

PRÊMIO TOP SER HUMANO 2024

CATEGORIA ORGANIZAÇÃO

MODALIDADE DESENVOLVIMENTO



SystemHaus

SYSTEMHAUS NORMALIZAÇÃO INFORMATIZAÇÃO DE PROCESSOS LTDA

Case: SYSTEMHAUS ACADEMY

Aline Dresch

Cristine Silva

Fernando Marson

Roberto Haas

Rosemari Torrel



SYSTEMHAUS
ACADEMY

ÍNDICE

SINOPSE	3
INTRODUÇÃO	4
SYSTEMHAUS ACADEMY	6
ORÇAMENTO	11
RESULTADOS	12
AVALIAÇÃO	16
CONCLUSÃO	17
REFERÊNCIAS	18
SOBRE OS AUORES.....	19

SINOPSE

A Systemhaus é uma empresa de tecnologia que atua junto à curtumes, presente em 18 países ao redor do mundo com seu principal produto: o Software Antara. Diante das particularidades dinâmicas do seu negócio, da natureza exclusiva de seu nicho, da prolongada duração dos processos de treinamento para novos colaboradores e da convicção na viabilidade do desenvolvimento de talentos internos, a empresa optou por investir em uma Universidade Corporativa, a Systemhaus Academy - SHA. Desde março de 2023, a SHA oferece uma ampla gama de cursos aos seus colaboradores. Concebida com a orientação de uma consultoria especializada em Educação e operando em um ambiente virtual de aprendizagem, a Systemhaus Academy também promove eventos presenciais visando a capacitação, o engajamento e a troca de experiências entre os colaboradores. Atualmente, a Systemhaus Academy possui 28 cursos em sua plataforma, com a promessa de incorporar novos conteúdos a cada bimestre. De forma quantitativa, com pouco mais de um ano de existência, temos mais de 145 certificados emitidos para colaboradores na condição de alunos, além de 21 colaboradores que já participaram na condição de instrutores dos cursos. Esses resultados refletem na prestação de serviços mais qualificados aos clientes, além da melhora no clima organizacional. Confira estes dados pelo site em: www.sha.academy, ou através do e-mail: rh@Systemhaus.com.br.

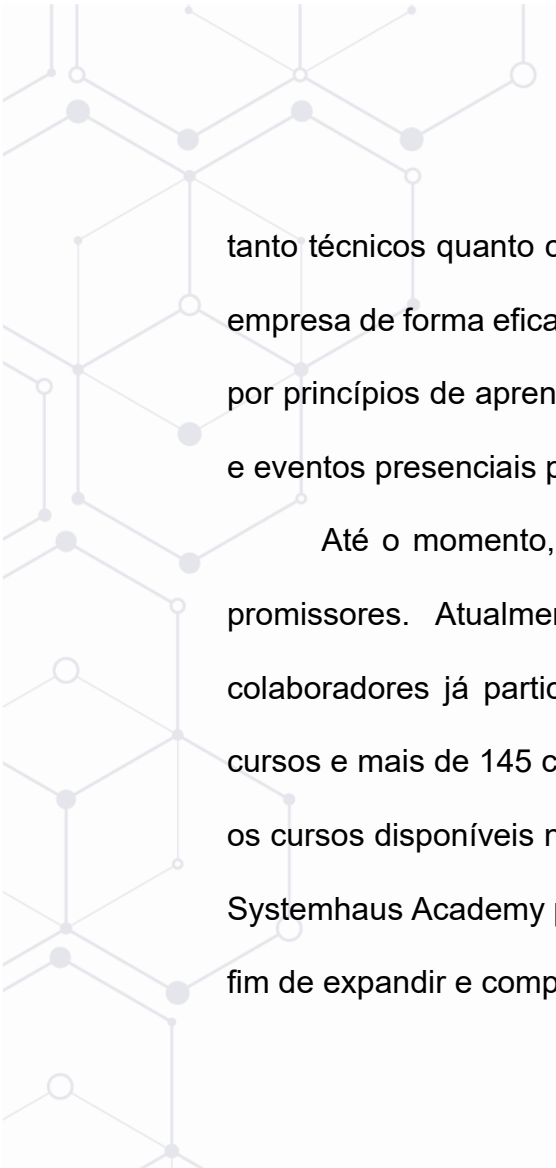
INTRODUÇÃO

A Systemhaus é uma empresa líder no fornecimento de soluções tecnológicas para a indústria de curtumes. O Software Antara, principal produto da empresa, é uma solução projetada para facilitar o acompanhamento de todas as etapas do processo do curtume, além de gerenciar recursos e avaliar o desempenho da produção e identificar áreas para melhorias, promovendo eficiência e qualidade no processo produtivo de ponta a ponta. Por sua alta complexidade, a capacitação técnica de colaboradores para venda, consultoria, desenvolvimento e suporte do software Antara, exige constante adaptação e aprofundamento de conhecimento.

