

O PROCESSO DE APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA: A EFETIVIDADE DO TREINAMENTO

CURITIBA – PR – MAIO DE 2014

Margarete Teresinha Fabbris de Oliveira Santos – Faculdade de Administração, Educação, Ciências e Letras – FACEL - administracao@facel.com.br

Vanusa Pedroso - Faculdade de Administração, Educação, Ciências e Letras – FACEL – administracao@facel.com.br

Categoria – Pesquisa e Avaliação

Setor Educacional- Classe – Educação Corporativa

Nível Meso - Formas de Assegurar a Qualidade

Natureza - Relatório de Estudo Concluído

Classe – Experiência Inovadora

RESUMO

Este artigo abordou o processo de desenvolvimento e qualificação dos empregados de uma instituição financeira, pelo método de Ensino a Distância (EaD), utilizando para tanto, a Universidade Corporativa. O resultado traz uma reflexão sobre a qualificação destes profissionais e o real aproveitamento dos treinamentos para as atividades desenvolvidas.

Palavras Chave: Ensino; Aprendizagem; Qualidade; Universidade Corporativa.

1 INTRODUÇÃO

Os profissionais devem buscar constantemente a atualização de suas competências técnicas, tecnológicas, sociais e culturais. O aparecimento e desenvolvimento da educação à distância, enquadram-se nesse processo de transição social e educacional.

Conforme Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei nº 9.394/96) onde o Presidente da República decreta: “Art. 1º - Educação a Distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação.”

O Objetivo deste trabalho é saber se a instituição financeira, através da sua Universidade Corporativa, está proporcionando condições ao seu empregado de desenvolver competências críticas em vez de simples habilidades, visando a melhoria contínua deste capital intelectual.

Como problema de pesquisa elaborou-se: Os cursos e experiências no treinamento, no método de Ensino a Distância (EaD), praticado por instituições financeiras através das Universidades Corporativas surtem os efeitos esperados no desempenho do trabalho de seus empregados?

A metodologia usada foi um estudo de caso na Universidade Corporativa da Caixa Econômica Federal-CEF com aplicação de questionário além da pesquisa bibliográfica através de leituras em livros e internet.

2. DESENVOLVIMENTO

Pensar na formação do profissional, do trabalhador no atual processo de globalização da economia é pensar numa nova modalidade de educação – a distância. As Empresas e Universidades Corporativas que pretendem trabalhar nesta nova modalidade de ensino devem estar preparadas para dar prioridade aos conhecimentos instrumentais “aprender a aprender”, visando uma educação contínua do cidadão. “Fala-se, frequentemente, em Educação a Distância e

Ensino a Distância como se fossem sinônimos, expressando um processo de ensino-aprendizagem”. [1]

2.1 APRENDIZAGEM VIA MULTIMÍDIA

Multimídia, também utilizada como ferramenta de apoio entre a Empresa/Instituição e o empregado/aluno e de enorme alcance e reciprocidade no atual contexto de globalização. Cada vez mais pessoas descobrem diariamente que é prazeroso participar de debates e trocas de conhecimento, interagindo com diversos ambientes virtuais, como sala de bate papo, *forum* e *chats*, *MSN*, *e-mail* simultaneamente. Este aspecto pode ser trabalhado desde a escola primária às universidades e organizações, surgindo assim, uma nova cultura de aprendizado e um novo ambiente de beneficiários do aprendizado.

Pode-se considerar que o virtual não deixa de ser uma extensão do concreto e as Empresas/Instituições devem buscar construir uma comunidade de pessoas que aprendem.

2.2 INFORMAÇÃO COMO RECURSO ESTRATÉGICO

Outro paradigma organizacional deve ser trabalhado e uma análise deve ser feita com relação ao sistema de informação organizacional que pode ser desenvolvido com aplicações localizadas e sistemas interdepartamentais. O processo de informações localizadas está direcionado ao grupo organizacional ou a informação pessoal dos colaboradores da empresa, “o propósito básico da informação é habilitar a empresa a alcançar seus objetivos pelo uso eficiente dos recursos disponíveis, nos quais se inserem pessoas, materiais, equipamentos, tecnologia, dinheiro, além da própria informação”[2]. Todo esse contexto, quando bem administrado, gera um processo de conhecimento das próprias características da organização facilitando as ações decisórias para o desenvolvimento e implementação de um planejamento estratégico com o objetivo de melhorar e ampliar a flexibilidade, dinamismo, eficiência e eficácia da organização.

