



AULAS DE PNEU NA WEB

A Pirelli está levando borracheiros de todo o país para a frente do PC

POR FLÁVIA YURI

Você sabia que um pneu com banda de rodagem inadequada prejudica a performance de freios ABS? E que um pneu com profundidade de sulcos acima de 16 milímetros é considerado ilegal pelo Contran por ser inseguro e pode até lhe valer uma multa? É difícil imaginar a quantidade de informações que são processadas na cabeça de um borracheiro enquanto ele inspeciona os pneus para um simples balanceamento. Considere, então, que só no Brasil há mais de 2 mil modelos de pneus à venda. O problema está criado. Como fazer para manter um batalhão de borracheiros atualizados sobre as mudanças e características desse monte de rodas de borracha? Foi para sair dessa encruzilhada que a Pirelli investiu 346 mil reais em seu projeto de e-learning, que visa catequizar seus clientes – no caso, os revendedores e seus borracheiros – sobre todos os tipos de pneus produzidos por ela.

O Clicando e Aprendendo, nome dado ao projeto, estreou no início de novembro de 2003 com metas ambiciosas: alcançar 7 mil pessoas que trabalham para seus revendedores em toda a América Latina – 3 mil deles no Brasil. Toda a parte tecnológica do Clicando e Aprendendo foi criada pela equipe de TI da Pirelli em parceria com a consultoria G&P – Gennari & Peartree. Eles desenvolveram a solução Learning Management System baseada na ferramenta **Windows DNA** e depois migraram para a plataforma .Net,

Windows DNA

Distributed Internet Architecture, ferramenta para aplicações web da Microsoft

ambas da Microsoft. O sistema fica hospedado no data center localizado dentro da Pirelli em São André, na Grande São Paulo. Lá estão mais de 90 servidores, para rodar todos os sistemas da empresa no Brasil e nos outros seis países da América Latina onde ela está presente com fábricas e escritórios.

Atualmente, as informações disponíveis no sistema da Pirelli dão conta de um dos quatro cursos que antes eram oferecidos de forma presencial – mas só em São Paulo. O objetivo é transferir todo o conteúdo que não necessite de avaliação de textura do pneu para a web. Antes disso, a Pirelli precisa vencer um obstáculo: colocar pessoas que nunca tinham posto a mão num mouse para interagir e aprender com o computador.

A falta de cultura digital de seus revendedores foi um problema que a empresa começou a tratar um pouco antes, quando criou sua extranet, no fim de 2001. “Investimos em material didático para ensinar o revendedor a acessar o site da Pirelli, com o uso de manuais em papel e CDs com tutoriais”, diz Ricardo Fernandes Miranda, diretor de tecnologia da Pirelli. A catequização durou mais de um ano. Mas parece ter valido a pena: o sistema reduziu de cinco dias para até dez minutos o tempo de faturamento de um pedido e hoje responde por 90% das vendas da Pirelli.

A agilidade trouxe o dono da revenda para o mundo informatizado. Mas, com o e-learning, o desafio da Pirelli se estendeu para aqueles que põem a mão em pneu sujo – e que trabalham bem longe das bancadas computadorizadas. Foi com essa preocupação que a Pirelli criou a figura do tutor dentro da revenda, um



SILVA, DA PNEUAC: aulas particulares na própria loja para aprender a usar o PC

funcionário local com a função de incentivar e orientar os outros empregados que precisam participar do treinamento. “Há 23 anos trabalhando com pneus, eu nunca tinha mexido num micro. Só olhava para eles de longe. Antes do curso, me deram um treinamento apenas para usar o computador. Quando eu fui para o e-learning, já estava craque. Agora estou esperando outro curso para eu ir para o computador de novo”, diz Nagib Rocha da Silva, operador de pátio da revenda PneuAC, em São Paulo.

O tutor precisa zelar pela assiduidade dos alunos nos treinamentos, pelo ensino dos que não sabem mexer no computador e por qualquer outro tipo de problema que comprometa a eficácia do projeto. No piloto que a Pirelli realizou com o e-learning em julho do ano passado, com uma rede de 28 revendas brasileiras, a equipe de treinamento verificou que em alguns casos o aluno tinha acertado mais questões na prova feita antes do curso do que no teste passado depois de ter

concluído o treinamento. Descobriu-se, então, que nesses casos os alunos haviam feito os treinamentos sob a pressão de voltar logo para o “trabalho mesmo” e por isso não tinham aprendido.

A presença do tutor, que também recebeu o treinamento pela web, tenta eliminar esse tipo de situação. “Um dia percebi que um rapaz aqui da filial estava passando pelas telas muito rapidamente. Perguntei como ele conseguia aprender naquela velocidade

e ele me disse que precisava voltar logo porque o pátio estava cheio de carros. Fiz ele começar o teste novamente. Se não for para fazer direito, coloco para fazer outro dia”, diz Sérgio Boeck dos Santos, gerente da revenda Royal Pneus, localizada no município de Barreiras, a 850 quilômetros de Salvador, na Bahia.

Em pouco mais de dois meses, a Pirelli treinou cerca de 100 tutores em São Paulo, no Rio de Janeiro, em Salvador, em Recife, em Porto Alegre, em Belo Horizonte e em Curitiba. Cada um deles será responsável por dezenas de vendedores e borracheiros. **i**

O SISTEMA DE E-LEARNING VAI ALCANÇAR BORRACHEIROS E REVENDEDORES DE TODO O PAÍS. O OBJETIVO É QUE ELES FIQUEM SEMPRE POR DENTRO DOS MAIS DE 2 MIL TIPOS DE PNEUS QUE A PIRELLI PRODUZ