Além disso, o mercado de curtumes, por sua natureza especializada, demanda um alto nível de expertise por parte dos profissionais da Systemhaus, e esse fato combinado à complexidade do Antara, ocasionou, por muitos anos, um investimento demasiadamente prolongado no treinamento de novos colaboradores, ao ponto de se tornar uma preocupação crítica, afetando diretamente a eficiência operacional e a competitividade da empresa.

Para amenizar esses desafios, a Systemhaus decidiu criar a sua universidade corporativa, a Systemhaus Academy, que desde sua concepção esteve fundamentada nas seguintes premissas: a crença no potencial dos colaboradores e na oportunidade de fortalecer os talentos internos; a valorização da promoção de uma cultura organizacional que estimule a aprendizagem contínua e a inovação; e o reconhecimento que o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores é essencial para assegurar o sucesso da empresa a longo prazo.

Para viabilizar o projeto da Systemhaus Academy contratou-se uma consultoria pedagógica especializada que se empenhou em desenvolver cursos customizados,



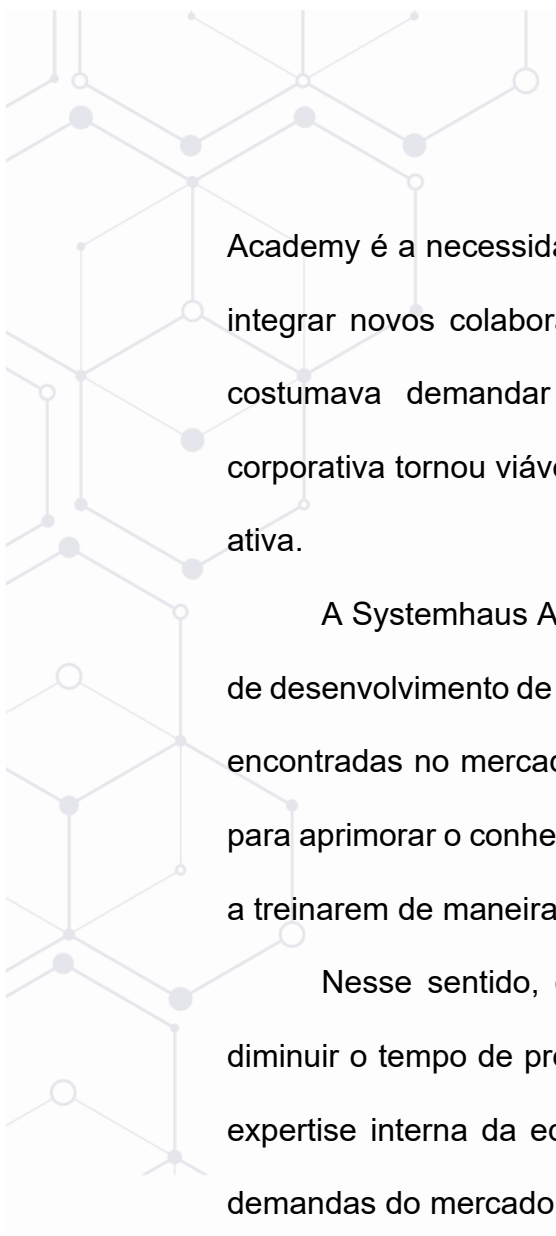
tanto técnicos quanto comportamentais, com o objetivo de abordar as demandas da empresa de forma eficaz e relevante. A metodologia de desenvolvimento foi orientada por princípios de aprendizagem ativa, utilizando uma combinação de recursos online e eventos presenciais para maximizar o engajamento e a retenção do conhecimento.

Até o momento, os resultados da Systemhaus Academy têm sido altamente promissores. Atualmente estão disponibilizados 28 cursos na plataforma, 21 colaboradores já participaram da produção de conteúdo e/ou como instrutores de cursos e mais de 145 certificados foram emitidos para colaboradores que concluíram os cursos disponíveis na plataforma. Para o futuro, se almeja oportunizar o acesso à Systemhaus Academy para os clientes e demais elos da cadeia produtiva do couro, a fim de expandir e compartilhar o conhecimento adquirido.

As universidades corporativas desempenham um papel crucial no desenvolvimento das empresas, fornecendo os recursos e as oportunidades necessárias para capacitar os colaboradores e impulsionar a inovação. Elas são fundamentais para garantir que as empresas permaneçam relevantes e competitivas em um cenário de constante evolução tecnológica (SILVA; SÁ FREIRE, 2017). Além disso, as universidades corporativas tornaram-se ferramentas estratégicas para o desenvolvimento de talentos e competências dentro das organizações. Vargas (2003) enfatiza que elas são fundamentais para aprimorar a competitividade das empresas, permitindo a adaptação ágil às mudanças do mercado e o desenvolvimento de competências visando à sustentabilidade.

No contexto nacional, a importância das universidades corporativas para o desenvolvimento das empresas, especialmente em setores tecnológicos como TI, é evidenciada por Branco (2020), que explica que as universidades corporativas surgem como uma resposta à necessidade de capacitar os colaboradores de forma contínua e alinhada com as demandas do mercado, promovendo uma cultura de aprendizagem organizacional e inovação. Internacionalmente, autores como Rhéaume e Gardoni (2015) e Silva (2017) ressaltam que as universidades corporativas desempenham um papel fundamental no desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais dos colaboradores em empresas de TI.

