



DADOS DO TRABALHO

CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO: 322

TÍTULO

MGSEduca

ÓRGÃO/ENTIDADE EXECUTOR(A)

Minas Gerais Administração e Serviços Ltda

CATEGORIA

Iniciativas Implementadas de Sucesso

TEMÁTICA GERAL

Inovação em Processos Organizacionais

ÁREA TEMÁTICA ESPECÍFICA

Educação

RESUMO

A MGS implantou, em 2021, a plataforma de ensino à distância -MGSEduca. A iniciativa foi planejada para atender aos 24.300 empregados distribuídos em 69 clientes de 192 municípios de Minas, e tinha como objetivos fundamentais: ampliar o acesso aos cursos e treinamentos obrigatórios da empresa; acelerar o processo de aprendizado organizacional, desenvolvendo competências alinhadas aos objetivos e metas estratégicas; melhorar a qualidade dos serviços com o aumento de horas de treinamento e formação de mão de obra melhor qualificada. Com a implantação da plataforma, a empresa alcançou resultados como a integração dos empregados do interior aos programas de treinamento obrigatórios, antes executados parcialmente devido a complexidades logísticas e burocráticas; compensou



deficiências na intercomunicação institucional e aumentou substancialmente o quantitativo de treinamentos em 2021, que passou de 55\$ para 94% de empregados treinados e aumentou em 25 vezes o número de horas de treinamento.

CANVAS DE ESTRUTURAÇÃO DE PROJETOS INOVADORES

INSUMOS	O QUE? POR QUE?	FATORES IMPORTANTES
RECURSO NECESSÁRIOS	DESAFIO/PROBLEMA	PÚBLICO-ALVO
Equipe pedagógica	Treinamento online	24.300 empregados
Equipe de tecnologia	Dificuldade de acesso	Empregados com dificuldade de acesso à internet
Equipe de comunicação	Nível de escolaridade	Baixa escolaridade
Equipamentos	Exclusão digital	Analfabetismo digital
Programas	Distanciamento geográfico	Empregados do interior
PARCERIAS	IDEIA/INICIATIVA	RISCOS E INCERTEZAS
Entre equipes da MGS	Ensino à distância	Dificuldade de acesso
Cientes	Ambiente virtual	Tempo de estudo
Empregados	Otimização de processos	Estrutura física
Externas	Praticidade de acesso	Parcerias
Fornecedores	Viabilização dos treinamentos a todos os empregados	Criação da plataforma
ANÁLISE FINANCEIRA	VALOR GERADO	ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO
Link patrocinado	Aprimoramento profissional	Ferramentas de gestão
contratação de produtora	Acesso ilimitado a conteúdos	Atualização de conteúdos
Aquisição de equipamentos	Aprendizagem assíncrona	Novos cursos
Redimensionamento da equipe	Link patrocinado	Mídias sociais
Implantação de sala de EaD	Acesso por dispositivo móvel	Atualizações na plataforma

DETALHAMENTO DA IDEIA/INICIATIVA

O QUE? POR QUE?

DESAFIO/PROBLEMA

A MGS é uma Empresa Pública de facilities do Estado de Minas Gerais que atende a 69 clientes da administração pública do Estado e prefeituras de algumas cidades. Ao todo esses clientes estão distribuídos em 192 municípios. A implantação de uma plataforma de educação à distância já estava sendo planejada como estratégia de desenvolvimento operacional na MGS, como meio de promover capacitação para os mais de 24 mil empregados em atividade e todas as futuras admissões, e ainda dar continuidade aos demais treinamentos internos de aperfeiçoamento. A estrutura de treinamento existente na empresa é centralizada na Sede da MGS, em Belo horizonte, e toda a equipe de instrutores estava mobilizada em atividades presenciais de treinamentos admissionais institucionais e operacionais, treinamentos obrigatórios por legislação, treinamentos comportamentais e desenvolvimento de líderes, e outros por demanda. Com a sede em Belo horizonte, empregados lotados na capital e na região metropolitana, realizavam treinamentos sem maiores dificuldades, mas não era possível manter uma regularidade nas instruções institucionais, normas internas e normas regulamentadoras, além disso, havia grande deficiência de treinamentos para os empregados lotados no



