

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA NA EDUCAÇÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM TECNOLOGIA, COMUNICAÇÃO E TÉCNICAS DE  
ENSINO**

**PATRICIA MASTEY**

**EDUCAÇÃO CORPORATIVA COMO DIFERENCIAL NO  
CRESCIMENTO PROFISSIONAL E ESTRATÉGICO**

**MONOGRAFIA DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**CURITIBA**

**2020**

**PATRICIA MASTEY**

**EDUCAÇÃO CORPORATIVA COMO DIFERENCIAL NO  
CRESCIMENTO PROFISSIONAL E ESTRATÉGICO**

Trabalho de Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Tecnologia, Comunicação e Técnicas de Ensino, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

Orientador: Prof. Dr. Camilo Catto

**CURITIBA**

**2020**



Ministério da Educação  
**Universidade Tecnológica Federal do Paraná**  
Câmpus Curitiba  
Nome da Diretoria  
Nome da Coordenação  
Nome do Curso



---

## **TERMO DE APROVAÇÃO**

### **EDUCAÇÃO CORPORATIVA COMO DIFERENCIAL NO CRESCIMENTO PROFISSIONAL E ESTRATÉGICO**

por

**PATRICIA MASTEY**

Este (a) Trabalho de Conclusão de Curso foi apresentado (a) em doze de setembro de dois mil e vinte como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino. O (a) candidato (a) foi arguido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

---

Camilo Catto  
Prof.(a) Orientador(a)

---

Maurini de Souza  
Membro titular

---

Priscila Tobler Murr  
Membro titular

- O Termo de Aprovação assinado encontra-se na Coordenação do Curso -

Dedico este trabalho a todos que  
contribuíram direta ou indiretamente em  
minha formação acadêmica.

## **AGRADECIMENTOS**

Certamente estes parágrafos não irão atender a todas as pessoas que fizeram parte dessa importante fase de minha vida. Portanto, desde já peço desculpas àquelas que não estão presentes entre essas palavras, mas elas podem estar certas que fazem parte do meu pensamento e de toda a minha gratidão.

A Deus pelo dom da vida, força e saúde.

A minha família e amigos pelo apoio de sempre em minha jornada. Meus pais Joatan Mastey e Mariléia Grein Mastey pelo incentivo de sempre, pelos exemplos de honestidade e caráter que recebo desde criança, por me ensinarem o respeito mútuo.

Minha irmã Paulina Milena Mastey pela amizade, companheirismo e paciência. Agradeço ao meu namorado, amigo e companheiro Joel Tarnowski pelo incentivo na busca pelos meus objetivos e sonhos, por sempre me apoiar e me compreender na incansável busca pelo conhecimento.

Não poderia deixar de lembrar da minha avó Inês Grein, a qual partiu deste mundo no início deste ano e mesmo na sua simplicidade sempre me incentivou para ir em busca dos meus objetivos.

Agradeço a minha prima e amiga Juceli Mastey, a qual teve a vida ceifada em dezembro de 2019. Tive o prazer em lhe conhecer e conviver com você em um curto espaço de tempo em que fomos abençoados com a sua vida terrena. Uma amiga que sempre me incentivou em meus estudos e que compreendia a importância da educação.

Aos meus colegas de curso por toda disponibilidade e companheirismo.

Ao meu orientador de curso Prof. Dr. Camilo Catto que teve papel fundamental na elaboração deste trabalho.

Ao tutor presencial de curso Prof. César Kundlatsch por todo apoio desde o início, pela paciência e pelo acompanhamento em todas as atividades e provas presenciais no decorrer do curso, muito obrigada.

Enfim, a todos os que por algum motivo contribuíram para a realização desta pesquisa e para a conclusão deste curso.

Eu denomino meu campo de Gestão do  
Conhecimento, mas você não pode  
gerenciar conhecimento. Ninguém  
pode. O que você pode fazer, o que a  
empresa pode fazer é gerenciar o  
ambiente que otimize o conhecimento.  
(PRUSAK, Laurence, 1997)

## RESUMO

MASTEY, Patricia. **Educação Corporativa como Diferencial no Crescimento Profissional e Estratégico**. 2020. Número total de folhas. Monografia (Especialização em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2020.

Com o avanço das tecnologias em diversos setores da sociedade e no cotidiano dos indivíduos, percebe-se a necessidade da inclusão das tecnologias em setores que até anteriormente as tecnologias não estavam tão presentes, entre eles o ambiente ocupacional empresarial. A necessidade de inclusão dos recursos tecnológicos no ambiente empresarial é algo discutido atualmente, seja pelo acesso facilitado às tecnologias através de aparelhos celulares ou pelo avanço das tecnologias no cotidiano dos indivíduos em geral. Neste cenário em meio a diversas tecnologias, surge a necessidade da capacitação dos colaboradores das empresas que estão imersos nestes novos conceitos tão conhecidos e discutidos atualmente. A capacitação dos colaboradores das empresas é fundamental para o bom andamento das atividades dentro da organização, com uma capacitação pode-se conhecer melhor os processos organizacionais e operacionais da empresa. No entanto atualmente apesar de ser uma era tecnológica e os processos de trabalho terem evoluído muito na última década ainda há resistência de muitos dos profissionais da área de Recursos Humanos e de muitos empresários quanto a capacitação dos seus profissionais, neste sentido o diálogo da teoria é muito diferente da prática. A gestão do conhecimento geralmente não é tão discutida com coerência dentro das empresas e não é utilizada como ferramenta de mediação e alternativa viável para o bom andamento das atividades ocupacionais e rotineira dos profissionais. Um profissional capacitado torna-se motivado e confiante para exercer as duas atividades laborais o que proporciona mais confiança para atendimento dos clientes a captação de clientes em potencial em seu nicho de mercado.

