



# As novas tecnologias aplicadas ao modelo 70/20/10

A tecnologia vem transformando todos os momentos de nossa vida, tanto pessoal quanto profissional. Naturalmente, ela apresenta novos rumos também para o mercado de educação corporativa

Luiz Alexandre Castanha (\*)

## Conhecendo melhor seu cliente com a Internet das Coisas

Fernanda Benhami (\*)

Nos últimos anos, temos ouvido falar e muito sobre a Internet das Coisas (IoT). Como se sabe, os dispositivos conectados por ela emitem dados que as empresas coletam e utilizam da forma que for mais conveniente para os seus negócios

Aparelhos móveis, sistemas de automação residencial, transportes e até mesmo plataformas de petróleo estão disponibilizando hoje um fluxo enorme de informações durante todo o momento em que estão em funcionamento. O mais comum é que elas sejam usadas para a execução de ações de manutenção preventiva ou na identificação de possíveis falhas, mas há muitas outras áreas de negócio que podem se beneficiar da IoT e das ideias que podem ser extraídas dos dados.

**Varejo** - As empresas estão fazendo uso da Internet das Coisas por meio dos beacons, pela tecnologia Bluetooth, para entender a movimentação dos clientes dentro das lojas. Com o GPS do smartphone do cliente habilitado, uma marca poderá saber sua posição exata na loja ou no shopping. Se ele tiver concordado em receber mensagens de marketing, esses dados podem ser combinados com registros históricos, como informações demográficas ou histórico de compras, por exemplo, e o varejista pode lançar mão de uma nova oferta, usando canais como e-mail marketing, SMS ou o aplicativo da loja. Há também a opção das geofences, áreas delimitadas por meio de coordenadas pelas quais, toda vez que o cliente entra ou sai delas, as marcas podem divulgar suas ofertas diretamente nos aplicativos.

**Manufatura** - O setor manufatureiro é, provavelmente, o único no qual se ouve falar sobre Internet das Coisas e dispositivos conectados com mais frequência. Carros, aviões e outros meios de transporte têm computadores e sensores com tecnologia embarcada enviando dados para vários locais e de forma constante. Agora, esses dados estão sendo aplicados com maior frequência em aparelhos eletrônicos e eletrodomésticos. Os fabricantes os usam para melhorar a qualidade e também o design de seus produtos. Eles também podem usar a IoT para vender diretamente ao cliente, sem a necessidade de intermediários. Grandes fabricantes vendem por meio de concessionárias. Conforme os modelos de negócios vão mudando e novas práticas de vendas vão sendo adotadas, as marcas têm acesso direto e um maior envolvimento com o cliente final, sem depender de

um revendedor ou parceiro de marketing.

**Seguros** - Os dados telemáticos coletados dos veículos pelos equipamentos de bordo fornecem informações sobre o comportamento do motorista, o desempenho do veículo e possíveis surtos de falhas. Com frequência, os agregadores e fornecedores vendem esses dados às seguradoras, que podem usá-los para informar os clientes sobre a política de subscrição e assim ampliar suas vendas. Imagine receber um e-mail de sua seguradora informando que seu filho está dirigindo muito rápido e de forma imprudente. Com essas informações, você pode sentir a necessidade imediata de fazer um seguro para o carro da família.

**Telecom** - Para as operadoras telefônicas, o streaming analítico está surgindo como uma maneira de avaliar informações valiosas sobre os clientes. É cada vez mais comum elas coletarem dados sobre como os clientes usam sua rede, quanto do plano de dados vem sendo usado, bem como a frequência e a velocidade de consumo. Essas informações, somadas a muitas outras, permitem que as operadoras estejam mais bem preparadas antes de tomar qualquer decisão junto ao marketing. A partir daí, o preço, o volume e a validade das ofertas podem ser checados em tempo real, de modo que garantam sua relevância e eficácia na comunicação com os clientes.

