



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CULTURA  
E SOCIEDADE  
MESTRADO INTERDISCIPLINAR



**ANA MARÍLIA LINS PONTES LEMOS**

**A RELEVÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA  
EDUCAÇÃO CORPORATIVA DOS EGRESSOS DO CURSO DE  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA (EaD) DA UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO MARANHÃO**

São Luís  
2018

**ANA MARÍLIA LINS PONTES LEMOS**

**A RELEVÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA  
EDUCAÇÃO CORPORATIVA DOS EGRESSOS DO CURSO DE  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA (EAD) DA UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO MARANHÃO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Cultura e Sociedade da Universidade Federal do Maranhão para a obtenção do título de Mestre em Cultura e Sociedade.

Orientadora: Profa. Dra. Thelma Helena Costa Chahini

São Luís

2018

**Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).  
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA**

Lemos, Ana Marília Lins Pontes

A relevância das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da Universidade Federal do Maranhão / Ana Marília Lins Pontes Lemos. - 2018.

138 f.: il.

Orientador(a): Thelma Helena Costa Chahini  
Dissertação (Mestrado em Cultura e Sociedade) -  
Universidade Federal do Maranhão, 2018.

1. Educação corporativa. 2. Tecnologias da informação e comunicação. 3. Educação a distância 4. Qualificação profissional I. Título.

**ANA MARÍLIA LINS PONTES LEMOS**

**A RELEVÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA  
EDUCAÇÃO CORPORATIVA DOS EGRESSOS DO CURSO DE  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA (EAD) DA UNIVERSIDADE FEDERAL  
DO MARANHÃO**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Cultura e Sociedade da Universidade Federal do Maranhão para a obtenção do título de Mestre em Cultura e Sociedade.

Aprovada em: / /

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Profa. Dra. Thelma Helena Costa Chahini** (Orientadora)  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Profa. Dr João Batista Bottentuit Junior** (Examinador Interno)  
Universidade Federal do Maranhão

---

**Profa. Dra. Maria das Graças Gonçalves Vieira Guerra** (Examinador Externo)  
Universidade Federal da Paraíba

À minha mãe, Profa. Dra. Zenir Lins Pontes, mulher guerreira, que muito lutou, sem jamais deixar de ir em frente. Sua vida me encoraja a jamais desistir de um desafio.

Ao meu pai (*In Memoriam*), em qualquer dimensão em que esteja.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pela coragem que me concedeu frente às dificuldades.

Ao meu esposo Anderson Rodrigues, por sua compreensão e motivação e pelas vezes que me fez continuar mesmo diante dos obstáculos. O seu amor muito colaborou para eu ter chegado até aqui.

Às minhas filhas, razão maior de todos os meus empreendimentos.

À minha mãe, companheira de todas as horas, que sempre me incentivou com palavras de compreensão e muita sabedoria.

Ao meu pai (*In Memoriam*) que, de qualquer plano, está vendo o resultado de ter incutido em mim o idealismo em investir na minha educação continuada.

Ao meu irmão, Prof. Dr. Walber Lins Pontes, pela força e incentivo.

À minha avó, Raimunda Lins, pelo exemplo de vida.

Aos professores que passaram por minha vida deixando rastros de sabedoria, adquiridos pela vocação e experiência de ensinar. Em especial à minha orientadora Profa. Dra. Thelma Chahini por ter dedicado parte do seu tempo, paciência e conhecimento, me orientando em qual caminho trilhar na construção desta pesquisa, bem como ao Prof. Dr. João Batista Bottentuit, pela paciência e colaboração em meus momentos de tensão.

Às minhas colegas do mestrado Raphaela Moreira e Vanda Freire pelo apoio e compreensão durante nossa caminhada acadêmica.

À Elis e Jean pela ajuda e por terem me permitido aprender também com eles.

Meu muito obrigado ao Curso de Administração, da Universidade Federal do Maranhão (Coordenação, professores e técnicos administrativos), pelo amadurecimento profissional, pela experiência de vida e pelo companheirismo, destacando-se a Profa. Vilma Heluy, pelo apoio incondicional no percurso dessa jornada.

Ao NEAD/UFMA, pela permissão em aplicar a pesquisa no Curso de Especialização em Gestão Pública, sem a qual inviabilizaria o presente trabalho.

A Elis Dayane Lima pelo apoio, paciência e força.

“Talvez pela primeira vez na história, a humanidade tenha a capacidade de criar muito mais informação do que o homem pode absorver, de gerar muito mais interdependência do que o homem pode administrar e de acelerar as mudanças com muito mais rapidez do que o homem pode acompanhar”.

Peter Senge

## RESUMO

A Educação Corporativa passou a se constituir um fator importante no posicionamento das organizações em relação à profissionalização de seus funcionários, direcionando o processo educativo em consonância com a cultura organizacional para obter capital intelectual compatível com as necessidades inerentes ao seu desenvolvimento, ocasionando, com isso, uma mudança de paradigma nessa área. Assim, a organização busca seu desenvolvimento, sua rentabilidade e maior produtividade possível a partir da qualificação do seu profissional, fornecendo a ele meios para se desenvolver, visto ser a educação um bem inalienável, principalmente para o mercado de trabalho. No contexto, este estudo teve por objetivo geral investigar de que maneira as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) contribuíram na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), da Universidade Federal do Maranhão (UFMA), ofertado aos seus servidores, no período de 20/07/2015 a 31/10/2016. Assim, desenvolveu-se uma pesquisa do tipo exploratória, descritiva, utilizando-se de uma abordagem quanti/qualitativa, com 30 (trinta) participantes egressos do referido Curso. Os dados foram coletados por meio de entrevista semiestruturada e questionário contendo perguntas fechadas e abertas. Os resultados sinalizam que os egressos entendem como relevante a educação corporativa e veem o Curso de Gestão Pública como importante para a qualificação dos funcionários, resultando em melhores serviços oferecidos pela instituição, bem como os que são recebidos pela comunidade. Com relação à utilização das TIC pelos egressos, quando da realização do Curso em Gestão Pública, foram constatadas limitações, aparecendo como sugestão que nos próximos cursos haja um nivelamento relacionado às TIC; seja informado aos funcionários a relevância da educação continuada; criação de mecanismos para que não haja um descompasso entre a quantidade de funcionários passíveis de fazer o curso, o número de inscritos e o número de concludentes; melhorar a qualidade de cursos futuros; disciplinar o envolvimento dos servidores nos cursos na modalidade a distância, criando formas de fornecer um nivelamento no conhecimento e desenvolvimento das habilidades em lidar com as tecnologias da informação e comunicação, antes mesmo do início do curso. E que os próprios egressos do curso passem a se

reconhecer como elementos ativos na melhoria de futuros cursos que a universidade venha a realizar dentro da proposta de educação corporativa.

Palavras-chave: Tecnologias da informação e comunicação. Educação corporativa. Formação continuada. Qualificação profissional.

## **ABSTRACT**

Corporate Education has become an important factor in organizations position regarding the professionalization of their employees, directing the educational process according to the organizational culture to obtain intellectual capital which is compatible with the needs that are inherent to their development, causing, so, a shift in paradigm in this area. Thus, the organization seeks its development and profitability as well as the best productivity possible from the qualification of its professionals, providing them with the means to develop, since education is an inalienable good, especially for the labor market. In this context, this study had as general objective investigating how Information and Communication Technologies (ICT) contributed to Corporate Education of graduates of the Specialization Course in Public Management (Distance Education), from Universidade Federal do Maranhão (UFMA), which was offered to its public servants, from 07/20/2015 to 10/31/2016. Thus, we carried out an exploratory and descriptive research, using both quantitative and qualitative approaches, with 30 (thirty) participants who have graduated in the aforementioned course. Data were collected through a semi-structured interview and a questionnaire containing close and open questions. Results indicate that graduates understand corporate education as relevant and perceive the Public Management Course as important for the qualification of employees, resulting in better services both offered by the institution and received by the community. Regarding the use of ICT by graduates, when they were attending the Public Management Course, we observed limitations to which have emerged some suggestions for futures offers of this course, such as: leveling classes in ICT; provision of information to public servants about the relevance of continuing education; creation of mechanisms to decrease the mismatch between the number of employees eligible to take the course, of those who enroll and those who conclude the course; improving quality of future courses; disciplining the involvement of public servants in distance courses, creating ways to level their knowledge and abilities development in dealing with information and communication technologies, even before the beginning of the course; and letting graduates recognize themselves as active participants in the improvement of future courses offered by the university within the proposal of corporate education.

**Keywords:** Information and Communication Technologies. Corporative Education. Continuing Education. Professional Qualification.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1	- Redes sociais utilizadas na educação .....	59
Figura 2	- Funcionalidades do <i>whatsapp</i> .....	61
Figura 3	- Emojis disponíveis no aplicativo <i>WhatsApp</i> .....	62
Figura 4	- Relação entre as gerações e a utilização da internet.....	62
Gráfico 1	- Declaração do entendimento dos riscos da pesquisa .....	73
Gráfico 2	- Sexo.....	74
Gráfico 3	- Faixa etária .....	74
Gráfico 4	- Tempo de serviço.....	76
Gráfico 5	- Requisito para investidura no cargo para o qual fez concurso.....	77
Quadro 1	- Entendimento sobre educação corporativa dos três egressos com maior e menor coeficiente de rendimento .....	78
Gráfico 6	- Cargo .....	79
Gráfico 7	- Lotação .....	81
Gráfico 8	- Maior titulação.....	82
Gráfico 9	- Curso de graduação.....	83
Gráfico 10	- Curso de especialização .....	84
Gráfico 11	- Educação corporativa X Educação continuada.....	85
Gráfico 12	- Investimento em educação corporativa pela UFMA.....	86
Gráfico 13	- Modalidade mais apropriada para educação corporativa.....	88
Gráfico 14	- Utilização das tecnologias da informação e comunicação .....	89
Gráfico 15	- Conhecimento anterior sobre a utilização das tecnologias da informação e comunicação utilizadas para a educação a distância.....	90
Gráfico 16	- Necessidade de fazer algum outro curso de aperfeiçoamento para se apropriar dos mecanismos das tecnologias da informação e comunicação utilizadas para a educação a distância.....	91
Gráfico 17	- Curso de aperfeiçoamento.....	92
Gráfico 18	- Necessidade de treinamento com relação à utilização das TIC.....	93
Gráfico 19	- Site de busca específicos que utilizados para fazer pesquisas durante o Curso de Gestão Pública .....	94
Gráfico 20	- Outros mecanismos de busca.....	94