interior, que não recebiam as capacitações de forma regular devido a complexidade logística e burocrática para alcançá-los. Além disso, no público alvo, um quantitativo relevante possui baixa escolaridade e pouco contato com a tecnologia. Outro desafio seria prover acesso à plataforma online sem gerar custos aos empregados.

IDEIA/INICIATIVA

O objetivo principal da implantação da plataforma foi facilitar e viabilizar o acesso aos treinamentos aos empregados lotados nos diversos clientes espalhados por todo o Estado. Além disso, o quantitativo de empregados dificultava a aplicação continuada de treinamentos no formato presencial. Utilizando o ensino à distância, os empregados conseguiriam realizar os treinamentos sem a necessidade de se deslocar do local de trabalho até a sede da empresa para realização de treinamentos presenciais, trazendo praticidade aos empregados à empresa. Com os treinamentos presenciais todo o controle, processos e registro das ações eram realizados manualmente. Com o sistema de ensino à distância, esses controles, processos e registros foram automatizados e sistematizados, gerando grande melhoria na gestão dos treinamentos realizados pelos empregados.

ESTUDOS PRELIMINARES

A construção do projeto se deu internamente por meio de estudo de viabilidade técnica pela equipe de treinamento, contando com a parceria das áreas de informática e comunicação da empresa, além de benchmarking com empresas públicas e privadas que já tinham a plataforma de treinamento online implantada. Foi feito um estudo do nosso público alvo, cursos e formações necessárias, formato de cursos e de acessibilidade, linguagem a ser utilizada, assim como custo-benefício da implantação. Para criarmos a nossa própria plataforma, nos baseamos em nossos indicadores, considerando as necessidades e dificuldades.

GRAU DE NOVIDADE

A implantação da plataforma de educação à distância da MGS foi uma iniciativa inovadora para o nosso público já que nunca havíamos ofertado cursos ou capacitações nesse formato. Por meio do benchmarking realizado no início do processo, identificamos que alguns órgãos Estaduais (Secretaria de Estado de Educação - SEE e a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - Sedese) já possuíam esse formato de cursos, mas para públicos essencialmente técnicos. Na iniciativa privada, verificamos a existência de diversas empresas que possuíam plataformas de educação à distância disponíveis e que foram objeto da nossa análise, como a Unidas e Algar. É importante salientar que o formato EaD propicia que o ensino se torne cada vez mais acessível e democrático no contexto da MGS, além de colocar no mesmo patamar todas as informações institucionais e disponibilizar o conhecimento para todos os 24.300 mil empregados ao mesmo tempo.

VALOR GERADO



O maior desafio da empresa foi implantar uma plataforma EAD, num contexto onde todos os trabalhadores tivessem acesso a conteúdos ao mesmo tempo. O desenvolvimento dos cursos foi pautado na disponibilização de acesso por meio de computadores, com a contratação de link patrocinado de todas as operadoras de celular, gerando a possibilidade de acesso ilimitado aos conteúdos pelos empregados, num formato assíncrono que respeita o tempo de aprendizado de cada um, sem utilização dos dados móveis do trabalhador. Identificamos economia de papel; dos custos com transporte; custo com diárias de viagens para os profissionais da área de treinamento que tinham que se deslocar para as unidades do interior; melhor aproveitamento dos profissionais da área que puderam se dedicar a outras entregas.

