, como Airtable e Voip/Microsip.

Um ponto de muito destaque na pesquisa é que a maioria dos colaboradores considera os sistemas acessíveis, porém, o que parece dificultar a real adoção de todas as ferramentas para o trabalho eficiente é a falta de treinamentos, já que quase metade dos respondentes afirmam que raramente ou nunca há essa oferta. É perceptível que os gestores também veem essa falha e pensam que realmente deve haver a opção de oferecer treinamentos ou cursos, pelo menos aos colaboradores que tenham interesse, o que se torna algo muito positivo e que com certeza se torna uma recomendação. Essa escassez de treinamentos representa um desafio considerável para a inclusão digital, pois impede que os funcionários dominem as ferramentas de trabalho essenciais e limita o desenvolvimento de competências em tecnologias mais avançadas. Além disso, embora mais de 80% dos respondentes relatarem nunca terem se sentido excluídos devido à falta de conhecimento sobre ferramentas digitais, um número significativo expressa o desejo por mais capacitação, especialmente para melhorar a produtividade. Esse fato indica que, mesmo que a exclusão digital não seja generalizada, ainda há necessidade de intervenções para promover o aprimoramento contínuo das habilidades digitais.

A questão da segurança da informação é uma preocupação menor, de acordo com as respostas dos colaboradores a maioria se sente segura, mas uma pequena parte aponta desconhecimento das políticas de segurança, evidenciando a necessidade de conscientização sobre segurança digital. A visão dos gestores complementa essa análise, pois ela revela que a empresa ainda está estruturando políticas formais de capacitação digital, porém por mais que eles reconheçam a necessidade e relevância de políticas formais para o desenvolvimento tecnológico para os colaboradores, a ausência de uma

estrutura consolidada evidencia que a organização se encontra em um estágio de transição. Esse cenário sugere que, embora exista a intenção de avançar na inclusão digital, os esforços ainda estão em uma fase inicial e carecem de planejamento estratégico. A estruturação de políticas formais é essencial para transformar percepções em ações concretas, pois cria uma base sistemática para implementar treinamentos, avaliar necessidades e medir resultados. Sem esse direcionamento, iniciativas podem ser esporádicas e ineficientes, resultando em desigualdades no nível de conhecimento tecnológico dos colaboradores e limitações no desempenho geral da equipe. Portanto, a análise reflete a importância de a empresa alinhar sua visão estratégica com a execução prática para garantir avanços significativos na capacitação digital.

A análise das percepções de colaboradores e gestores destaca uma preocupação comum com a dependência de conhecimentos individuais e a falta de registros claros sobre o uso de ferramentas e sistemas tecnológicos. Os gestores reconhecem que a ausência de uma documentação estruturada, como tutoriais ou manuais, dificulta a continuidade do trabalho e o aprendizado de novos colaboradores, enquanto os colaboradores apontam para a necessidade de maior suporte em tecnologias utilizadas no dia a dia. Essa lacuna compromete a produtividade e a eficiência das equipes, especialmente em momentos de transição de pessoal. A implementação de uma estratégia sólida de documentação de processos seria fundamental para preservar o conhecimento organizacional e promover uma inclusão digital mais efetiva, oferecendo recursos acessíveis que facilitem a capacitação e atendam às necessidades de todos.

Diante das observações feitas, algumas recomendações para que a empresa consiga realmente estruturar seu programa de inclusão digital são apresentadas no quadro 12:

Quadro 12 – Recomendações

<p><b>Implementação de um programa formal de capacitação digital</b></p>	<p>Para reduzir a disparidade no uso de ferramentas, a empresa deve adotar um programa de capacitação em tecnologia que atenda a todos os níveis de conhecimento. Esse programa poderia incluir treinamentos periódicos sobre o uso de ferramentas básicas e avançadas, com apoio contínuo e flexibilidade de horários.</p>
--	---