Gráfico 21 - Durante o Curso, forma de acesso ao ambiente virtual, por ordem de utilização (1 mais utilizado e 5 menos utilizado) .....	95
Gráfico 22 - Redes sociais como mecanismo hábil para comunicação no Curso .....	96
Gráfico 23 - AVA enquanto plataforma da educação a distância.....	97
Gráfico 24 - Comunicação por meio das tecnologias no AVA .....	98
Gráfico 25 - Participação nos fóruns.....	98
Gráfico 26 - Participação nos chats .....	99
Gráfico 27 - Participação nos chats .....	99
Gráfico 28 - Comunicação com os Técnico-Administrativo.....	100
Gráfico 29 - Troca de e-mails .....	100
Gráfico 30 - Utilização do editor Word .....	101
Gráfico 31 - Perfil geral .....	101

## LISTA DE SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ARPANET	<i>Advanced Research Projects Agency Network</i>
AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CCSST	Centro de Ciências Sociais, Saúde e Tecnologia
CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
DIDOC	Divisão de Registro e Movimentação Docente
DINTERS	Doutorados Interinstitucional
EaD	Educação a Distância
ENIAC	<i>Electronic Numerical Integrator and Computer</i>
FTP	<i>File Transfer Protocol</i>
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MINTERS	Mestrados interinstitucional
NEAD	Núcleo de Educação a Distância
PDF	<i>Portable Document Format</i>
PPGCM	Programa de Pós-Graduação em Medicina Ciências Médicas
PROEN	Pró-Reitoria de Ensino
RP	Relações Pública
RSVPs	Répondez S'il Vous Plaît - Responda por favor
SCIELO	Scientific Electronic Library Online
SENAC	Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
T&D	Treinamento e Desenvolvimento
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFMA	Universidade Federal do Maranhão
UNIVAC	<i>UNIVersal Automatic Computer</i>
www	<i>world wide web</i>

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	14
<b>2</b>	<b>EDUCAÇÃO: seu desenrolar ao longo da sua linha no tempo</b> .....	19
<b>3</b>	<b>EDUCAÇÃO CORPORATIVA</b> .....	24
<b>3.1</b>	<b>Educação Corporativa e a articulação de conceitos interdisciplinares</b> .....	24
<b>3.2</b>	<b>Capital intelectual, gestão de pessoas e aprendizagem organizacional</b> .....	33
<b>3.3</b>	<b>Gestão do conhecimento</b> .....	35
<b>3.4</b>	<b>Educação continuada X educação corporativa</b> .....	38
<b>3.5</b>	<b>A educação corporativa e a qualificação de servidores</b> .....	42
3.5.1	Cenário da educação corporativa para qualificar colaboradores .....	42
3.5.2	Definições e princípios da Educação Corporativa na qualificação de servidores .....	43
<b>4</b>	<b>AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b> .....	47
<b>4.1</b>	<b>Educação a distância</b> .....	47
<b>4.2</b>	<b>Os meios e os fins da educação a distância no processo da educação corporativa</b> .....	49
<b>4.3</b>	<b>Instrumentos e/ou meios relacionados às tecnologias da informação e comunicação utilizadas pela educação corporativa via EaD</b> .....	53
4.3.1	Internet .....	54
4.3.2	Redes sociais .....	59
4.3.2.1	<i>WhatsApp</i> .....	60
4.3.2.2	<i>Facebook</i> .....	63
<b>5</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	65
<b>5.1</b>	<b>Tipo de pesquisa</b> .....	65
<b>5.2</b>	<b>Local da pesquisa</b> .....	66
<b>5.3</b>	<b>Participantes</b> .....	67
5.3.1	Critérios de inclusão e exclusão dos participantes .....	67
<b>5.4</b>	<b>Relevância social da pesquisa</b> .....	67
<b>5.5</b>	<b>Aspectos éticos da pesquisa</b> .....	68
<b>5.6</b>	<b>Comprometimento da pesquisadora</b> .....	68

<b>5.7</b>	<b>Instrumentos de coleta de dados</b> .....	<b>68</b>
5.7.1	Procedimentos de coleta de dados.....	69
5.7.2	Procedimentos de análise dos dados .....	72
<b>6</b>	<b>RESULTADOS, ANÁLISE E DISCUSSÕES</b> .....	<b>73</b>
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>109</b>
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>113</b>
	<b>APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA</b> .....	<b>121</b>
	<b>APÊNDICE B - PADRÃO DO QUESTIONÁRIO</b> .....	<b>122</b>
	<b>ANEXO A - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA</b> .....	<b>128</b>
	<b>ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b> .....	<b>133</b>
	<b>ANEXO C - PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PÓS- GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA</b> .....	<b>135</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade evoluiu em diversas fases, uma vez que a busca pelo conhecimento e pela informação são intrínsecas ao ser humano. Assim, no decorrer do processo de desenvolvimento da sociedade, a educação evoluiu a ponto de sair do modelo centralizado nas instituições acadêmicas para um modelo de educação a distância, em que o acesso ao conhecimento se encontra mais flexível e interativo, bem como o investimento na educação corporativa.

Nesse contexto, a Educação Corporativa passou a constituir-se como um fator importante no posicionamento das organizações em relação à profissionalização de seus funcionários, direcionando o processo educativo em consonância com a cultura organizacional, para obter capital intelectual compatível com as necessidades organizacionais, ocasionando, com isso, uma mudança de paradigma nessa área. “Tal consideração” possibilitou a realização de uma pesquisa que envolvesse a educação corporativa e a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como suporte nos seus processos de execução, com enfoque no Curso de Especialização *Latu Sensu* em Gestão Pública, na modalidade à distância, oferecido pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA) para seus funcionários.

“Treinar” funcionários para que eles adquiram qualificação já não basta nos dias de hoje, uma vez que o fundamental é desenvolver nos colaboradores o desejo de ter uma forma nova de pensar e agir e, assim sendo, incorporar nos seus objetivos e metas a utilização da educação a distância. Aderir a esse tipo de educação é importante àqueles que querem melhorar seus conhecimentos para tornarem-se aptos a desempenhar suas funções e se adaptarem e/ou se anteciparem às mudanças que, permanentemente, ocorrem nas organizações, resultantes da dinâmica do mercado de trabalho e dos negócios empresariais.

Assim, a organização busca seu desenvolvimento, sua rentabilidade e maior produtividade possível a partir da qualificação do seu profissional, fornecendo-lhe meios para se desenvolver, visto ser a educação um bem inalienável, principalmente para o mercado de trabalho.

A partir da década de 90, a valorização da questão da aprendizagem no mundo corporativo vem crescendo significativamente. As organizações não estão perdendo de vista o investimento em estruturar e reestruturar seus setores

educacionais internos, a fim de garantir a sua permanência no mercado globalizado e, para tanto, passaram a utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC como suporte para as suas iniciativas da Educação Corporativa, apropriando-se do modelo de Educação a Distância.

Com base em Martins (2004), as unidades de Educação Corporativa têm o espaço físico mais como um conceito do que uma realidade. As estratégias pedagógicas podem ocorrer por meio da educação presencial, a distância ou semipresencial.

A modalidade a distância proporciona aprendizado através de um ambiente virtual, bem como a utilização das TIC como aparato para a facilitação do aprendizado. Há instituições que atuam apenas em espaços virtuais, através da modalidade da Educação a Distância (EaD) – ou o *e-learning*<sup>1</sup> – aprendizado eletrônico –, propiciando maior flexibilidade do treinamento, uma vez que o aluno tem “mais liberdade para escolher o local e a hora para aprender, além de proporcionar a redução do custo” (BLOIS; MELCA, 2005, p. 32).

A atual sociedade encontra-se em um “novo paradigma tecnológico”, é o que argumenta Castells (2000). E ainda, segundo o autor, este se organiza em torno das tecnologias da informação e comunicação, que vêm causando profundas transformações sociais, econômicas, culturais e corporativas.

Reconhecendo a necessidade de desenvolvimento, qualificação e capacitação dos colaboradores das organizações e o processo de formação que vem se constituindo de forma institucionalizada como Educação Corporativa, esta viabilizada, na maioria das vezes, por meio da Educação a Distância, que se apropria das TIC como mecanismo de viabilização do processo ensino/aprendizagem. Entende-se, portanto, ser de suma importância aprofundar estudos que envolvam tais aspectos nas organizações, uma vez que elas vêm utilizando estruturas que não lhes são próprias, com a finalidade de desenvolvimento e qualificação de pessoal, visando seu posicionamento estratégico, tendência essa que está sendo acatada pela UFMA.

Desta forma, o Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), oferecido pela UFMA aos seus técnicos-administrativos, realizado no período de

---

<sup>1</sup> O termo “*e-learning*” vem de “*eletronic learning*” (aprendizado eletrônico) e é uma modalidade de ensino a distância oferecido totalmente pelo computador (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA, 2016).

20/07/2015 a 31/10/2016), teve como objetivo: “a qualificação de pessoal de nível superior visando ao exercício de atividades gerenciais” (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2014, p. 8).

Levando em conta os argumentos já apresentados, resta apresentar o problema desta pesquisa: de que maneira as TIC contribuíram na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA?

A partir do problema apresentado, formulou-se a seguinte hipótese: as TIC contribuíram para a Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA como forma de viabilizar o curso; de assegurar a intermediação entre o aluno, os professores e tutores e entre eles, colegas de “turma/polo”, mesmo que o domínio das TIC pelos alunos ainda precise ser melhorado, visto serem ferramentas facilitadoras no processo ensino aprendizagem.

Para um delineamento mais aprimorado, definiu-se como objetivo geral: investigar de que maneira as TIC contribuíram na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA.

E como objetivos específicos ou secundários foram definidos: Mapear os egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA; Identificar as TIC utilizadas pelos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA, no decorrer do referido Curso; Conhecer as contribuições das TIC na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA; Descrever as percepções dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA em relação à relevância das TIC para a Educação Corporativa.

A pesquisa foi realizada com os 30 (trinta) egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), realizado pela UFMA, no período de 20/07/2015 a 31/10/2016, a fim de qualificar os seus técnicos-administrativos a partir da visão de Educação Corporativa. A proposta da pesquisa envolve que se entenda a percepção dos egressos com relação à utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação ao longo do curso em foco e a relação desta utilização com o investimento em Educação Corporativa.

O interesse pessoal por este estudo ocorreu a partir da formação acadêmica da pesquisadora – ciências econômicas e administração, além dos seus

estudos no Mestrado em Cultura e Sociedade. Dessa forma, entendeu-se a importância de se realizar uma dissertação que perpassasse uma visão interdisciplinar, momento em que se propôs a inter-relacionar as Tecnologias da Informação e Comunicação com a Educação Corporativa.

Outro aspecto importante apresentado foi a relevância social da pesquisa, uma vez que foi aplicada na UFMA, junto aos egressos do Curso de Gestão Pública, vinculado a um programa da educação corporativa. Entende-se, portanto, que, a partir dos resultados analisados, foi possível apresentar sugestões de melhorias no processo de educação continuada dos funcionários, a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados para que, conseqüentemente, a sociedade receba um serviço de qualidade na área educacional.