2.3 FALHA NA COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL E NO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM

As informações referentes aos assuntos acadêmicos, para todos os departamentos relacionados às atividades de EAD, devem ser atualizadas e

divulgadas para todos os interessados no processo. O tempo de atualização pode ser considerado entre a diferença da realização da atividade e o período de atualização das informações no sistema da empresa. Contudo, se ocorrer atraso ou se a informação não for divulgada a contento para os interessados, poderá acarretar problemas de aprendizagem.

QUALIDADE DO PROCESSO DE INFORMAÇÃO E APRENDIZAGEM EM EAD NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Escala de Avaliação	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Aprendizagem fraca					Aprendizagem Média		Aprendizagem boa	Aprendizagem Excelente	
Vantagem Competitiva										
Atributos		Informações		Atual	Futura	Ações imediatas	Ações corretivas	Desenvolver ações		Incentivar Melhorias
1. As informações corporativas, sobre a formação continuada, estão sem erros?		Precisas		6	10	Ações imediatas				
2. As informações passadas, sobre a formação continuada, para os empregados são importantes?		Completas		7	10			Desenvolver ações		
3. As informações são acessadas apenas por usuários autorizados?		Seguras		8	10					Incentivar Melhorias
4. As informações são importantes para a tomada de decisão?		Relevantes		7	10		Ações corretivas			
5. As informações são fidedignas?		Verificável		8	10					Incentivar Melhorias
Atributos		Aprendizagem		Atual	Futura	Ações imediatas	Ações corretivas	Desenvolver ações		Incentivar Melhorias
1. A formação continuada, EAD, depende de outros setores para acontecer?		Frequentemente		7	10		Ações corretivas			
2. Existe tempo hábil, por parte do empregado, para sua dedicação à formação continuada?		Poucas vezes		6	10	Ações imediatas				
3. O empregado considera importante manter-se informado/atualizado sobre a formação continuada?		As vezes		6	10	Ações imediatas				
4. No curso, as informações são obtidas rapidamente?		Sempre		8	10					Incentivar Melhorias
5. A avaliação do conhecimento é feita constantemente?		Nem sempre		5	10	Ações imediatas				
6. É mensurada a aplicabilidade do conhecimento adquirido?		Raramente		4	10	Ações imediatas				
7. O conhecimento adquirido é aplicado nas atividades que o funcionário desenvolve?		Esporadicamente		6	10	Ações imediatas				

Tabela 1 – Qualidade do processo de informação e aprendizagem em EAD na Educação Corporativa (sugestão para avaliação na empresa)

Fonte: Das autoras

2.4 A PRÁTICA DA EDUCAÇÃO EMPRESARIAL

As responsabilidades atribuídas à escola e à empresa sempre foram bem definidas. À primeira, segundo os estudiosos da educação, cabia ensinar, preparar as pessoas para a fase após a escolarização, ou seja, o trabalho. À

organização, por sua vez, ficava a incumbência de executar e de realizar seus objetivos empresariais, utilizando o que os indivíduos aprendiam na escola.

2.5 UNIVERSIDADE CORPORATIVA CAIXA

Segundo o Portal da Universidade Caixa (UC) [3], os cursos da Universidade Caixa também estão organizados por área temática, às quais chamamos de Escolas. As Escolas representam os eixos de conteúdos que formam a base conceitual da UC. Essa divisão temática ajuda na busca de cursos nas áreas de interesse do aprendiz e as gerências da Caixa podem organizar-se de modo a criar grupos de treinamentos nas áreas temáticas de cada Escola.

O mesmo Portal informa que a Universidade CAIXA é resultado de um trabalho focado no desenvolvimento integral das pessoas, iniciado em 1996, com o Programa Crescer com a CAIXA. O Programa propunha a inclusão de novos elementos na cultura educacional, como a atuação dos gestores como líderes educadores, a corresponsabilidade do empregado CAIXA pelo seu desenvolvimento e o foco em resultados sustentáveis.

