

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

JOSIANE FÁTIMA DE SOUZA

**EDUCAÇÃO CORPORATIVA E AS TICS: ANÁLISE EM UMA
GRANDE EMPRESA**

MONOGRAFIA DE CONCLUSÃO DE CURSO

CURITIBA

2020

JOSIANE FÁTIMA DE SOUZA

**EDUCAÇÃO CORPORATIVA E AS TICS: ANÁLISE EM UMA
GRANDE EMPRESA**

Trabalho de Monografia apresentado 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

Campus Curitiba

Nome da Diretoria

Nome da Coordenação

Especialização em Tecnologias, Comunicação e Técnicas de Ensino



TERMO DE APROVAÇÃO

EDUCAÇÃO CORPORATIVA E AS TICS: ANÁLISE EM UMA GRANDE EMPRESA

Por

JOSIANE FÁTIMA DE SOUZA

Esta Monografia foi apresentada 12 de setembro de 2020 como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Tecnologia, Comunicação e Técnica de Ensino. A candidata foi arguida pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.

CAMILO CATTO

Prof. Orientador

MAURINI DE SOUZA

Membro titular

PRISCILA TOBLER MUHR

Membro titular

- O TERMO DE APROVAÇÃO ASSINADO ENCONTRA-SE NA COORDENAÇÃO DO CURSO

A Internet, as redes, o celular, a multimídia estão revolucionando nossa vida no cotidiano. Cada vez resolvemos mais problemas conectados, à distância. Na educação, porém, sempre colocamos dificuldades para a mudança, sempre achamos justificativas para a inércia ou vamos mudando mais os equipamentos do que os procedimentos. A educação de milhões de pessoas não pode ser mantida na prisão, na asfixia e na monotonia em que se encontra. Está muito engessada, previsível, cansativa.
(MORAN, José, 2013)

RESUMO

SOUZA, Josiane Fátima de. **Educação Corporativa e as TICs**: análise em uma grande empresa. 2020. 39 p. Monografia de Conclusão de Curso em Especialização em Tecnologia, Comunicação e Técnicas de Ensino - Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Curitiba, 2020.

No meio empresarial se busca constantemente por maior produtividade, melhoria da qualidade e aumento da competitividade. Para atingir a estes objetivos, vários fatores devem ser constantemente aprimorados, entre eles a capacitação de seus colaboradores, que nas empresas que estão atualizadas nas novas técnicas de Recursos Humanos, se traduz em Educação Corporativa. Os conceitos de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) já não satisfazem mais a necessidade que as organizações têm para desenvolver e reter o capital intelectual. A Educação Corporativa baseada em conceitos que buscam o desenvolvimento de competências e habilidades de acordo com os objetivos estratégicos da organização, multiplicação e preservação da cultura organizacional, focada nos clientes internos e também externos, valorização do Capital Humano, e juntamente com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), são a tendência para o aumento da competitividade, alta lucratividade, menor rotatividade e com isso perpetuação da cultura organizacional. As TICs são formas de melhorar o aprendizado no ambiente de trabalho, motivando o colaborador, diminuindo distâncias, promovendo inovação, nivelando conhecimento e aumentando a interação entre colaboradores de unidades geograficamente afastadas de uma mesma empresa. Este estudo de abordagem qualitativa, com relação aos objetivos será descritivo, buscando identificar e relacionar as TICs mais usadas na empresa estudada, para apoiar a Educação Corporativa.

Palavras-chave: Educação Corporativa. TICs. Capacitação. Conhecimento. Motivação.

ABSTRACT

SOUZA, Josiane Fátima de. Corporate Education and ICTs: analysis in a large company. 2020. 39 p. Monograph of Course Conclusion in Specialization in Technology, Communication and Teaching Techniques - Federal Technological University of Paraná. Curitiba, 2020.

In the business environment, there is a constant search for greater productivity, improved quality and increased competitiveness. In order to achieve these objectives, several factors must be constantly improved, including the training of its employees, which in companies that are updated in the new techniques of Human Resources, translates into Corporate Education. The concepts of Training and Development (T&D) no longer satisfy the need that organizations have to develop and retain intellectual capital. Corporate Education based on concepts that seek the development of competences and skills according to the strategic objectives of the organization, multiplication and preservation of the organizational culture, focused on internal and external customers, valuing Human Capital, and together with the use of Technologies of Information and Communication (ICTs), is the tendency to increase competitiveness, high profitability, lower turnover and thus perpetuation of the organizational culture. ICTs are ways of improving learning in the workplace, motivating employees, reducing distances, promoting innovation, leveling knowledge and increasing the interaction between employees from geographically remote units of the same company. This qualitative approach study, in relation to the objectives, will be descriptive, seeking to identify and relate the most used ICTs in the studied company, to support Corporate Education.

Keywords: Corporate Education. ICTs. Training. Knowledge. Motivation.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Quadro 1-Estratégias de Educação Corporativa (EC) **Erro! Indicador não definido.**
- Figura 1-Sistema Integrado de Educação Corporativa **Erro! Indicador não definido.**
- Quadro 2-Modalidades Educacionais para Desenvolver o Ensino e a Aprendizagem
Erro! Indicador não definido.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	8
1.1 APRESENTAÇÃO	8
2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
2.1 DA EDUCAÇÃO À EDUCAÇÃO CORPORATIVA	11
2.2 SISTEMA INTEGRADO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA.....	17
2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) E A EDUCAÇÃO CORPORATIVA	19
3 METODOLOGIA	26
4 RESULTADOS	27
4.1 RELATÓRIO DA ENTREVISTA REALIZADA.....	27
4.2 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES VERSUS ESTUDOS NO BRASIL.....	30
5 CONCLUSÃO.....	32
APÊNDICE 1 - ROTEIRO: AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA E O USO DAS TICS EM UMA GRANDE EMPRESA.....	38

1 INTRODUÇÃO

Novos tempos, novas formas de aprender e de ensinar, valorização do conhecimento e de como estimulá-lo, necessidade de inovar nas formas de ensino. Vivemos num tempo em que o aprender constante é uma obrigação para aqueles que querem se manter ativos no mercado de trabalho. Nossa sociedade é flexível, mas numa constante adaptação às mudanças. Para se educar neste contexto, é preciso que se faça este processo proporcionando formas inovadoras de experiências pessoais e coletivas. Tudo isso tem como objetivo a formação do “sujeito como um ser ético, crítico, reflexivo, transformador e humanizado” (SANTOS; FERRARI, 2017).

A educação não é mais sinônimo de “banco de escola”, a chamada educação formal. Está presente em muitos outros lugares, como educação informal, um deles: as organizações. Mudanças ocorreram na área de Recursos Humanos das organizações, e o setor de treinamento e desenvolvimento (T&D) foi um destes, as organizações estão conhecendo inovações, em especial na área de Gestão do Conhecimento (GC). Treinamento para qualificação em algumas funções é coisa ultrapassada, viu-se a necessidade de investir no desenvolvimento dos perfis, focando em transformar a maneira de agir e pensar dos seres humanos dos quadros funcionais. O diferencial é a valorização do capital humano na gestão do conhecimento e gestão de competências, para se atingir vantagem competitiva no mercado de trabalho. (ESTEVES; MEIRIÑO, 2015).

1.1 APRESENTAÇÃO

A Educação Corporativa (EC) é mais do que treinar para se desenvolver uma tarefa, é um projeto de formação com o qual as empresas objetivam a criação de uma cultura organizacional de aprendizagem contínua, buscando novas competências de acordo com as estratégias organizacionais. Buscam articular a competência individual para agregar em inovação e aumento de competitividade (COURSIFY, s.d).

Segundo Esteves e Meiriño (2015, p.3), além de conhecimentos técnicos inerentes a função, busca-se principalmente as competências necessárias para o cargo. Pode, atualmente, o colaborador, não depender apenas da

organização para o desenvolvimento de sua carreira. Ele busca atributos através da sua realização e satisfação pessoal. Sua carreira também está diretamente relacionada às suas competências, habilidades, atitudes, experiências de vida e a busca pelo conhecimento em prol do alcance de suas metas e objetivos. O conhecimento tem prazo de validade, e precisa ser continuamente renovado.

As organizações que optam pela Educação Corporativa, além de aumentar a eficiência de seus colaboradores, passam a ter estes mais motivados, envolvidos no processo produtivo contribuindo com opiniões bem estruturadas, sugerindo inovações e contribuindo com a preservação da competitividade da empresa no mercado. O colaborador se sente valorizado, e com isso internaliza a cultura organizacional. A valorização das competências individuais pela EC faz com que o colaborador possa dar o melhor de si em prol da organização da qual se sente parte e com sua devida importância, o colaborador passa a ser um aliado da sua empresa, e lutará por ela. As diferentes estratégias educacionais da EC conseguem atingir os mais diferentes perfis educacionais de seus colaboradores, e as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) são parte importante na aplicação destas estratégias. O uso de TICs na Educação Corporativa pode gerar no colaborador a satisfação de participar de um novo universo, mais moderno, mais tecnológico e oferecido pela organização em que trabalha, oportunidade que muitos não têm fora deste ambiente.