**Palavras-chave:** Educação Corporativa. Ambiente Educacional. Educação à distância. Recursos Humanos. Tecnologias.

## ABSTRACT

MASTEY, Patricia. **Corporate Education as Differential in Professional and Strategic Growth**. 2020. Número total de folhas. Monografia (Especialização em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino) - Federal Technology University - Parana. Curitiba, 2020.

Currently, with the advancement of technologies in different sectors of society and in the daily lives of individuals, the need for the inclusion of technologies in sectors that until previously the technologies were not so present, among them the business occupational environment, is perceived. The need to include technological resources in the business environment is something that is currently being discussed, whether due to easy access to technologies through cell phones or the advancement of technologies in the daily lives of individuals in general. In this scenario, in the midst of several technologies, there is a need for training employees of companies that are immersed in these new concepts that are so well known and discussed today. The training of company employees is essential for the smooth running of activities within the organization, with a training one can better understand the organizational and operational processes of the company. However, today, despite being a technological era and work processes have evolved a lot in the last decade, there is still resistance from many professionals in the area of Human Resources and from many entrepreneurs regarding the training of their professionals. Very different from practice. Knowledge management is generally not discussed as consistently within companies and is not used as a mediation tool and viable alternative for the smooth running of occupational and routine activities of professionals. A trained professional becomes motivated and confident to perform both work activities, which provides more confidence in serving customers and attracting potential customers in their market niche.

**Keywords:** Corporative education. Education environment. Distance education. Personal department. Technologies.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b>	13
1.1 OBJETIVOS	13
1.2 OBJETIVO GERAL	14
1.2.1 Objetivos específicos	14
1.3 METODOLOGIA	14
<b>2 DESENVOLVIMENTO</b>	15
<b>3 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS</b>	21
3.1 INTRODUÇÃO	22
3.2 CENÁRIO DE APLICAÇÃO	22
<b>4 CONCLUSÃO</b>	25
<b>REFERÊNCIAS</b>	26
<b>APÊNDICE A- ROTEIRO DA ENTREVISTA</b>	30

## **1 INTRODUÇÃO**

Nos últimos anos, devido à, evolução das rotinas laborais dentro das organizações e do avanço das tecnologias, se faz necessária a capacitação dos colaboradores que compõem o corpo técnicos das empresas. Ao ser implantada dentro das empresas, a prática da educação corporativa se torna cada vez mais efetiva para capacitar a equipe e, dessa forma, buscar diminuir a rotatividade de colaboradores da empresa, diminuindo os custos e aumentando os resultados previstos.

Com o avanço do tempo, a forma com que a qualificação profissional chega até as empresas sofre alterações. Anteriormente, as capacitações eram realizadas apenas da forma tradicional, utilizando cursos e capacitações na modalidade presencial, ministrados dentro das próprias empresas, com grupos de funcionários, e para tais capacitações era necessário que toda equipe de trabalho suspendesse suas atividades laborais para participar da capacitação, situação a qual tinha custo elevado para a empresa, pois o profissional precisava interromper suas atividades momentaneamente ao participar de uma capacitação.

No entanto, atualmente com o advento das Tecnologias da Informação e da Comunicação, os colaboradores das empresas podem ter acesso a treinamentos em qualquer lugar que estejam, sem deixar seus postos de trabalho para receber capacitação, afinal essas podem ser ministradas através de plataformas on-line, por meio da modalidade de ensino a distância.

Uma instituição que introduz a educação corporativa em sua cultura organizacional proporciona capacitações para os seus colaboradores e se torna mais produtiva, afinal os colaboradores se sentem confiantes para realizarem as suas atividades laborais, o que proporciona maior satisfação profissional e influencia na produtividade dos colaboradores e, possivelmente, traz melhores resultados e maior lucratividade para a organização.

### **1.1 OBJETIVOS**

A capacitação dos colaboradores das empresas é um importante diferencial mercadológico nos dias atuais, e para isso a utilização da metodologia a distância, pois a tecnologia se faz presente no cotidiano dos indivíduos.

## **1.2 OBJETIVO GERAL**

O objetivo geral da presente pesquisa é analisar a percepção e aceitação dos profissionais da área de Recursos Humanos, em uma empresa do ramo comercial no município de Mafra – SC, em relação à utilização de metodologias de educação à distância.

### **1.2.1 Objetivos específicos**

Para isso, antes é necessário identificar as principais dificuldades da aceitação da educação corporativa dentro das organizações e conceituar as modalidades de ensino para educação corporativa.

## **1.3 METODOLOGIA**

A importância de se pesquisar sobre este assunto se faz através de exemplificar novas formas para aprimorar o atual sistema de capacitação dos colaboradores dentro das organizações, ao elevar essa questão das diferentes formas de aprendizagem existentes devido às diferenças culturais, linguísticas e de clima organizacional.