**Finanças** - Os bancos tradicionais estão implementando mudanças na maneira como vêm operando no mercado financeiro. Por isso, é importante que as empresas do setor coletem dados por outros canais. Sites, aplicativos móveis e serviços de call center estão se tornando muito valiosos como fontes de informação. Hoje, há mais dados sendo transmitidos em caixas eletrônicos e aplicativos móveis, usados como insights para a oferta de conteúdo relevante aos clientes pelos canais digitais. Quanto ao call center, quando um cliente entra em contato, as empresas estão usando dados de streaming, junto com registros históricos, no intuito de realizar uma oferta mais relevante e personalizada.

A Internet das Coisas veio para ficar. É um caminho sem volta. Os dados coletados são usados para melhorar a qualidade de nossas experiências com as marcas, em diversos setores. E são esses grandes avanços na tecnologia que vão continuar a melhorar e remodelar os modelos de negócios de diversas indústrias, não se limitando apenas às ações de marketing, mas levando a uma experiência com os consumidores mais pessoal, relevante e eficaz.

(\*) É gerente de Customer Intelligence do SAS América Latina

Elas influenciam, inclusive, algumas fórmulas consideradas eternas, como o Modelo de Aprendizagem 70/20/10. Segundo a metodologia, 70% do que aprendemos é decorrente da prática do nosso dia a dia, 20% ocorre graças à interação com outras pessoas e 10% vem da educação formal, com aulas, livros e professores.

Esse modelo foi desenvolvido na década de 80, graças às pesquisas dos professores Morgan McCall, Robert Eichinger e Michael Lombardo, do Centre for Creative Leadership, uma instituição sem fins lucrativos localizada na Carolina do Norte (EUA). O modelo nasceu da pesquisa que buscava mostrar quais são os principais pontos de desenvolvimento de experiências dos gestores de sucesso.

O 70/20/10 vem se mostrando compatível com a realidade dos profissionais. A prática é sim responsável pela maior parte do aprendizado, deixando a interação e a educação formal em segundo e terceiro lugar.

Mesmo com a Internet e todas as possibilidades das novas tecnologias, este modelo se mantém atual. Hoje temos novas ferramentas de aprendizagem, que tornam o conteúdo mais interessante e as interações mais ricas, aproximando-as cada vez mais da realidade sem interferir na qualidade do trabalho oferecido. Se pararmos para observar cuidadosamente, temos ferramentas que podem ser aplicadas em todas as categorias deste modelo, sempre de maneira vantajosa.

Para os "70% de prática", podemos citar ferramentas como realidade virtual, realidade aumentada e games. A experiência de conseguir vivenciar o dia a dia do trabalho, mas em uma realidade controlada, traz segurança para o aprendiz e economia para a empresa. O colaborador não precisa interromper o trabalho de determinado setor para treinar, ele pode treinar suas habilidades em um ambiente controlado para aprender mais e melhor.

Dizem que a habilidade mais difícil de ser treinada é o comportamento perante uma situação que não é ideal. Muitos duvidam que o comportamento possa ser treinado antes de "entrar em campo", mas graças a estas tecnologias, profissionais de diversas áreas estão tendo a oportunidade de aprender e treinar antes de realmente precisar enfrentar o cenário real.

Um exemplo muito interessante é a Classe de Realidade Virtual, utilizada para treinar futuros professores nas universidades. O sistema conecta atores com personagens dentro de uma sala de aula. Cada ator é responsável por recriar um tipo comum de estudante, como o aluno disperso, o que fica usando o celular ou aquele que faz diversas pausas inconvenientes. Esses "alunos virtuais" interagem com o futuro professor, que pode estar a quilômetros de distância. O professor que



está passando pelo treinamento precisa conseguir ensinar os alunos e mantê-los atentos ao conteúdo. Para isso, ele conta com a ajuda de um coach que avalia sua postura e apresenta os melhores caminhos para cada nova situação. Os futuros professores têm uma mostra de como é enfrentar uma sala de aula e, com isso, chegam mais confiantes quando realmente precisam ensinar uma classe cheia de alunos. Este tipo de ação de realidade virtual pode ser adaptada para as mais diversas possibilidades.