RESULTADOS MENSURADOS

A estrutura existente de treinamento na empresa era centralizada na sede da MGS, com realização de treinamentos 100% no formato presencial. Toda a equipe estava mobilizada em atividades de treinamentos admissionais e operacionais, alguns obrigatórios por legislação, treinamentos comportamentais e desenvolvimento de líderes, além de treinamentos por demanda. Em comparação ao número de empregados treinados na situação anterior, o índice já era alto para os lotados no município de Belo Horizonte e região metropolitana, mas os empregados do interior ainda não recebiam as capacitações e treinamentos na regularidade necessária, devido à complexidade logística e burocrática para alcançá-los. Em 2021, com a implantação do EaD, publicamos quatro treinamentos comuns a todos os cargos e sete cursos específicos por cargo, com o alcance de 94% dos empregados, considerando todos os cursos obrigatórios publicados. Anteriormente a implantação do EaD, a média de horas de treinamento realizados pela Empresa era de 864 horas por ano, com 55% de empregados atingidos. Com a implantação do EaD passamos para 217 mil horas de treinamentos realizadas, aumentando em 25 vezes o número de horas de treinamento.

FATORES IMPORTANTES

PÚBLICO ALVO

Todos os 24.300 empregados da MGS, independentemente do município de lotação, devem passar por cursos e treinamentos do MGSEduca. São treinamentos e ações de desenvolvimento segmentados e estruturados por Trilhas de Aprendizagem, desenhadas para cada cargo e área de atuação dos empregados. Destacamos as Trilhas de Cultura e Ambientação com cursos comuns a todos os cargos, a Trilha de Excelência Operacional que concentra os cursos específicos por cargo, e a Trilha de Cursos Complementares que apresenta cursos em diversas áreas e temas, e permite que o empregado busque de forma autônoma seu crescimento e desenvolvimento, conforme seu interesse.

RISCOS E INCERTEZAS

Foram vários os nossos desafios, sendo o maior deles dar condições para que todos os empregados tivessem acesso à plataforma sem utilizar os dados móveis particulares, o que foi solucionado com a aquisição e disponibilização pela empresa do link patrocinado com as operadoras de telefonia celular. Outro desafio foi garantir que o treinamento



online fosse realizado dentro do horário de trabalho. Superamos esse processo construindo e estreitando parcerias com nossos clientes a fim de que essa implantação e essa disponibilidade para o uso da estrutura física, e de computadores, ocorresse e favorecesse a capacitação e a aplicação das práticas de trabalho. Outro desafio era conseguir a aderência dos quase 24.300 empregados à plataforma com a realização de todos os treinamentos obrigatórios. Para isso, desenvolvemos um robusto plano de comunicação e divulgação, realizamos reuniões com os clientes, houve visitas das equipes de treinamentos aos locais de trabalho, e, ainda, implantamos uma estrutura de EaD na sede da MGS. Conseguimos atingir a adesão e conquistamos o percentual ao final de 2021: 94% dos empregados realizaram todos os treinamentos obrigatórios e específicos dentro da plataforma.

ESTRATÉGIA DE APRIMORAMENTO E MULTIPLICAÇÃO

A MGS utiliza suas redes sociais oficiais para multiplicar e divulgar todas as nossas implantações e atualizações feitas dentro da plataforma online, com o objetivo de estimular o acesso e o consumo dos novos conteúdos do MGSEduca. Por meio de uma ferramenta de gestão, Power BI, são realizados todos os controles de cursos concluídos podendo ser visualizados relatórios por cargo, cliente, curso, possibilitando o acompanhamento e controle de todo o processo. Os cursos publicados contêm vídeos divididos em módulos, material de apoio para leitura e avaliação de conteúdo, com exigência de 60% para aprovação, e recebimento de certificado. Além disso, a plataforma dispõe de avaliação de reação para levantar como foi a experiência do empregado na plataforma, servindo de direcionador para melhorias que foram necessárias. Em relação à estrutura, implantamos na sede da MGS, uma sala de EaD com computadores e monitoria da área de treinamento, disponível para receber e acompanhar os empregados com dificuldade na realização dos cursos de forma autônoma.