No que diz respeito à relevância científica do presente trabalho, os seus resultados poderão ser socializados em congressos, simpósios, mesas-redondas, livros e artigos científicos, podendo a comunidade acadêmica ser beneficiada com os resultados apresentados, além do que serão disponibilizadas todas as informações decorrentes da pesquisa para a UFMA, que delas poderá fazer uso da forma que melhor lhe convier. Soma-se a tudo isto que, a partir da conclusão, ficará demonstrado o caminho para outras pesquisas.

A fundamentação teórica da presente dissertação se constitui de um caráter interdisciplinar, em que foram apropriados os conceitos da Administração, quando abordado o processo de desenvolvimento e qualificação de pessoal por meio da Educação Corporativa, além dos fundamentos das TIC.

A presente dissertação encontra-se dividida da seguinte forma: na **Introdução**, são apresentados, de forma clara, a relevância do tema, o problema, os objetivos e o mapeamento do trabalho; no Referencial Teórico são abordadas as seguintes temáticas:

**Educação: seu desenrolar ao longo do tempo** momento em que se mostra o desenvolvimento da educação até sua finalidade como suporte para as organizações passarem a investir na qualificação dos seus colaboradores, na perspectiva da educação continuada, como resultado dos programas da educação corporativa, na modalidade a distância.

**Educação Corporativa:** desenvolve-se a sua definição; mostra-se a articulação da Educação Corporativa e conceitos interdisciplinares; Capital intelectual e gestão de pessoas; Gestão do conhecimento; Educação Continuada X

Educação Corporativa; a Educação Corporativa e a Qualificação de Servidores e Definições e princípios da Educação Corporativa.

**As Tecnologias da Informação e Comunicação mediando a Educação a Distância (EaD):** trata-se de um espaço para falar do método de Educação a Distância, uma vez que esta modalidade foi utilizada no Curso de Especialização em Gestão Pública, objeto do presente estudo. Além disto, serão apresentados os meios e os fins da Educação a Distância no processo da Educação Corporativa. Discorrer-se-á, também, sobre a era digital; Internet; instrumentos relacionados às Novas Tecnologias da Informação e Comunicação utilizadas pela Educação Corporativa via EaD.

Na **Metodologia** apresentam-se os caminhos trilhados para a consecução da pesquisa, tais como: tipo de pesquisa; local da pesquisa; participantes; critério de inclusão e de exclusão dos participantes; riscos e benefícios da pesquisa aos participantes; critério para suspender e/ou encerrar a pesquisa; responsabilidades do pesquisador, da instituição (UFMA) e os impactos esperados.

Nos **Resultados, análise e discussões** apresentam-se os dados da pesquisa de campo, realizada com os egressos do Curso de Gestão Pública – EaD, promovido pela UFMA como forma de qualificar os seus colaboradores. Neste capítulo são apresentadas as respostas aos questionários e entrevistas aplicados aos egressos, bem como seu mapeamento por meio dos gráficos, o que representa as demonstrações das análises de todas as perguntas de forma individualizada e os cruzamentos entre as principais variáveis.

Por fim, nas **Considerações Finais**, estão os achados do estudo, levando-se em consideração o alcance dos objetivos pretendidos.

Espera-se que o presente trabalho contribua com a comunidade acadêmica, operacionalizando os conhecimentos aqui socializados.

## **2 EDUCAÇÃO:** seu desenrolar ao longo da sua linha no tempo

Mesmo sendo a educação corporativa e sua relação com a utilização das novas tecnologias da informação e comunicação o foco deste trabalho, entende-se como interessante abrir um espaço para discorrer, em linhas gerais, o desenrolar da educação ao longo da sua linha do tempo, para demonstrar que no decorrer do seu desenvolvimento, a educação sempre apresentou o objetivo de investir em mão de obra qualificada, até que se chegasse ao entendimento pelas organizações, quer privadas, quer públicas, da necessidade de implementar a educação corporativa.

Para que se apresentasse o desenvolvimento da educação, num primeiro momento, procurou-se uma forma de abordagem que se vinculasse de forma lógica com a presente dissertação, assim sendo procurar-se-á demonstrar nos marcos evolutivo a vinculação com a necessidade de qualificação pessoal e profissional. O primeiro período demarcado foi o período da Segunda República (1930 – 1936) até os dias de hoje, momento que se enfatiza a educação corporativa.

Nesse período entende-se como de suma importância evidenciar a Revolução de 30, até porque o Brasil nesse período desabrocha para a esfera da produção se adequando ao mundo capitalista, aspecto este que passa a ser considerada a acumulação de capital, permitindo que o Brasil passasse a investir, com maior propriedade no mercado interno e na produção industrial, momento em que foi sentida a necessidade de mão de obra especializada, exigindo que houvesse investimento na educação, visto que não se pode pensar em melhorar qualificação pessoal ou profissional sem que seja via investimento em educação, qualquer que seja a modalidade.

Um marco no período que se iniciou em 1930 foi a criação do Ministério da Educação e Saúde Pública e “em 1931, o governo provisório sanciona decretos organizando o ensino secundário e as universidades brasileiras ainda inexistentes. Estes Decretos ficaram conhecidos como Reforma Francisco Campos”. (CARVALHO, 2011, p. 2).

Ainda com relação às mudanças no cenário brasileiro, se pode citar Minozzi Júnior (2007, p. 2), que diz:

Com o início da industrialização, a composição social tornou-se mais complexa. Há uma pequena burguesia, uma camada média de intelectuais e o operariado nascente. A pressão de demanda por escolas, provocada pela pressão social, se acentua.

Para que se dê continuidade à evolução da educação, não se pode desvinculá-la de alguns fatos históricos. Para construí-la em uma lógica entende-se como oportuno fazer uma referência à Constituição de 1937, que se encontra afeta ao período do Estado Novo, 1937 a 1945. Cabe ressaltar neste período que a orientação político-pedagógica se faz clara para o mundo capitalista, passando a ficar explícita a necessidade de mão de obra qualificada para áreas diversas de produção, uma vez que “a nova Constituição enfatiza o ensino pré-vocacional e profissional” (BELLO, 2001, não paginado).

Ainda no citado Estado Novo aparecem no cenário brasileiro grandes corporações empresariais e industriais e o Estado passou a se constituir como um dos maiores empregadores. Fazendo um paralelo desta nova situação com a educação, percebe-se que o panorama se modifica e que a educação passa a se constituir em um pilar indispensável à realidade citada, o que é explicado com clareza por David et al. (2014, p. 194):

No Período do Estado Novo a economia brasileira desenvolveu-se em um contexto estatizante composta de grandes corporações empresariais e industriais e o Estado, então, tornou-se um dos empregadores essenciais. Portanto, em um país em que o setor educacional não estava constituído na prática, surgiu a necessidade de qualificação da mão de obra, para que a mesma atendesse ao que exigia a nova realidade em vigor. Havia então, neste contexto, uma urgência em definir como desenvolver a profissionalização da massa trabalhadora e que instituições promoveriam tal profissionalização. [...]. Em 1942, por iniciativa do Ministro Gustavo Capanema, são reformados alguns ramos do ensino. Estas Reformas receberam o nome de Leis Orgânicas do Ensino, e são compostas por Decretos-lei que criam o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI e valoriza o ensino profissionalizante.

Terminado o período do Estado Novo, entra-se no período da Nova República, de 1943 a 1963, momento que se instala uma nova Constituição, a de 1946, Constituição esta que se constitui em bases liberal e democrática.

Estabelecendo-se a relação da Constituição com a área educacional, enfatiza-se o que diz Lima (apud BELLO, 2010, p. 3): “[...] a Constituição de 1946, na área da Educação, determina a obrigatoriedade de se cumprir o ensino primário e dá competência à União para legislar sobre diretrizes e bases da educação nacional”. [...] . Além disso, vale ressaltar que “a nova Constituição fez voltar o preceito de que a educação é direito de todos”.

Com relação à interferência na educação, David et al. (2014, p. 195) dizem que em 1946 aflora a seguinte situação:

Em 1946 o então Ministro da Educação Raul Leitão da Cunha, que ocupou a pasta de 30 de outubro de 1945 a 31 de janeiro de 1946, regulamentou o

ensino primário e o ensino normal, além de criar o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), atendendo às mudanças exigidas pela sociedade.

Entende-se como relevante ressaltar que neste período passou-se a dar destaque à formação de mão-de-obra especializada, exigência do próprio mercado de trabalho em toda e qualquer área, quer na esfera privada como na pública.

Ainda tendo como propósito o foco na evolução da educação, não se pode deixar de fazer referência à regulamentação do Ensino Primário e o Ensino Normal, além de criação do Senac (BELLO, 2001). Ainda com base nas afirmações do referido autor, nessa mesma época e ainda tomando como base a Constituição de 1946, o Ministro Clemente Mariani, cria uma comissão com o objetivo de elaborar um anteprojeto de reforma geral da educação nacional, o que é corroborado na citação a seguir de Bello (2010, p. 6):

Baseado nas doutrinas emanadas pela Carta Magna de 1946, o Ministro Clemente Mariani, cria uma comissão com o objetivo de elaborar um anteprojeto de reforma geral da educação nacional. Esta comissão, presidida pelo educador Lourenço Filho, era organizada em três subcomissões: uma para o Ensino Primário, uma para o Ensino Médio e outra para o Ensino Superior. Em novembro de 1948 este anteprojeto foi encaminhado à Câmara Federal, dando início a uma luta ideológica em torno das propostas apresentadas. Num primeiro momento as discussões estavam voltadas às interpretações contraditórias das propostas constitucionais. Num momento posterior, após a apresentação de um substitutivo do Deputado Carlos Lacerda, as discussões mais marcantes relacionaram-se à questão da responsabilidade do Estado quanto à educação, inspirados nos educadores da velha geração de 1930, e a participação das instituições privadas de ensino.

Depois de 13 anos de acirradas discussões foi promulgada a Lei 4.024, em 20 de dezembro de 1961, sem a pujança do anteprojeto original, prevalecendo as reivindicações da Igreja Católica e dos donos de estabelecimentos particulares de ensino no confronto com os que defendiam o monopólio estatal para a oferta da educação aos brasileiros.

Autores como Bello (2010) e David et al. (2014) têm ideias similares quando defendem que a Lei de Diretrizes e Bases para a Educação Nacional (LDB) foi o fato importante nessa época, por outro lado muitas iniciativas marcaram o período na Nova República (1946 a 1963) como, talvez, o mais fértil da História da Educação no Brasil. Bello (2010, p. 6) ainda faz outras observações que merecem registro no presente trabalho:

Em 1950, em Salvador, no Estado da Bahia, Anísio Teixeira inaugura o Centro Popular de Educação (Centro Educacional Carneiro Ribeiro), dando início a sua ideia de *escola-classe* e *escola-parque*; em 1952, em Fortaleza, Estado do Ceará, o educador Lauro de Oliveira Lima inicia uma didática baseada nas teorias científicas de Jean Piaget: o Método Psicogenético; em 1953 a educação passa a ser administrada por um Ministério próprio: o Ministério da Educação e Cultura; em 1961 tem início uma campanha de alfabetização, cuja didática, criada pelo pernambucano Paulo Freire, propunha alfabetizar em 40 horas adultos analfabetos; em 1962 é criado o

Conselho Federal de Educação, que substituiu o Conselho Nacional de Educação e os Conselhos Estaduais de Educação e, ainda em 1962 é criado o Plano Nacional de Educação e o Programa Nacional de Alfabetização, pelo Ministério da Educação e Cultura, inspirado no Método Paulo Freire.