Considerando as constantes mudanças tecnológicas ocorridas nos últimos anos, a Systemhaus, entendendo ser necessária a atualização e capacitação continuada dos seus colaboradores, criou a Systemhaus Academy, a sua universidade corporativa. A principal justificativa para implantação da Systemhaus



Academy é a necessidade premente de reduzir o tempo necessário para capacitar e integrar novos colaboradores. Em um cenário em que o processo de treinamento costumava demandar em média um ano, a implementação da universidade corporativa tornou viável o aceleração desse processo por meio da aprendizagem ativa.

A Systemhaus Academy desempenha um papel crucial diante da necessidade de desenvolvimento de competências altamente específicas que não são prontamente encontradas no mercado. Além disso, a educação contínua é essencial não apenas para aprimorar o conhecimento interno, mas também para capacitar os colaboradores a treinarem de maneira eficaz os clientes sobre os sistemas e produtos da empresa.

Nesse sentido, o objetivo geral da Systemhaus Academy não apenas visa diminuir o tempo de preparação dos novos colaboradores, mas também fortalecer a expertise interna da equipe, capacitando-os a atender de forma ágil e eficiente às demandas do mercado em constante evolução no setor de TI.

Sendo assim, visando auxiliar a organização a atingir esse objetivo, foram delineados os objetivos específicos da Systemhaus Academy, sendo eles: a) desenvolver e oferecer programas de treinamento que abordam tanto as habilidades técnicas específicas exigidas pelo mercado de TI quanto competências interpessoais e de gestão necessárias para o sucesso profissional; b) criar uma cultura organizacional que incentive a aprendizagem contínua e o compartilhamento de conhecimento entre os colaboradores, promovendo a troca de experiências e o desenvolvimento coletivo; c) avaliar regularmente a eficácia de seus programas de capacitação, identificando áreas de melhoria e ajustando suas atividades conforme necessário para garantir o constante aprimoramento do desempenho individual e organizacional.

As atividades da Systemhaus Academy ocorrem predominantemente em uma plataforma virtual de cursos de capacitação continuada, desenvolvida, hospedada e administrada pela própria Systemhaus, acessível através do site www.sha.academy. Nessa plataforma, os colaboradores têm a oportunidade de participar de uma ampla variedade de cursos, acessar materiais de aprendizagem e interagir com instrutores e colegas de trabalho de forma flexível e conveniente. Além disso, eventos presenciais também são realizados periodicamente, com o intuito de promover a integração entre os colaboradores, possibilitando o compartilhamento de experiências e o fortalecimento dos laços interpessoais (Figura 1).



Figura 1: Imersões Systemhaus realizadas nos anos de 2022 (esq.) e 2023 (dir.).

O público-alvo da Systemhaus Academy são os colaboradores da empresa, cuja participação se torna imperativa dado a natureza altamente volátil do mercado de TI e a complexidade do Software Antara, sujeito a atualizações e customizações constantes. A necessidade de capacitação contínua é crucial para garantir que os colaboradores estejam sempre atualizados e aptos a lidar com os desafios e demandas emergentes desse ambiente dinâmico. Adicionalmente, desde o final de 2023, a Systemhaus passou a expandir sua universidade corporativa para incluir clientes selecionados em um projeto piloto, permitindo-lhes acesso à plataforma de

ensino para cursos e treinamentos especializados. Desde então, testes estão em andamento com estes clientes, visando, em breve, estender essa oportunidade aos demais clientes da empresa e a outros agentes envolvidos na cadeia produtiva do couro. Além disso, essa expansão estratégica não se restringe ao fortalecimento do ecossistema atual, mas também visa explorar novas oportunidades de negócios, tornando-se um hub de conhecimento para clientes indiretos interessados em avançadas funcionalidades como rastreabilidade e sistemas da indústria 4.0 (como é o caso da nova solução da empresa, Antara RTD).

Cabe salientar que o desejo de pôr em prática uma universidade corporativa na Systemhaus não é recente. Foram necessários muitos anos de expectativas e planejamentos até a sua implementação. A Figura 2 apresenta de forma objetiva esse processo inicial até o lançamento oficial da plataforma Systemhaus Academy.

