

VIII - CONECTANDO GERAÇÕES - PROGRAMA DE INCLUSÃO DIGITAL CORPORATIVA NO LITORAL NORTE

Rachel Diniz De Souza ⁽¹⁾

Cursando MBA de Gestão em ESG: Ambiental, Social e Governança pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). MBA em Gestão Pública pela Universidade Cruzeiro do Sul. Pós-Graduada com Especialização em Gestão Ambiental pela Universidade Cruzeiro do Sul. Bacharel em Comunicação Social pela Universidade Municipal de São Caetano do Sul [USCS]. Técnica em Secretariado pelo Instituto Monitor. Técnica em Gestão na Sabesp – Unidade do Litoral Norte.

Ana Luiza Moura Motta de Mendonça Oliveira ⁽²⁾

MBA Executivo pela Universidade Cruzeiro do Sul. Graduada em Pedagogia pela Universidade Cruzeiro do Sul. Técnica em Gestão na Sabesp – Unidade do Litoral Norte.

Wendel Nunes Gonçalves ⁽³⁾

Bacharel em Computação com Ênfase em Sistemas de Informação pelo Centro Universitário de Itajubá - MG. Técnico em Administração de Empresas pela Fundação Bradesco. Técnico em Gestão na Sabesp – Unidade do Litoral Norte.

Rui Cesar Rodrigues Bueno ⁽⁴⁾

Mestre em Saúde Pública pela Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo [USP]. MBA em Administração pela Fundação para Pesquisa e Desenvolvimento da Administração, Contabilidade e Economia [FUNDACE] da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto [FEA-RP] da Universidade de São Paulo [USP]. Especialização em Saúde Pública pela Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto [FMRP] da Universidade de São Paulo [USP]. Químico Industrial pela Escola Superior de Química Osvaldo Cruz. Superintendente na Sabesp – Unidade do Litoral Norte.

Endereço⁽¹⁾: Estrada do Rio Claro, 420 – Porto Novo – Caraguatatuba/ SP – CEP: 11670-401 – Brasil – Tel.: (12) 3885-2010 – e-mail: racheldiniz@sabesp.com.br

RESUMO

Diante da transformação digital promovida pela 4ª revolução industrial, ou Indústria 4.0, as competências dos profissionais atuantes no mercado de saneamento precisam ser aprimoradas, inclusive no viés digital, visando a inovação para alcançar a universalização. Sob a ótica da responsabilidade social no ambiente corporativo, a Sabesp passou a integrar aspectos relevantes da sustentabilidade ao considerar em sua matriz de materialidade o desenvolvimento do capital humano, mantendo para isso programas corporativos. A unidade do Litoral Norte identificou a necessidade de desenvolver um programa de inclusão digital, considerando a coexistência geracional no meio de trabalho, buscando o desenvolvimento e o engajamento entre os colaboradores e visando garantir o bem-estar e acesso de qualidade a todos às funcionalidades do mundo virtual. Este trabalho tem o objetivo de apresentar o programa de inclusão digital “Conectando Gerações” desenvolvido no Sabesp Litoral Norte, que consiste na capacitação dos funcionários feita pelos participantes do programa corporativo Jovens Aprendizes. A metodologia utilizada consiste no treinamento e seleção dos Aprendizes para o papel de Educador Digital, definição de conteúdo a ser passado e aulas práticas em forma de apresentação para o público alvo selecionado. Os resultados obtidos até o presente momento demonstram que houve o aumento no engajamento na plataforma digital “Workplace”. A partir desses resultados, pode-se concluir que o programa possui potencial para que todos possam participar, contribuir e se beneficiar do mundo digital, promover a mudança da cultura interna fomentando a inovação, bem como pode colaborar com a Agenda 2030, ajudando a transformar o mundo a partir do desenvolvimento sustentável.