O presente estudo foi realizado através de pesquisa bibliográfica de materiais relacionados à área, e a coleta de dados foi realizada via entrevista para público específico (profissional da área de recursos humanos). Será realizada entrevista conforme disponibilidade do entrevistado. Referente à pandemia de Covid-19, a entrevista foi realizada via plataforma de troca de mensagens como *WhatsApp*, via contato telefônico ou e-mail. Realizou-se análise a percepção sobre a educação corporativa no ambiente de trabalho.

Foram realizadas pesquisas bibliográficas em sites da internet e livros disponíveis em bibliotecas virtuais e presenciais, para composição da fundamentação teórica da pesquisa. As pesquisas foram realizadas com bibliografias feitas entre os anos de 1970 e 2020, a fim de estudar desde o histórico da educação corporativa, com as devidas vantagens e desvantagens no mercado empresarial.

Após as pesquisas bibliográficas, foi realizada entrevista com profissional da área de recursos humanos, sendo analisadas questões acerca da capacitação na empresa em que atuam. A pesquisa foi realizada com empresa do ramo comercial, localizada no município de Mafra-SC.

Mediante o processo de coleta de dados, houve a análise e interpretação dos dados obtidos. E o resultado da pesquisa se deu pela junção dos conteúdos bibliográfico e do resultado das entrevistas.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A educação não está presente apenas no ambiente escolar, mas também nas mais diversas organizações e segmentos. Levando em consideração a complexidade da sociedade atual, os processos educacionais tendem a se tornar também diversificados, e estas circunstâncias acabam por exigir a necessidade de uma aprendizagem contínua, sem um período pré-determinado ou limitado (CASTRO; VALENTE; HUDIK, 2011).

O termo Educação Corporativa surgiu com mais propriedade a partir da metade do século XX, consolidou-se nas décadas de 1980 e 1990, e no começo do século XXI, tratando-se de uma prática voltada ao que se refere à formação, treinamento e desenvolvimento das pessoas dentro das empresas. Segundo Costa (2001, p. 12), “A educação corporativa surgiu da necessidade de aumentar a competitividade das empresas em resultados mensuráveis, através do desenvolvimento do capital humano”. Nos Estados Unidos, na década de 1950, as empresas estavam buscando uma atuação mais eficiente no mercado (QUARTIERO; BIANCHETTI, 2005). Alcançar a vantagem competitiva na organização consiste em aprender mais rápido que o concorrente (RIBEIRO, 2012).

No cenário brasileiro, a Educação Corporativa surge com mais ênfase na década de 1990, com a política de desenvolvimento instaurada pelo então governo Fernando Collor de Mello, a abertura da ideologia da competição do mercado brasileiro para o mercado globalizado. (MARTINS, 2004).

A Educação Corporativa representa a construção do conhecimento, realizado dentro das organizações, que tem como característica “implantação de uma cultura organizacional de aprendizagem contínua, buscando a aquisição de novas competências vinculadas às estratégias empresariais” (QUARTIERO; CERNY, 2005). O público-alvo das ações relacionadas à educação corporativa são os colaboradores, gestores, clientes, fornecedores e a comunidade que pode ser atendida por meio das ações de responsabilidade social abrangentes pela empresa. De acordo com Jeanne Meister (1999, p. ), a Educação Corporativa pode ser compreendida como sendo um “guarda-chuva estratégico para desenvolver e educar funcionários, clientes, fornecedores e comunidade, a fim de cumprir as estratégias da organização”. Não se trata apenas de qualificação da mão-de-obra da organização, mas sim desde a maneira de pensar, agir, liderar e trabalhar. “É um sistema eficaz de concepção, desenvolvimento e implementação de uma cultura de

aprendizagem voltada para a competitividade vinculada às estratégias empresariais” (EBOLI, 2002).

Inicialmente, pela necessidade de sustentar a competitividade da empresa no mercado, a educação corporativa é voltada para o aprendizado contínuo. É uma forma de alçar novas oportunidades ou parcerias, conquistarem novos mercados e eixos de atuação, além de criar engajamento com seu público, sejam eles clientes, fornecedores ou colaboradores, para, assim, desenvolver uma conexão, influenciando a melhoria e prospecção da empresa (MEISTER, 1999).

Na contemporaneidade, as organizações procuram manter suas estruturas atualizadas buscando, desta forma, a permanência no mercado de atuação. Um dos principais componentes é a capacitação de seus colaboradores, ou seja, um treinamento realizado com eficiência aumenta o conhecimento, melhora a habilidade, muda as atitudes negativas e promove um bom relacionamento com clientes internos e externos (CHIAVENATO, 2004).

Com um mercado cada vez mais dinâmico e competitivo, é necessário que os colaboradores estejam capacitados com treinamentos específicos da sua área para que desenvolvam as suas atividades com eficiência, buscando, assim, passar maior credibilidade aos clientes externos da organização aumentando desta forma a competitividade da empresa em seu meio de atuação.