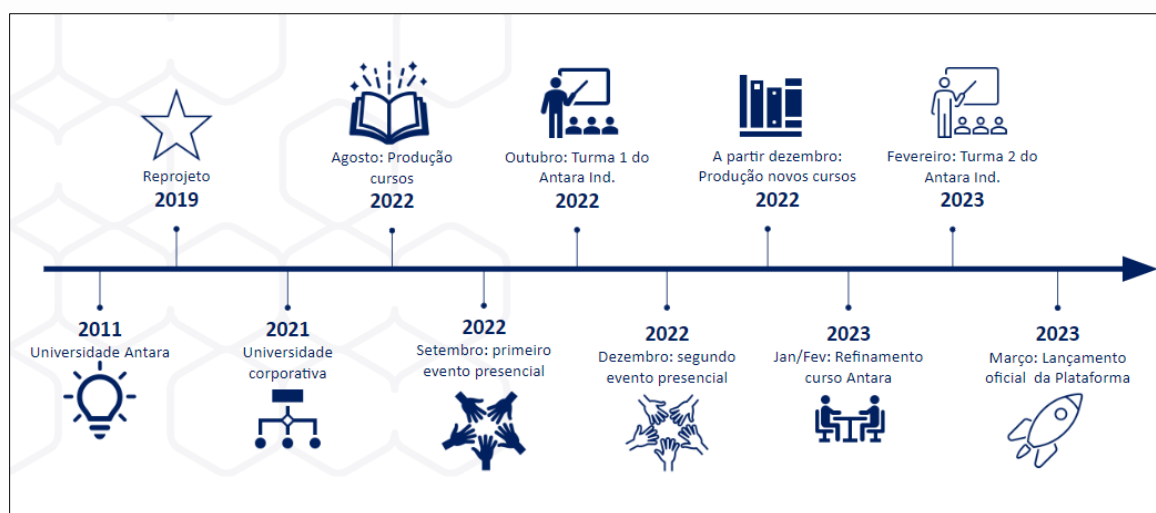
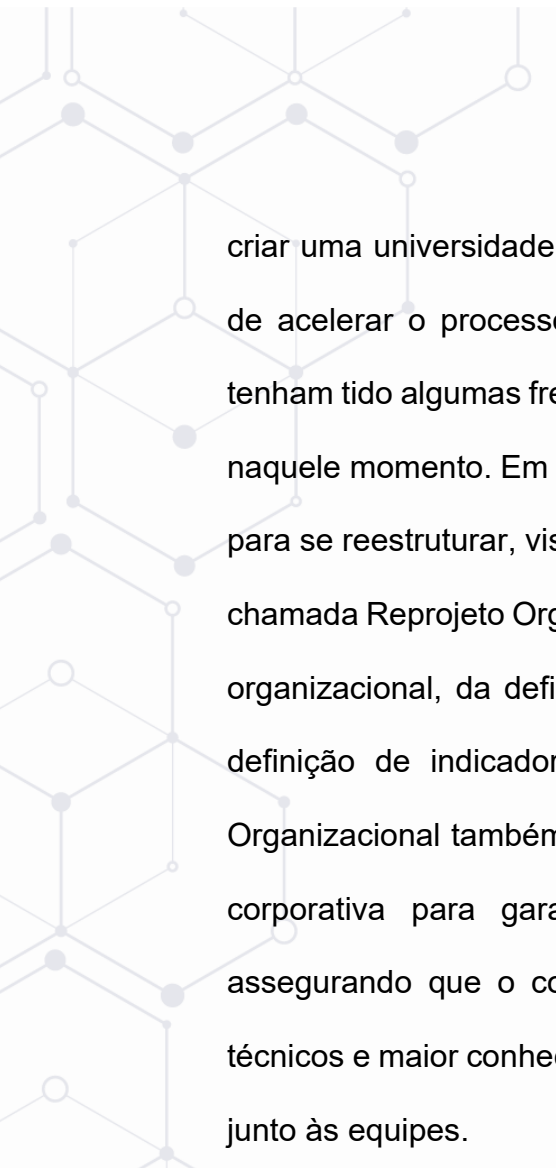


Figura 2: Linha do tempo da idealização até o lançamento oficial da Systemhaus Academy.

A metodologia adotada para implementação da Systemhaus Academy, envolveu diversas etapas, que estão relacionadas a linha do tempo apresentada. No ano de 2011 surge a ideia da Universidade Antara, que recebe esse nome em razão do principal produto da empresa. Nessa ocasião identificou-se a necessidade de se



criar uma universidade corporativa com foco no produto principal da empresa, a fim de acelerar o processo de formação de novos colaboradores. Porém, embora se tenham tido algumas frentes de serviço para esse propósito, a ideia não se consolidou naquele momento. Em 2019, a Systemhaus iniciou uma ação estratégica significativa para se reestruturar, visando um crescimento sustentável e constante. Esta iniciativa, chamada Reprojetado Organizacional, apoiou no redesenho dos processos, da estrutura organizacional, da definição de competências e perfis das pessoas, bem como na definição de indicadores e sistemas de recompensas associados. O Reprojetado Organizacional também destacou a necessidade da implementação da universidade corporativa para garantir o desenvolvimento de competências das pessoas, assegurando que o conhecimento organizacional, assim como os conhecimentos técnicos e maior conhecimento do produto, pudessem ser construídos e consolidados junto às equipes.