PALAVRAS-CHAVE: Inclusão Digital; ESG; Objetivos de Desenvolvimento Sustentável; Inovação

INTRODUÇÃO

Com o avanço das tecnologias digitais e a disponibilização de ferramentas e aplicativos online para otimização de tempo e facilitar o acesso a informações, a tendência da modernização digital ganhou força não só no dia a dia, mas no ambiente corporativo. Para garantir igual acesso a todos os funcionários, independentemente de suas habilidades digitais, surgiu a necessidade de suporte e treinamentos, possibilitando a utilização dos sistemas da empresa de forma eficiente e eficaz. A inclusão digital é fundamental para que todos os colaboradores da empresa possam ter acesso aos recursos digitais, impulsionando a produtividade, o conhecimento, a inovação e a comunicação interna.

Em janeiro de 2024, com a implantação do Centro de Serviços Compartilhados para todas as unidades da Sabesp, através do portal de Serviços Integrados Sabesp, mudou a interface de comunicação para os funcionários, agora usuários. Por exemplo, das solicitações mais simples como solicitar um holerite, às tarefas mais complexas como alterações de férias, que envolvem uma cadeia hierárquica de aprovações, houve a migração para sistemas onde o próprio usuário é o solicitante, não mais uma figura do “RH” que resolve tudo.

Com isso, a unidade Litoral Norte, considerando as características da sua força de trabalho e voltadas à política de inclusão, identificou a necessidade de estruturar uma capacitação específica na área tecnológica que, em conformidade com os demais programas existentes, tem a premissa de habilitar e capacitar todos os funcionários, para que eles consigam agilidade na resolução das demandas, nos levando ao programa de inclusão digital “Conectando Gerações”.

OBJETIVO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar o plano de ação para inclusão digital desenvolvido na unidade do Litoral Norte, que consiste na capacitação dos funcionários feita pelos participantes do programa corporativo Jovens Aprendizes, visando garantir o acesso de toda força de trabalho aos sistemas da empresa de forma eficiente e eficaz, independentemente de suas habilidades digitais, fomentando uma mudança cultural interna visando a inovação.

METODOLOGIA UTILIZADA

Há muitas definições de inclusão digital, que podem ser resumidas na garantia de utilizar e se beneficiar das ferramentas digitais. Além do acesso às tecnologias da informação e comunicação (TIC), é preciso desenvolver a habilidade de usar essas tecnologias de forma eficaz.

Para iniciar esse processo de desenvolvimento, realizamos um diagnóstico completo da situação atual, incluindo uma análise da infraestrutura, dos recursos disponíveis e das necessidades dos funcionários, sintetizados nesses 4 desafios principais:

1. Falta de Acesso
Funcionários sem acesso a computadores, internet ou dispositivos móveis.
2. Sistemas Inacessíveis
Os sistemas da empresa podem apresentar barreiras para pessoas com deficiência, dificultando o acesso e a utilização.
3. Falta de Suporte
Suporte técnico adequado para solucionar problemas com os sistemas digitais.
4. Baixa Literacia Digital
Funcionários com dificuldades em utilizar as tecnologias digitais, devido à falta de conhecimento ou experiência.

Pensando na solução local focamos o programa no desafio 4 – Baixa Literacia Digital, uma vez que os itens 1, 2 e 3 são soluções corporativas.

Usamos como base a maturidade digital dos colaboradores na unidade do Litoral Norte, que pôde ser medida através da análise da idade média, conforme gráfico abaixo.

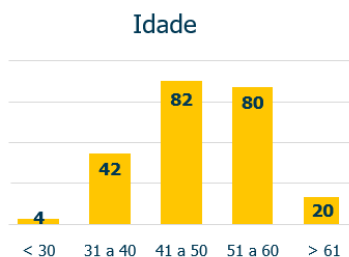


Figura 1 – Nº de Colaboradores do Litoral Norte por Faixa Etária

Verifica-se que 80% da força de trabalho tem idade acima de 40 anos: são os nascidos entre 1965 e 1980 (Geração X), onde as tecnologias digitais surgiram ao longo de suas vidas, ou entre 1981 e 1996 (Geração Y), que foram crescendo junto com a tecnologia.

Os nascidos após 1996 (Geração Z), são chamados de “Nativos digitais”, já nasceram imersos em um ambiente digital, utilizando dispositivos eletrônicos e a internet desde a infância e suas habilidades digitais são natas – o caso dos nossos Jovens Aprendizes. Destaca-se que os aprendizes não estão nesta listagem de 228 colaboradores.