<b>Documentação e Memória corporativa</b>	É necessário criar um repositório de tutoriais e instruções que facilite o acesso ao conhecimento, prevenindo a perda de informações quando colaboradores deixam a empresa. Isso asseguraria uma continuidade do conhecimento e agilidade na adaptação de novos funcionários.
<b>Incentivo à Cultura de Inclusão e Aprendizagem Contínua</b>	Promover uma cultura que valorize o aprendizado digital, reduzindo o estigma em torno da busca por capacitação. Isso pode ser feito através de workshops colaborativos, onde colaboradores compartilhem experiências e dificuldades.
<b>Melhoria da Infraestrutura Tecnológica e Acesso Remoto</b>	A expansão do acesso remoto a sistemas-chave, como o Sigaem, e o fortalecimento da infraestrutura de internet são essenciais para a inclusão digital integral. A conectividade de qualidade e a acessibilidade a plataformas podem potencializar a produtividade.
<b>Avaliação Regular das Necessidades de Capacitação</b>	Adotar um sistema de avaliação periódica do conhecimento tecnológico dos colaboradores permitiria identificar lacunas específicas e alocar os recursos de treinamento de forma mais eficaz. Isso ajudaria a empresa a adaptar suas iniciativas de inclusão digital às necessidades reais da equipe.

Fonte: Elaboração própria.

Com isso é finalizada a análise dos dados desse estudo e parte-se para a conclusão do estudo.

## 5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo analisar a inclusão digital no ambiente de trabalho, com foco em entender e propor recomendações para o atual cenário dentro da empresa escolhida. Para cumprir esse propósito, foram definidos objetivos específicos que orientaram as etapas do estudo: a) avaliar o atual nível de inclusão digital encontrado na empresa, o que foi realizado por meio de entrevistas e análise de dados sobre o uso de ferramentas digitais pelos colaboradores; b) identificar os maiores desafios encontrados pelos funcionários no uso de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), alcançado com a aplicação de questionários que destacaram dificuldades como falta de treinamento e barreiras na adaptação às novas tecnologias; e c) verificar os treinamentos e recursos necessários para que todos os funcionários dominem os softwares essenciais para suas funções, resultado obtido pela análise comparativa entre as competências existentes e os requisitos tecnológicos das atividades desempenhadas.

A partir dos dados coletados, foi possível sugerir estratégias que atendem não apenas o objetivo geral da pesquisa, mas também os objetivos específicos estabelecidos. Essas propostas visam reduzir as lacunas de conhecimento entre os colaboradores, ao mesmo tempo em que estabelecem um ambiente de aprendizado contínuo. Ao propor um programa de inclusão digital para a FACISC, este estudo buscou contribuir para a criação de um ambiente de trabalho mais preparado para a transformação digital, onde a acessibilidade e a igualdade de oportunidades sejam pilares fundamentais. Espera-se que as recomendações apresentadas sirvam como base para o desenvolvimento de ações práticas que fortaleçam a competitividade e a eficiência da empresa, enquanto promovem o crescimento pessoal e profissional de seus colaboradores.

Este estudo contribuiu para a compreensão de como a inclusão digital pode ser promovida de maneira prática e estratégica no ambiente corporativo, com foco na realidade da FACISC. Ao identificar os desafios enfrentados pelos colaboradores no uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs) e propor soluções alinhadas às necessidades organizacionais, este trabalho oferece insights valiosos para gestores e empresas que desejam tornar o ambiente de trabalho mais inclusivo e preparado para as demandas digitais. Além disso, o estudo reforça a relevância de políticas de capacitação contínua e de infraestrutura tecnológica adequada, destacando que a inclusão digital vai além do acesso às ferramentas – ela requer treinamento, suporte técnico eficaz e uma cultura organizacional que valorize o aprendizado e a equidade. Essas contribuições

podem servir como referência para outras empresas que enfrentam desafios semelhantes, ampliando o debate sobre como alinhar a transformação digital às práticas inclusivas no mercado de trabalho.

### 5.1 RECOMENDAÇÕES PARA ESTUDOS FUTUROS

Diante das análises realizadas, futuras pesquisas podem explorar a inclusão digital no ambiente corporativo em outros contextos organizacionais e setores econômicos, permitindo comparações que ajudem a identificar estratégias mais amplas e eficazes. Além disso, seria relevante investigar o impacto de programas de capacitação digital em organizações que possuem diferentes níveis de maturidade tecnológica, avaliando como essas iniciativas influenciam a produtividade, o engajamento dos colaboradores e a competitividade empresarial. Outra possibilidade seria aprofundar a análise sobre as barreiras culturais e estruturais enfrentadas por colaboradores em diferentes realidades regionais, especialmente no Brasil, onde desigualdades socioeconômicas e de acesso à tecnologia podem variar significativamente. Estudos longitudinais que acompanhem a implementação de políticas de inclusão digital ao longo do tempo também podem fornecer insights sobre a eficácia e a sustentabilidade dessas estratégias.