Voltando a falar sobre o modelo 70/20/10, podemos associar a aprendizagem por interação (20%) com as novas ferramentas de comunicação, como aplicativos de chat, fóruns, blogs e sites.

A forma como as pessoas se comunicam mudou, por isso a interação entre elas também se apresenta de modo diferente. O contato frente a frente continua sendo a forma mais valiosa de interação, mas o fato do seu colaborador conseguir interagir e adquirir experiências de profissionais que estão até mesmo em outros países pode enriquecer muito o seu aprendizado.

Para os 10% referentes à educação formal, podemos citar as aulas presenciais com auxílio de recursos audiovisuais ou até mesmo as aulas virtuais. Plataformas de ensino à distância, como os MOOCs (Massive Open Online Course), também oferecem os subsídios para o aluno aprender com a ajuda de aulas expositivas, leituras e exercícios. A teoria pode ser ensinada com a mesma qualidade tanto com professores dentro de uma sala de aula quanto com o auxílio de uma plataforma digital.

As novas tecnologias de aprendizado podem ser inseridas em todas as etapas dentro dos treinamentos realizados nas empresas. Ter acesso a essas ferramentas gera maior interesse nos colaboradores e os prepara de forma mais eficiente para realizar o melhor trabalho. Com a evolução das ferramentas digitais, certamente ainda teremos muitas novidades à disposição dos treinamentos. Devemos aprender a tirar o melhor de cada uma delas. E você? Já está aplicando as novas tecnologias ao antigo 70/20/10?

(\*) É administrador de Empresas com especialização em Gestão de Conhecimento e Storytelling aplicado à Educação, atua em cargos executivos na área de Educação há mais de 10 anos.

## Proclamas de Casamentos

### CARTÓRIO DE REGISTRO CIVIL

8º Subdistrito - SANTANA  
VINÍCIUS BARBOSA OLIVEIRA - Oficial

Faço saber que os seguintes pretendentes apresentaram os documentos exigidos pelo Art. 1525, do Código Civil Atual Brasileiro e desejam se casar:

Opretendente: **DOUGLAS RIBEIRO RAIMUNDO**, profissão: autônomo, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Santana - SP, nascido aos: 24/03/1991, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Agnaldo Raimundo e de Maria Helena Aparecida Ribeiro. A pretendente: **NATHALIA BUENO SILVA**, profissão: do lar, estado civil: solteira, naturalidade: em Ji Parana - RO, nascido aos: 27/04/1999, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Wagner Cavalcante Silva e de Adriana de Campos Bueno Silva.

Opretendente: **BRUNO VITORINO ELIAM**, profissão: auditor, estado civil: solteiro, naturalidade: em Goiânia - GO, nascido aos: 28/10/1989, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Miguel Luis Eliam e de Izilda Simões Vitorino Eliam. A pretendente: **JULIANA PEREIRA DOS SANTOS**, profissão: gerente de projeto, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital - SP, nascido aos: 10/05/1988, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Luciano Aparecido Notário dos Santos e de Isaura Cristina Pereira.

Opretendente: **ADELSON FERREIRA DA SILVA**, profissão: rebubinador, estado civil: solteiro, naturalidade: em Recife - PE, nascido aos: 09/05/1994, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Cicero Dias da Silva e de Marleide Maria Ferreira da Silva. A pretendente: **CAMILLA PRISCILA DA SILVA**, profissão: recepcionista, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Santana - SP, nascido aos: 13/09/1996, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Cosme José da Silva e de Edlene Adeline da Silva.

Opretendente: **FELIPE PARADA PINHEIRO**, profissão: militar, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Bela Vista - SP, nascido aos: 12/02/1992, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de José Ribamar Pinheiro Moraes e de Regina da Conceição Parada Pinheiro. A pretendente: **FERNANDA PEIXOTO CHAVES**, profissão: estudante, estado civil: solteira, naturalidade: em Belo Horizonte - MG, nascido aos: 10/11/1993, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Ricardo Quaresma Chaves e de Márcia Maria Peixoto.