Esta pesquisa tem como objetivo: verificar como as TICs são utilizadas para estruturar a Educação Corporativa em uma grande empresa do setor fumageiro, para isso se propôs identificar quais TICs são utilizadas, relacionar as mais utilizadas e descrever o que motiva o seu uso, por fim descrever como está estruturada a EC com relação ao uso das TICs na organização.

Justifica-se este estudo pela importância da associação da Educação Corporativa, arte de “articular coerentemente as competências individuais e organizacionais no contexto mais amplo da empresa” (FILATRO, 2019, p. 02), uma estratégia que capacita, potencializa competências, habilidades e estimula atitudes dos colaboradores, melhorando a produtividade e aumentando a competitividade, juntamente com as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), que potencializam o processo de aprendizagem, acrescentando formas inovadoras de desenvolver os conteúdos, estimulando e utilizando os sentidos da visão, audição, tato, com equipamentos de audiovisual e outros mais simples e também eficazes. Uma das vantagens das TICs é permitir que o processo de educação possa ser de modo síncrono e também assíncrono, o que nas empresas que fazem parte de um grupo, sediadas em

vários pontos do país, facilita a homogeneidade do processo de capacitação de colaboradores, desenvolvendo competências e habilidades necessárias para a manutenção dos processos.

2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 DA EDUCAÇÃO À EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Quando se fala em educação logo se pensa em escola, ou seja, a chamada educação formal, porém, além da educação formal há outras formas de educação, a chamada educação informal, que é aquela que ocorre fora do sistema tradicional que é dentro da escola. A educação informal complementa a educação formal, contribuindo para a formação dos cidadãos e sua prática da cidadania, estimulando a divulgação da cultura, a profissionalização, capacitando o cidadão para sua atuação em diversas áreas da sociedade. Na educação informal se enquadra a EC, “Educação corporativa são processos de educação continuada, estabelecidos inicialmente pelas grandes corporações com vistas à atualização de seu pessoal de maneira uniforme em todas as Áreas da Organização.” (BRASIL MS, 2003). A Educação Corporativa pode estar presente na forma de Universidade Corporativa e/ou sistemas de ensino a distância.

Segundo Eboli (s.d): educação corporativa é um sistema de formação de pessoas pautado pela gestão de pessoas com base em competências, devendo, portanto, instalar e desenvolver nos colaboradores internos e externos as competências consideradas críticas para a viabilização das estratégias de negócio, promovendo um processo de aprendizagem ativo e permanente, vinculado aos propósitos, valores, objetivos e metas empresariais.

A Educação voltada para o trabalho, ou ensino técnico é uma modalidade na qual, além de conhecimento como forma de cultura, pretende-se desenvolver habilidades profissionais no aluno para que este possa entrar no mercado de trabalho. Já a Educação no trabalho é uma forma de garantir a qualidade esperada do produto ou serviço, objeto fim da empresa, o qual garantirá a satisfação do cliente, a competitividade da empresa, gerará lucro, que é o retorno financeiro esperado que garanta a perpetuação da empresa no mercado, além de motivar o trabalhador, aumentar sua capacidade técnica e lhe proporcionar satisfação pessoal e financeira ao exercer sua profissão.

Possoli, Pereira e Lopes (2011, p.26) afirmam, a Educação Corporativa revela uma nova visão do futuro profissional, ou melhor, o profissional do futuro, porém, um futuro próximo, não aquele que antes parecia uma eternidade. O profissional que participa e compartilhada inclusão corporativa

está pronto para todos os mercados, sua visão e seu comportamento profissional são mais amplos, possui flexibilidade como uma das características principais transmitidas pela educação corporativa.

Com esta relação empresa *versus* trabalho *versus* educação, houve a necessidade de as organizações pensarem na capacitação do trabalhador na empresa. Essa forma de educação é uma demonstração de excelência e compromisso com o desenvolvimento de suas equipes, com a capacitação profissional, “Capacitar é mais do que treinar, pois isso significa desenvolver uma habilidade específica, com pouca liberdade para expressão da personalidade própria do indivíduo.” (MUSSAK, 2002, s.p), com a educação continuada, com o desenvolvimento pessoal do trabalhador, proporcionando motivação deste, melhoria nos processos de inovação na empresa, aumento de sua competitividade. “A capacitação pressupõe o uso das faculdades humanas de desejo e autogoverno, sem as quais a pessoa passa a assumir comportamento autômato e não autônomo” (MUSSAK, 2002, s.p). Ou seja, capacitar é estimular, respeitar as competências individuais, deixando o indivíduo se expressar, desenvolver suas habilidades, dar oportunidade de desenvolver suas ideias, interagir com o ambiente de trabalho e com outros profissionais, de forma a contribuir com as necessidades da empresa.

A buscar os mecanismos de aperfeiçoamento, pela empresa, é um diferencial competitivo, pois eleva a condição do colaborador de interação com a organização, desenvolvendo atores capazes de criar, modificar e criticar modelos de operacionais na organização onde trabalha. Toda essa ação é decorrente de uma capacidade de análise ampla e técnica, que advém de um entendimento mais elaborado dos processos que envolvem seu trabalho. (TEIXEIRA, 2012, p.3).

A organização que está alinhada com o mercado e suas exigências é aquela preocupada com o desenvolvimento de seus colaboradores, seu capital humano e intelectual. Segundo Chiavenato (2014), a Educação e o processo de desenvolvimento de pessoas estão intimamente relacionados, Educação ou *Educere*, do latim extrair, quer dizer trazer de dentro do ser humano suas potencialidades, fazê-las aflorar, mostrar-se. As organizações que adotam a EC buscam extrair de seus colaboradores muito mais além da força de trabalho, mas aquilo que ele pode acrescentar aos processos da empresa, neste processo ambos saem ganhando, inovação e competitividade para a organização e crescimento profissional para o colaborador assumindo novos cargos, liderança.

O conceito de educação corporativa ainda é mal compreendido, pois é um sistema de aperfeiçoamento educacional e profissional que não está baseado na forma tradicional de formar profissionais, pois, para além da formação

inicial, o foco é aprimorar habilidades e possibilitar o desenvolvimento de competência e de uma inteligência coletiva (POSSOLI; PEREIRA; LOPES, 2011, p.26).

A educação nas organizações tem algumas características diferentes da pedagogia tradicional. Os indivíduos considerados alunos são adultos, ou seja, sujeitos capazes de assumir responsabilidades diante da sociedade e de seu próprio aprendizado, este diferencial da educação convencional, específico para adultos é uma prática emergente da educação chamada de Andragogia.

Ao se relacionar a técnica ao desenvolvimento industrial de uma cultura globalizada, que passou a ser requerida como formação especializada para que o trabalhador pudesse atender às demandas do momento socioeconômico, encontra-se diante de novas necessidades empresariais inclusive no âmbito educacional. Assim sendo, surge um tipo de aluno com necessidades mais específicas e que não está no meio acadêmico, mas sim fazendo parte de uma estrutura corporativa. Esse tipo de aluno foca suas experiências em seu campo de trabalho, visando a uma habilitação própria (COELHO; DUTRA; MARIELI, 2016, p.101).

A educação de adultos valoriza sua experiência, bagagem cultural e conhecimento, torna a aprendizagem significativa, fazendo com que suas atividades do dia a dia tenham mais sentido.

A partir do reconhecimento da importância de se conservar e multiplicar o conhecimento dentro da organização, esta necessita de estratégias para trabalhar com a educação dentro da organização, afinal está se falando de uma empresa, não uma escola, seus colaboradores são adultos, não crianças. O processo educacional será diferente, e as técnicas a serem utilizadas devem ser próprias e adequadas. Segundo Hoffmann (2012, p.13) a sociedade do conhecimento e a sociedade da informação surgiram no fim do século XX e são características de uma sociedade em profunda transformação, incluindo a introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), considerada a terceira onda, a qual gera suas riquezas pela gestão organizacional e a gestão baseada em tecnologia e informação.

Hoffmann (2012, p.20) ainda afirma que “O conhecimento é a informação valiosa da mente humana. Conhecimento é um recurso renovável, cresce à medida que é explorado, mas também é um processo dinâmico que acompanha a vida humana”.

Segundo Kakabadse et al (2003 apud Gozalez; Martins, 2017) a observação e organização de dados gera um processo de aprendizagem, quando há estruturação destes dados chega-se ao conhecimento particular, este é um ciclo evolutivo. O cume deste ciclo é o

ganho de sabedoria individual, que ainda crescerá com a experiência. Simultaneamente no processo de rotina, dados acerca de um processo ou situação na organização levam ao alcance da prática de uma tarefa. As organizações precisam propiciar que este conhecimento individual, ou até de um grupo, circule entre seus colaboradores de forma que possa ser aperfeiçoado (GOZALEZ; MARTINS, 2017).

Pelas definições de Nonaka; Takeuchi (1997 apud Hoffman, 2012, p.23) “o conhecimento pode ser classificado em dois tipos dentro de uma organização, o conhecimento tácito e o conhecimento explícito”. Ambas as formas são importantes dentro das organizações, sendo que o conhecimento tácito é aquele que vem das experiências, das crenças, é o conhecimento pessoal que pode ser transmitido pelo convívio, já o conhecimento explícito é o conhecimento formal, transmitido de forma tradicional geralmente através da escola, pela linguagem formal.