Por fim, explorar a integração de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e automação, no contexto da inclusão digital, pode contribuir para a criação de soluções inovadoras que atendam tanto às demandas organizacionais quanto às necessidades dos colaboradores.

## REFERÊNCIAS

ACCENTURE, 2018. **Getting to Equal: The Disability Inclusion Advantage**. Disponível em: <https://www.accenture.com/content/dam/accenture/final/a-com-migration/pdf/pdf-89/accenture-disability-inclusion-research-report.pdf>. Acesso em: 24 de maio de 2024.

ALMEIDA, Mário de Souza. **Projeto de Estágio**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2016.

BANCO MUNDIAL. 2021. **World Development Report 2021: Data for Better Lives**. Disponível em: <https://www.worldbank.org/em/publication/wdr2021#:~:text=World%20Development%20Report%202021%3a%20Data%20for%20Better%20Lives%20explores%20the,individuals%2C%20businesses%2C%20and%20societies>. Acesso em: 18 de maio de 2024.

BRASIL. 2020. **Estratégia Nacional de Segurança Cibernética**. Brasília, DF: Ministério da Cidadania. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/51ciencia51g-cibernetica>. Acesso em: 20 nov. 2024.

BUTTCHEWITS, Elmar. Inclusão digital e mercado de trabalho: Um estudo de caso. **Anuário da Produção de Iniciação Científica Discente**. Vol. XII, Nº. 14, p, 181 – 194, 2009.

CANUTO, Klauber Jorge. **Inclusão digital no setor privado: o uso das tecnologias como vetor de mudança cultural**. Anais I CINTEDI... Campina Grande: Realize Editora, 2014.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. V. 1.

CÉLIO, Emiliano Rostand de Moraes; PALMEIRA, Angelina; SILVA, Ricardo Moreira da. Inclusão digital: um desafio para a sociedade. **Revista IBICT**. V. 5 n. 2, p.17-31, jan./jun. 2012.

CERT.BR. 2023. **Cartilha de Segurança para Internet**. Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). São Paulo: CERT.br. Disponível em: <https://cartilha.cert.br/>. Acesso em: 20 nov. 2024.

CHESBROUGH, H. W. *Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*. Boston: Harvard Business School Press. 2003.

CHIZZOTTI, Antonio. *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 5. Ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FRASER, N. 2008. *Scales of Justice: Reimagining Political Space in a Globalizing World*. New York: Columbia University Press.

GALLUP, 2020. **The Relationship Between Engagement at Work and Organizational Outcomes**. Disponível em: <https://media-01.imu.nl/storage/happyholics.com/6345/gallup-2020-q12-meta-analysis.pdf>. Acesso em: 24 de maio de 2024.

GATTI, B. A.; BARRETO, E. S. S. Políticas docentes no Brasil: um estado da arte. *Educação & Sociedade*, Campinas, v. 30, n. 107, p. 1291–1314, 2009.

GIL, A. C. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6. Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HARGITTAI, Eszter. Second-Level Digital Divide: Differences in People’s Online Skills. *First Monday*, v. 7, n. 4, 2002. Disponível em: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/942/864>. Acesso em: 9 out. 2024.

IPEA. 2023. **O papel da segurança cibernética no universo digital: a importância do fator humano**. Brasília: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. Disponível em: <https://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/13148>. Acesso em: 20 nov. 2024.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas: Editora Papirus. 2012. 141p

MCKINSEY & COMPANY, 2010. **The productivity imperative**. Disponível em: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/employment-and-growth/the-productivity-imperative#/>. Acesso em: 25 de maio de 2024

NAÇÕES UNIDAS. 2019. **Global Sustainable Development Report**. Disponível em: <https://www.un.org/pt/52ciem/global-sustainable-development-report-2019>. Acesso em: 18 de maio de 2024.

OCDE. 2020. **Digital Economy Outlook**. Disponível em: [https://www.oecd-ilibrary.org/53science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2020\\_bb167041-em#:~:text=The%20OECD%20Digital%20Economy%20Outlook,meet%20their%20public%20policy%20objectives](https://www.oecd-ilibrary.org/53science-and-technology/oecd-digital-economy-outlook-2020_bb167041-em#:~:text=The%20OECD%20Digital%20Economy%20Outlook,meet%20their%20public%20policy%20objectives). Acesso em: 18 de maio de 2024.