Assim, no ano de 2021, a Systemhaus iniciou o desenvolvimento do plano estratégico de sua universidade corporativa, simultaneamente ao lançamento do projeto piloto da plataforma Desafio DEV. Para este projeto, foi contratado um Professor Doutor em TI e computação, com vasta experiência acadêmica, visando testar a funcionalidade e adequação às necessidades da universidade corporativa. Em julho de 2022, após clarificar os requisitos da universidade corporativa, a Systemhaus contratou uma Professora Doutora em Ensino, Psicopedagoga Institucional, com experiência em cursos e treinamentos corporativos. Isso permitiu priorizar estratégias para o lançamento dos cursos, incluindo a seleção de equipe para a produção de conteúdo. Em outubro deste mesmo ano, lançou-se o curso piloto "Antara Industrial", revelando ajustes necessários para a eficácia do projeto, embora seus resultados tenham validado sua importância. Em decorrência do sucesso inicial,

a empresa expandiu sua oferta com cursos como "Integração Systemhaus", orientado aos novos colaboradores para apresentar a empresa, sua história e principais ferramentas. No início de 2023, o curso "Antara Industrial" passou por refinamentos, incluindo a introdução de tutores para acompanhamento síncrono semanal, visando apoiar o processo de aprendizagem dos alunos. Com uma nova turma iniciando, o sucesso da versão aprimorada do seu curso principal culminou com o lançamento oficial da plataforma Systemhaus Academy para todos os colaboradores. Desde então, novos cursos têm sido regularmente incorporados à plataforma, contribuindo para a formação contínua dos colaboradores.

ORÇAMENTO

Os recursos financeiros aplicados na Systemhaus Academy totalizaram R\$ 295.313,85 em valores investidos no período compreendido entre julho de 2022 até junho de 2024. A distribuição dos investimentos é detalhada da seguinte forma: R\$ 4.000,00 para o desenvolvimento do site, R\$ 550,00 em equipamentos; R\$ 73.204,23 investidos no profissional da área de TI responsável pela manutenção da plataforma Systemhaus Academy; R\$ 172.345,20 investidos em consultoria pedagógica institucional para coordenação, supervisão e produção dos cursos disponibilizados; R\$ 44.214,42 investidos em horas de produção de conteúdo; e R\$ 1.000,00 para o aluguel de espaço destinado à realização dos eventos presenciais Imersão Systemhaus.

É importante salientar que, até o momento, todos os recursos foram provenientes de investimento próprio, sem parcerias com outras organizações. Além

disso, os investimentos na Systemhaus Academy seguem acontecendo de forma mensal, como por exemplo, o valor destinado à produção de conteúdo, que é um investimento variável, e o valor destinado à manutenção e consultoria, que são investimentos fixos, conforme apresentados a seguir:

<i>Investimento</i>	<i>Valor Mensal (em R\$)</i>
<i>Consultoria Pedagógica</i>	<i>7.181,00</i>
<i>Manutenção da Plataforma</i>	<i>2.750,00</i>
<i>Total</i>	<i>9.931,00</i>

RESULTADOS

Até o momento, 148 certificados foram emitidos aos colaboradores pela conclusão de cursos, evidenciando um alto nível de participação e sucesso nos programas de treinamento. Além disso, 21 colaboradores foram certificados como instrutores de cursos, demonstrando a capacidade da Systemhaus Academy em desenvolver líderes e multiplicadores de conhecimento internamente.

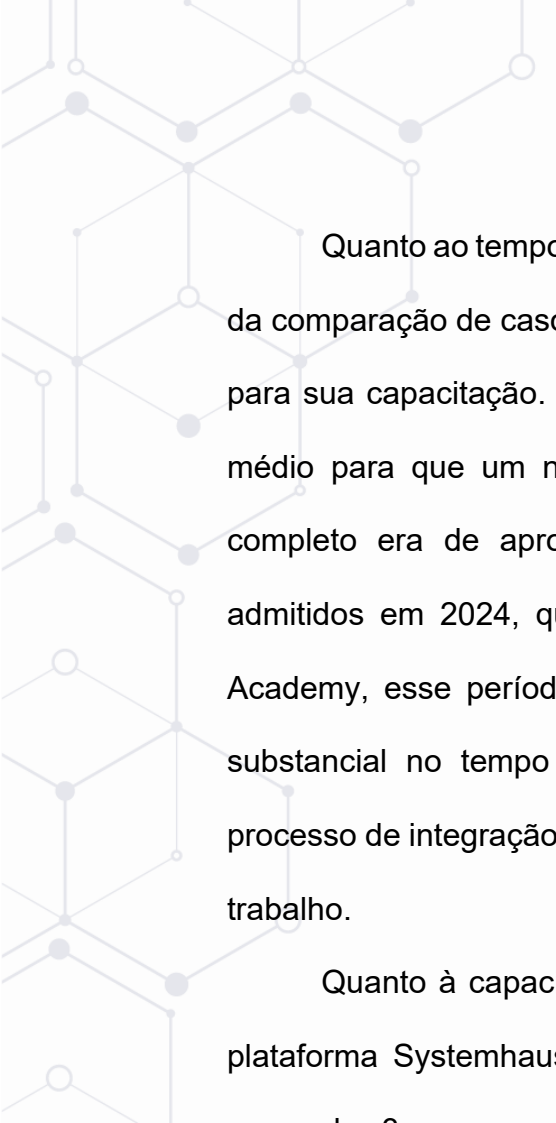
Com relação à análise da satisfação em relação à Systemhaus Academy, obtida por meio da plataforma Pulses, observa-se um nível significativo de engajamento dos colaboradores. Ademais, a percepção dos colaboradores sobre a adequação das metodologias empregadas nos cursos foi majoritariamente positiva. Aproximadamente 85% dos participantes consideram as metodologias utilizadas adequadas para o aprendizado, destacando a combinação de teoria e prática como um dos pontos fortes. No que diz respeito à contribuição dos cursos para o desenvolvimento profissional, 78% dos colaboradores relataram que os treinamentos