Outro dado importante sobre a LDB, a ser mencionado, é o relatado por Lima (1969, p. 58):

Os debates sobre a LDB estenderam-se por treze anos e depois desse tempo decorrido foi sancionada a Lei nº 4.024 de 20 de dezembro de 1961, durante o governo João Goulart. A aprovação da LDB de 1961 representou um avanço para a educação, já que a legislação anterior era centralizadora e não deixava nada sob a competência dos estados e municípios.

Chega-se a 1964 e um golpe militar é dado no Brasil. O Regime Militar é considerado pelo período entre 1964 a 1985<sup>2</sup>. E a educação brasileira também sofre um golpe e “são abortadas todas as iniciativas de se revolucionar a educação brasileira, sob o pretexto de que as propostas eram ‘comunizantes e subversivas’” (BELLO, 2001, não paginado).

Levando-se para o foco da educação, Cunha (2003, p. 153) expõe que no período a partir de 1964 “deu-se a grande expansão das universidades no Brasil”, o que uma vez pode ser demonstrado que a mão de obra qualificada para a ser uma exigência no Brasil e que a partir da profissionalização das pessoas entende-se como de suma importância o investimento na educação continuada, o que mais tarde passa a ser um dos pilares da educação corporativa.

Encerra-se a ditadura militar e vários são os aspectos que se modificam: os aspectos políticos, sociais, econômicos e educacionais. Com relação ao aspecto educacional deixa-se de fazer uma abordagem eminentemente pedagógica e abre-se um espaço para que ela assuma um caráter político. A discussão política passa a ser realizada a partir de discussões interdisciplinares, ou seja, passou a haver, segundo Bello (2001, não paginado): “a participação mais ativa de pensadores de outras áreas do conhecimento que passaram a falar de educação num sentido mais amplo do que as questões pertinentes à escola, à sala de aula, à didática”. Passaram a ser discutidos, também, assuntos relativos “à relação direta entre professor e estudante e à dinâmica escolar em si mesma”.

---

<sup>2</sup> O Regime Militar espelhou na educação o caráter antidemocrático de sua proposta ideológica de governo: professores foram presos e demitidos; universidades foram invadidas; estudantes foram presos e feridos, nos confrontos com a polícia, e alguns foram mortos; os estudantes foram calados e a União Nacional dos Estudantes proibida de funcionar; o Decreto-Lei nº 477 calou a boca de alunos e professores.

Na esfera educacional novas iniciativas são tomadas, como as explicitadas por Bello (2010, p. 8):

No bojo da nova Constituição (de 1988)<sup>3</sup>, um Projeto de Lei para uma nova LDB foi encaminhado à Câmara Federal, pelo Deputado Octávio Elísio, em 1988. No ano seguinte o Deputado Jorge Hage enviou à Câmara um substitutivo ao Projeto e, em 1992, o Senador Darcy Ribeiro apresenta um novo Projeto que acabou por ser aprovado em dezembro de 1996, oito anos após o encaminhamento do Deputado Octávio Elísio.

No fim do regime militar aparece um nome que não se pode deixar de dar ênfase, que foi o de Paulo Renato de Sousa Uma das primeiras medidas na sua gestão foi extinguir o Conselho Federal da Educação e criar o Conselho Nacional de Educação. Não foi apenas a mudança de nome. O Conselho Nacional de Educação passou a ser vinculado ao Ministério da Educação e Cultura, tornando-o menos burocrático e mais político.

Este mapeamento da educação ao longo do tempo tem como objetivo, no presente trabalho, de mostrar que em cada nova fase das propostas de modificação dos fundamentos da educação se percebe no bojo das mudanças a necessidade de investimento da educação continuada, ou seja, a educação dos indivíduos ao longo das suas vidas. Esta exigência fez com que as empresas, independente de tipo e porte, passassem a se preocupar e investir na educação corporativa.

---

<sup>3</sup> **Constituição de 1988, “Constituição Cidadã”**

**Características:** Nome do país – República Federativa do Brasil. Carta promulgada (feita legalmente). Reforma eleitoral (voto para analfabetos e para brasileiros de 16 e 17 anos). Terra com função social (base para uma futura reforma agrária?). Combate ao racismo (sua prática constitui crime inafiançável e imprescritível, sujeito à pena de reclusão). Garantia aos índios da posse de suas terras (a serem demarcadas). Novos direitos trabalhistas – redução da jornada semanal, seguro desemprego, férias remuneradas acrescidas de 1/3 do salário, os direitos trabalhistas aplicam-se aos trabalhadores urbanos e rurais e se estendem aos trabalhadores domésticos (BRASIL, 1988).

### **3 EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

Entende-se como fundamental deixar claro o que é educação corporativa para este trabalho. Segundo Meister (1999, p. 80), “é um conjunto de práticas educacionais contínuas com visão estratégica de negócios, que possibilitam maior entrosamento do capital intelectual de uma organização”.

A Educação Corporativa consiste em um projeto de formação desenvolvido pelas organizações, que tem como objetivo “institucionalizar uma cultura de aprendizagem contínua, proporcionando a aquisição de novas competências vinculadas às estratégias empresariais” (QUARTIERO; CERNY, 2005, p. 24).

Neste capítulo será desenvolvida a ideia sobre educação corporativa, com a apresentação da articulação entre ela e outros conceitos interdisciplinares como: o da própria educação corporativa; universidade corporativa; educação continuada; educação a distância. Logo após, desenvolve-se o seguinte subitem: os meios e os fins da Educação a Distância no processo da Educação Corporativa, quando se dará ênfase à utilização do modelo de educação a distância utilizado pela educação corporativa, o que sustentará o item contínuo que abordará a educação corporativa e a qualificação dos servidores.

Seguindo a lógica deste raciocínio, inicia-se demonstrando a interdisciplinaridade defendida neste trabalho.

#### **3.1 Educação Corporativa e a articulação de conceitos interdisciplinares**

Todo o trabalho aqui desenvolvido foi feito no sentido de analisar o investimento na Educação Corporativa realizada pela UFMA, no intuito de capacitar os seus funcionários. Assim sendo, se deve responder a três perguntas, com base em Eboli (2004): a) POR QUE FAZER? Aumentar a competitividade e o valor da empresa elevando o valor das pessoas. b) O QUE FAZER? Estimular e potencializar a inteligência empresarial. c) COMO FAZER? Instalar atitude de aprendizagem contínua em todos os níveis da empresa.

É perceptível que, nos dias atuais, as organizações passaram a encarar diuturnamente complexidades cada dia maiores nos seus ambientes de trabalho; em todas as suas relações humanas, tanto interpessoais quanto grupais; nas suas

modificações estruturais, tendo que passar de mecânicas para orgânicas e de estáticas, rígidas para flexíveis; bem como em todos os seus processos institucionais. Agregado a tudo isto, as organizações não podem mais se permitir ter apenas uma visão local, regional ou nacional. O mundo globalizou-se e as organizações se veem, hoje, frente a uma concorrência, às vezes, até desleal. Além disso, passaram a estar inseridas em um novo modelo de gestão, a do conhecimento.

O conceito de gestão do conhecimento parte da premissa de que “todo o conhecimento existente na empresa, na cabeça das pessoas, nas veias do processo e no coração dos departamentos, pertence também à organização”. (GESTÃO..., 2004, não paginado). Os colaboradores, por sua vez, não podem perder de vista que a educação continuada passou a ser exigência no mercado de trabalho contemporâneo, podendo passar a usufruir de todo o conhecimento que permeia a organização.

Vale ressaltar que essa dissertação se fundamenta teoricamente na interdisciplinaridade, em que foram apropriados os conceitos da Administração, quando abordado o processo de desenvolvimento e qualificação de pessoal por meio da Educação Corporativa; os fundamentos das TIC como meios de viabilização da Educação Aberta e a Distância. Para sistematizar os constructos teóricos pertinentes à proposta da dissertação como um todo, iniciou-se com a apresentação de um panorama da Educação Corporativa, para inter-relacioná-la com os outros conceitos pertinentes, sustentados no paradigma da aprendizagem ao longo da vida.

Drucker (1989, p. 47) fazia referências às transformações que seriam presenciadas pelas empresas e esclarecia que seriam caracterizadas “pelo deslocamento dos tradicionais fatores de produção (terra, capital, trabalho e matéria-prima) para o conhecimento como fator decisivo de produção e sustentabilidade”.

Enquanto Drucker (1989) discorre sobre as transformações que ocorreriam no mundo, Costa (2011) já salienta que, na era do conhecimento, a Educação Corporativa se fundamenta em um processo de instrumentalização de um agente capaz de interagir na sociedade, enquanto cidadãos críticos, conscientes, participativos e agregadores de resultado.

Na transformação proposta por Drucker (1989), a Educação Corporativa se insere no prisma de deslocamento do papel do trabalho, sendo capaz de

repensar o processo de humanização do ser, da empresa, da sociedade e do meio ambiente.

Nesse sentido, as organizações passam a ter o intuito de constituir-se como agentes proativos da transformação, tendo que conviver com uma concorrência desmedida, incluindo o dever de entender a necessidade de reconhecer as competências de seus colaboradores e da própria organização, momento em que se utilizaram do conceito de Educação Corporativa que se constitui, segundo Eboli (2004, p. 26, grifo nosso), como:

um sistema de formação de pessoas pautado por uma gestão de pessoas com base em **competências**, devendo 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** vinculado aos **propósitos, valores, objetivos e metas empresariais**.

Ainda com relação à Educação Corporativa, Mundim (2002, p. 63) a apresenta como:

[...] o conjunto de práticas educacionais planejadas para promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetiva e eficazmente na sua vida institucional. Os programas de Educação Corporativa destacam-se como um sistema de desenvolvimento de pessoas e talentos humanos, alinhado às estratégias de negócio de uma empresa, conferindo-lhe uma poderosa fonte de vantagem competitiva.

Desse modo, e a fim de consolidar o processo institucional de Educação Corporativa, “as organizações vislumbraram as Universidades Corporativas como um guarda-chuva estratégico, com a finalidade de desenvolvimento e educação de seus funcionários, fornecedores e comunidade” (MEISTER, 1999, p. 32).