Nas organizações também se tem bens de características intangíveis, e aquele relacionado ao conhecimento de seus trabalhadores é um deles, e chama-se Capital Intelectual.

Stewart (1998, p.5) define Capital Intelectual assim: “é a soma do conhecimento de todos em uma empresa, o que lhe proporciona vantagem competitiva. Ao contrário dos ativos [...] propriedade, fábricas, equipamentos, dinheiro, o capital intelectual é intangível”.

Já Kanaane; Ortigoso (2010 apud Moreira; Violin; Silva, 2014, p.302), afirmam que “capital intelectual é entendido como o conhecimento que pode ser convertido em lucro; [...] compreende criatividade, ideias, experiências, projetos e processos”. Já para Souza (2013) é a união das habilidades do homem, técnicas e conceituais.

Ademais o capital intelectual pode ser dividido em Capital Humano, Capital Estrutural:

Capital humano pode ser conceituado como sendo toda a capacidade, conhecimento, habilidades e experiências individuais dos empregados e gerentes [...] devem também incluir a criatividade e inovação organizacionais. (EDVINSSON; MALONE, 1998, p.31).

Assim, segundo VanDerLey (2009, p. 14), a competitividade das organizações está vinculada a criatividade e competência das pessoas que fazem parte dela, são estas pessoas que as fazem enfrentar as dificuldades do mercado. Este é o seu Capital Humano, sua característica própria, que a distingue no mercado.

Moreira; Violin; Silva (2014) afirmam que a prosperidade das empresas e sua lucratividade está relacionada com o seu posicionamento com seus recursos de competitividade, capital humano, conhecimento e informação.

Após uma análise sobre o conhecimento, e sua relação com as pessoas, capital intelectual e capital humano, percebe-se a importância do conhecimento acumulado nas pessoas da organização, complementando-se com a afirmação de Knevitz (2011), que expõe a necessidade da motivação, evitando-se perdas, para que se mantenha o conhecimento desenvolvido, acumulado na organização.

Com a maior valorização do capital humano, a gestão de pessoas torna-se responsável por criar um clima organizacional propício à criação de valor, promovendo educação continuada e programas de incentivo, que se faz necessário para retenção do acervo intelectual, pois a saída de um colaborador pode resultar em perda de conhecimento se a organização não estiver preparada para a gestão dos ativos intangíveis (KNEVITZ, 2011, s.p.).

Em uma análise de Haloj et al (2016), considerando que a educação interage com todos os setores, a educação corporativa está inserida no contexto organizacional, sendo que visa à melhoria da sua produção, a manutenção da empresa num mercado exigente e melhora a sua competitividade. A produção de conhecimento sempre esteve relacionada às classes dominantes, visando à manutenção de uma ideologia em vigor e a técnica ou profissionalizante, dirigidas as classes dominadas que são as instrumentais, ou seja, as que sabem fazer, produzir.

Simioni; Companhia (2011, apud Haloj et al 2016, p.) ressaltam que educar corporativamente deve fazer as pessoas pensarem de maneira crítica, desenvolverem a capacidade de se auto gerenciarem, para articular coerentemente as competências individuais e organizacionais em todos os contextos da empresa, o que leva então, a aumentar a inovação na produção de bens ou serviços. Caso essas práticas sejam realizadas, percebe-se que o líder conquista um ambiente que se torna propício e preparado para a troca de ideias e informações, levando ao alicerce da vitória na disputa do conhecimento e liderança, aumentando o potencial intelectual de cada membro da equipe.

Moscardini; Klein (2015), consideram que podem ser consideradas Estratégias de Educação Corporativa.

QUADRO 1-ESTRATÉGIAS DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA (EC)

Estratégias	Definição	Como ocorre	Referências
Autoinstrução	Aprendizagem autodirigida. O indivíduo, através de sua maturidade, busca o conhecimento necessário.	O indivíduo recebe conteúdos escritos ou por meio eletrônico para estudar, em que e como lhe for mais adequado.	Fulmer e Gibbs (1998); Pacheco, Scofano, Beckert e Souza (2009); Antonello e Godoy (2011).
Aulas expositivas	Os indivíduos aprendem em um ambiente fixo, como sala de aula ou de treinamento, mediados por um instrutor ou professor.	Representa uma atividade educacional formal, em que há uma programação, local e conteúdo predefinidos.	Pacheco <i>et al.</i> (2009); Antonello e Godoy (2011).
Debates	Tipo de estratégia que permite a discussão e a reflexão coletiva.	Seminários, congressos, simpósios, discussão de leituras. Através da linguagem e do convívio é possível absorver e interpretar o conhecimento.	Meister (1999); Pacheco <i>et al.</i> (2009); Antonello e Godoy (2011).
Aprendizagem baseada em problemas	Envolve a resolução de problemas identificados no contexto dos próprios aprendizes, relacionados às suas atividades na organização.	A partir da identificação do problema central, busca-se compreender suas causas e efeitos, e identificar meios para resolução, com diversas fontes de informação.	Pacheco <i>et al.</i> (2009); Antonello e Godoy (2011); Milhem, Abushamsieh e Aróstegui (2014).
Estudo de Caso	Refere-se à análise de fatos e proposta de soluções aos problemas apresentados.	Pressupõe a análise de casos práticos de dentro ou de fora da empresa. É uma prática que pode ocorrer em grupo ou de forma individual.	Pacheco <i>et al.</i> (2009); Antonello e Godoy (2011).
Dramatização	Representação de uma determinada situação ou fato.	Representação baseada em situações reais.	Meister (1999); Pacheco <i>et al.</i> (2009).
Workshop ou Oficinas de trabalho	Envolve sessões de aprendizagem prática, por meio de ações e geração de produtos concretos ao final das atividades.	Evento conduzido por uma ou mais pessoas, com o objetivo de unir teoria e prática. É uma forma de materializar o conhecimento gerado entre os indivíduos (há sempre um trabalho prático).	Pacheco <i>et al.</i> (2009); Antonello e Godoy (2011).
Benchmarking	Visa à observação e análise de práticas de outras pessoas ou organizações, com o objetivo de aprendizado e adequação às necessidades da organização.	Para aplicação desta estratégia é preciso ter um diagnóstico interno e um roteiro com os itens que devem ser observados.	Fulmer e Gibbs (1998); Pacheco <i>et al.</i> (2009).
Job rotation	É uma prática que permite aos indivíduos exercerem atividades diferentes dentro da organização, adquirindo uma visão sistêmica dos processos.	O indivíduo é retirado de sua rotina de trabalho, e conhece outros ambientes e atividades, o que estimula a empatia e reflexão.	Rebello e Gomes (2008); Pacheco <i>et al.</i> (2009); Antonello e Godoy (2011).
Participação em Projetos	Trata-se de um aprendizado vivenciado na prática, no qual o profissional tem uma meta específica a ser atingida ao final de um projeto.	O indivíduo conta com um profissional para orientar a condução das atividades, proporcionando <i>feedbacks</i> constantes.	Pacheco <i>et al.</i> (2009).
Jogos	Envolvem atividades lúdicas que podem ser tanto competitivas quanto colaborativas.	Jogos pressupõem a existência de atividades que envolvam ações, com regras e objetivos claros a serem atingidos.	Pacheco <i>et al.</i> (2009); Milhem <i>et al.</i> (2014)
Comunidades de Prática	São grupos de pessoas que compartilham o mesmo interesse por alguma coisa que praticam.	As pessoas compartilham suas experiências (de forma presencial ou virtual), por meio da narração de suas experiências prévias e contos de trabalho, colaborando na resolução de	Brown e Duguid (1991); Wenger (2008); Nagy e Burch (2009); Antonello e Godoy (2011)

Estratégias	Definição	Como ocorre	Referências
		problemas comuns.	
Coaching	Envolve o acompanhamento do indivíduo por um profissional capacitado.	O foco é o desenvolvimento através de diálogos, questões que incentivem o indivíduo a pensar em suas ações e em seu desenvolvimento. Pode ser conduzido por executivos, consultores internos ou externos.	Pacheco <i>et al.</i> (2009)
Mentoring	Um indivíduo mais experiente orienta outro para a formação de um cargo futuro ou para aprimoramento no cargo atual.	Pode ser realizado por executivo ou pessoa que tem conhecimento em uma determinada atividade ou tem habilidade para orientar comportamentos.	Weinberg e Lankau (2010); Milhem <i>et al.</i> (2014)

FONTE: Moscardini; Klein (2015)

No quadro 1, Moscardini; Klein (2015) citam várias estratégias de ensino que podem ser usadas na EC, algumas mais comuns como aula expositiva, dramatização, debates, jogos, outras mais inovadoras como *Mentoring*, *Coaching*, *Benchmarking*, *Job rotation*, aprendizagem baseada em problemas, autoinstrução e outras. Estas estratégias podem ser ainda mais interessantes e produtivas quando são associadas às TICs. Não é o objetivo deste estudo entrar a fundo em cada uma das estratégias, mas dar ênfase em que várias destas práticas podem ser realizadas de modo síncrono através de tecnologia como videoconferência (salas próprias, *Webcam* do *notebook*, câmera do *smartphone*) em que o mentor, o coach ou o instrutor podem estar distantes geograficamente do aluno, mas, ainda assim, dar o mesmo apoio do que presencialmente. Na autoinstrução, o uso de *e-mail*, internet, plataformas (AVA, Moodle), que dão acesso ao material a ser estudado é complementado na sequência com debates em encontros presenciais, através de *chat*, fóruns ou ainda através de encontros virtuais em grupo.