Romero (2008) defende que a empresa que aplica a educação empresarial deve levar em consideração que um dos seus principais propósitos será o de proporcionar uma aprendizagem contínua aos colaboradores. A organização deverá dispor de uma estrutura condizente com a realidade de cada qualificação, a estrutura não se trata apenas de salas de aulas ou professor, mas sim de processos que possibilitem a inserção de uma cultura de aprendizagem contínua entre os colaboradores, promovendo o uso de tecnologias para auxiliar na capacitação, por exemplo. O espaço para a educação corporativa é mais um conceito do que uma realidade propriamente dita. A educação a distância ou semipresencial, proporciona flexibilidade, já que há a liberdade de se escolher o melhor momento para o aprendizado (BLOIS; MELCA, 2005).

Eboli (2004) menciona que a educação corporativa consiste em um programa de aprendizagem voltado para o colaborador da empresa, para que se desenvolvam competências técnicas e comportamentais, e que estas estejam ligadas aos objetivos e as metas da empresa.

Trabalhar com pessoas significa trabalhar com as diferenças de personalidade, cultura e diferenças da realidade social de cada um dos colaboradores da empresa, os desafios fazem parte do cotidiano do profissional da área de recursos humanos e dos gestores das empresas.

A educação corporativa surgiu e evoluiu a partir da necessidade do desenvolvimento contínuo dos clientes internos e externos das empresas. A Gestão do Conhecimento é voltada para a capacitação dos colaboradores e com foco na gestão dos resultados esperados pelas empresas no decorrer de todo o processo. Este processo auxilia as organizações a identificarem, organizarem e transferirem o conhecimento especializado, buscando a vantagem competitiva (TURBAN, 2004).

A coordenação, quando realizada pela área de gestão de pessoas e da gestão do conhecimento detém a necessidade da aplicação de estratégias para o desenvolvimento educacional de seus clientes internos e externos, com a ampliação das competências individuais e organizacionais (MEISTER, 1999; EBOLI, 2004).

Abbad e Vargas (2006) elencam cinco conceitos relacionados à aprendizagem humana, que podem ser utilizados para a compreensão da visão das organizações acerca da área de Treinamento e Desenvolvimento (T&D):

- Informação;
- Instrução;
- Treinamento;
- Desenvolvimento;
- Educação.

Houveram mudanças nos mais diversos setores das organizações e, na área de gestão de Recursos humanos e no setor de Treinamento e Desenvolvimento (T&D), não é diferente. As mudanças estão presentes nos processos relacionados às atividades destas áreas e têm feito com que as empresas utilizem mais de recursos tecnológicos e de inovação em seus processos, além de proporcionar métodos para otimização da Gestão do Conhecimento dentro das organizações.

A satisfação do colaborador pode interferir em diversos aspectos que refletem dentro da empresa, visto que colaboradores satisfeitos tendem a desenvolver suas respectivas tarefas com mais agilidade, podendo, desta forma, interferir diretamente na lucratividade. Há casos em que a ausência de resultados positivos nas muitas empresas está diretamente relacionada com a forma com que os funcionários desenvolvem suas atividades (BERGAMINI, 2008).

Já para Fraser (1983) a satisfação no trabalho é difícil de mensurar, afinal trata-se de um sentimento que muda de acordo com cada indivíduo. Desta forma, essa satisfação é relativa, pois pessoas colocadas em situações semelhantes têm reações diferentes, ou seja, não é um estado estático, mas está sujeito a mudanças. Robbins (2002) apresenta a satisfação no trabalho como a atitude de uma pessoa em seu trabalho, incluindo na satisfação as relações no ambiente do trabalho, programas de gestão e necessidades do colaborador ao desenvolver suas atividades dentro da organização.

Por fim, a satisfação de um colaborador no ambiente do trabalho, vai além das atividades que desenvolve e da sua rotina no cotidiano, encontra-se no fato da organização oferecer formas de aprendizado contínuo e experiências para todos os seus colaboradores, reconhecendo a capacidade da equipe, para que esta sinta-se capaz de superar todas as dificuldades que surgirem. E uma das formas de alcançar essa capacidade e confiança é investindo em programas de treinamentos, para que as habilidades permaneçam em destaque no interior da equipe (SPECTOR, 2008).

Para mais, existe uma grande variedade de denominações e abordagens para conceituar liderança, e acredita-se que nas próximas décadas haverá novas temáticas e novas conceituações, visto que o conceito de liderança está em constante evolução. Para Tannenbaum, Weschler e Massarik (1972, p. ), liderança é “a influência interpessoal exercida numa situação, por intermédio do processo de comunicação, para que seja atingida uma meta ou metas especificadas. O conceito já evoluiu ao longo do tempo e, quando observado em ordem cronológica, percebe-se a mudança dos pensadores ao longo dos anos. Considera-se liderança como um ato de influenciar as atividades de um grupo organizado em seus esforços no estabelecimento e execução de metas (STOGDILL, 1974). Liderar é o processo de dirigir o comportamento das pessoas rumo ao alcance de alguns objetivos (CERTO, 1994, apud SARTORELLI; CARVALHO, 2009). E este processo envolve a capacidade de influenciar atitudes, crenças, comportamentos e sentimentos de outras pessoas (SPECTOR, 2008).