Tal processo corrobora a transformação no que tange ao trabalho, constituindo-se como um processo de desenvolvimento pessoal e profissional, fundado na construção e desenvolvimento das competências necessárias ao aperfeiçoamento de atividades relevantes para a organização.

Com relação a esses aspectos, destaca-se o que diz Costa (2011, p. 31):

A metamorfose da organização do trabalho impõe uma formação profissional que estimule o trabalhador a refletir sobre as mudanças e as novas posturas requeridas [...]. As habilidades básicas (como ler, interpretar, calcular e elaborar raciocínios complexos), específicas (relacionadas à profissão em uma ou várias áreas afins) e de gestão (empreendimento, trabalho em equipe, autogestão) devem contribuir para um profissional competente e mais autônomo, eclético e versátil. Não basta o saber técnico relacionado a partes isoladas do processo; o que se exige é uma multiquificação, a ampliação das habilidades e a visão global do processo de gestão coletiva do trabalho em células de produção, tudo isso resultado de conhecimento.

Costa (2011), como se depreende, deixa clara a necessidade de novas competências, habilidades e posturas dos empregados no mundo corporativo, passando a se constituir em um novo perfil nas relações de trabalho.

Assim, as organizações assumem a Educação Corporativa, em uma dimensão consciente da autonomia das pessoas envolvidas no processo ensino/aprendizagem, fundamentado na modalidade a distância, sem excluir a interatividade resultante de cursos e programas disponibilizados em redes fechadas ou abertas pelas organizações, de forma direta, em parceria com outras instituições.

Esta perspectiva se constituiu como uma mudança cultural onde se reconheceu a Internet e as tecnologias digitais como elementos que fizeram emergir um novo paradigma social, descrito como sociedade da informação ou sociedade em rede, alicerçada no poder da informação (CASTELLS, 2003), sociedade do conhecimento (HARGREAVES, 2003) ou sociedade da aprendizagem (POZO, 2004).

As organizações reconheceram uma nova perspectiva de espaço, onde o fluxo de informações é intenso, em permanente mudança, e “onde o conhecimento é um recurso flexível, fluído, sempre em expansão e em mudança” (HARGREAVES, 2003, p. 33). As transformações caracterizam-se por um constructo coletivo, de necessidades, de instrumentos e de ferramentas que propiciam e estimulam que as pessoas possam adquirir novas competências, principalmente as que envolvem a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação.

Neste sentido, Teixeira (2002, p. 49) afirma que:

No aspecto global, a competitividade, a concorrência, a entrada de novas informações estão permitindo a penetração de novas tecnologias de aprendizagem. [...]. Com a aprendizagem baseada na tecnologia as empresas que possuem universidades corporativas estão desafiando os pressupostos de treinamento tradicional. [...]. Com o objetivo de disseminar o conhecimento, melhorando o desempenho do trabalho, as universidades corporativas passam a explorar os avanços da tecnologia, como: a aprendizagem multimídia, as tecnologias de aprendizagem cooperativa, a aprendizagem via Internet, aprendizagem via Web, Campus virtual [...]

Conforme se observa, os processos educacionais corporativos podem incorporar as tecnologias de apoio à Educação a Distância. Ao serem apropriados pelas organizações como meio de difusão dos processos de formação, passam a direcionar e a efetivar a qualificação e desenvolvimento de pessoal.

Com fins de mostrar aspectos de relevância relacionados com a EaD, cita-se Behar (2013, p. 44) que acentua que “a EAD tem a mediação didático-

pedagógica feita por meio das TIC e se caracteriza por uma separação de tempo e espaço entre seus participantes”. O autor ainda argumenta que:

As disciplinas podem exigir o uso de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), blogs, objetos de aprendizagem (OA), entre outros, que precisam ser conhecidos, ou no momento introdutório do curso ou quando deles se fizer uso durante o curso. A estrutura em termos de tutoria é de fundamental importância para a organização das atividades e para que o aluno retenha segurança quanto ao suporte que terá ao longo da formação.

[...]

Em termos pedagógicos, a interação poderá ser realizada por meio dos ambientes virtuais de aprendizagem e suas funcionalidades, a partir de comunicadores instantâneos, web conferências e videoconferências, entre outros. Esses ambientes podem ser acessados via web por qualquer dispositivo conectado à Internet, inclusive os de caráter móvel (*notebooks, tablets, celulares, etc.*). Portanto, os recursos digitais devem servir como apoio nas interações virtuais, a fim de possibilitar a construção e socialização do conhecimento. (BEHAR, 2013, p. 45).

Desse modo, no caso específico de Educação Corporativa, este processo se insere dentro da administração, em uma subárea voltada à gestão de pessoas, que tem como elemento de estudo, em espécie, a qualificação de pessoal, que busca atender as demandas e necessidades da organização que se prepararam para os processos de concorrência e mudança com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores.

Considerando todo este processo de difusão da EaD, como sustentação da Educação Corporativa, se consolida a ampliação do e-learning em virtude de sua agilidade, eficiência corporativa, direcionamento a expertises organizacionais voltados para o desenvolvimento de ferramentas e soluções baseadas nos cursos *in house*, ou seja, cursos fundamentalmente constituídos pela ou para a empresa. Não se pode desconsiderar as inúmeras definições de educação a distância encontradas em tantas outras fontes, mas a que se apresenta a seguir é a mais pertinente para incluir num estudo onde o objeto é a educação corporativa: a de Moore e Kearsley (2013, p. 2) que destacam que a:

Educação a distância é o aprendizado planejado que, normalmente, ocorre em lugar diverso do professor e, como consequência requer técnicas especiais de planejamento de curso, técnicas instrucionais especiais, métodos especiais de comunicação, eletrônicos ou outros, bem como estrutura organizacional e administrativa específica.

Assim sendo, esse tipo de ensino pode assegurar, para as organizações, quer públicas, quer privadas as “competências para o século 21”, defendidas por Eboli (2004):

- a) Ter orientação ao cliente;
- b) Ter visão global;

- c) Ter visão de futuro;
- d) Elaborar projetos para alcançar objetivos;
- e) Ter liderança integradora;
- f) Ser portátil e aprender a qualquer hora em qualquer lugar;
- g) Estar conectado no mundo;
- h) Trabalhar em redes;
- i) Atuar de forma colaborativa e integradora;
- j) Incorporar o novo;
- k) Ser responsável pela formação de pessoas;
- l) Ter a atitude de aprender sempre;
- m) Educar para o mundo global;
- n) Cultivar a individualidade e respeitar a diversidade.

Limitando-se à contextualização preliminar do ambiente de estudo da Educação Corporativa, que assume papel formador e difusor de conhecimento para os colaboradores, esta dissertação visa, também, estudar de maneira mais ampla os processos adotados pela Educação Corporativa, reconhecendo as TIC utilizadas para a viabilização dos processos de educação e formação por elas realizadas.

Conforme já referido, as organizações, hoje, têm incluído no seu planejamento estratégico as ações referentes ao treinamento, desenvolvimento e educação das pessoas que se constituem como elementos vitais aos seus negócios e aos seus (*stakeholders*<sup>4</sup>), o que é tratado por Eboli (1999, p. 75) da seguinte maneira: “a educação continuada consiste em um processo de aperfeiçoamento e utilização de conhecimentos, visando melhorar a capacitação técnica e cultural do profissional, sendo, portanto, o principal objetivo da educação corporativa”.

A Educação Corporativa, neste caso, deixa de ser apenas uma tendência e passa a se constituir em uma prática efetiva nas organizações. Mundim (2002, p. 63) ressalta que a Educação Corporativa é o “conjunto de práticas educacionais

---

<sup>4</sup> O termo *stakeholder* foi criado pelo filósofo Robert Edward Freeman. Ele foi cunhado em 1963 em um memorando interno do Stanford Research Institute e se referia a “grupos que sem seu apoio a organização deixaria de existir”. Para Freeman, o termo *stakeholder* possui um sentido amplo e outro mais estrito. O primeiro faz referência a todo grupo ou indivíduo que influencia ou é influenciado pelo alcance dos objetivos da organização. E no sentido mais estrito, se refere a indivíduos ou grupos de que a organização depende para sobreviver. O objetivo subjacente que define tal agente *stakeholder* é ser aquele que entrega algum valor a uma pessoa ou organização, mesmo que não seja o único ou principal interessado no negócio (PORTAL ADMINISTRAÇÃO, 2014).

planejadas para promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetiva e eficazmente na sua vida institucional”.

As organizações vêm investindo na Educação Corporativa como um instrumento de formalização do processo de educação continuada, consistindo em uma estrutura de formação e desenvolvimento de talentos humanos na gestão dos negócios, promotora de uma gestão do conhecimento organizacional, por meio de processos de aprendizagem ativa e contínua (MEISTER, 1999).

Na atualidade, o foco em resultados passou a se constituir em uma das competências organizacionais, apresentando-se como a capacidade de alcançar objetivos e metas, o que passa a mobilizar pessoas no sentido de alcançarem os objetivos ligados às estratégias organizacionais, o que, a cada dia, motiva as empresas a investirem na Educação Corporativa, que se caracteriza pela implementação dos seguintes pressupostos, segundo Fleury e Oliveira Júnior (2001):

- a) Desenvolver as competências críticas em vez de habilidades;
- b) Privilegiar o aprendizado organizacional, fortalecendo a cultura corporativa, e não apenas o conhecimento do indivíduo;
- c) Concentrar-se nas necessidades dos negócios, tornando o escopo estratégico, e não focando exclusivamente nas necessidades individuais;
- d) Público interno e externo (clientes, fornecedores e comunidade), e não somente funcionários;
- e) Migrar do modelo “sala de aula” para múltiplas formas de aprendizagem;
- f) Criar sistemas efetivos de avaliação dos investimentos e resultados obtidos.

Na construção destes pressupostos, pode-se perceber a necessidade de migração de um modelo tradicional de compartilhamento e transmissão de conhecimentos para um sistema integrado que possibilite o alcance de resultados alinhados às necessidades estratégicas das organizações.

Assim, a Educação Corporativa deve promover o desenvolvimento das competências necessárias aos profissionais, consideradas fundamentais ao exercício de sua função e de forma a garantir os resultados organizacionais.

Neste sentido, Mundim (2002, p. 65) aborda a necessidade de se compreender a Educação Corporativa de maneira sistêmica, na forma de um programa que:

[...] deve não somente atender aos fatores externos de satisfação e relação ao processo de aprendizagem dentro da empresa, como também encontrar e adotar recursos organizacionais e educacionais capazes de não sufocar as forças motivacionais inerentes às próprias pessoas, mas sim incentivá-las.

A Educação Corporativa surge, portanto, como um sistema de aprendizado contínuo em que todos da organização aprendem a trabalhar com novos processos e novas soluções, permitindo, inclusive, que este processo extrapole os muros da empresa e se criem sistemas de aprendizagem que reúnam clientes, funcionários e cadeia de suprimentos em busca de um aperfeiçoamento constante (EBOLI, 1999).