2.2 SISTEMA INTEGRADO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Um modelo desenvolvido pela Prof. Dra. Marisa Eboli, resume a estrutura da Educação corporativa em uma organização.

O Sistema Integrado de Educação Corporativa desenvolvido pela Prof. Dra Marisa Eboli (Figura 1) está apoiado em três pontos: o Porquê Fazer? Que é respondido pelo foco em aumentar a competitividade, ao instalar, desenvolver e consolidar as competências críticas (ao invés de somente as habilidades) o segundo ponto: o Que Fazer? Desenvolver a inteligência

empresarial (ao invés do aprendizado individual o aprendizado organizacional), com ênfase na estratégia de negócios e não somente nas necessidades individuais, através da implementação da Gestão do Conhecimento e da Gestão de Pessoas por Competências, e, por fim o terceiro ponto: Como Fazer? Através das pessoas, estimulando a aprendizagem que favoreça a disseminação da cultura, formação de lideranças e autodesenvolvimento, Este Sistema Integrado de Educação Corporativa (SIEC) foca no público interno e externo, no espaço real e virtual.

FIGURA 1-SISTEMA INTEGRADO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA(SIEC)



FONTE: Eboli - USP (2002)

A Educação Corporativa traz vantagens para a organização, mas também traz vantagens para o colaborador, e este deve ter participação ativa no processo.

O aprendizado, [...], não pode ser visto como um elemento individual ou unilateral, e caberá ao aluno à responsabilidade pelo seu próprio desenvolvimento, [...] com instrumentos voltados para a melhor absorção de conhecimentos e mecanismos de verificação prática do aprendizado (ESTÁCIO, 2014, p.66).

Neste contexto entram as TICs, ferramentas que apoiarão o melhor aprendizado do colaborador através de equipamentos tecnológicos, que reduzem as distâncias, aumentam a interação, economizam tempo, motivam, atualizam os colaboradores com relação as mais novas formas de comunicação.

2.3 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TICS) E A EDUCAÇÃO CORPORATIVA

A revolução tecnológica que tomou conta de todos os setores, desde a segunda metade do século XX, impera em todas as áreas nas organizações e na educação, inclusive. As organizações tiveram que se ajustar a este imperativo tecnológico sobre os seus processos de trabalho, e a área de educação, associando sua forma de ensinar tradicional ao uso de TICs, a transformação digital vem para tornar o ensino mais ágil, social e sustentável. As associações com as TICs são o norte para a sustentabilidade, o desenvolvimento e a competitividade (MOLINA, 2008).

As Learning Organizativos ou organizações voltadas à aprendizagem, são consideradas as organizações que possuem e estimulam a aprendizagem, tanto individual quanto organizacional, visando seu crescimento e enfrentamento das mudanças que ocorrem no meio ao qual estão inseridas (MOLINA, 2008, p.57).

As Tecnologias da Informação e Comunicação quando utilizadas no ensino, independente a qual área de educação estejam associadas, infantil, jovem, adulta ou no trabalho, são ferramentas que aumentam a interação, a motivação, estimulam a criatividade, além de que reduzem distâncias, diminuem custos. E pelas variantes midiáticas permitem que as pessoas escolham com as quais mais se identificam (vídeo, música, texto, pesquisas, etc.). Além de todas as suas vantagens, na educação faz uma conexão entre o aluno (em qualquer idade) e um mundo novo, tecnológico, o qual, fora da educação, este sujeito poderia não ter acesso. Isto se aplica também ao trabalhador na empresa, as TICs associadas ao treinamento e desenvolvimento lhe mostra uma nova realidade.

Nesta perspectiva, as tecnologias constituem tanto um meio fundamental de acesso à informação (Internet, bases de dados) como um instrumento de transformação da informação e de produção de nova informação (seja ela expressa através de texto, imagem, som, dados, modelos matemáticos ou

documentos multimídia e hipermídia). Mas as TICs constituem ainda um meio de comunicação à distância e uma ferramenta para o trabalho colaborativo (permitindo o envio de mensagens, documentos, vídeos e software entre quaisquer dois pontos do globo- aluno e professor.). Em vez de dispensarem a interação social entre os seres humanos, estas tecnologias possibilitam o desenvolvimento de novas formas de interação, potenciando desse modo a construção de novas identidades pessoais (MORAIS et al, 2018, p.4).

Em todos os processos de ensino aprendizagem, enquanto houver um professor, um tutor, um orientador, este terá a função de mediar aos seus aprendizes o conhecimento, e com o uso das TICs estimulá-los a aprender, e a usá-las de forma inteligente, no seu dia a dia.

Afirma Castells (2000, apud Hoffman, 2012), além da crescente utilização das TICs, que são as molas propulsoras para ajudar a superar esses desafios organizacionais atuais e se constituem em instrumentos indispensáveis para a integração de pessoas e organizações. Assim, o valor da comunicação advinda dos avanços na computação e nas telecomunicações propicia a criação de uma nova forma de sociedade.

Há décadas a tecnologia está envolvida no dia a dia das pessoas, nas indústrias, na medicina, no trabalho, no lazer, em áreas como na educação tradicional, mas na educação no trabalho ainda tem que ser explorada.

Segundo Garvin et al (1998 apud Molina, 2018, p.64), É necessário o estabelecimento de uma infraestrutura adequada para que o aprendizado ocorra de forma fluida e com resultados concretos: bibliotecas do conhecimento; bancos de dados estruturados; monitoramento de tecnologias, concorrentes e clientes; programas integrados de ensino e treinamento; armazenamento de conhecimento tácito e explícito; instalações para ensino e treinamento; instalações e sistemas para testagem de novas ideias; sistemas consistentes de comunicação; sistemas para facilitação de trabalho em equipe; sistemas de compartilhamento do conhecimento tácito.

As TICs além de serem ferramentas que facilitam o processo de ensino-aprendizagem, também possibilitam a interação em comunidades virtuais dentro e fora da organização, gerando redes de aprendizagem/relacionamento profissional, “que atuam de forma eficiente e produz mudanças, tanto em relação ao uso da informação, quanto em relação à construção de conhecimento, seja individual ou coletivo” (MOLINA, 2018, p.129).

Segundo Sá; Costa (2011), o uso das TICs pode ser reconhecido por permitir, de maneira pedagógica: aprendizagem assíncrona, interatividade, conhecimento colaborativo, objetos de aprendizagem, mapeamento das competências, entre outras.

Segundo Moscardini; Klein (2015), as modalidades educacionais para desenvolver o ensino e a aprendizagem na organização representam alternativas para a implementação das estratégias de EC. São elas:

QUADRO 2-MODALIDADES EDUCACIONAIS PARA DESENVOLVER O ENSINO E APRENDIZAGEM

Presencial física	Consiste em uma forma de ensino e aprendizagem face a face com um instrutor, facilitador e/ou demais participantes.	Lee, 2010
EAD (Educação a Distância)	O aprendizado ocorre sem que os indivíduos estejam envolvidos nas atividades ao mesmo tempo e/ou no mesmo lugar. O <i>e-learning</i> é uma das formas de EAD na qual as atividades têm como plataforma a internet, o que tornou a EAD uma modalidade mais frequentemente utilizada em instituições de ensino e em empresas.	Maia & Mattar, 2007; Male & Pattinson, 2011; Milhem, Abushamsieh, & Aróstegui, 2014; Pacheco, Scofano, Beckert, & Souza, 2009
B-learning (Blended learning, ou aprendizagem mista):	É uma modalidade que combina encontros presenciais físicos com atividades via EAD.	Lee, 2010
M-learning (mobile learning ou Aprendizagem com Mobilidade)	Trata-se do aprendizado apoiado pelo uso de TIC móveis e sem fio, que ocorre quando os indivíduos estão fisicamente distantes uns dos outros e de um espaço formal e fixo de educação, podendo estar em movimentação – por exemplo: visitando, viajando ou se deslocando a trabalho.	Brantes, Klein, Freitas, & Schlemmer, 2013; Saccol et al., 2010
U-learning (ubiquitous learning ou Aprendizagem Ubíqua)	A Aprendizagem Ubíqua envolve todos os processos de aprendizagem que sejam apoiados por TIC integradas (tanto móveis quanto fixas) que contem com sensores e mecanismos de localização (por exemplo: GPS, RFID – identificação por radiofrequência) capazes de identificar o local, o perfil e as necessidades ou oportunidades de aprendizagem emergentes do indivíduo, oferecendo a ele os recursos mais adequados, no ambiente que o cerca.	Hwang & Tsai, 2011; Peng, Su, Chou, & Tsai, 2009; Saccol <i>et al.</i> , 2010

FONTE: adaptado de Moscardini; Klein (2015)

Segundo o quadro 2, são diversas as modalidades educacionais que proporcionam ensino e aprendizagem, as TICs podem ser utilizadas em todas, mas na maioria delas, como no e-learning, B-learning, M-learning e U-learning elas precisam obrigatoriamente estar presente.