Utilizando as habilidades da nova geração, o programa de inclusão digital para os colaboradores com dificuldades de acesso consiste em uma apresentação e treinamento sobre o uso dos sistemas da empresa, abordando as funcionalidades, os recursos e as melhores práticas.

As etapas de estruturação do programa foram: Seleção e Preparação dos Aprendizes; Conteúdo da Formação; Aula/Apresentação; Acompanhamento e Avaliação.

Foi feito uma capacitação prévia com os 10 aprendizes do litoral norte para selecionar os estudantes com interesse em tecnologia e boa capacidade de comunicação, chegando a esse quadro de educadores digitais:

Aprendizes	Município	Habilitados
4	Caraguatatuba	2
4	Ubatuba	1
2	São Sebastião	1

Tabela 1 - Quadro de Aprendizes Habilitados

A definição do conteúdo da apresentação usou como premissa repassar conhecimentos básicos de informática e as ferramentas mais utilizadas no dia a dia, com interações práticas simultâneas, como acessar e utilizar os principais sistemas utilizados diariamente na companhia:

- Portal SABESP (Intranet)
- Workplace (Intranet e Internet)
- Portal Integrado FS (Intranet)
- SAC – Serviço de Atendimento ao Colaborador (Intranet)
- E-RH (Intranet e Internet)

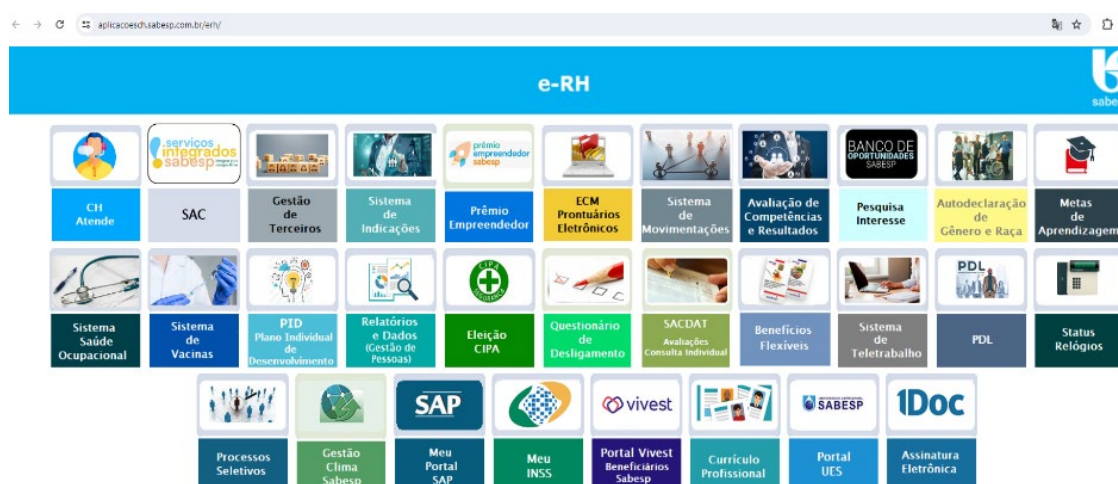


Figura 2 - Exemplo de Sistemas de RH disponíveis

RESULTADOS OBTIDOS

Durante o ano de 2024, foram realizadas 7 capacitações entre os dias 11 e 19 de setembro, envolvendo 23 pessoas, como aprendizes, gerentes de departamento, encarregados, tutores dos aprendizes e alguns técnicos da liderança, resultando na evolução dos acessos e interações à rede social corporativa “Workplace” (www.sabesp.workplace.com), ferramenta colaborativa para empresas desenvolvida pela Meta, controladora dos aplicativos Facebook, Messenger, WhatsApp e Instagram. Seus recursos são familiares ao Facebook e incluem mensagens instantâneas, compartilhamento de arquivos, grupos, lives e conferências, sendo possível acessá-lo através de navegadores no computador ou pelo aplicativo para celular, disponível para dispositivos Android e iOS. Esta foi a plataforma escolhida para mensurar os resultados, em especial o grupo “Conexão OI” considerando o ano de 2024, e conforme gráfico, saltamos de 25 membros ativos no 1 semestre de 2024 (7% do total), para 58 de membros ativos em outubro/2024 (16% do total).