Acredita-se que possivelmente a mais antiga concepção teórica de liderança é aquela que procurava identificar os traços de personalidade. Personalidade é um conjunto de características individuais, incluindo todos os fatores físicos, biológicos, psíquicos, socioculturais e experiências da existência da vida de um indivíduo (REIS 2010). Os traços e a personalidade são formas constantes e duradouras de reagir ao nosso ambiente (SCHULTZ; SCHULTZ, 2008). De acordo com Chiavenato (2004) “[...] a intensidade do controle situacional pode ser medida de acordo com a motivação do líder, ou seja, o comportamento do líder influencia diretamente na gestão dos liderados”. Logo, a motivação é fundamental para a produtividade da equipe, pois torna os colaboradores engajados com as atividades que desempenham na empresa. Manter colaboradores fiéis e reter os talentos da empresa, talvez seja um dos grandes desafios para se ter uma equipe eficiente. O colaborador deve sentir confiança na empresa em que atua e sentir que há oportunidades de crescimento na organização; já o gestor deve proporcionar esas oportunidades aos profissionais que se destacam para se sintam motivados em permanecer na empresa, diminuindo, assim, a rotatividade de profissionais que fazem parte do quadro de colaboradores.

Um dos grandes objetivos das empresas é ter uma equipe comprometida, proativa e qualificada, no entanto este mesmo objetivo, em grande parte das vezes, torna-se um desafio para os líderes. Afinal, é necessário liderar com sabedoria para identificar os pontos fortes e fracos da equipe, além de manter a motivação dos colaboradores para que realizem as suas tarefas com maestria.

Segundo Oliveira (2007), o que acontece hoje nas organizações é que muitos administradores estão apenas gerenciando e esquecendo-se de que liderar e aplicar um estilo de liderança nas organizações é preciso, independentemente de seu porte. Uma organização é uma combinação de recursos que deliberadamente realiza algum tipo de objetivo.

O líder da atualidade, não se comporta mais controlador, sua atuação está mais próxima da motivação dos seus liderados. Assim, o líder se torna um agente motivador e envolve toda a equipe nos processos compartilhados, através de reuniões, em que é possível que todos opinem, utilizando-se de uma gestão horizontal que cria um ambiente de motivação e sensibilização da equipe, fazendo com que todos os participantes do processo compreendam a importância do aprendizado contínuo, em conjunto com os objetivos da organização.

O gestor tem grande influência no processo da aprendizagem dentro da empresa. Autonomia, confiança e influência são algumas características importantes para que o gestor tenha sucesso no desenvolvimento da aprendizagem da equipe. No que diz respeito às competências necessárias para que a educação corporativa alcance seu objetivo na empresa estão (BRAGA, 2005):

- Aprender a aprender;
- Comunicação e colaboração;
- Raciocínio criativo e resolução de problemas;
- Conhecimento tecnológico;
- Conhecimentos de negócios globais;
- Liderança;
- Autogerenciamento da carreira.

Com a inserção da educação corporativa dentro das empresas, os programas de treinamentos tornaram-se estratégicos e com ênfase no aprendizado contínuo resultando no aumento das habilidades e do desempenho dos colaboradores. Devido à obsolescência dos recursos tecnológicos e com a rapidez com que as informações são divulgadas na atualidade, as empresas têm a necessidade de estarem sempre buscando novas formas de se manterem competitivas e fortes no mercado (VERGARA; RAMOS, 2002).

Dentro da educação corporativa, a capacitação dos colaboradores deve ter relação direta com o atendimento das necessidades da empresa e alinhada com as estratégias e com os objetivos da empresa (MEISTER, 2000). Em busca da permanência no mercado competitivo, as empresas atualmente desenvolvem um sistema de aprendizado voltado para as necessidades de mercado, onde a aprendizagem contínua agrega valor à empresa. Alcançar a vantagem competitiva na organização trata-se em aprender mais rápido que o concorrente (JASHAPARA, 2003).

A aprendizagem contínua deve contemplar todos os níveis da empresa. É assim que o conhecimento se transforma em habilidades e as habilidades se transformam em competências. O conhecimento é pertence ao indivíduo. É responsabilidade da organização dar apoio aos colaboradores no processo de criação do conhecimento (NONAKA; TAKEUCHI, 2008).

É necessário que os colaboradores da empresa estejam capacitados de acordo com sua área de atuação dentro da empresa, buscando, desta forma, maior agilidade aos processos e atividades desenvolvidas dentro da equipe e alcançando maior credibilidade aos clientes externos da empresa, para, assim, aumentar a competitividade da empresa em seu ramo de atuação no mercado. De acordo com Ferraz (1996), competitividade é a capacidade de a empresa formular e implementar estratégias que lhe permitam ampliar ou conservar uma posição sustentável no mercado.

### 3 APRESENTAÇÃO DE RESULTADOS

#### 3.1 INTRODUÇÃO

Buscando analisar a realidade de uma empresa na qual a educação corporativa é uma prática presente no cotidiano dos colaboradores e da gestão da empresa, foi realizada entrevista com gerente de recursos humanos de uma empresa do ramo comercial, localizada na cidade de Mafra-SC.

A entrevista foi realizada buscando identificar as principais dificuldades de implantação e vantagens na prática da educação corporativa.