De acordo com a Gerente de Planejamento de Educação da Universidade Corporativa da Caixa Econômica Federal, a concepção de aprendizagem empregada pela Universidade CAIXA baseia-se na relevância da ação educativa para a construção de mentes críticas e capazes de estabelecer paralelos entre o conhecimento e a prática correntes na Empresa [4]. Ela menciona que na Universidade CAIXA o Modelo Pedagógico é centrado no aprendiz, na aprendizagem significativa e no desenvolvimento de competências. Além disso, é mediado pela ação comunicativa e interativa entre os indivíduos, entendida como um processo de relações fundamentais para o aprendizado, apoiadas em uma estrutura tecnológica que possibilita diferentes níveis de interação: aprendiz x conteúdo; aprendiz x aprendiz; aprendiz x tutor/ instrutor estratégico; aprendiz x contexto empresarial; aprendiz x comunidade virtual. O modelo Pedagógico da Universidade CAIXA explicita sua concepção no homem e em seu desenvolvimento, na estrutura pedagógica e curricular, nos agentes de aprendizagem envolvidos e na concepção metodológica das soluções de aprendizagem. Também contempla as diretrizes para operação do sistema de

educação corporativa, em consonância com as políticas e premissas de educação corporativa na Empresa.

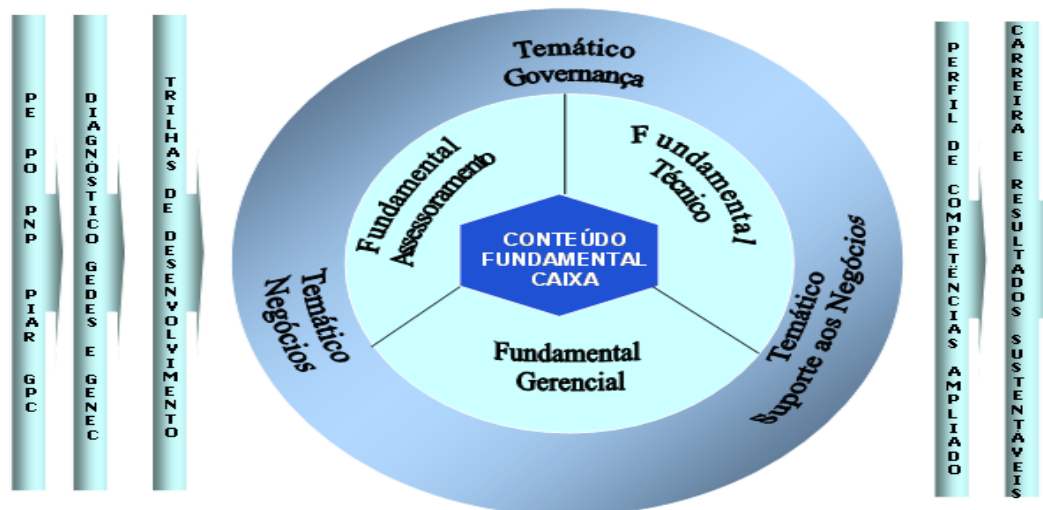


Figura 1 – Modelo da organização dos conteúdos

Legenda: PE – Planejamento Estratégico; PO – Planejamento operacional; PNP – Plano de Negócios Participativos; PIAR – Plano Integrado de Ação Regional; GPC – Gestão de Pessoas por Competências.

FONTE: Portal Universidade Caixa (2013)

3 METODOLOGIA

A metodologia usada neste trabalho foi a pesquisa bibliográfica através de leituras em livros e internet, bem como a pesquisa de campo, por meio de entrevistas com 50 empregados da Caixa, com o propósito de demonstrar se esses profissionais reconhecem a importância da Universidade Corporativa oferecida pela empresa, como ferramenta de aprendizagem contínua voltada para a melhoria na qualificação dos empregados, desenvolvendo competências críticas, objetivando a ascensão dos negócios da empresa.

Para elaboração das entrevistas utilizou-se questões fechadas, possibilitando a realização de uma pesquisa quantitativa. Foram aplicados questionários com 08 perguntas objetivas, as quais foram elaboradas tendo como referência os objetivos deste estudo investigativo. Neste artigo serão apresentadas somente 04 questões que retratam a relevância da pesquisa.