Nesse sentido, a Educação Corporativa reconstrói as concepções de treinamento tradicional, permitindo compreensão do processo de aprendizagem não mais com início, meio e fim, mas com uma perspectiva de encorajamento do aluno a lutar, continuamente, pela aquisição de novas qualificações e competências, que lhe permitam ser o agente ativo e responsável de seu próprio aprendizado.

Importante se faz dizer quando surgiu a implementação da Educação Corporativa nos Estados Unidos e no Brasil.

A Educação corporativa surgiu nos Estados Unidos na década de 1950, quando empresas dispostas a obter a liderança do mercado, lançaram esse movimento para alcançar a vantagem competitiva (QUARTIERO; BIANCHETTI, 2005). Aqui, no Brasil, aparece no final do século XX, com a junção coordenada de gestão de pessoas e de gestão do conhecimento, como um trabalho em andamento, otimizando as estratégias organizacionais para o desenvolvimento educacional de seus colaboradores, fornecedores e clientes, com a ampliação das competências individuais e organizacionais de capacitação (MEISTER, 1999; EBOLI, 2004).

A interpretação da implementação, de acordo com Mundim e Ricardo (2004, p. 5), é que “[...] a empresa bem-sucedida deverá compreender como as pessoas trabalham e de que forma as tecnologias de comunicação e informação (TIC) poderão ajudá-las a desempenhar suas funções com mais eficácia”, pensamento este que forçou o investimento na educação corporativa, que também é definida por Silva (2002, p. 34) como:

[...] o conjunto de práticas educacionais planejadas para promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetiva e eficazmente na sua vida institucional. Os programas de educação corporativa destacam-se como um sistema de desenvolvimento de pessoas e talentos humanos, alinhado às estratégias de negócio de uma empresa, conferindo-lhe uma poderosa fonte de vantagem competitiva.

No sentido de consolidar o processo institucional de Educação Corporativa, as organizações vislumbraram o Ensino a Distância como um guarda-chuva estratégico, com a finalidade de desenvolvimento e educação de seus funcionários (MEISTER, 1999). Assim sendo, as tecnologias da informação e comunicação reduziram a percepção de espaço, exigindo que o homem passasse a se comunicar a distância da mesma forma que se comunica presencialmente, isto é, transformando relações tangíveis e emocionais em virtuais.

Tal processo corrobora a transformação no que tange ao trabalho, constituindo-se como um processo de desenvolvimento pessoal e profissional fundado na construção e desenvolvimento das competências necessárias ao aperfeiçoamento de atividades relevantes para a organização.

Levando-se em conta os pontos de vistas de Meister (1999), Eboli (2004), Mundim e Ricardo (2004) e Costa (2011), fica clara a necessidade de novas competências, habilidades e posturas dos empregados no mundo corporativo, passando a se constituir em um novo perfil nas relações de trabalho. Por outro lado, as organizações assumem a educação corporativa, em uma dimensão de consciência da autonomia das pessoas envolvidas no processo ensino/aprendizagem, fundamentado na modalidade a distância, sem excluir a “interatividade e multiinteratividade”, resultantes de cursos e programas disponibilizados em redes fechadas ou abertas pelas organizações, de forma direta, em parceria com outras instituições de caráter formador específico.

As transformações caracterizam-se por um constructo coletivo, de necessidades, de instrumentos e de ferramentas que propiciam e estimulam que as pessoas possam adquirir novas competências, principalmente as que envolvem a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação. Neste sentido, Teixeira (2002, p. 49) afirma que:

No aspecto global, a competitividade, a concorrência, a entrada de novas informações estão permitindo a penetração de novas tecnologias de aprendizagem. [...] Com a aprendizagem baseada na tecnologia as empresas que possuem universidades corporativas estão desafiando os pressupostos de treinamento tradicional. [...] Com o objetivo de disseminar o conhecimento, melhorando o desempenho do trabalho, as universidades

corporativas passam a explorar os avanços da tecnologia, como: a aprendizagem multimídia, as tecnologias de aprendizagem cooperativa, a aprendizagem via Internet, aprendizagem via Web, Campus virtual [...].

Quando uma organização, seja ela pública ou privada, se propõe a criar um programa de educação corporativa, sua intenção é mudar os padrões de treinamento. Como qualquer mudança, isso gera entusiasmo, mas também resistências. As dificuldades podem surgir interna ou externamente. Podem ser de natureza financeira, ou relacionadas às pessoas envolvidas no projeto, como apresentadas a seguir: Os funcionários e dirigentes não se envolvem no projeto; Ausência de estratégia definida; Relacionamento com as instituições tradicionais de ensino; Sustentabilidade financeira; Ausência de sistemas de avaliação do capital intelectual (LAGE; CRUZ; OLIVEIRA, 2007).

Seguindo o pensamento de Teixeira (2002), fica claro que os processos educacionais corporativos podem incorporar as tecnologias e instrumentos de apoio do Ensino a Distância, ao serem apropriados pelas organizações como meio de difusão dos processos de formação, passam a direcionar e efetivar a qualificação e desenvolvimento de pessoal, a partir das necessidades da própria organização.

Tanto os programas de treinamento, quanto os processos educacionais corporativos se inserem dentro da administração, em uma subárea voltada à gestão de pessoas, que tem como elemento de estudo, em espécie, a qualificação de pessoal, por buscar atender as demandas e necessidades da organização que se prepararam para os processos de concorrência e mudança com o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, o que se denomina “capital intelectual”.

### **3.2 Capital intelectual, gestão de pessoas e aprendizagem organizacional**

Cada vez mais se torna inegável que o principal patrimônio de uma empresa e o que gera, inclusive, vantagem competitiva é o “talento das pessoas”, logo, o conhecimento que as pessoas possuem sobre todo o ambiente organizacional é que assegura o grande diferencial frente à concorrência. Sempre que se fala em “capital intelectual”, “inteligência competitiva” ou “gestão do conhecimento”, acaba-se discutindo o papel dos recursos humanos nas organizações. Isto se dá pelo fato de ser a gerência de recursos humanos a grande responsável por reunir, organizar e difundir o conhecimento por toda a organização:

De forma geral, a gestão do conhecimento é entendida como um processo intrinsecamente ligado ao conceito de capital humano: deve ser vista como um instrumento que possibilite identificar, mapear, medir, gerenciar e, principalmente, explicitar estes ativos intangíveis – talento, criatividade, intuição, capacidade de análise e contextualização – que existem na cabeça das pessoas e que gera riqueza para as organizações. (KAHNEMAN, 2012, não paginado).

Drucker (1994) já se referia, com muita ênfase, sobre a importância do “trabalhador intelectual”, o que ele mesmo já chamava, também, de “trabalhador do conhecimento” para as organizações contemporâneas, pois estes, diante de um mercado em que é exigido, cada dia mais, produtos e serviços “customizados”, passam a se constituir a base das vantagens competitivas.

Esse “trabalhador intelectual” ou “trabalhador do conhecimento” não nasceu solto no tempo e no espaço, ele é resultante da chamada sociedade do conhecimento que, por sua vez:

[...] tem bases sólidas em várias abordagens distintas e complementares. São diversos focos de estudo – ciências econômicas, administração geral, aplicações de informática, gestão da inovação, organização do trabalho, engenharia da produção, psicologia, educação etc. – cujas conclusões se pressupõem, se complementam e, às vezes, se contrapõem. (KRUGLIANSKAS; TERRA, 2003, p. 54).

Teixeira Filho (2000) acredita que, com o crescimento da importância da gestão do conhecimento, as empresas começam a se preocupar com o que elas próprias sabem, e/ou o que devem saber, bem como o que a concorrência sabe. De certo que esta nova visão passa a ser cada vez mais importante para identificar e monitorar o impacto e a consistência do conhecimento dentro das empresas, tornando-se fundamental criar condições e apoiar o desenvolvimento e a comunicação desse conhecimento.

Levando-se em conta, ainda, a comunicação do conhecimento no âmbito organizacional, Davenport e Prusak (1998) afirmam que as pessoas transferem conhecimento das informações adquiridas de diversas formas: por comparação, pela experimentação, por conexão com outros conhecimentos e por meio de outras pessoas. As atividades de criação e transmissão de conhecimento só têm lugar com e entre os seres humanos. O conhecimento é transmitido por pessoas e para as pessoas, através de meios estruturados como: vídeos, livros, documentos, Internet, intranet etc. Além disso, as pessoas obtêm conhecimentos daqueles que já o têm, através de aprendizado interpessoal, compartilhamento de experiências e ideias, cabendo à organização provê-las em um ambiente que estimule e favoreça este processo.

As pessoas têm usado conhecimento nas organizações há muito tempo, pelo menos implicitamente é o que assegura Teixeira Filho (2000), pois o conhecimento da empresa, da competição, dos processos, do ramo de negócio, enfim, tem estado por trás de milhões de decisões estratégicas e operacionais, ao longo dos anos. No entanto, há um consenso de que o conhecimento é um recurso que precisa ser gerenciado por ser relativamente recente. Hoje há uma ênfase maior sobre a gestão do conhecimento e a empresa começa a rever a própria empresa, suas estratégias, sua estrutura e sua cultura. Ainda se pode citar Nonaka e Takeuchi (2008, p. 71) com relação ao conhecimento organizacional: “O papel da organização no processo de criação do conhecimento organizacional é promover o contexto apropriado para facilitar as atividades de grupo, assim como a criação e o acúmulo de conhecimento em nível individual”.

Tudo isso ocorre dentro de um ambiente altamente competitivo, onde as empresas tendem a se diferenciar pela forma como conseguem implementar e usar o conhecimento, sendo tais aspectos a essência da gestão do conhecimento.

### 3.3 Gestão do conhecimento

O conceito da gestão do conhecimento é destacado como sendo “uma coleção de processos que governa a criação, disseminação e utilização do conhecimento para atingir plenamente os objetivos da organização” (TEIXEIRA FILHO, 2000, p. 28). Por sua vez, Davenport (*apud* TEIXEIRA FILHO, 2000, p. 23) acredita que: “A gestão do conhecimento é uma área nova de confluência entre Tecnologia da Informação e Administração, um novo campo entre estratégia, a cultura e os sistemas de informação de uma organização”.

Ainda com relação a tais constructos teóricos, Costa (2011, p. 14) defende que “o conhecimento é um processo que prevê a condição de reelaborar o que vem como um ‘dado’, possibilitando que não sejamos meros reprodutores”.

Referindo-se mais especificamente à Gestão do Conhecimento, Costa (2005, p. 32) diz que esta é:

[...] a prática de agregar valor à informação e de distribuí-la, sendo um conjunto de processos que visa colaborar para a criação, captura e compartilhamento do conhecimento *tácito* e *implícito* entre as pessoas de uma organização, tendo como objetivo a criação de ferramentas que auxiliem na disseminação destes conhecimentos dentro desta organização.