recebidos tiveram um impacto positivo em suas habilidades e competências no trabalho, ajudando-os a desempenhar suas funções com maior eficácia e confiança.

Já os dados obtidos junto a pesquisa de avaliação dos cursos, dentro da plataforma Systemhaus Academy, realizada ao final de cada curso por meio de uma escala Likert de 5 pontos, onde 1 representa discordância total e 5 representa concordância total, os resultados revelaram que os participantes avaliaram positivamente todos os cursos oferecidos. O índice médio obtido para a pergunta "O curso acrescentou conhecimentos além do que você já possuía", foi de 4,76, indicando que a maioria dos respondentes concordou fortemente que o curso ampliou seu conhecimento. Da mesma forma, o índice da pergunta "Os conteúdos apresentados são aplicáveis no seu dia a dia" recebeu uma média de 4,66 pontos, refletindo uma percepção favorável sobre a relevância prática dos conteúdos. Essa pesquisa contou com 326 avaliações, garantindo uma base robusta para as conclusões obtidas.

Os resultados obtidos por meio da análise de horas de dedicação aos cursos também revelam que, no período compreendido entre março de 2023 e junho de 2024, novos colaboradores tiveram em média 72,8 horas por mês dedicadas à realização de cursos na plataforma da Systemhaus Academy. Já os demais colaboradores em geral, neste mesmo período, tiveram em média 3,3 horas mensais de dedicação. Vale salientar que, neste mesmo período a Systemhaus investiu mensalmente, em média, 70,3 horas para a produção de conteúdo e tutoria.

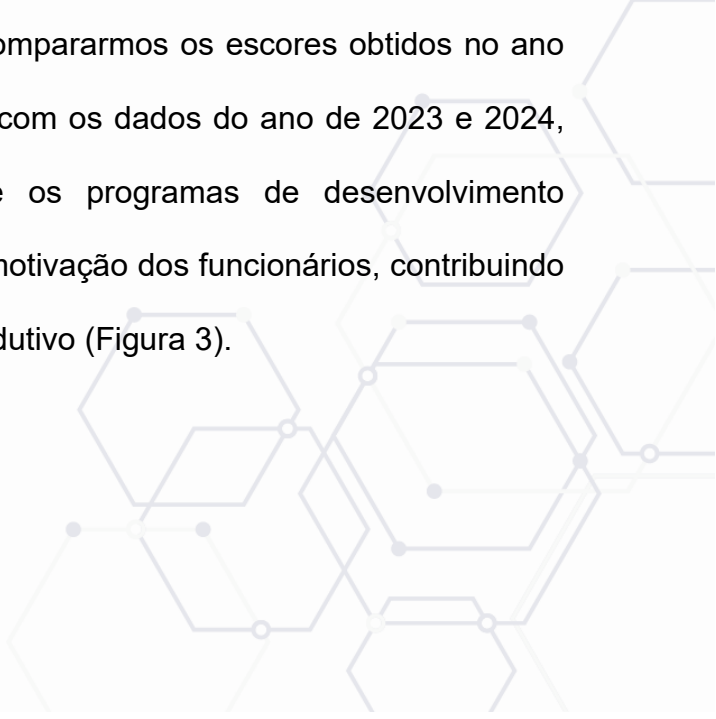
Esses resultados têm como principais impactos e benefícios a redução no tempo de formação de novos colaboradores e a capacitação contínua dos colaboradores em geral da Systemhaus, na melhora do clima organizacional e na satisfação dos clientes.



Quanto ao tempo de formação dos novos colaboradores, observou-se, por meio da comparação de casos específicos, uma redução significativa no tempo necessário para sua capacitação. Antes da implementação da Systemhaus Academy, o tempo médio para que um novo colaborador estivesse apto a realizar um atendimento completo era de aproximadamente 1 ano. No entanto, para os colaboradores admitidos em 2024, que foram formados através dos programas da Systemhaus Academy, esse período foi reduzido para uma média de 4 meses. Essa redução substancial no tempo de formação resultou em uma melhoria na eficiência do processo de integração e um aumento na produtividade desde os primeiros meses de trabalho.