#### 3.2 CENÁRIO DE APLICAÇÃO

A aplicação da entrevista havia sido planejada para ser realizada via aplicativo de videochamada com gravação, no entanto, no dia anterior, a entrevistada escolhida informou que teria disponibilidade apenas na última semana do mês de agosto de dois mil e vinte e devida a aproximação do término do prazo para finalização da pesquisa, foi mapeada outra gerente de recursos humanos para ser entrevistada.

No dia vinte e um de agosto de dois mil e vinte, foi realizada a entrevista com a gerente do setor de recursos humanos de uma empresa do ramo comercial, localizada em Mafra-SC. Após contato telefônico com a mesma, demonstrou interesse em responder as perguntas sobre a implantação da educação corporativa na empresa em que atua.

Devido à pandemia de covid-19, não foi possível realizar a entrevista de forma presencial, e a mesma, foi realizada de forma remota, através de chamada telefônica e via e-mail.

#### 3.3. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

A entrevistada informou que está atuando na empresa há cerca de seis anos e dez meses, iniciou a carreira como recepcionista enquanto estava concluindo a graduação em administração e, após concluir a faculdade, iniciou uma pós-graduação em gestão de pessoas, identificando-se com a área de recursos humanos após concluir a pós-graduação. Após estar atuando a quase três anos como recepcionista, surgiu uma oportunidade para atuar como assistente

administrativo na mesma empresa, e atuar diretamente no setor de recursos humanos, a qual ela aceitou. Agora, está gerenciando o setor desde o final do ano de dois mil e dezenove. Com relação à cultura de promover capacitação ou treinamento para os colaboradores da empresa em que atua, a entrevistada informou que a sua percepção é positiva, acredita ser importante a implantação de tais políticas, pois, na sua visão, os colaboradores sentem-se como parte diretamente integrante da empresa em que trabalham. A entrevistada mencionou, também, que, na sua percepção, a união faz a força quando se trata de trabalhar em equipe, e que, ao implantar tais políticas que remetam à educação corporativa, os colaboradores realmente se sentem mais valorizados e dão maior valor ao emprego, conseguindo, até, visualizar uma carreira dentro da empresa.

Ao ser questionada sobre se a empresa possui algum programa de qualificação que utilize tecnologias da informação e da comunicação, a entrevistada informou que a empresa possui cursos na modalidade de ensino a distância, existem alguns cursos que são disponibilizados em uma plataforma em que os colaboradores podem ir fazendo para ir se qualificando, são cursos, como por exemplo, de técnicas de atendimento ao público, ambientação comercial, etc.

Acerca da frequência com que estes cursos são acessados pelos colaboradores, a mesma, informou que após ingressar na empresa os colaboradores recebem *login* de acesso e senha e podem acessar diretamente através da intranet da empresa os cursos on-line. Geralmente, os cursos são realizados de acordo com a disponibilidade de cada colaborador. Explicou, também, que há cursos que são obrigatórios, por exemplo, os vendedores precisam fazer o curso de ambientação comercial, os gerentes precisam fazer a qualificação em ferramentas de gerenciamento empresarial.

Acerca das avaliações dos cursos on-line, a mesma, informou que é dentro de cada módulo dos cursos, uma avaliação com dez questões das quais é necessário acertar no mínimo sete para adquirir certificação, caso não atinja a nota mínima o colaborador pode refazer a avaliação.

No que diz respeito às dificuldades na execução das qualificações na modalidade de ensino a distância, informou que as principais dificuldades na hora de fazer a capacitação estão relacionadas à falta de conhecimento de informática básica dos colaboradores, geralmente os candidatos colocam no currículo possuir conhecimento em informática, no entanto, este conhecimento está relacionado apenas à utilização de redes sociais e aplicativos de trocas de mensagens, pois, ao solicitar que o colaborador acesse um e-mail, anexe arquivos via e-mail ou utilize editores de textos ou planilhas eletrônicas, a dificuldade aparece. Relatou ser mais

comum do que aparenta, mas que algumas pessoas ainda possuem dificuldades em utilizar as tecnologias, mas elas não assumem ter essa dificuldade, talvez por vergonha, e isso dificulta a execução dos cursos on-line, na sua visão. Relatou já ter presenciado casos de colaboradores que fizeram reclamação sobre o sistema de cursos on-line não estar funcionando, ou sem acesso habilitado, mas ao verificar a veracidade da informação, tratava-se apenas de dificuldade ao utilizar o teclado do computador, e, conhecimentos básicos, como diferenciar caracteres maiúsculos de minúsculos.

Em relação às vantagens da capacitação, informou que percebe a felicidade e a satisfação dos colaboradores, alguns muitas vezes fizeram apenas o ensino médio e não têm experiências profissionais de empresas, quando é possível realizar capacitações dentro da própria empresa, percebe que a visão dos colaboradores também é positiva, afinal, é comum, em outras empresas, que, quando não atingem as metas, os colaboradores sejam demitidos, mas que na empresa onde atua é feita a capacitação para que sempre estejam atualizados, e tentam reverter uma possível rescisão contratual quando o colaborador demonstra interesse em aprender.

Já no que se refere à aceitação da educação corporativa, as principais dificuldades que enxerga são referentes aos custos que o processo todo proporciona dentro da empresa, na sua percepção é necessário pensar nas melhorias a médio e longo prazo, enquanto que a curto prazo percebe ser difícil obter resultados significativos.