Além das funcionalidades das TICs, também se deve enfatizar o fator emoção, prazer, que uma diversidade de opções na apresentação dos conteúdos pode proporcionar. Assim complementam Santos; Ferrari (2017, p.67):

Um conteúdo que desperte a emoção, fica melhor guardado na memória e tem mais facilidade para ser invocado posteriormente. Partindo desse

conceito, percebemos que os audiovisuais (filmes, vídeos) são um prato cheio para despertar emoção na aprendizagem, assim como relatos de vida de pessoas, situações-problema a serem resolvidas que envolvam conflitos emocionais, troca de e-mails/cartas/experiências com pessoas de realidades distintas. Quanto maior o nível de provocação cognitiva (atrair o interesse) ou emocional (despertar emoções) de uma mensagem, maior a retenção dela.

. No estudo de Haloj et al (2016) em uma empresa em Manaus, chamada no estudo de “Mobile”, chegou-se ao seguinte resultado: registrou-se a eficácia de um programa de educação corporativa bem-sucedido, este estudo corroborou estudos já existentes e reafirmou a sua importância para as organizações que desejam se manter competitivas no contexto atual do mercado. O mesmo estudo relata que se pode observar o aumento da motivação, diminuição da rotatividade e aumento da produtividade na organização em questão.

Uma pesquisa qualitativa exploratória, realizada por Moscardini; Klein (2015), que abrangeu 12 empresas de grande porte localizadas na região metropolitana de Porto Alegre – RS, em que fora utilizada uma entrevista semiestruturada, pesquisou-se a EC relacionada ao desenvolvimento das lideranças e o uso de TICs.

Os resultados indicam que a maioria das empresas ainda não adota a EC em sua totalidade. As estratégias de ensino e aprendizagem mais utilizadas são: aulas expositivas e debates; a modalidade presencial predomina e a utilização das TIC é limitada. (MOSCARDINI; KLEIN, 2015).

No item vinte (20) sobre TIC Utilizadas para o Desenvolvimento de Liderança, chegaram ao resultado de que destas 12 organizações três (3) delas tinham um AVA (ambiente virtual de aprendizagem), duas (2) usavam o Wiki nenhuma citou o uso de tecnologias Web 2.0, Blog, tecnologias móveis e sem fio e tecnologias da Web 3D.

No item nove (9) da pesquisa sobre Desafios Enfrentados pelas Empresas *Multisite* para o Desenvolvimento de Lideranças, foi observado que oito (8) das organizações citaram a Aprendizagem e disseminação da Cultura Organizacional, uma (1) citou Diferenças relativas à Cultura nacional e regional em cada unidade, uma (1) citou custos e quatro (4) afirmaram não encontrar dificuldades. Eboli (2005) afirma: “os líderes precisam estar preparados para desempenhar plenamente seus papéis de educadores, formadores e orientadores no cotidiano do trabalho, criando um ambiente em que os membros da equipe se sintam motivados a utilizar toda a sua potencialidade”.

A professora Dra. Marisa Eboli é responsável em realizar a Pesquisa Nacional sobre Educação Corporativa no Brasil, tri-anualmente, pela Fundação Instituto de Administração

(FIA). Em 2015, foram pesquisadas 95 organizações, sendo 78,9% privadas, de diversas áreas, com um questionário de 112 questões.

O estudo determinou que ainda 27% das organizações têm desalinhamento com relação à EC e à cultura organizacional. Na participação das lideranças na EC, os papéis de professor e controlador estão com 56 e 49%, de acordo com os entrevistados, envolvimento ainda que mereça ser mais estimulado.

De acordo com os programas educacionais, metodologias de aprendizagem, através de tarefas desafiadoras foram citadas: *on the job*, *training*-treinamento prático (66%), implementação de projetos (54%) e *benchmarking* (46%). Atividades envolvendo relacionamento, mais mencionadas: trabalho em grupo (63%), discussão em grupo (60%) e *feedback* (57%). Metodologias de aprendizagem formal mais citada: aula expositiva (81%), *workshop* (77%) e exercícios práticos (70%). Observa-se que ainda prevalecem metodologias tradicionais de ensino, ante as práticas mais inovadoras e tecnológicas. Com relação à Educação a Distância (EaD), 80% das organizações afirmam utilizá-la, sendo que os motivos enumerados são: flexibilização do acesso, redução dos custos em deslocamento, ampliação da área atendida (numero de unidades), com relação aos conteúdos dos cursos oferecidos: 41% são funcionais, 35% operacionais e 24 % gerenciais. Destes 2/3 são programas técnicos e 1/3 são programas comportamentais. Os resultados internos mais importantes apontados são: melhora de desempenho dos profissionais (93%), melhora da satisfação dos colaboradores (92%), aumento do orgulho em pertencer à organização (91%), melhora no desempenho das áreas (87%) e melhora na qualidade dos processos da empresa (85%), aumento da quantidade e qualidade de líderes para sucessão (81%). Dentre os efeitos externos mais mencionados estão: melhora na qualidade dos produtos, serviços e atendimento (83%), melhora da imagem da organização (79%) e atração de talentos (66%). Analisando os resultados internos e externos com aumento de mais de 60% no geral, pode-se considerar uma estratégia de grande sucesso no meio organizacional.

A pesquisa mais recente da FIA (2018), segundo seu Sumário Técnico, teve 92 organizações participantes, destas 49,5% são do macro setor de serviços, com relação à natureza 74% são do setor privado, perfil este similar ao encontrado na pesquisa de 2015.

Um ponto crítico verificado foi que 25% não concebem o modelo do SEC baseado no mapeamento geral das competências estratégicas da organização, mas pode-se observar que há melhora nesta característica a cada triênio. A definição dos programas educacionais é baseada em: análise do planejamento estratégico, demanda das lideranças, demandas vindas

das unidades de negócios/áreas, mapeamento das competências estratégicas, e, exigências legais. Os programas presenciais ofertados sobrepõem-se os programas técnicos (59%) aos comportamentais (41%). São divididos proporcionalmente (cerca de 33%) em formação gerencial, formação operacional e programas funcionais. Na atual pesquisa 83% dos SECs afirmaram possuir práticas de educação à distância, e os principais motivos para sua adoção são: ampliar base geográfica atendida, aumentar a escala de aplicação dos programas educacionais, aumentar a flexibilidade de acesso dos colaboradores etc. Os programas técnicos são 63% dos oferecidos, sendo 37% os comportamentais, na modalidade EaD. Prevalece a modalidade presencial com 52%, 31% exclusivamente à distância e 17% na modalidade semipresencial. Nas práticas de EaD os recursos de objetos de aprendizagem digitais (pacote scorm), teleaulas (vídeos gravados para fins educacionais) e vídeos que não sejam teleaulas foram os mais citados. Das organizações que adotaram a modalidade EaD 91% possuem um ambiente virtual de aprendizagem, outras formas foi o uso de e-mail em 74%, e a intranet em 68% das organizações. Entre a edição 2015 da pesquisa e a 2018 houve aumento da adoção da modalidade EaD e redução da presencial.

Apontado por FIA (2018), o papel do líder comunicador aparece em primeiro lugar, com 81%, enquanto, em 2015, apareceu em segundo lugar. O segundo papel do líder foi o patrocinador (80%). Em 2015 e em 2012, o papel de patrocinador apareceu como o percebido que é mais desempenhado pelos líderes na organização. Com relação à avaliação dos resultados do SEC, 93% adota a avaliação por reação, sendo também a mais adotada nas outras edições da pesquisa. Com relação à avaliação sobre o retorno dos investimentos apenas 13% adotam esta avaliação. Com relação aos efeitos internos percebidos pela implantação do SEC relacionam-se a melhoria no desempenho das pessoas e melhoria da qualidade dos processos da empresa e os efeitos externos percebidos são: melhoria na qualidade dos produtos, serviços e atendimentos, seguidos pela melhoria da imagem institucional (mantiveram-se os mesmos da edição de 2015).

Estes dados apontam que a EC está em evolução, sendo integrada, ainda que lentamente, a realidade da área de Recursos Humanos das organizações. E nesta integração cada vez mais está envolvendo as TICs, pois os estudos mostraram claramente que o EaD está aumentando sua participação nas modalidades de ensino aprendizagem nas organizações.

Ainda segundo Eboli (2016, p. 24) “Além de investir em capacitação, as empresas precisam entender a educação não apenas como um processo de desenvolvimento de seus

profissionais, mas também como um meio de reforçar e transmitir a herança cultural da organização”.

A Educação Corporativa deve representar para a empresa uma forma de perpetuar o seu legado para as próximas equipes de profissionais que farão parte de seu quadro, a cultura organizacional precisa ser transmitida, praticada e internalizada pelos profissionais da organização, só assim será perpetuada, mantendo um padrão de qualidade e boas práticas.

3 METODOLOGIA

A pesquisa quanto à abordagem foi a qualitativa. Quanto aos objetivos foi descritiva, pois foi realizado um levantamento de dados sobre o tema Educação Corporativa, uma análise do uso de TICs, em uma grande empresa.

O levantamento de dados foi realizado em uma empresa que tem em sua estrutura a área de Recursos Humanos e área de Treinamento e Desenvolvimento. Os dados foram coletados através de uma entrevista com perguntas abertas com um representante da empresa da área de Recursos Humanos.