Um salto aconteceu de agosto/2024 para setembro/2024, mês de aplicação dos cursos, e continuou a tendência de subir no mês seguinte.

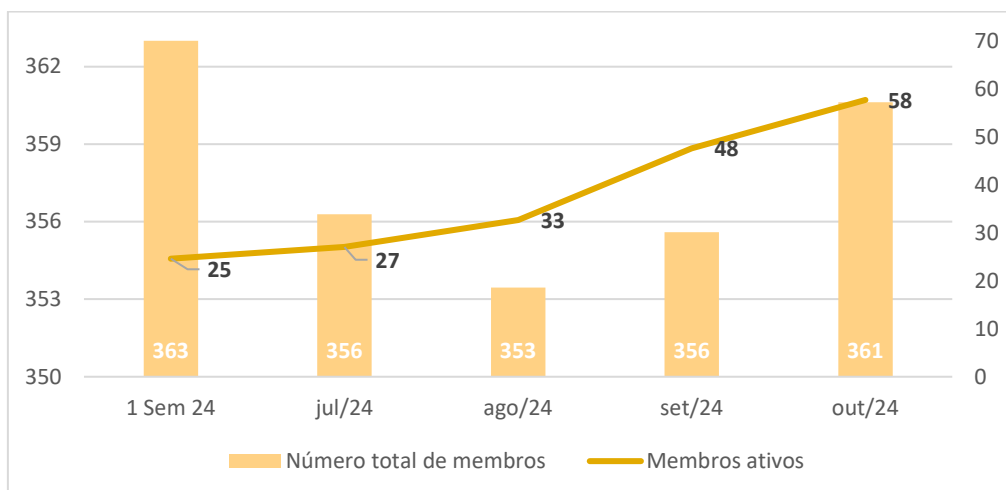


Figura 3 - Evolução dos usuários ativos no grupo "Conexão OI" em 2024

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos até o presente momento demonstram que o objetivo principal do programa, garantir que os funcionários tenham acesso aos sistemas digitais da empresa, obteve resultados promissores neste primeiro ano. É indispensável a continuação do programa para aprimoramento e evolução, alcançando toda força de trabalho da unidade.

Outro benefício observado foi o grande potencial de impacto social, ao envolver jovens em projetos de ensino de tecnologia para pessoas de gerações anteriores, pois os aprendizes desenvolvem empatia, senso de comunidade, promovendo a cidadania digital com o incentivo ao uso responsável e ético da tecnologia.

A atuação integrada entre diferentes gerações promove o respeito mútuo e o compartilhamento de experiências. De um lado, houve a democratização do conhecimento, tornando mais acessível a tecnologia a um público mais amplo, e de outro lado os aprendizes se sentem mais capacitados e engajados com a comunidade.

O programa de inclusão digital “Conectando Gerações” está diretamente ligado aos princípios Sociais do ESG, aumentando a responsabilidade social nas relações de trabalho, conectado ao tema Desenvolvimento do Capital Humano, presente na Matriz de Materialidade do Relatório de Sustentabilidade da Sabesp 2023.

Vale destacar que não há custos extras para execução do programa, uma vez que aproveitamos a infraestrutura já disponibilizadas pela Sabesp.

CONCLUSÕES

A forma de mensurar a evolução do trabalho pôde ser medidas sob 2 dimensões: a dos educadores digitais(aprendizes) e dos alunos (colaboradores), nos trazendo uma perspectiva muito mais ampla além do objetivo inicial do programa. Ao aprimorar as competências relacionadas ao mundo virtual dos profissionais atuantes no mercado de saneamento, estimulamos a inovação para alcançar a universalização.

Adicionalmente, as atividades desenvolvidas por meio do Programa de Inclusão Digital “Conectando Gerações” estão alinhadas aos princípios Sociais do ESG, e compõem os projetos do tema material “Desenvolvimento do Capital Humano” da Matriz de Materialidade do Relatório de Sustentabilidade da Sabesp 2023, contribuindo para o alcance de metas estabelecidas nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da agenda da Organização das Nações Unidas (ONU), através dos ODS 3-Saúde e bem estar e 8-Trabalho Decente e Crescimento Econômico.