SANTANA, Orlando de Carvalho. **A proposta educativa do comitê para a democratização da informática em Sergipe: Um Estudo de Caso**. Sergipe, 2006.

SCHNEIER, Bruce. **Data and Goliath: The Hidden Battles to Collect Your Data and Control Your World**. New York: W.W. Norton & Company. 2015.

SIQUEIRA, Ethevaldo. **Tecnologias que mudam nossas vidas**. 2. Ed. São Paulo: Saraiva, 2008.

SOUSA, Maria Aparecida de Moura Amorim *et al.* Inclusão digital: Perspectivas futuras e desafios em potencial. **Revista Internacional de Estudos Científicos – RIEC**. V. 01, N.02 Jul./Dez, 2023.

TAPSCOTT, D. **A hora da geração digital: como a internet está mudando tudo, das empresas aos governos**. São Paulo: M. Books, 2010.

VAN DIJK, Jan. **The Deepening Divide: Inequality in the Information Society**. Thousand Oaks, CA: Sage Publications. 2005

UNESCO. 2003. **Recommendation concerning the Promotion and Use of Multilingualism and Universal Access to Cyberspace**. Disponível em: <https://www.unesco.org/em/legal-affairs/recommendation-concerning-promotion-and-use-multilingualism-and-universal-access-cyberspace> . Acesso em: 04 de maio de 2024.

WARSCHAUER, Mark. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide**. Cambridge: MIT Press. 2003.

WORLD ECONOMIC FORUM, 2023. **The Future of Jobs Report 2023**. Disponível em: <https://www.weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2023/>. Acesso em: 24 de maio de 2024

ZUBOFF, S. **The Age of Surveillance Capitalism: The Fight for a Human Future at the New Frontier of Power**. New York: PublicAffairs. 2019

## APÊNDICE A



## Questionário ferramentas digitais FACISC

Prezado colaborador,

Sou aluna do curso de Administração da UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina) e estou fazendo o meu Trabalho de Conclusão de Curso sobre a Inclusão Digital dentro da FACISC.

Esse questionário tem como objetivo analisar o perfil dos colaboradores da empresa e entender como, na opinião de vocês, está o acesso e infraestrutura tecnológica dentro da organização.

Fique tranquilo para responder, este questionário tem objetivo único e exclusivamente acadêmico, e as respostas serão analisadas em sua totalidade e você não será identificado. Sinta-se à vontade para expor a sua opinião da maneira mais sincera possível.

Ah, se caso você ficar na dúvida em qual alternativa escolher, escolha aquela que você mais se identifica.

Normalmente é aquela que pensamos primeiro :)

[mightyirony90@gmail.com](mailto:mightyirony90@gmail.com) [Mudar de conta](#) 

 Não compartilhado

\* Indica uma pergunta obrigatória

Qual sua idade? \*

18 a 20

21 a 25

26 a 35

36 a 45

45+

Qual seu gênero? \*

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

Qual seu nível de escolaridade? \*

- Ensino médio completo
- Técnico completo
- Superior cursando/trancado
- Superior completo
- Pós graduação
- Mestrado
- Doutorado

Qual seu setor? \*

- Soluções Empresariais
- Institucional
- Administrativo/Financeiro

Você se sente confortável em usar os softwares e ferramentas disponíveis na empresa? \*

- Sim
- Não
- Sinto algumas dificuldades

Quais sistema você utiliza? \*

	Uso	Precisaria utilizar	Não uso
Sigaem	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pacote Office (Word, Excel, Powerpoint, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Google Workspace (Sheets, Doc's, Drive, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Convcard	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Airtable	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Faculdade das Soluções (Umentor)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Voip (Microsip e Linphone)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adobe Cloud (Photoshop, Illustrator, Premiere)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pipe Drive	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiflux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Qual o nível de domínio? \*

	Nulo	Fraco	Razoável	Bom	Excelente
Sigaem	<input type="radio"/>				
Pacote Office	<input type="radio"/>				
Convcard	<input type="radio"/>				
Airtable	<input type="radio"/>				
Faculdade das Soluções	<input type="radio"/>				
Voip (Microsip e Linphone)	<input type="radio"/>				
Adobe Cloud	<input type="radio"/>				
Pipe Drive	<input type="radio"/>				
Tiflux	<input type="radio"/>				