Em relação a mensurar os resultados obtidos, relatou fazer um acompanhamento através de planilha eletrônica, onde controla os matriculados e como está a situação no curso, se está cursando, se já foi aprovado ou se apenas está matriculado no curso. Informou que sempre recomenda aos colaboradores os cursos disponíveis e sempre que os mesmos estejam se atualizando e se qualificando pois na sua percepção, isso é muito benéfico para todos. Informou também que quando é lançado um novo curso sempre os informa através de avisos por e-mail.

## 4 CONCLUSÃO

Conclui-se que a educação corporativa está cada vez mais presente no cotidiano das empresas. Éboli (2000) explica que, as empresas buscam maior competitividade e profissionais mais capacitados, mas também a redução de custos, no entanto, devido aos custos do processo de implantação e à falta conscientização sobre os benefícios dos investimentos nesta área, ainda há receio por parte dos empresários, gestores e profissionais da área de recursos humanos no que diz respeito ao promover de práticas relacionadas a treinamento e desenvolvimento de equipes dentro do ambiente organizacional. Meister (1999) relata que a cada dia se torna um desafio maior administrar os recursos humanos de uma empresa sem considerar a relevância da educação corporativa no ramo. Percebe-se a necessidade de se fazer uma sensibilização no meio empresarial para que a prática da educação corporativa seja presente dentro das organizações.

Os colaboradores treinados se sentem motivados em suas atividades, pois as realizam com mais sabedoria, o que proporciona maior preparo, Marion (2011) explica sobre a importância do comprometimento dos colaboradores no processo correspondente à educação corporativa, afinal, são os principais envolvidos no processo. Mesmo as capacitações realizadas utilizando as metodologias de educação à distância são proveitosas para as empresas, pois também proporcionam a inserção dos colaboradores nas rotinas empresariais, e ainda podem ser referenciadas como auxílio no crescimento profissional, através de meios de aumentar a satisfação profissional dentro do ambiente empresarial, na modalidade de educação à distância, destaca-se a flexibilidade no ensino, segundo Blois e Melca (2005), o discente possui maior liberdade na escolha dos horários e dos locais para realizar o seu aprendizado, destacando uma das principais características da modalidade. Quanto ao uso da educação à distância na educação corporativa, percebe-se a sua importância no que diz respeito a facilitar o acesso às capacitações e treinamentos, sem a necessidade de o colaborador deixar o seu posto ou a empresas parar a sua produção para treinar os colaboradores, além de diminuir o custo das capacitações.

No entanto diante de um mundo cada vez mais tecnológico, a realidade social dos indivíduos nem sempre acompanha o desenvolvimento das tecnologias, e ainda é frequente encontrar indivíduos que não tenham o conhecimento mínimo suficiente de informática básica necessária para que a empresa utilize estas tecnologias da educação e comunicação em meio às suas práticas de educação corporativa.

Sugere-se que, antes de implantar a educação corporativa utilizando as Tecnologias da Informação e da Comunicação, a empresa estude formas de inserir aos poucos as TIC's na implantação da educação corporativa, a fim de proporcionar o conhecimento de informática básica dos seus colaboradores, ou realize treinamento focado na área para facilitar a compreensão dos mesmos no que diz respeito, por exemplo, à utilização de plataformas de edição de textos, utilização da internet ou utilização da ferramenta de *e-mail*.

Colaboradores motivados sentem-se mais valorizados, o que reflete diretamente no cumprimento das metas estabelecidas na empresa. Além disso, a educação corporativa pode ser vista como uma excelente ferramenta de gestão empresarial para o planejamento estratégico das empresas na atualidade e na realidade de um mundo empresarial cada vez mais competitivo e tecnológico.

## 5 REFERÊNCIAS

BERGAMINI, C. M. **Psicologia aplicada à administração de empresas, psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008.

BIANCHETTI, L. (Orgs.) **Educação corporativa: mundo do trabalho e do conhecimento: aproximações**. São Paulo: Cortez, 2005.

BLOIS, M. & MELCA, F. **Educação corporativa: novas tecnologias na gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Edições Consultor, 2005.

BRAGA, F. B.. As principais influências da educação corporativa na gestão de negócios. Niterói, RJ: UFF, 2005. Monografia (Pós-graduação, MBA, em Gestão Estratégica em Negócios). Universidade Federal Fluminense, 2005.

CASTRO, A. C; VALENTE, G.; HUDIK, Y. **Tecnologia da Informação e Educação Corporativa: Contribuições e desafios da modalidade de ensino-aprendizagem à distância no desenvolvimento de pessoas**. 2002.

CHIAVENATO, I. **Comportamento Organizacional - A dinâmica do sucesso das organizações**. 2 ed., Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: O capital humano das organizações**. 8 ed., São Paulo: Atlas, 2004.

COSTA, A. M. A. **Educação Corporativa: Um avanço na gestão integrada do desenvolvimento humano**. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 2001.

EBOLI, M. **Educação corporativa como vantagem competitiva**. Artigo publicado em 2000. Disponível em: <http://www.hsm.com.br/artigos/educacao-corporativa-como-vantagem-competitiva> ( Acesso em 14 de Outubro de 2020).