O processo de coleta de dados foi o seguinte: foi selecionada uma empresa da região que tem as características de fazer parte de um grupo (filiais ou sua matriz), após realizado contato com um representante da área de RH que era apta a dar informações sobre o sistema de capacitação de colaboradores; na sequência elaborou-se um roteiro (APÊNDICE 1) que buscou as informações com relação às formas de treinamento/capacitação praticados nas empresas, se utilizam Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) nestas atividades, quais eram as mais utilizadas e qual a importância que a empresa dá para este processo de capacitação, realizou-se o agendamento da entrevista, determinou-se de qual forma seria realizada a entrevista e optou-se por uma entrevista através de videoconferência usando o Microsoft Teams. A entrevista foi realizada e gravada em áudio, após foram analisados e relatados em texto os dados levantados na entrevista e gerou-se a discussão dos resultados.

A entrevista foi realizada no mês de agosto/2020, e na sequência foi realizada a análise das informações obtidas na entrevista.

4 RESULTADOS

4.1 RELATÓRIO DA ENTREVISTA REALIZADA

A organização estudada é uma multinacional, que tem uma unidade operacional no município de Rio Negro/PR. A entrevista foi realizada com uma colaboradora da organização, no dia 08/08/2020, através do Microsoft Teams; durou 1h05 e foi gravada para depois ser transcrita. A entrevistada tem o cargo de Coordenadora de Recursos Humanos, vinculada a Diretoria de Recursos Humanos da empresa a nível Brasil. A entrevistada, hoje exercendo função em uma unidade do interior, já exerceu outras funções na área de Recursos Humanos dentro da organização, na matriz situada no Rio de Janeiro/RJ e na área de Treinamento e Desenvolvimento.

Com relação à presença de uma Política de Educação Corporativa na organização, a entrevistada afirma não haver uma política específica de Educação Corporativa, mas uma política de Recursos Humanos, em que várias formas de aprendizagem para o colaborador são oferecidas. A Educação corporativa tem como foco a carreira, pensando principalmente no desenvolvimento das competências de negócio e pessoas, desenvolvimento de cargos de coordenação e gerenciais, em modelos de treinamentos globais. Alguns cargos têm seu desenvolvimento sob responsabilidade do setor de Treinamento e Desenvolvimento vinculado a área de Operações.

Com relação a como vê a Política de EC da organização frente as presentes no mercado, como internamente não se usa este conceito propriamente dito, não houve possibilidade de comparar.

Com relação ao que a entrevistada entende por TICs, disse ter dificuldade em entender esta denominação, não era um termo de seu uso no dia a dia, então pesquisou para conhecer e trouxe como “conjunto de recursos tecnológicos que proporcionam o desenvolvimento ou aprendizagem, ensino e pesquisa, podendo ser na forma de hardware, software e telecomunicações”. As mais usadas na organização são: Plataforma como *LinkedIn Learning* (LYNDA) , *smartphone*, *notebook*, *desktop*, *tablet*, *e-mail*, *internet*, *telepresence* para reuniões virtuais durante a pandemia (câmera do *notebook* ou de *app*), as salas de videoconferência da unidade praticamente desativadas devido à pandemia, ferramentas como

o *Microsoft Teams*, ferramenta *Microsoft Planner* (gerenciamento de projetos colaborativos), ferramenta *Share Point* (drive online compartilhado). Com relação à questão sobre a existência de processos estruturados na empresa para compartilhar conhecimentos e trocar experiências entre os colaboradores foi citado o processo de Mentoria e *Coaching*, geralmente facilitado por gerentes e gestores. Na resposta sobre a aceitação de práticas de EC que envolvem as TICs, a entrevistada afirma que as TICs melhor aceitas são: e-mail, celular, computador, tecnologias que todos já dominam, porém nos cursos oferecidos na plataforma *LinkedIn*, modalidade a distância é um desafio com os colaboradores mais antigos, há dificuldade em estimulá-los a procurar pelos cursos. Os colaboradores têm dificuldade em priorizar, organizar o tempo para os acessos, adquirir disciplina de fazê-lo com frequência adequada, consideram o ambiente solitário por haver menor interação e troca de experiências, mesmo havendo *chat* em que podem interagir, a forma assíncrona não os cativa, considerada uma desvantagem. Já a clientela mais jovem gosta de fazer cursos online, veem vantagem em poder escolher dentre as muitas opções disponíveis, podem escolher pelo critério de necessidade pessoal, importância e afinidade por determinado assunto. Nos cursos presenciais as opções são mais restritas, as ofertas são bem menores, e geralmente são treinamentos obrigatórios, como Normas Regulamentadoras (NR), segurança do trabalho, operação de máquinas e equipamentos. Há o hábito, nos cursos presenciais e híbridos, de realizar pesquisa de satisfação ao final, em que são inseridos questionamentos sobre as tecnologias e ferramentas utilizadas, já nos online não é feita avaliação. Na plataforma no *LinkedIn Learning*, em que são ofertados os cursos com conteúdos para crescimento pessoal e comportamentais, o colaborador não tem obrigatoriedade em realizar os cursos, são livres e não precisa comprovar participação. A empresa pode gerar relatório, mas não é feito. Como avaliação há a opção simples do usuário dar um like, porém a organização não monitora os acessos e o interesse.

Como vantagem do uso de TICs, foi citada como principal a possibilidade de oferta de conteúdos diversos para colaboradores espalhados geograficamente, também poder ofertar conteúdo padrão entre as unidades operacionais; outra vantagem dos cursos poderem ser acessados a qualquer hora e em qualquer lugar, e também em atender a nova geração no mercado de trabalho, a geração conectada, os chamados nativos digitais, para quem a informação no papel não é atraente.

Com relação aos investimentos para a Educação Corporativa, a organização conta com um orçamento anual. A necessidade de cursos e assuntos a serem ofertados é estabelecida pela gerência/gestor, que a determina de acordo com o que a sua equipe aponta. Os assuntos

técnicos são ofertados para atender a obrigatoriedade legal (estes seriam os treinamentos propriamente ditos).

Alguns cursos disponibilizados no corporativo têm uma seleção de participantes indicados pelo gestor, levando em consideração às competências do colaborador e o que se vê importante para seu desenvolvimento.

No questionamento sobre a aplicação dos cursos, se a liderança tem envolvimento, a resposta foi que sim, na mentoria, como facilitador dos conteúdos algumas vezes como instrutor. A liderança faz parte da tomada de decisão de quais cursos serão interessantes para ofertar aos colaboradores, fora os assuntos técnicos que são obrigatórios e que são administrados pela área de Treinamento e Desenvolvimento. Também os gestores de área têm poder de contratar cursos não técnicos para sua equipe, de acordo com a avaliação de interesse da sua equipe.

Ao se implantar uma nova ferramenta ou equipamento tecnológico, geralmente é realizado treinamento massivo para o melhor aproveitamento da ferramenta e a potencialização do seu benefício.

O uso dos conceitos de Competências, Habilidades e Atitudes (CHA) são utilizados para se escolher os participantes de cursos de liderança, liderança individual, para líder de equipe, treinamento de PGE, em que se usa conceitos de *soft skills* e de inteligência emocional.

Embora não se tenha uma Política de Educação Corporativa, a área de Desenvolvimento e Treinamento tem como principal objetivo da EC: desenvolver os colaboradores para desempenhar suas atividades utilizando seu máximo potencial, relacionando ao planejamento estratégico no que tange as habilidades necessárias para o futuro da organização. E, a respeito das modalidades de ensino, são utilizados cursos presenciais, híbridos, cursos EaD, e parcerias (escolas especializadas, em especial aos treinamentos legais).

Neste ano de pandemia as ofertas estão com modalidade 100% online, os cursos de EC que seriam presenciais foram cancelados para não haver aglomerações, mantidos presenciais somente os técnicos obrigatórios.

Além disso, a prática de Educação Corporativa, com cursos comportamentais e de liderança, não abrange os colaboradores sazonais, somente o quadro efetivo, para o sazonal são ofertados somente os cursos técnicos para exercer a atividade.

4.2 ANÁLISE DAS INFORMAÇÕES VERSUS ESTUDOS NO BRASIL

Considerando as informações do estudo de Moscardini; Klein (2015), com relação à não adoção Educação Corporativa em sua totalidade pelas organizações, confirmou-se neste estudo que organização estudada não adota a Educação Corporativa em sua totalidade, Eboli (2015) em seu estudo afirmou que 27% das organizações não tem alinhamento entre a EC e a cultura organizacional da empresa. Com relação as estratégias de ensino, Moscardini; Klein (2015) encontraram predominância do uso da modalidade presencial, Eboli (2015) encontrou uma predominância de 81% de aulas expositivas (presenciais), ao contrário do que se encontrou neste estudo, em que a oferta de cursos que se identificam com a Educação Corporativa (formação de liderança, comportamentais, crescimento pessoal) são ofertados com predominância de cursos híbridos (uso de acesso a materiais para estudos prévios e exercícios via link por e-mail, ou através de grupos de *whatsapp* ou similares, para posterior discussão em encontros presenciais com uso de *tablet* ou discussões não presenciais), e não presenciais, através de plataformas online. As estratégias de aprendizagem mais utilizadas na organização pesquisada são a híbrida e a não presencial (online, EaD), com o uso de *notebook*, *desktop*, *tablet*, *smartphone* e sala de vídeo conferência, em sua minoria a presencial com uso de aula expositiva, *Datashow*, quadro branco, apresentações em *Power Point*, vídeos.