Quanto à capacitação contínua dos colaboradores, os dados obtidos junto à plataforma Systemhaus Academy revelam que, em média, cada colaborador está cursando 3 cursos simultaneamente, e que 1 em cada 4 colaboradores da Systemhaus já atuou na produção de conteúdo. Isso evidencia um alto nível de engajamento e proatividade da equipe no desenvolvimento de suas habilidades e conhecimentos. Além disso, a participação significativa na criação de conteúdo demonstra uma cultura organizacional colaborativa e comprometida com a troca de conhecimento e a melhoria contínua,

Quanto ao clima organizacional, ao compararmos os escores obtidos no ano de 2022 (antes da implementação da SHA) com os dados do ano de 2023 e 2024, observa-se uma correlação positiva entre os programas de desenvolvimento profissional e o aumento do engajamento e motivação dos funcionários, contribuindo para um clima organizacional saudável e produtivo (Figura 3).



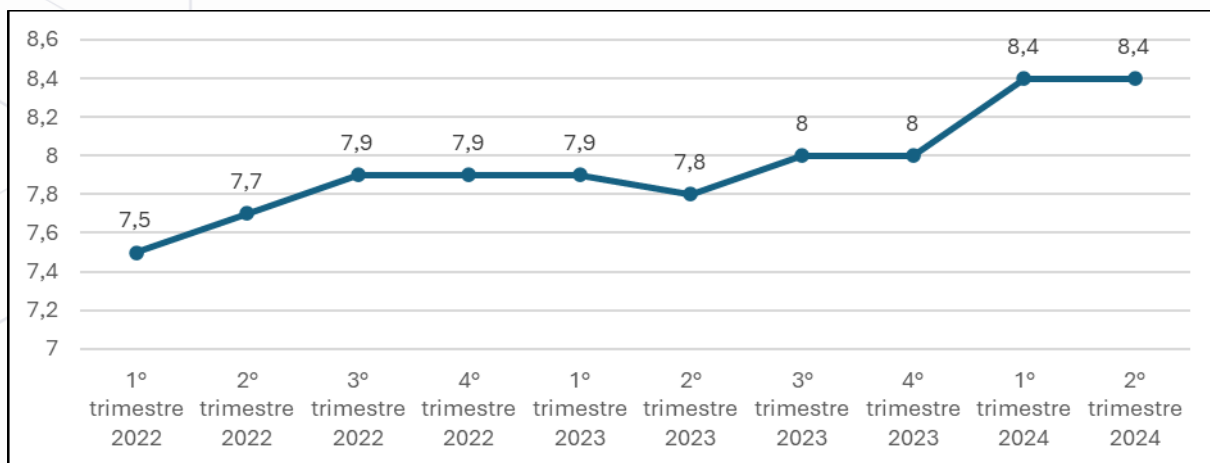


Figura 3: Pesquisa de Clima Organizacional (2022 – 2024)

A pesquisa realizada periodicamente com os clientes confirmou os resultados até aqui apresentados, uma vez que se observa um aumento substancial na satisfação dos clientes da Systemhaus em relação aos atendimentos fornecidos pela empresa. Nessa pesquisa, os clientes avaliam os serviços prestados com uma nota de 0 a 10. Em julho de 2022, antes da Systemhaus Academy formar seus colaboradores, a nota atribuída aos atendimentos era 8,44. Embora houvesse oscilações, as notas nunca haviam superado os 9 pontos. Já no ano de 2024, até o momento, observa-se que esse índice tem se mantido consistentemente acima de 9 (Figura 4).

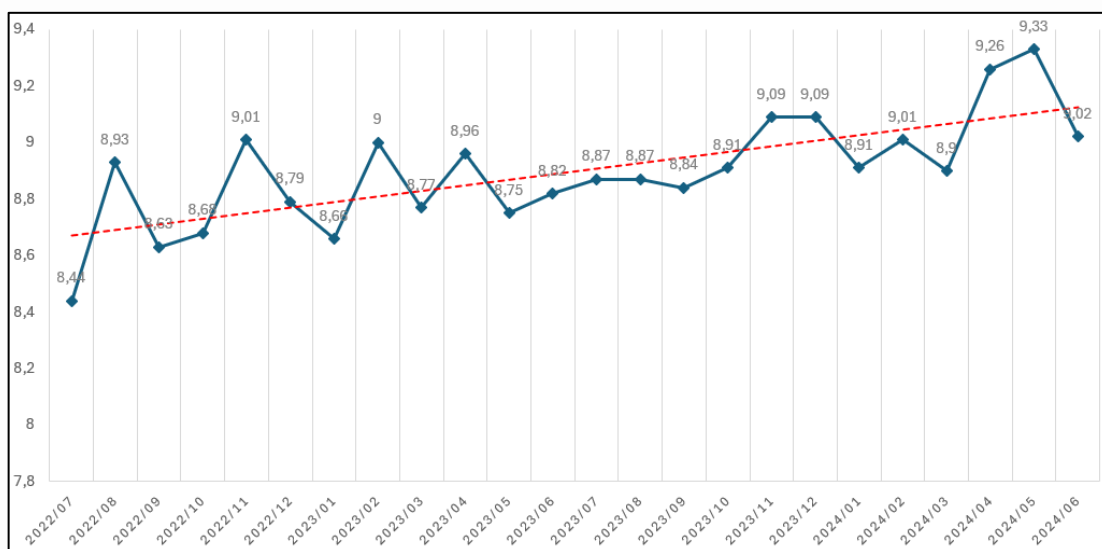


Figura 4: Índices de satisfação dos clientes (2022 – 2024)