EBOLI, M. **O desenvolvimento das pessoas e a educação corporativa**. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

EBOLI, M. **Fundamentos, Evolução e Implantação de Projetos**. 1 ed. São Paulo, Atlas, 2010. **Educação Corporativa no Brasil: mitos e verdades**. São Paulo: Gente, 2004.

EBOLI, M. **Educação Corporativa no Brasil: mitos e verdades**. São Paulo: Ed. Gente, 2004.

FERRAZ, J. C.; KUPFER, D.; HAGUENAUER. **L.Made in Brazil: desafios competitivos para a indústria**. Rio de Janeiro; Campus, 1996.

FRASER, T. M. **Human stress, Work and Job Satisfaction: a critical approach**. German: International Labour Office. 1983.

GUEDES, A. N.; ARAÚJO, L. E. **Educação Corporativa como Diferencial Competitivo na Empresa Sodexo Porto Alegre**. Universidade Federal do Pampa. Brasil, 2017. Disponível em: <http://dspace.unipampa.edu.br:8080/jspui/handle/riu/2022>.

JASHAPARA, A. **Cognition, culture and competition: an empirical test of the learning organization**. The Learning Organization, 2003. Vol. 10 No. 1, pp. 31-50

QUARTIERO, E. M.; CERNY, R. Z. **Universidade Corporativa: uma nova face da relação entre mundo do trabalho e mundo da educação**. São Paulo: Cortez, 2005.

MARION, K. **Educação corporativa**. Artigo publicado em 2011. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/educacao-corporativa/51529/>. (Acesso em 14 de Outubro de 2020).

MARTINS, H. G. **Estudos da Trajetória das Universidades Brasileiras**, 2004. Tese de Doutorado, Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro/COPPE.

MEISTER, J. C. Educação Corporativa: **Gestão do Capital Intelectual através das universidades Corporativas**. São Paulo: Makron Books, 1999.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Gestão do conhecimento**. Tr. Ana Thorell. Porto Alegre: Bookman, 2008.

OLIVEIRA, Odair José. **O Administrador e a Liderança**. Revista Multidisciplinar da UNIESP. Nº 03. Presidente Prudente, 2007.

REIS, A. L. P. P.; FERNANDES, S. R. P. ; GOMES, A. F.. **Estresse e fatores psicossociais**. Psicol. cienc. prof. [online]. 2010, vol.30, n.4 [citado 2020-06-19], pp.712-725. Disponível em:[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932010000400004&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000400004&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 22/08/2020.

RIBEIRO, S. **Gestão do conhecimento, da aprendizagem e da inteligência organizacional**. Universidade do Minho., 2013. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/SamuelRibeiro12/gesto-do-conhecimento-da-aprendizagem-e-da-inteligencia-organizacional>. Acesso em junho de 2020.

ROMERO, C. S. Competencias del profesorado ante el reto intercultural y TIC. In: AMARAL, S. F.; GARCÍA, F. G.; RIVILLA MEDINA, A. (Org.). **Aplicaciones educativas y nuevos lenguajes de las TIC**. Campinas: Graf. FE, 2008.

ROBBINS, S. P.. **Comportamento Organizacional**. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

SARTORELLI, J. B.; CARVALHO, M. S. L.. **Princípios de liderança e gestão de equipes**. Indaial: Grupo UNIASSELVI, 2009.

SPECTOR, P. E. **Psicologia nas Organizações**. São Paulo: Saraiva, 2002.

SCHULTZ, D. P.;SCHULTZ, S. E.. **Teorias da Personalidade**, São Paulo, 2008, Cengage-Learning.

STOGDILL, R. M. H.. **Academy of management. Contemporary Butain future of leadership book on leadership**. New management Review, USA, v. siness, v.3, p. 81-98, concept revisions and ela- York McMillan/Free Press, 12, n. 4, p. 639-47, 1987. 1974.

VARGAS, M. R. M.; ABBAD, G.S. **Bases Conceituais em Treinamento, Desenvolvimento e Educação**. TD&E. Porto Alegre: Artmed, 2006.

VERGARA, S. C.; RAMOS, D. R. M. **Motivos para Criação de Universidades Corporativas**: estudo de casos. Revista de Administração Mackenzie, São Paulo, v. 3, n.2, p.79-98. 2002.

TANNENBAUM, R.; WESCHLER, I. R.; MASSARIK, F. **Liderança e organização**: uma abordagem de ciência do comportamento. São Paulo: Atlas, 1972.

TURBAN, E; KING, D. **Comércio eletrônico**: estratégia e gestão. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

## APÊNDICE A - Roteiro da Entrevista

## Roteiro de Entrevista

### Perguntas:

- A quanto tempo você atua nesta empresa? Você sempre atuou na área de recursos humanos?
- Na empresa em que você atua há a cultura de promover capacitação e treinamento para os colaboradores, qual a sua percepção em relação a isso?
- Vocês possuem algum programa de qualificação que utilize TIC's? EAD?
- Como avaliam? Quais as dificuldades e as vantagens?
- No que se refere a aceitação da educação corporativa, quais são as principais dificuldades que você enxerga?
- Como vocês mensuram esses resultados obtidos?



