

Esta é 3ª Edição de nossa **InGeTec** - Inovação, Gestão & Tecnologia da FATEC Barueri. Mais uma vez, um trabalho que prescindiu do engajamento, da colaboração e do apoio dos(as) autores(as), dos membros dos corpos discente e docente de nossa Instituição de Ensino Superior (IES). Agradecemos e aproveitamos para desejar à toda comunidade fatecana e àqueles que nos apoiaram para a publicação desta Edição um santo Natal e um ótimo 2023!

O compartilhamento de conhecimento é o foco da InGeTec!

O primeiro artigo trata da implantação de trilhas de aprendizagem a partir da visão da educação corporativa. Tem também como objetivo discutir algumas estratégias de ensino corporativo e, principalmente, indicar a flexibilidade existente quando este processo é automatizado e personalizado à necessidade de cada indivíduo que compõe a organização para oferecer condições para se alcançar o sucesso nos negócios.

O segundo texto, Excelência no Atendimento ao Cliente: a importância da qualidade em serviços, abarca a busca de oferecer uma experiência positiva ao cliente, a partir dos integrantes das organizações, de maneira que ocorra a fidelização aos produtos e/ou serviços ofertados. Relata, ainda, a importância do(a) colaborador(a) como a ponta de atendimento aos clientes e, portanto, protagonista na excelência oferecida na pré, na venda e no pós-venda. Indica também a relevância da qualidade para as empresas se manterem firmes e competitivas no mercado, pois ao se focar nela é possível aprimorar o desempenho e a produtividade dos colaboradores, reduzir falhas, satisfazer as necessidades, os desejos dos clientes e superar as expectativas, garantindo, assim, a perenização da empresa e o seu desempenho econômico-financeiro superior.

Open Finance, que é o objeto de estudo do terceiro artigo, trata de um tema que tem sido visto como uma nova forma de conduzir a operação de serviços e produtos financeiros, tendo em vista o aprimoramento dos serviços através da Tecnologia da Informação (TI) e a consequente oferta de mais opções aos usuários destes serviços. O texto analisa os desafios da adoção e do uso do Open Finance e busca entender, a partir da opinião de um grupo de pessoas que participaram de uma pesquisa, a percepção desta nova ferramenta oferecida pelo mercado financeiro.

O quarto texto, oriundo de um estudo de caso do município de Barueri (SP), indica o que são as *smart cities*, as suas características e os benefícios de ser uma cidade inteligente. Além de apresentar este *case*, traz um apanhado de conhecimentos que orbitam em torno do tema, ou seja, como se utiliza um ecossistema de tecnologias para favorecer o acesso, a implementação, a infraestrutura e o apoio público para inovar a gestão pública.

Trilhas formativas nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia a partir da análise da trajetórias dos Institutos Sudeste de Minas Gerais e do Maranhão é um artigo que trata de como estas instituições criaram alternativas para se adaptar ao momento difícil imposto para o ensino durante a pandemia da COVID-19, bem como prepararam os corpos discente e docente para que continuassem o processo formativo iniciado antes e durante esta fase que, infelizmente, ainda não se

encerrou. Além das barreiras, o texto se debruça sobre os benefícios advindos da tecnologia para superar as barreiras impostas para o efetivo ensino *online*.

Já o sexto artigo aborda o uso da Gestão do Conhecimento (GC) na área de Recursos Humanos como técnica para a disseminação da informação. É tema recorrente na InGeTec o foco em GC, afinal a espiral do conhecimento permeia todos(as) que estão à sua volta e produz novas tecnologias que tornam o mundo melhor e, obviamente, a realidade à nossa volta. O estudo trata de técnicas e ferramentas tecnológicas que são utilizadas na produção do conhecimento dentro das organizações sob a tutoria de RH.

Reitero que a **InGeTec** objetiva compartilhar o conhecimento explícito, mas também permitir a todos que queiram submeter a sua produção científica, os ensaios teóricos, as resenhas, os estudos de caso, entre outras possibilidades, como forma de materializar a sua experiência pessoal através da releitura de conhecimentos e também a construção de novos conceitos.

A nossa revista é democrática no tratamento e no compartilhamento do conhecimento, assim peço, por gentileza, que continuem encaminhando de maneira contínua os textos para submissão para que possamos continuar a tornar público o que é explícito e também o que é tácito.

Juntos somos mais fortes e juntos construímos mais conhecimento!

Muito obrigado a todos(as) que permitiram a publicação da 3ª Edição de nossa **InGeTec**.

Paulo R. de Medeiros
Editor