Quais softwares você tem dificuldade em utilizar e por quê? \*

- Não sinto dificuldade.
- Outro: \_\_\_\_\_

Como você avalia a acessibilidade dos sistemas e plataformas digitais usados pela empresa (ex: design intuitivo, fácil navegação)? \*

- Muito acessível
- Acessível
- Razoável
- Pouco acessível
- Nada acessível

A empresa oferece treinamentos ou workshops para melhorar suas habilidades em tecnologia digital? \*

- Frequentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

A empresa fornece suporte técnico rápido quando você tem dificuldades com as ferramentas digitais? \*

- Sim
- Às vezes
- Não

Que melhorias você sugeriria para aumentar o domínio das tecnologias no ambiente de trabalho? \*

- Mais treinamentos
- Melhor infraestrutura tecnológica
- Suporte técnico mais acessível
- Outro: \_\_\_\_\_

Você possui alguma necessidade especial que dificulta o seu acesso às tecnologias digitais? \*

- Possui
- Não possui

Em caso afirmativo, qual/quais?

Sua resposta \_\_\_\_\_

Você se sente seguro ao utilizar os recursos digitais da empresa (segurança de dados)? \*

- Me sinto seguro
- Não me sinto seguro

Você conhece as políticas de segurança da informação da empresa? \*

- Conheço
- Não conheço
- Não tem políticas de segurança

Você sente que há uma equidade no acesso às tecnologias para todos os colaboradores, independentemente do departamento ou cargo? \*

- Sim
- Não

Em caso negativo, explique de forma falta a equidade.

Sua resposta \_\_\_\_\_

Você já se sentiu excluído de algum processo ou informação devido à falta de acesso ou conhecimento sobre ferramentas digitais? \*

- Sim  
 Não

Você acredita que a empresa incentiva a inclusão digital e oferece suporte adequado? \*

- Sim  
 Não  
 Em parte

Como você avalia o acesso à internet e a infraestrutura tecnológica da empresa para realizar suas atividades? \*

- Excelente  
 Bom  
 Razoável  
 Insuficiente  
 Péssimo

Há alguma tecnologia ou software específico que você precisaria aprender a usar melhor para aumentar sua produtividade? \*

- Sim  
 Não

Em caso afirmativo, qual/quais?

Sua resposta \_\_\_\_\_

Você já deixou de participar de alguma iniciativa ou projeto, ou teve problemas de \* acesso a informações, por falta de familiaridade com as ferramentas digitais envolvidas?

Sim

Não

O que você recomendaria para melhorar o uso da tecnologia na empresa?

Sua resposta

---

**Enviar** [Limpar formulário](#)

## APÊNDICE B

### Roteiro de entrevista com os gestores

1 - A empresa possui uma política formal de capacitação em tecnologia de informação e comunicação, para garantir que todos os colaboradores tenham acesso adequado às tecnologias necessárias?

- Sim
- Não, mas será desenvolvido
- Não mas estamos desenvolvendo
- Não, não acho necessário.

2 – Você julga importante promover a capacitação de todos os colaboradores em termos de uso das tecnologias?

- Sim
- Não

3 - Existe algum procedimento para avaliar a necessidade de conhecimento tecnológico dos colaboradores?

- Sim
- Não
- Em caso afirmativo, quais?

4 - Que ferramentas ou plataformas digitais a empresa utiliza para capacitar os colaboradores?

\_\_\_\_\_

5 - Quais são as principais barreiras que você acredita que sua equipe enfrenta em termos de aprendizado do uso das tecnologias? (marcar mais de 1 alternativa)

- Falta de treinamento
- Falta de recursos tecnológicos
- Resistência a mudanças tecnológicas
- A empresa tem outras prioridades
- Outros: \_\_\_\_\_

6 - Quais ações concretas você acredita que a empresa poderia implementar para promover ainda mais a capacitação tecnológica no ambiente de trabalho? (marcar mais de uma alternativa)

- Investir em mais treinamentos
- Atualizar as tecnologias disponíveis

- Melhorar o suporte técnico
- Ampliar o acesso remoto aos sistemas
- Outras: \_\_\_\_\_

7 – Na sua percepção a capacitação tecnológica impacta a produtividade e o desempenho das equipes?

- Sim, positivamente
- Não há mudanças significativas
- Sim, negativamente

8 - Existe algum outro fator tecnológico que influencie a produtividade e o desempenho das equipes?

- Sim
- Não