Correlação dos ODS com os temas materiais da Sabesp

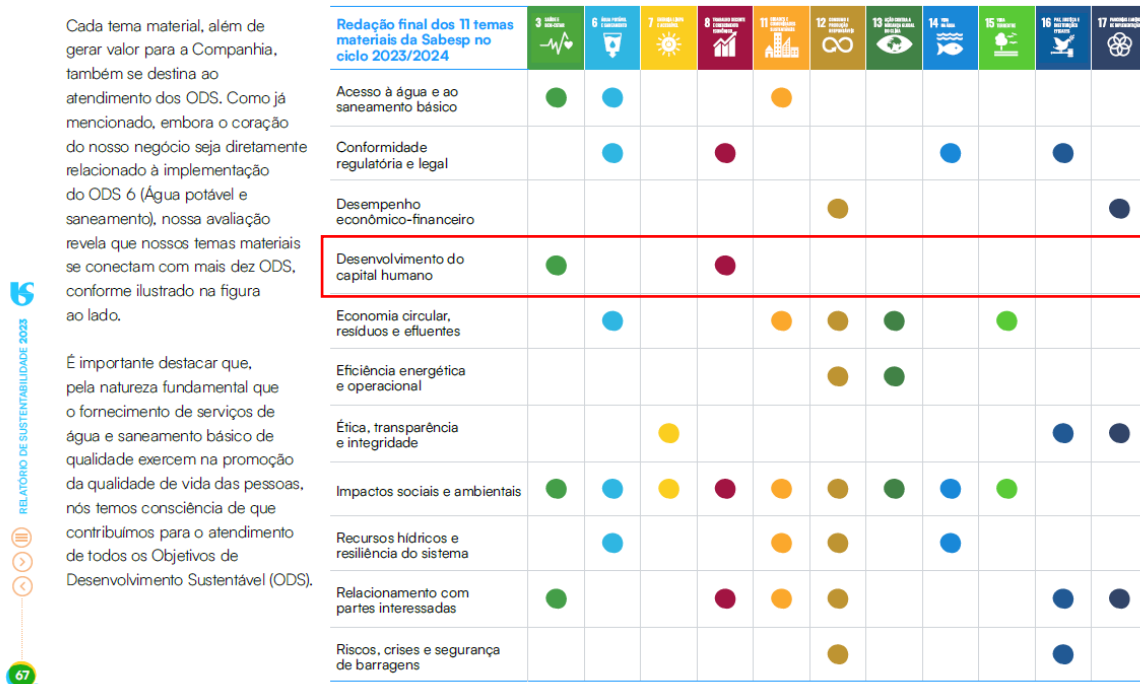


Figura 4 - Matriz de Materialidade do Relatório de Sustentabilidade da SABESP 2023

Através das atividades desenvolvidas pela Sabesp no litoral norte paulista, a partir do Programa “Conectando Gerações”, é possível colaborar com a Agenda 2030, ajudando a transformar o mundo a partir do desenvolvimento sustentável.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI). Estratégia Brasileira para a Transformação Digital (E-Digital). Ciclo 2022- 2026. Brasília, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/transformacaodigital/arquivosestrategiadigital/e-digital_ciclo_2022-2026.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2024.
- NAÇÕES UNIDAS BRASIL. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil. Disponível em: <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>>. Acesso em: 30 nov. 2024.
- COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO – SABESP. Relatório de Sustentabilidade - ano 2023. Disponível em: <https://www.sabesp.com.br/site/uploads/file/relatorios_sustentabilidade/relatorio_sustentabilidade_2023.pdf> Acesso em: 01 dez. 2024.
- CGI.BR, MODELO DE GOVERNANÇA MULTISSETORIAL. Panorama setorial da Internet. Disponível em <https://cetic.br/media/docs/publicacoes/6/panorama_setorial_ano-ix_n_3_e-participacao.pdf> Acesso em: 01 dez. 2024.
- WORKPLACE SABESP. Disponível em < www.sabesp.workplace.com> Acesso em: 01 dez. 2024.