A pesquisa foi aplicada em mais de uma unidade da CAIXA, de áreas diversas, através de um link online utilizando o software Google Drive, com a

elaboração de gráficos demonstrando as quantidades e os percentuais obtidos para as respostas em cada questão. Sendo o perfil dos empregados que responderam a pesquisa diversificado, procurou-se selecionar empregados de diversas idades, cargos, e tempo de empresa. Os questionários foram aplicados no período de 15 a 25 de novembro de 2013.

Formulário aplicado através do link:
<https://docs.google.com/forms/d/1aTscHu0dKw5TnxIyAUt4WQntHEensFCfDhARldEKoU/viewform>.

3.1 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DA PESQUISA

Foram selecionadas algumas questões que efetivamente representam o ensino aprendizagem na Universidade Corporativa Caixa (UCC).

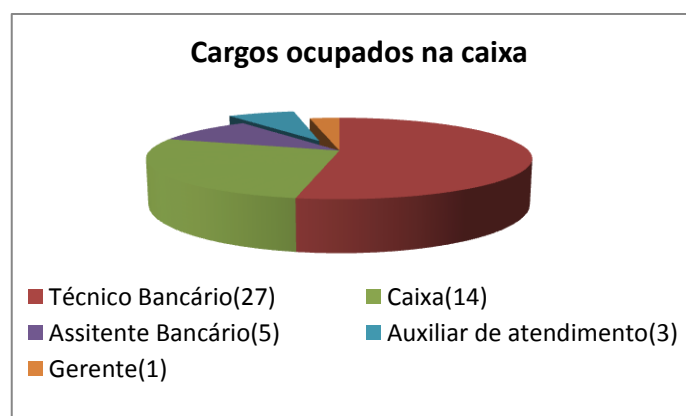


Gráfico 1: Cargos que ocupados na Caixa

A maioria dos que responderam à pesquisa possuem cargo Técnico Bancário, somando 53% (27 pessoas) das respostas; 27% tem função de Caixa (14 pessoas); 10% do cargo de assistente (05 pessoas); 7% com cargo de auxiliar de atendimento (03 pessoas); 3% (01 pessoa) com cargo de Gerente.



Gráfico 2: Os cursos ofertados e desempenho do trabalho

Para 27% dos respondentes, os cursos disponíveis na UCC ajudam, “sempre”, no desempenho do trabalho, embora na percepção de 73% dos entrevistados esses cursos ajudem “às vezes” no desempenho diário.

Ressaltamos nas respostas apresentadas o desconhecimento das ferramentas oferecidas no portal que ajudam no desempenho do trabalho. Contudo, a concepção de aprendizagem empregada pela Universidade CAIXA baseia-se na relevância da ação educativa para a construção de mentes críticas e capazes de estabelecer paralelos entre o conhecimento e a prática correntes na Empresa [4]

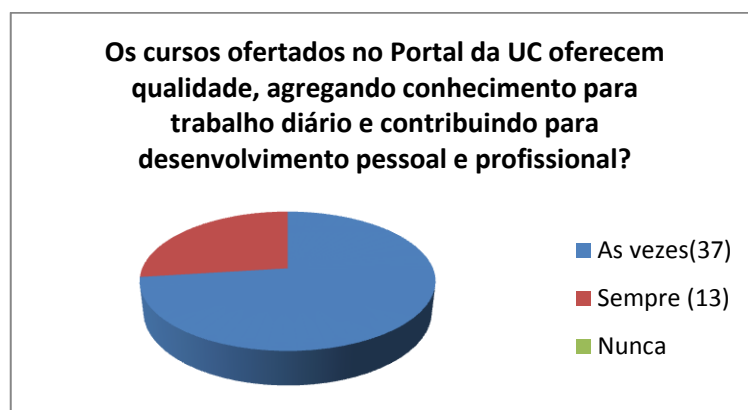


Gráfico 3 : Os cursos ofertados no Portal da UC oferecem qualidade, agregando conhecimento para trabalho diário e contribuindo para desenvolvimento pessoal e profissional

A questão seguinte perguntou se o empregado julga que os cursos ofertados no Portal da UC oferecem qualidade, agregando conhecimento para trabalho diário e contribuindo para desenvolvimento pessoal e profissional, e 73% responderam que “às vezes” e 27% responderam “sempre”.