A organização estudada utiliza a modalidade EaD e online, que prevalecem sobre os cursos ofertados presencialmente, sendo que no estudo de Eboli de 2015 e 2018 relatam que 80% e 83% respectivamente das organizações afirmam utilizá-la, demonstrando um aumento desta modalidade na EC. Já no estudo de Moscardini e Klein (2015) somente 25% das empresas tinham um AVA, e 20% utilizavam o Wiki.

Dos motivos ou vantagens consideradas para uso do EaD, Eboli (2015) relatou: flexibilização do acesso, redução dos custos em deslocamento, ampliação da área atendida (numero de unidades), no estudo da FIA (2018) por Eboli, as vantagens citadas foram: ampliar base geográfica atendida, aumentar a escala de aplicação dos programas educacionais, aumentar a flexibilidade de acesso dos colaboradores. Já a organização deste estudo considerou vantagem: abranger um grande território com cursos de conteúdo padronizado, favorecendo o conhecimento nivelado entre as unidades, também a vantagem em atender a

nova geração de nativos digitais, que se interessam mais pelo ensino através de tecnologia. Também mais uma vantagem citada é a maior diversidade de cursos que podem ser oferecidos, atendendo assim aos mais variados interesses. Com relação aos conteúdos dos cursos oferecidos, Eboli (2015) encontrou uma oferta de 41% de assuntos funcionais, 35% operacionais e 24 % gerenciais. Destes 2/3 eram programas técnicos e 1/3 eram programas comportamentais. Na organização estudada a grande maioria dos cursos ofertados através da modalidade EaD são de temas para desenvolvimento pessoal, comportamentais e formação de lideranças. Os temas operacionais não são oferecidos nesta modalidade, geralmente são os legais obrigatórios que são oferecidos de forma presencial.

Com relação ao uso das TICs, Moscardini; Klein (2015) citaram o uso do Ava por 25% das empresas estudadas, 20% usaram o Wiki, e não teve citação do uso da Web 2.0, Blog, tecnologias móveis e sem fio e tecnologias da Web 3D. A organização estudada citou o uso da internet na grande maioria das modalidades de ensino, como a plataforma *LinkedIn Learning* usada em *Desktop, tablet, notebook ou smartphone* (tecnologias móveis e sem fio). Também o uso de ferramentas do *Office* como o *Microsoft Teams*, o *Planner* e o *Share Point*, ou ainda ferramentas que usam a Web 2.0. Também nos cursos presenciais o uso de *Datashow*, vídeos, apresentações em *Office Power Point* e ainda encontros através de vídeo conferência em salas próprias para este fim.

5 CONCLUSÃO

A estrutura de Educação Corporativa analisada neste estudo, relacionada ao uso de TICs, vem ao encontro de informações obtidas em outros estudos feitos no Brasil. Um dos maiores estudos é o da FIA, que, desde 2009 realiza pesquisas sobre a EC nas empresas brasileiras, repetindo-as a cada três anos, sendo a última em 2018, estas pesquisas servem de parâmetro para outros estudos.

Neste estudo como primeiro objetivo, identificaram-se quais TICs são utilizadas na organização estudada. Foram citadas as TICs: internet, e através dela plataformas de estudo EaD, como o *LinkedIn Learning*, que é acessado através de *Desktop*, *Notebook*, *Tablet*, *Smartphone*. Também citado o uso de *e-mail*, *Apps* de redes sociais como o *Whatsapp* e o *Instagram*, tecnologias mais tradicionais como quadro branco, *Datashow*, TV, vídeos para tele aulas e outros vídeos. São usadas para videoconferências, salas próprias com aparelhos e telão, videoconferência através da câmera do *notebook*, *do smartphone ou do tablet*, com o uso de aplicativos ou ferramentas para este fim como o *Microsoft Teams*.

O segundo objetivo a ser atendido é: quais das TICs são mais utilizadas na EC na organização. Como as questões foram abertas, não é possível determinar estatisticamente quais são mais utilizadas, então o critério foi a opinião da entrevistada sobre a importância do uso de determinada TIC e/ou sua disponibilidade na organização.

1º. *Internet* - sem ela a maioria das TICs não teria seu uso possível;

2º. *Notebook* - equipamento mais utilizado para acesso a internet na organização, com o uso das ferramentas do *Office* como o *Microsoft Teams*, *Planner*, *Share Point*. O *notebook* permite a mobilidade de acesso, tanto para o uso em trabalho como em cursos, treinamentos;

3º. *E-mail* - TIC que viabiliza a troca de informações, links de acesso, recebimento de material de estudo. Utilizado por colaboradores mais velhos e mais jovens;

4º. *Smartphone* - equipamento utilizado tanto para o acesso a cursos como também aos *Apps* de redes sociais como *Whatsapp*, através do qual se formam grupos de discussão dos materiais dos cursos;

5º. *LinkedIn Learning* - Plataforma online que através de contrato disponibiliza para os colaboradores através de uso da matrícula e de senha pessoal uma infinidade de cursos, para crescimento pessoal e profissional, desenvolvendo competências e habilidades.

6°. *Desktop* - equipamento utilizado para acesso a internet como o notebook, porém menos comum na empresa para EC. Também utilizado para arquivar documentos e dados, e seu uso pode ser coletivo;

Como terceiro objetivo foi verificado como a EC está estruturada com relação ao uso das TICs: ao atender o segundo objetivo explicou-se o uso de cada TIC e sua devida importância de uso na organização. Esta importância de uso reflete a estrutura da EC com relação às TICs. De acordo com a entrevistada a EC na organização é predominantemente híbrida, em segundo lugar online e em terceiro lugar presencial, portanto se observa que a EC é estruturada com base no uso da internet, Web 2.0, pois além de poder receber informações pela internet, permite também que desenvolvam projetos, grupos de estudos, interações profissionais, contribuindo através das inúmeras ferramentas já citadas com o desenvolvimento de outros colaboradores situados na mesma unidade ou em qualquer outra unidade da organização.

Mesmo se tendo afirmado, na análise dos dados, que a organização ainda não atende a todos os critérios que a classifica como uma organização que adotou a Educação Corporativa na Gestão de Pessoas, concluiu-se que os objetivos foram atingidos com relação ao uso de TICs no processo de capacitação de seus colaboradores, considerando que o desenvolvimento das competências individuais é considerado, a liderança é participativa no processo de determinação dos assuntos a serem desenvolvidos e também exercendo a função de mentor e *coach*. Este estudo tem algumas limitações, embora a análise tenha sido realizada em uma (1) organização que tem uma Diretoria de Recursos Humanos centralizada, que estabelece as diretrizes para o desenvolvimento de pessoas para todas as suas Coordenações de RH em várias unidades, não é estatisticamente uma amostra representativa para todas as organizações.

Algumas dificuldades foram enfrentadas, como realizar as entrevistas pela indisponibilidade dos entrevistados, sendo que a intenção original era ter mais de um entrevistado na organização, porém o momento de Pandemia do COVID 19 foi um dos fatores que contribuiu para que não fosse possível, entre outros. Outra dificuldade encontrada no estudo são os vários entendimentos que se tem acerca da Educação Corporativa. Seu conceito não é claro para seus responsáveis, mesmo na área de Recursos Humanos, ainda associada com treinamentos tradicionais. O conceito de TICs também não é claro dentro da área, sendo que os equipamentos tecnológicos são considerados como ferramentas de trabalho,

armazenamento de informações, processadores de dados e até de comunicação profissional, mas não são vistos como ferramentas facilitadoras do processo de aprendizagem, desenvolvimento e capacitação dos colaboradores. Apesar disso este estudo vem colaborar com outras pesquisas sobre EC e TICs, considerando que a EC está em crescente evolução, o assunto merece ser mais explorado e a EC implantada nas organizações. Sugere-se que os materiais informativos e de atualização direcionados a área de Recursos Humanos dê mais ênfase ao uso das TICs como facilitadoras da Educação Corporativa. Os equipamentos tecnológicos existem dentro das empresas, o que facilita a incorporação destes ao processo de capacitação e desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. **Cem palavras para gestão do conhecimento** / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2003. Disponível em <https://pt.slideshare.net/FEARH2D/cem-palavras-para-gc-prof-augusto-braun>. Acesso em: 24/05/2020.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas, o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. - Barueri, SP: Manole, 2014.

COELHO, M.; DUTRA, L.; MARIELI, J. **ANDRAGOGIA e HEUTAGOGIA: práticas emergentes na educação** 2016. Disponível em: <http://www.fsj.edu.br/transformar/index.php/transformar/article/view/87>. Acesso em: 12/04/2020.

COURSIFY. **EDUCAÇÃO CORPORATIVA E TREINAMENTO ONLINE EM EMPRESAS**. Disponível em: <https://blog.coursify.me/pt/saas-educacao-corporativa-online/>. Acesso em 27/07/2020.