Vale ressaltar outros aspectos importantes relacionados à gestão do conhecimento. Segundo Costa (2005, p. 52, grifo nosso) é relevante citar:

Sabemos que o conhecimento é um recurso intangível, que reside essencialmente nas mentes das pessoas. Para entender melhor a gestão do conhecimento, o ideal seria entender o conceito de conhecimento e suas características, que seriam explícito, implícito e tácito.

**O conhecimento explícito** é todo o conhecimento que reside fora da mente humana. Seria o conhecimento documentado e contido em informações não-estruturadas. **O conhecimento implícito** é o conhecimento que pode se tornar explícito a qualquer momento, e que reside na mente humana, mas pode ser transferido para o papel ou para outra mente a partir da comunicação. Já o **conhecimento tácito** é o conhecimento que não está escrito e nem pode ser traduzido em palavras. Exemplo disso seria um bom jogador de futebol, onde desempenha bem a sua função, mas não sabe passar para outra pessoa a forma como joga bem.

Ainda com relação ao conhecimento tácito e explícito, Nonaka e Takeuchi (1997, p. 70) defendem que “eles não são entidades separadas e sim complementares”. Assim, partindo do pressuposto de que o conhecimento é criado por meio da interação entre conhecimento tácito e explícito, propuseram quatro modos diferentes de conversão do conhecimento, a saber:

Socialização: do conhecimento tácito em conhecimento tácito;  
 externalização: do conhecimento tácito em conhecimento explícito;  
 combinação: do conhecimento explícito em conhecimento explícito; e,  
 internalização: do conhecimento explícito em conhecimento tácito.  
 (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 70).

Entende-se, portanto, que a gestão do conhecimento é primordial para compilar os diversos conhecimentos existentes dentro da organização, a partir dos conceitos supracitados, transformando em práticas cotidianas que redundem em resultados efetivos.

A criação do conhecimento não deve ser entendida como um simples processo de armazenamento de dados e informações, mas como:

[...] um processo que amplia organizacionalmente o conhecimento criado pelos indivíduos, cristalizando-o como parte da rede de conhecimento da organização. Esse processo ocorre dentro de uma comunidade de interação em expansão, que atravessa níveis de fronteiras interorganizacionais.  
 (NONAKA; TAKEUCHI, 1997, p. 207).

Nesse contexto o termo “gestão do conhecimento” possui nomenclaturas tais como: capital intelectual, inteligência competitiva, entre outros. Vale ressaltar que o interesse pelo conhecimento nas empresas (ou capital intelectual) começou com a constatação de que o valor de mercado de diversas empresas (Lotus, Microsoft, Apple, Amazon.com, Yahoo, Nike, Benneton, Americana On Line) é muito maior do que o valor do seu patrimônio físico, como Instalações, equipamentos, etc.) (EDVINSSON; MALONE, 1998). O valor total das ações dessas empresas incorpora

“intangíveis”, tais como: o valor da marca, as patentes, a capacidade de inovação, as suas relações com os clientes, bem como o talento dos funcionários, entre outros fatores, o que dá base para a defesa mais ferrenha do investimento na educação corporativa.

Ao estudarem o êxito das empresas japonesas na competição mundial, Nonaka e Takeushi (1997, p. 60) verificaram que este é devido à sua capacidade e especialização na “criação do conhecimento organizacional”, que se refere à capacidade de uma empresa criar novo conhecimento, difundi-lo na organização como um todo e incorporá-lo a produtos, serviços, sistemas e processos. Essas empresas tornaram-se especialistas em inovação contínua e, por isso, estão competindo de forma “agressiva” no mercado globalizado.

De igual modo não se pode contestar que elas tornaram mais constantes e velozes as mudanças na economia global, vindo a comprovar o princípio da existência de uma aceleração histórica. A globalização, em especial, acentuou a necessidade de países e organizações buscarem formas mais criativas e alternativas várias para competir.

Desse modo, observa-se que a contextualização preliminar do ambiente de estudo referente à educação corporativa assume um papel formador e difusor de conhecimento para os colaboradores. Neste trabalho busca-se, portanto, estudar de maneira mais ampla os processos utilizados por esse tipo de educação, reconhecendo as TIC utilizadas para a viabilização dos cursos, a exemplo do de Gestão Pública, objeto de estudo da presente dissertação, o que demonstra como as instituições estão investindo na educação corporativa, se utilizando da educação a distância, o que é defendido por Behar (2009, p. 15), quando assegura:

Durante a última década, as instituições brasileiras vêm passando por um processo de mudança muito significativo, com destaque para a educação a distância (EAD) no processo educacional. Pode-se dizer que o atual momento é de transformação, no qual os paradigmas presentes na sociedade já não estão dando mais conta das relações, das necessidades e desafios sociais. Está se rompendo com a ideia de sociedade centrada no trabalho para a que dá valor a educação, dentro de uma nova totalidade, denominada em muitos contextos de Sociedade da Informação, ou ainda, em Rede. Com isso, está ocorrendo uma passagem da sociedade da Informação, que privilegia a cultura do ensino, para uma Sociedade em Rede, que dá ênfase à cultura da aprendizagem, convergindo para a construção de um novo modelo educativo, à distância.

Entende-se, no entanto, que, para sistematizar os constructos teóricos pertinentes à proposta da presente dissertação, é importante saber como se dá a relação da Educação Continuada com a Educação Corporativa.

### 3.4 Educação continuada X educação corporativa

As organizações têm assumido uma atuação no que diz respeito ao treinamento, desenvolvimento e educação das pessoas que se constituem como elementos estratégicos aos seus negócios (*stakeholders*) e, para tanto, existe a necessidade premente da educação continuada.

A valorização da questão da aprendizagem no meio organizacional vem crescendo significativamente nos últimos anos. Assim, a cada dia, mais empresas começam a estruturar ou reestruturar seus setores educacionais, a fim de garantir sua própria sobrevivência em um futuro não muito distante. Temas como o capital intelectual, organizações de aprendizagem, educação corporativa e universidades corporativas têm sido a pauta de muitas reuniões, assuntos de muitos livros e artigos e, ainda, matéria-prima para palestras, debates e cursos, assuntos que estão implicitamente ligados à educação continuada.

Eboli (1999, p. 75) ressalta que “a educação continuada consiste em um processo de aperfeiçoamento e utilização de conhecimentos, visando melhorar a capacitação técnica e cultural do profissional, sendo, portanto, o principal objetivo da Educação Corporativa”.

A educação continuada, na visão de Mundim (2002, p. 63), é o “conjunto de práticas educacionais planejadas para promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetiva e eficazmente na sua vida institucional de forma constante”.

Considerando os autores citados – Eboli (1999) e Mundim (2002) –, tem-se de defender que a educação continuada e a educação corporativa estão intimamente ligadas.

Associando-se o conhecimento empírico ao conhecimento teórico adquirido pelos funcionários de uma empresa, nos muitos casos oferecidos pelo setor de Treinamento e Desenvolvimento (T&D), exige-se, agora, muito mais do que isto. É fundamental para a organização que este funcionário tenha: a) habilidades de compreender o conhecimento transmitido no curso; b) contextualizá-lo na sua função dentro da empresa; c) executá-lo na prática; d) capacidade de criar soluções originais para os novos e constantes problemas que surgirão (SANTOS; CALVOSA, 2014).

Com relação às novas exigências que cabem aos funcionários, Santos e Calvosa (2014, p. 7) defendem que:

A mudança que vem ocorrendo nas empresas quanto a educação não está apenas nos nomes, métodos ou técnicas referentes ao antigo Treinamento & Desenvolvimento. O que ocorre é uma significativa mudança de paradigma na educação corporativa, em que não basta mais treinar funcionários para que eles adquiram mais qualificação, mas é preciso desenvolver, nestes funcionários, uma maneira totalmente nova de pensar e agir, para que eles possam estar permanentemente aptos a desempenharem suas funções e se adaptarem, ou melhor ainda, anteciparem as mudanças e dinâmica do mercado e dos negócios.

Desse modo, várias organizações vêm constituindo as suas Universidades Corporativas como um instrumento de formalização do processo de educação corporativa, resultando em “uma estrutura de formação e desenvolvimento de talentos humanos na gestão dos negócios, promotora de uma gestão do conhecimento organizacional, por meio de processos de aprendizagem ativa e contínua” (MEISTER, 1999, p. 247).

A educação continuada nas organizações caracteriza-se pela implementação dos seguintes pressupostos (FLEURY; OLIVEIRA JÚNIOR, 2001):

- a) Desenvolver as competências críticas em vez de habilidades;
- b) Privilegiar o aprendizado organizacional, fortalecendo a cultura corporativa, e não apenas o conhecimento do indivíduo;
- c) Concentrar-se nas necessidades dos negócios, tornando o escopo estratégico, e não focado exclusivamente nas necessidades individuais;
- d) Público interno e externo (clientes, fornecedores e comunidade), e não somente funcionários;
- e) Migrar do modelo “sala de aula” para múltiplas formas de aprendizagem;
- f) Criar sistemas efetivos de avaliação dos investimentos e resultados obtidos.

Na construção destes pressupostos, pode-se perceber a necessidade de migração de um modelo tradicional de compartilhamento e transmissão de conhecimentos para um sistema integrado que possibilite o alcance de resultados alinhados às necessidades estratégicas das organizações.

Assim, a Educação Corporativa, com vistas à educação continuada, deve promover o desenvolvimento das competências necessárias aos profissionais

considerados fundamentais ao exercício de sua função e de forma a garantir os resultados organizacionais.

Existe, hoje, uma tendência em defender a necessidade de se compreender a educação corporativa de maneira sistêmica, na forma de um programa que:

[...] deva não somente atender aos fatores externos de satisfação e relação ao processo de aprendizagem dentro da empresa, como também encontrar e adotar recursos organizacionais e educacionais capazes de não sufocar as forças motivacionais inerentes às próprias pessoas, mas sim incentivá-las. (MUNDIM, 2002, p. 65).

A educação corporativa surge como um sistema de aprendizado contínuo em que todos da organização aprendem a trabalhar com novos processos e novas soluções, permitindo, inclusive, que este processo extrapole os muros da empresa e se criem sistemas de aprendizagem que reúnam clientes, funcionários e cadeia de suprimentos em busca de um aperfeiçoamento constante (EBOLI, 1999).

Na dinâmica desse processo, a empresa busca seu desenvolvimento, sua rentabilidade e a maior produtividade possível de seu profissional, à medida que lhe fornece meios para se desenvolver, afinal a educação é um bem inalienável, principalmente para o mercado de trabalho nos dias de hoje.

Nos últimos anos, a valorização da questão da aprendizagem no mundo corporativo vem crescendo significativamente. As empresas não estão perdendo de vista o investimento em estruturar e reestruturar seus setores educacionais internos, a fim de garantir a sua permanência no mercado e, como não podia deixar de ser, passaram a utilizar a EaD como suporte para as suas iniciativas na educação corporativa.