A UCC se apresenta como uma excelente ferramenta de aprendizagem; como fonte de conhecimento e como oportunidade para o autodesenvolvimento, possibilitando ao colaborador alcançar mais conhecimento para atuação no seu trabalho. Porém os resultados dessa pesquisa evidenciam que a grande maioria não tem essa percepção. Entretanto, o modelo Pedagógico da Universidade Corporativa CAIXA explicita sua concepção no homem e em seu desenvolvimento, na estrutura pedagógica e curricular, nos agentes de aprendizagem envolvidos e na concepção metodológica das soluções de aprendizagem. Também contempla as diretrizes para operação do sistema de

educação corporativa, em consonância com as políticas e premissas de educação corporativa na Empresa. Portanto, acreditamos no trabalho continuado que deverá, no decorrer do tempo, mudar a visão atual dos empregados.

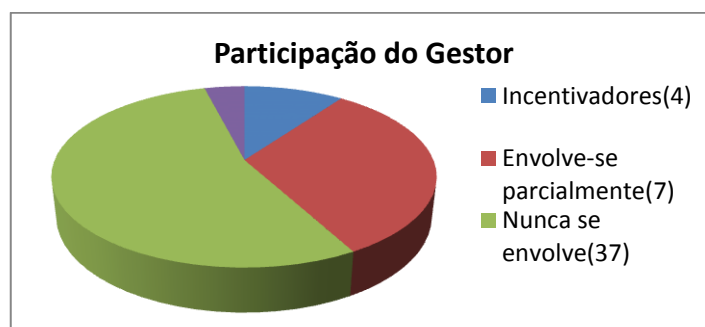


Gráfico 4: Participação do gestor

Quando questionado sobre a participação do gestor no processo de desenvolvimento educacional do empregado ao que se refere à UCC, 73% informaram que os mesmos não estão envolvidos, e apenas 13% responderam que os gestores se envolvem de forma parcial, e apenas 8% são incentivadores do crescimento do empregado, como ilustra o gráfico acima.

O resultado dessa questão vai contra um ponto importante de uma universidade corporativa, já que o incentivo dos Gestores e Líderes no processo de Educação é fundamental, pois a falta de apoio pode influenciar no distanciamento dos empregados dos objetivos da UC[5]. É necessário que o processo de **aprendizagem e avaliação da UCC** seja contínuo e que o empregado perceba sua evolução, servindo esta como estímulo para continuar no processo de aprendizagem.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Universidade Corporativa CAIXA foi projetada para auxiliar na qualificação dos seus profissionais visando promover as oportunidades de aprendizagem e de desenvolvimento de competências críticas e dessa maneira auxilia-la a obter vantagem competitiva num mercado cada vez mais desafiador.

Contudo, percebe-se, através da pesquisa realizada que existe a necessidade de um envolvimento maior por parte de seus Líderes e liderados nesta formação profissional.

Dar o exemplo, influenciando no comportamento do funcionário é considerado a maior e a mais difícil missão que o Líder precisa vencer, visto que, as pessoas normalmente são resistentes às mudanças, não gostam de sair de sua linha de conforto e de encarar novos desafios. Para vencer essa resistência, é preciso convencer todos aqueles que participam do processo, quanto à importância da UCC para o seu crescimento pessoal e profissional, valorizando sempre a criatividade, fazendo com que haja uma reflexão sobre a maneira rotineira e habitual de pensar e agir e de como melhorar a comunicação, com foco na melhoria contínua dos processos .

A busca continua pelo conhecimento deve ser encarada como prioridade, por esta razão é necessário também que o empregado tenha atitudes proativas sempre buscando o autodesenvolvimento e autoconhecimento.

Espera-se que os dados dessa pesquisa, bem como a interpretação das informações apresentadas, sirvam como orientações para novas pesquisas de melhorias.

REFERÊNCIAS

- [1] PRETI, O. **Educação a Distância**: Início e Indícios de um percurso. In:_____. (org.). **Educação a Distância: uma prática Educativa mediadora e mediatizada**. Cuiabá: NEAD/IE-UFMT, 1996, p. 24.
- [2] REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- [3] PORTAL UNIVERSIDADE CAIXA. **UNIVERSIDADE CAIXA**. Disponível em: http://universidade.caixa.gov.br/publico/quem_somos. Acessado em 25.10.2013
- [5] MEISTER, J. **Educação Corporativa**: a Gestão do Capital Intelectual através das Universidades Corporativas. São Paulo: Pearson Makron Books, 1999.