INSUMOS

RECURSOS NECESSÁRIOS

RECURSOS HUMANOS

O processo inicial ocorreu internamente, com o esforço da equipe de treinamento (9 empregados) em parceria com a equipe de tecnologia (4 empregados) e da comunicação (2 empregados), tendo como patrocinadora de todo o processo a Diretoria de RH. De forma interdisciplinar a equipe realizou todo o levantamento das necessidades para a implantação: tecnológicas, pedagógicas e de comunicação. Utilizamos a plataforma LMS gratuita -moodle- com desenvolvimento de conteúdo, roteirização, construção de material de apoio e avaliações, desenvolvidos internamente. No primeiro momento, foi terceirizada apenas a produção de vídeos, por meio de contratação de produtora especializada, sendo todo o processo 100% supervisionado pela equipe. A equipe multidisciplinar envolvida no projeto contou com 15 profissionais, sem dedicação exclusiva. Ao longo do desenvolvimento do projeto foram contratados 3 profissionais para trabalhar na produção de vídeos, internalizando todo esse processo.



INFRA-ESTRUTURA

A infraestrutura que suportou todo esse processo foi da área de tecnologia da MGS, que implantou a plataforma escolhida -moodle- e realizou as customizações. Além disso, providenciou a parametrização do Módulo de Treinamentos do Sistema ArteRh (sistema de gestão dos empregados) e sua integração com a plataforma EaD. No primeiro momento foi necessária a contratação de empresa desenvolvedora de software para criação de um APP que fosse compatível com as configurações do link patrocinado. Posteriormente, quando assumimos todos o processo, foram realizadas a aquisição de equipamentos como: gravador de voz, computadores de edição de vídeos, laboratório de EAD, pacote Adobe Editor de vídeos, e a aquisição de link patrocinado de todas as operadoras de telefonia celular, para disponibilizar de forma gratuita a internet de navegação para os nossos empregados durante a utilização da plataforma de EaD.

ANÁLISE FINANCEIRA

CUSTOS DE IMPLANTAÇÃO/MANUTENÇÃO

Os custos levantados para a implantação do projeto são os citados no quadro em anexo: Custos de Implantação do MGSEduca.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Todos os recursos utilizados foram internos, previstos em orçamento da empresa para esse projeto.

RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS E FINANCEIROS

Todos os recursos utilizados foram internos, previstos em orçamento da empresa para esse projeto.

PARCERIAS

Foi estabelecida parceria ao longo de 2021 com a UAITEC, unidade vinculada à Secretaria de Desenvolvimento Econômico do Estado de Minas Gerais, que oferta diversos cursos gratuitos de qualificação profissional nas modalidades presencial e à distância, e possui estrutura física e tecnológica para realização de cursos online em diversos municípios no Estado. Por meio dessa parceria, ocorreu a disponibilização de cursos das mais diversas áreas de atuação pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico para inserção na plataforma de Ensino à



Distância da MGS, e ainda, a possibilidade de utilização de 67 unidades da UAITEC em municípios com empregados da MGS para a realização dos cursos à distância.

ESTRATÉGIA DE IMPLANTAÇÃO

Plano de dois anos (2021/2022). Os treinamentos da trilha de Excelência Operacional foram concentrados principalmente nas ocupações de portaria, limpeza, cantineiros e auxiliares de apoio ao educando. Em junho de 2021, foram implantadas as trilhas de Cultura e Ambientação; Excelência Operacional e Sistemas de Gestão. E, em janeiro de 2022, implantamos o Comportamental e os Cursos Complementares. As atualizações serão continuadas nos próximos anos.

CRONOGRAMA

DESCRIÇÃO	INICIO	TÉRMINO	STATUS	ENTREGA
Definição do escopo do projeto	2020-06-16	2020-07-31	Concluído	
Implantação	2020-07-15	2021-05-26	Concluído	
Plano de comunicação	2020-07-01	2020-07-31	Concluído	
Gestão	2020-08-06	2021-05-26	Concluído	