EBOLI, Marisa. **Educação corporativa e desenvolvimento de competências. 2016**. <https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/ce3.pdf> Disponível em https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/1846119/mod_resource/content/1/Aula%2010%20-%20Educa%C3%A7%C3%A3o%20corporativa%20e%20desenvolvimento%20de%20compe t%C3%A7%C3%A3o%20-%20EBOLI%20Marisa.pdf Acesso em: 24/05/2020.

_____. **Educação Corporativa nos novos cenários empresariais**. 2016. Disponível em: <https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/ce3.pdf>. Acesso em: 06/05/2020.

_____. **Educação Corporativa Como Vantagem Competitiva**. Apresentação. FEA-USP, 2002. Disponível em <https://slideplayer.com.br/slide/3199301/>. Acesso em: 24/05/2020.

_____. **O Papel Das Lideranças No Êxito De Um Sistema De Educação Corporativa**. FEA, USP. 2005. Disponível em <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/viewFile/37316/36079>. Acesso em: 20/04/2020.

ESTÁCIO. **Educação Corporativa**. 2014. MBA em Gestão de Projetos. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/29324032/educacao-corporativa>. Acesso em: 30/03/2020.

ESTEVES, L. P; MEIRIÑO, M. J. **A Educação Corporativa e a Gestão Do Conhecimento**. XI Congresso Nacional De Excelência Em Gestão 13 e 14 de agosto de 2015. Disponível em: http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_042M.pdf. Acesso em: 22/07/2020.

FILATRO, A. **Design Instrucional 4.0: Inovação em Educação Corporativa**. 2019 Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=XK7DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=design+instrucional+4.0&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwidvo_voNDpAhVmGLkGHd_iBIQQ6AEIKDAA#v=onepage&q=design%20instrucional%204.0&f=false. Acesso em: 24/05/2020.

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO (FIA). **Pesquisa Nacional 2018. Práticas e Resultados da Educação Corporativa. Sumário Executivo**. São Paulo-SP. 2018.13 p

HAJOJ, L.; et al. **EDUCAÇÃO CORPORATIVA: estudos de caso de uma organização em Manaus**. 2016. Disponível em: <http://revistas.unama.br/index.php/aos/article/view/327>. Acesso em: 23/05/2020.

HOFFMAN, W. A. M. **Gestão do Conhecimento aprender e compartilhar**. São Carlos: EdUFScar, 2012. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/277745351_Gestao_do_conhecimento_aprender_e_compartilhar. Acesso em: 20/04/2020.

KNEVITZ, D. **A evolução da área de recursos humanos frente ao ambiente de mudanças organizacionais**. 23/03/2011. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-evolucao-da-area-de-recursos-humanos-frente-ao-ambiente-de-mudancas-organizacionais>. Acesso em: 10/04/2020.

EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael S. **CAPITAL INTELECTUAL: DESCOBRINDO O VALOR REAL DE SUA EMPRESA PELA IDENTIFICAÇÃO DE SEUS VALORES INTERNOS** São Paulo :Makran Books, 1998. Disponível em: <http://capitalintelectual.egc.ufsc.br/wp-content/uploads/2016/05/1997-Edvinsson-e-Malone.pdf>. Acesso em: 23/08/2020.

MOLINA, L. **Portais Corporativos: tecnologias de informação e comunicação aplicadas à gestão da informação e do conhecimento em empresas de tecnologia de informação**. UNESP. Marília, 2008. Disponível em: https://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/molina_lg_me_mar.pdf. Acesso em: 02/05/2020.

MORAIS, B. et al. **O USO DAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO TIC'S - COMO FERRAMENTA COLABORATIVA NA APRENDIZAGEM**. CONEDU, 2018. Disponível em http://www.editorarealize.com.br/revistas/conedu/trabalhos/TRABALHO_EV117_MD1_SA19_ID7274_04092018104422.pdf. Acesso em: 02/05/2020.

MORAN, J. **Educação e Tecnologias: Mudar para valer!** Disponível em: http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/tecnologias_educacao/educatec.pdf. Acesso em: 31/08/2020.

MOREIRA, F.; VIOLIN, F. SILVA, L. **Capital intelectual como vantagem competitiva: um estudo bibliográfico**. ReCaPe, 2014 Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/ReCaPe/article/viewFile/1839/16084>. Acesso em: 27/04/2020.

MOSCARDINI, T. N.; KLEIN, A. Educação Corporativa e Desenvolvimento de Lideranças em Empresas Multisite. **Rev. adm. contemp.**, Curitiba, v. 19, n. 1, p. 84-106, Feb. 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-65552015000100007&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 30/07/2020.

MUSSAK, E. **Capacitar é dar autonomia e autoconfiança - Percepção e motivação**. 21 de agosto de 2002. Disponível em: <https://noticias.universia.com.br/destaque/noticia/2002/08/21/541115/capacitar-e-dar-autonomia-e-autoconfiana-percepo-e-motivao.html>. Acesso em: 26/05/2020.

POSSOLLI, G. E. ; PEREIRA, F. A.; LOPES, G.. **Educação corporativa: tecnologias de informação e comunicação e estratégias de ação**. 2011. Disponível em: <https://www.uninter.com/intersaberes/index.php/revista/article/view/22>. Acesso em: 26/05/2020.

SANTOS, C.M.R.G. FERRARI, M. A. **Aprendizagem ativa: contextos e experiências em comunicação**. Versão digital. Bauru: Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Arquitetura, Artes e Comunicação, 2017. 248 p. Disponível em: <https://www.faac.unesp.br/Home/Utilidades/aprendizagem-ativa---versao-digital.pdf>. Acesso em: 26/05/2020.

Sistema OCB RJ. **Live: Educação Corporativa e o Desafio das Novas Tecnologias - Realização Sistema OCESP**. 26/05/2020. Prof. Dra. Marisa Eboli. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=n9F5OUdLE2E>. Acesso em: 15/07/2020.

SOUZA, E. **Afinal, o que é Capital Intelectual? 14/02/2013** Disponível em <https://administradores.com.br/artigos/afinal-o-que-e-capital-intelectual>. Acesso em: 23/08/2020.

STEWART, T. A. **Capital Intelectual – A nova vantagem competitiva das empresas**. 10a ed. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TEIXEIRA, A.V. **Treinamento e desenvolvimento em ambientes virtuais corporativos**. ADM2012. 2012. Disponível em: https://www.academia.edu/31104778/Treinamento_e_desenvolvimento_em_ambientes_virtuais_corporativos_Training_and_development_in_virtual_environments_corporate. Acesso em: 16/04/2020.

VanDerLey L.G. **CAPITAL HUMANO: A Vantagem Competitiva**. Fortaleza, CE. Edições UFC, 2009. Disponível em: https://www.academia.edu/38494450/Livro_Capital_Humano_A_Vantagem_Competitiva.pdf. Acesso em: 26/04/2020.

APÊNDICE 1 - ROTEIRO: AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA E O USO DAS TICS EM UMA GRANDE EMPRESA.

Aplicado ao responsável pela área de Educação Corporativa ou de Recursos Humanos

1. Qual é sua função na empresa? Está vinculado a qual setor da empresa? Você já teve experiência nesta área em outra empresa ou em outra unidade desta empresa?
2. Qual a política de Educação Corporativa da empresa?
3. Como você classifica a política de Educação Corporativa da empresa frente às atuais práticas recentes da área?
4. O que você entende por Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC? Quais usam e por quê?
5. Você acha que as TICs geram vantagens para a empresa na área de Educação Corporativa?
6. Quais as vantagens você observa com o uso das TICs?
7. Quais as Tecnologias da Informação e Comunicação que sua empresa costuma usar na área de Educação Corporativa?
8. Existe alguma tecnologia específica desenvolvida para a empresa que facilite a Educação Corporativa?
9. Existem processos estruturados na empresa para compartilhar conhecimentos e trocar experiências entre os colaboradores? Quais?
10. É hábito da área de Educação Corporativa realizar pesquisa de satisfação ao final dos cursos/treinamentos? Se sim, nesta pesquisa são avaliados os meios tecnológicos utilizados?

11. Seus colaboradores aceitam bem as novas práticas de EC que envolvem as TICs? Como analisam isso? Como é o feedback?
12. É hábito da área de Educação Corporativa realizar pesquisa de satisfação ao final dos cursos/treinamentos? Se sim, nesta pesquisa são avaliados os meios tecnológicos utilizados?
13. Sua empresa tem um orçamento per capita de EC/ano? Sim. Um valor total ou %.
14. Existe uma análise de necessidade de cursos (EC)? Como é realizada?
15. Quem determina a necessidade, a organização ou o colaborador?
16. Esta análise é estabelecida por quem? Como?
17. Nos cursos/treinamentos há envolvimento das áreas gerenciais? Como se envolvem?
18. Com relação às tecnologias utilizadas, houve necessidade de treinamento para aprender a utilizá-las?
19. São utilizados os conceitos de Competências, Habilidades e Atitudes ao se estabelecer cursos e treinamentos para seus colaboradores?
20. Como você descreveria a sua estrutura de Educação Corporativa. Seus princípios, objetivos, de em que surgem e em que querem chegar. São determinados a partir do planejamento estratégico da organização?
21. Com relação às metodologias: quais são mais utilizados? (cursos online, híbridos, presenciais ou parcerias).
22. Qual a modalidade de ensino que utiliza?
23. Qual a participação aproximada de cada um: (EAD, presencial ou semipresencial).