Opretendente: **CAINAN CAMARGO SILVA**, profissão: motoboy, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Ibirapuera - SP, nascido aos: 18/08/1990, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de José Roberto Pinto Silva e de Cássia Alexandra da Silva Camargo e Silva. A pretendente: **PRISCILLA ELLEN MAZOLA GESTAL**, profissão: vendedora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, São Paulo - SP, nascido aos: 08/04/1998, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Isaac Gestal e de Elenice Mazola Gestal.

Opretendente: **RAFAEL PINHO BIAZOTTO**, profissão: engenheiro civil, estado civil: solteiro, naturalidade: em Santos - SP, nascido aos: 25/02/1991, residente e domiciliado nesta Capital - SP, filho de Marcos Alexandre Biazotto e de Miriam Cristina dos Santos Pinho Biazotto. A pretendente: **JULIANA GIL LEITE**, profissão: engenheira civil, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Acimação - SP, nascido aos: 27/09/1991, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Waldomiro Jose da Silva Leite e de Helena Celia Araujo Gil Leite.

Opretendente: **LEONARDO RINALDO FERREIRA**, profissão: analista de testes, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital - SP, nascido aos: 18/07/1986, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Osvaldo Ferreira e de Ana Celia Vieira Rinaldo Ferreira. A pretendente: **ANA KÁTIA FERNANDES LUCAS DE OLIVEIRA**, profissão: administradora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital - SP, nascido aos: 27/04/1988, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Francisco Antonio de Oliveira e de Luzia Fernandes Lucas de Oliveira.

Opretendente: **ANDRÉ LAIZO DOS SANTOS**, profissão: administrador, estado civil: divorciado, naturalidade: nesta Capital - SP, nascido aos: 03/12/1980, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Luiz Maria dos Santos e de Aparecida de Lourdes Laizo dos Santos. A pretendente: **ANNA CARMEM MEDEIROS CAVALCANTI**, profissão: advogada, estado civil: solteira, naturalidade: em Tambaú - PB, nascido aos: 04/12/1982, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Cesar Cavalcanti da Silva e de Ana Tereza Medeiros Cavalcanti da Silva.

Opretendente: **WAGNER SILVA SANTOS**, profissão: motoboy, estado civil: solteiro, naturalidade: em Carapicuíba - SP, nascido aos: 29/04/1990, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Nathy Silva Santos. A pretendente: **ANA FLÁVIA VELUCCI TURCO**, profissão: administradora, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, São Paulo - SP, nascido aos: 08/04/1984, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Marcio Ferreira Turco e de Maria Isabel Velucci Turco.

Opretendente: **EDNALDO RIBEIRO LISBOA**, profissão: encarregado de expedição, estado civil: divorciado, naturalidade: em São Paulo - SP, nascido aos: 26/07/1978, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Teotônio Ribeiro Lisboa e de Vitalina Gonçalves de Oliveira Lisboa. A pretendente: **CAMILA ROBERTA ESTEVES**, profissão: assistente comercial, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Vila Nova Cachoeirinha - SP, nascido aos: 07/03/1980, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Roberto José Esteves e de Maria Aparecida Amancio Esteves.

Opretendente: **TANIEL ANTONIO DA SILVA**, profissão: operador de caixa, estado civil: solteiro, naturalidade: em Arapiraca - AL, nascido aos: 28/06/1986, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Manoel Antonio Filho e de Marlene Ferreira da Silva. A pretendente: **MARIA JOSEFA LIMA DE OLIVEIRA**, profissão: auxiliar de serviços gerais, estado civil: solteiro, naturalidade: em Arapiraca - AL, nascido aos: 26/10/1981, residente e domiciliado nesta Capital - SP, filha de Benedito Manoel de Oliveira e de Maria das Neves Lima de Oliveira.

Opretendente: **AILTON ROSA COELHO**, profissão: despachante, estado civil: solteiro, naturalidade: em Serrita - PE, nascido aos: 26/03/1978, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Raimundo Rosa Coelho e de Raimunda Inácio Rodrigues. A pretendente: **JOSEFA POLLYANNA QUERINO SALES**, profissão: do lar, estado civil: solteira, naturalidade: em João Pessoa - PB, nascido aos: 19/12/1982, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Severino Vital Sales e de Maria Querino Sales.