AVALIAÇÃO

Os resultados da Systemhaus Academy foram avaliados a partir de cinco estratégias: 1) a plataforma Pulses, que é uma ferramenta usada para coletar feedback contínuo dos colaboradores dentro da organização; 2) pelo próprio site da Systemhaus Academy, por meio da pesquisa de satisfação que é realizada ao final de cada curso; 3) pela análise qualitativa em relação ao tempo de formação de novos colaboradores antes e depois da implementação da universidade comparativa; 4) Pesquisa periódica de clima organizacional; e 5) Pesquisa de satisfação de clientes, onde é possível analisar a pontuação média atribuída aos atendimentos realizados pelos colaboradores da Systemhaus.

Conforme evidenciado no capítulo anterior deste documento, observa-se que a Systemhaus Academy teve resultados que impactaram positivamente. Houve uma melhora significativa na capacitação dos colaboradores, refletida na alta participação em cursos e na produção de conteúdo. A redução no tempo de formação de novos colaboradores é notável, passando de uma média de 1 ano para apenas 4 meses. A pesquisa de clima organizacional indicou um ambiente de trabalho mais harmonioso e colaborativo. A pesquisa de satisfação dos clientes que demonstra um aumento substancial nos índices de contentamento observado no período de 2022 a 2024.

CONCLUSÃO

A implementação da Systemhaus Academy tem se mostrado uma estratégia eficaz e transformadora para a organização, resultando em diversos benefícios mensuráveis. Primeiramente, a redução significativa no tempo de formação de novos colaboradores, de um ano para quatro meses, evidencia a eficiência dos programas de capacitação desenvolvidos. Além disso, a melhoria no clima organizacional e a alta taxa de participação dos colaboradores em cursos e produção de conteúdo indicam um ambiente de trabalho mais engajado e colaborativo.

Os resultados positivos refletem-se também na satisfação dos clientes, que apresentaram um aumento substancial em relação aos anos anteriores à existência da universidade corporativa. Este cenário confirma a importância da Systemhaus Academy não apenas como uma ferramenta de desenvolvimento interno, mas também como um diferencial competitivo que contribui para a excelência no atendimento e na prestação de serviços.

O sucesso da Systemhaus Academy destaca a relevância das universidades corporativas no contexto empresarial moderno, mostrando que investimentos em educação e desenvolvimento contínuo dos colaboradores são essenciais para manter a competitividade e inovação no mercado. Em resumo, a Systemhaus Academy consolidou-se como um pilar estratégico da empresa, promovendo a capacitação, o engajamento e a satisfação tanto dos colaboradores quanto dos clientes, assegurando, assim, o crescimento sustentável da organização.

REFERÊNCIAS

- BRANCO, A. R. O perfil das universidades corporativas no Brasil. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 99–120, 2020.
- RHÉAUME, L.; GARDONI, M. The challenges facing corporate universities in dealing with open innovation. **Journal of Workplace Learning**, Vol. 27 No. 4, pp. 315-328. 2015.
- VARGAS, M. R. Universidade corporativa: diferentes modelos de configuração. **Revista Administração**. v. 38, n. 4. 2003.
- SILVA, G. J. et al. Educação corporativa: Uma reflexão sobre a absorção, criação, disseminação e retenção de conhecimentos nas organizações. **Revista Espacios**, v. 38, n 20. 2017.
- SILVA, T. C.; SÁ FREIRE, P. Universidade corporativa em rede: diretrizes que devem ser gerenciadas para a implantação do modelo. **Revista Espacios**, Vol. 10 2017.

SOBRE OS AUORES



Dra. Aline Dresch

Diretora de Estratégia e Pesquisa na Systemhaus. Doutora em Engenharia de Produção, com especialização na área pedagógica.



Cristine Santos de Souza da Silva

Consultora Pedagógica da Systemhaus Academy. Doutora em Ensino. Psicopedagoga Clínica e Institucional. Especialista em Neurociência da Aprendizagem.



Fernando Marson

Consultor Tecnológico da Systemhaus Academy. Doutor em Ciência da Computação. Especialista em Desenvolvimento de Sistemas e Programação.



Roberto Haas

Fundador e CEO da Systemhaus. Idealizador da Systemhaus Academy. Graduado em Análise de Sistemas.



Rosemari Torrel

Analista de Desenvolvimento Humano Organizacional. Graduada em Administração de Empresas. Especialista em Gestão de Pessoas.



SYSTEMHAUS
ACADEMY