Opretendente: **RODRIGO CAETANO DO NASCIMENTO**, profissão: supervisor de telecomunicações, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Saúde - SP, nascido aos: 05/09/1987, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Osmair Caetano do Nascimento e de Maria Zenilda Fernandes do Nascimento. A pretendente: **JOYCE JAINE LENZ**, profissão: operadora de caixa, estado civil: solteira, naturalidade: em Guarulhos - SP, nascido aos: 13/04/1993, residente e domiciliado em Atibaia - SP, filha de Joni Marri Lenz e de Sirley Margarida Lenz.

Opretendente: **JOÃO PAULO DA SILVA SANTANA**, profissão: autônomo, estado civil: solteiro, naturalidade: em João Dourado - BA, nascido aos: 13/06/1995, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Esmeraldo Alves de Santana e de Cicera Maria da Silva Santana. A pretendente: **ROSEMEIRE DE JESUS SILVA**, profissão: diarista, estado civil: solteira, naturalidade: em Ilhéus - BA, nascido aos: 10/08/1973, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Madalena de Jesus Silva.

Opretendente: **DIEGO ADELINO DE LIMA**, profissão: cabeleireiro, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Vila Nova Cachoeirinha - SP, nascido aos: 13/06/1995, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de William Feralla de Lima e de Patrícia Adelino da Silva. A pretendente: **PALLOMA FARIAS DA SILVA**, profissão: operadora de caixa, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Tatuapé - SP, nascido aos: 23/09/1988, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filha de Allan Kardec Vieira da Silva e de Genilda Farias da Silva.

Opretendente: **RODRIGO SILVESTRE DE TOLEDO**, profissão: engenheiro civil, estado civil: solteiro, naturalidade: nesta Capital, Bela Vista - SP, nascido aos: 13/07/1985, residente e domiciliado neste Subdistrito - SP, filho de Ricardo Perche de Toledo e de Tania Regina Silvestre de Toledo. A pretendente: **KAROLYNE LUZINDO DA CUNHA**, profissão: professora de educação física, estado civil: solteira, naturalidade: nesta Capital, Casa Verde - SP, nascido aos: 26/12/1988, residente e domiciliado nesta Capital - SP, filha de Antonio Carlos da Cunha e de Márcia Fátima Luzindo da Cunha.

Se algum souber de algum impedimento, oponha-se na forma da lei. Lavro o presente, para ser afixado no Oficial de Registro Civil e publicado na imprensa local Jornal Empresas & Negócios

## News@TI

### Gestão Diária é tema de curso do Grupo IMAM

O Grupo IMAM, especialista em Consultoria e Treinamento, vai realizar no próximo dia 7 de fevereiro, em São Paulo, um curso sobre gestão diária e rotina. O objetivo é compreender a essência da gestão e liderança no ambiente LEAN e as principais diferenças em relação ao ambiente tradicional. Os participantes serão capazes de identificar as importantes diferenças entre as aplicações na indústria e no escritório e terão uma visão das principais perdas e ferramentas mais utilizadas, além de aprenderem o passo a passo da metodologia de implementação (www.imam.com.br).

### Game "Sweet Meat" permite interação via Twitter

O game Sweet Meat, disponível para smartphones nos sistemas Android e iOS, combina o estilo casual do gênero "infinite runner" (corrida com obstáculos) e uma interação social inovadora: os jogadores influenciam o desempenho dos adversários por meio de Tweets. No game, que traz personagens divertidos e comandos simples, o jogador precisa correr e vencer ameaças como motoserras, campos minados, unicórnios, galinhas em chamas e outros perigos - armadilhas que podem ser enviadas por adversários via Twitter. Para jogar Sweet Meat, disponível em Português e mais cinco idiomas (espanhol, inglês, francês, alemão e italiano), basta baixar o aplicativo (@OneEyeAnt).