A modalidade a distância proporciona um aprendizado através de um ambiente virtual, bem como a utilização das TIC como aparato para a “facilitação” do aprendizado. Há instituições que atuam apenas em espaços virtuais, através da modalidade da EaD – ou o *e-learning* – aprendizado eletrônico –, propiciando maior flexibilidade do treinamento, uma vez que o aluno tem “mais liberdade para escolher o local e a hora para aprender, [além de proporcionar] a redução do custo” (BLOIS; MELCA, 2005, p. 59). Existem instituições que contam com espaços físicos próprios, direcionados aos treinamentos dos seus funcionários, e, eventualmente, utilizam espaços acadêmicos ou hotéis.

As novas tecnologias educacionais tornaram-se um ganho para a infraestrutura educacional viabilizada pelas empresas. Através da EaD a

“qualificação dos funcionários é realizada em um tempo menor e com custos reduzidos, salientando que a economia de tempo pode chegar a 50%, e de custo a 60%, em relação aos cursos presenciais” (QUARTIERO; CERNY, 2005, p. 37). Através das ferramentas tecnológicas e das TIC, o trabalhador pode aprender por meio de videoconferências, de cursos ministrados pela *Internet* ou até mesmo pela *Intranet* da empresa. Nesse contexto, não existe mais a necessidade de o trabalhador ausentar-se para fazer a formação continuada, uma vez que o conhecimento “vai até ele”

Segundo Coll e Monero (apud BEHAR, 2013, p. 42),

O impacto das Novas tecnologias da Comunicação na educação é, na verdade, um aspecto particular de um fenômeno muito mais amplo, relacionado com o papel dessas tecnologias na sociedade atual. [...]. Está surgindo uma nova forma de organização econômica, social, política e cultural, [...] que comporta novas maneiras de trabalhar, de comunicar-se, de relacionar-se, de aprender, de pensar e, em suma, de viver.

Castells (2000) ainda argumenta que a atual sociedade se encontra em um “novo paradigma tecnológico”, organizado em torno das tecnologias da comunicação e informação que vêm causando profundas transformações sociais, econômicas e culturais.

Reconhecendo a necessidade de desenvolvimento, qualificação e capacitação dos colaboradores das organizações e o processo de formação que vem se constituindo de forma institucionalizada como Educação Corporativa, viabilizada, na maioria das vezes, por meio da educação a distância, que se apropriam das TIC como mecanismo de viabilização do processo ensino/aprendizagem, entende-se como de suma importância aprofundar estudos que envolvam tais aspectos nas organizações, uma vez que elas vêm se apropriando de estruturas que não lhes são próprias, com a finalidade de desenvolvimento e qualificação de pessoal, visando seu posicionamento estratégico.

A Educação Corporativa reconstrói as concepções de treinamento tradicional, permitindo uma compreensão do processo de aprendizagem não mais com início, meio e fim, mas com uma perspectiva de encorajamento do aluno a lutar, continuamente, pela aquisição de novas qualificações e competências, que lhe permitam ser o agente ativo e responsável de seu próprio aprendizado.

### 3.5 A educação corporativa e a qualificação de servidores

Este tópico trata das questões inerentes à Educação Corporativa realizada pelas organizações, sua importância no mundo globalizado, bem como pressupostos que regem tais ações nas instituições, que se constitui em um cenário bem específico para a qualificação de servidores.

#### 3.5.1 Cenário da educação corporativa para qualificar colaboradores

As organizações, no mundo globalizado de hoje, qualquer que seja o seu tipo ou porte, aliadas à imensa competição do mercado, necessitam desenvolver competências conceituais, gerenciais e operacionais, bem como habilidades executivas e táticas, relacionadas às suas estratégias de negócio, fazendo com que o investimento no seu quadro de colaboradores seja necessário, o que forma, atualmente, capital intelectual.

Com relação ao capital intelectual, Formiga (2003) afirma que ele pode ser explicado da seguinte forma: entende-se o capital intelectual como a soma do conhecimento de todas as pessoas que compõem uma empresa, já que passam a constituir seu ativo mais importante, e a gerência do ativo intelectual tornou-se, atualmente, a tarefa mais importante no âmbito de Recursos Humanos. Não basta valorizar a economia do conhecimento, mas sim saber o que fazer com ela, sendo esta a resposta esperada pelos gerentes, investidores e clientes. Trata-se do “empoderamento” de toda a cadeia de valor, agregada à atividade da organização ou do empreendimento.

Nesse sentido, o conhecimento é o fator mais importante da produção e do serviço, visto que se vive o período do poder do cérebro, onde é preciso medir o conhecimento empregado no trabalho que se executa. Logo, agregar valor à atividade intelectual ou ao processo produtivo de um bem ou serviço significa intensificar o domínio do saber. Bens e serviços precisam embutir mais e mais conhecimento, visto que a educação no mundo inteiro está passando por transformação drástica que exige diferenciação e exclusividade. Meister (1999, p. 207) apresenta os seguintes dados:

O aluno tradicional com idade entre 18 e 24 e que há vinte anos respondia por 80% do mercado de educação, hoje representa apenas 56% daqueles que buscam obter educação superior. O futuro pertence ao adulto

profissional, o qual estima-se que responda por 44% do mercado educacional, mas que deverá ser o segmento de maior crescimento do mercado de educação de nível superior do séc. XXI. As profundas transformações por que passa o cenário empresarial têm evidenciado a importância de as organizações aprenderem como fazer a gestão do conhecimento, tornando-se este um fator crucial e diferenciador para o sucesso.

Diante de tal necessidade, as empresas têm investido na formação continuada dos seus colaboradores através de canais que tenham a capacidade de reunir o conhecimento de maneira lógica e estruturada, permitindo sua disseminação do mesmo faz-se necessário, para o desenvolvimento do presente referencial teórico, a demonstração das definições e princípios da Educação Corporativa. Faz-se necessário, para o desenvolvimento do presente referencial teórico, a demonstração das definições e princípios da Educação Corporativa.

### 3.5.2 Definições e princípios da Educação Corporativa na qualificação de servidores

Há uma variedade na terminologia empregada em torno da ideia da educação continuada que se fundamenta numa interpretação da educação como um processo que deve prolongar-se durante a vida adulta, dentre as quais se destaca: “educação permanente”, “formação permanente”, “educação continuada”, “educação contínua”, “requalificação profissional” e “desenvolvimento profissional”, termos diferentes em torno de um mesmo núcleo de preocupação. Ainda com relação à educação continuada, Setubal (2010, p. 37) diz que:

A educação continuada faz parte de um sistema de educação por meio das quais os recursos humanos são aperfeiçoados para a vida e por meio dos mecanismos globais da cultura, de forma assistemática, e por meio da educação formal, não formal e informal, de forma sistemática. Os programas de Educação Corporativa destacam-se como um sistema de desenvolvimento de pessoas e talentos humanos alinhados às estratégias de negócio, que evidenciaram como poderosa fonte de vantagem competitiva.

O que Setubal (2010) enfatiza é que tais programas devem construir a ponte entre o desenvolvimento das pessoas e as estratégias de negócios da empresa, visando a uma vantagem competitiva, o que vem a ser reforçada pela Educação Corporativa.

A missão da Educação Corporativa deve consistir em formar e desenvolver os talentos humanos na gestão de negócios, promovendo a gestão do conhecimento organizacional por meio de um processo de aprendizagem ativa e

continuada. Para que isto seja feito com eficácia e sucesso, Meister (1999, p. 247) afirma que:

Tem-se mostrado fundamental a utilização de tecnologia de ponta acoplada a uma nova metodologia de trabalho, que permita a todos dentro da empresa não só utilizarem as informações disponíveis, mas também atuarem como fornecedores de novas informações, alimentando todo o sistema.

O desenvolvimento das competências críticas ao invés de somente habilidades se faz necessária em virtude de hoje ser exigido do profissional um perfil generalista, onde o aprendizado organizacional torna-se primordial. Não basta apenas um indivíduo ou pequenos grupos deterem este conhecimento, mas sim a concentração junto às necessidades e estratégias corporativas, atendendo clientes internos e externos. Para que isso ocorra, é necessária a migração de um modelo tradicional de compartilhar e transmitir o conhecimento para um sistema integrado, mais efetivo, a fim de possibilitar o alcance dos resultados esperados, o que deu fortalecimento à necessidade de investir na educação corporativa, além do que não se pode deixar de apresentar o pensamento de Valente, Mazzone e Baranauskas (2007, p. 49):

A capacitação hoje não pode ser mais vista como uma simples passagem de informação, de adestramento ou treinamento sobre como realizar tarefa, mas a preparação do trabalhador para entender conceitos envolvidos no seu trabalho, bem como tomar consciência de suas estratégias de aprendizagem e saber dominar os recursos da tecnologia digital para que possa continuar a aprender.

Com relação a esta nova forma de pensar das organizações, ou seja, o entendimento de que é de suma importância a Educação Corporativa para a qualificação dos servidores, Meister (1999, p. 247) constatou que as universidades corporativas com melhores práticas possuem uma declaração de missão semelhante, independentemente de seu porte, ramo de atividades ou país em que opera. Com refinamentos variáveis de linguagem, a missão da maioria das universidades corporativas é “atuar como parceira para que os funcionários consigam atingir um desempenho excepcional e a organização realize suas metas empresariais e seja reconhecida como um líder em seu mercado”.

Sendo assim, a Educação Corporativa deve existir para promover o desenvolvimento das competências necessárias ao profissional por serem consideradas fundamentais ao exercício de sua função e de forma a garantir os resultados esperados pela organização. O maior desafio é identificar as competências existentes em cada colaborador, bem como as que foram exigidas

para o desempenho de sua função e compilar de modo a integrar a experiência com o conhecimento a ser adquirido. Pode-se dizer que o objetivo principal é o de desenvolver as competências críticas em vez de habilidades. Neste sentido, afirma Mundim (2002, p. 650) que, um programa de Educação Corporativa,

Deve não somente atender aos fatores externos de satisfação em relação ao processo de aprendizagem dentro da empresa, como também encontrar e adotar recursos organizacionais e educacionais capazes de não sufocar as forças motivacionais inerentes às próprias pessoas, mas sim incentivá-las.

Os mais bem-sucedidos programas de Educação Corporativa contam com os líderes empresariais como corresponsáveis pela aprendizagem organizacional e algumas vezes investida no papel de treinadores e tutores de outros líderes. Mais ainda, os programas de sucesso assim o são por possuírem objetivos intimamente atrelados com a estratégia da empresa, de tal forma que passam a fazer parte integrante da própria estratégia. Apresentam resultados que podem ser mensurados e correlacionados com as competências essenciais diferenciadoras do sucesso ou do fracasso do negócio, daí o papel importante das universidades corporativas que, conforme Meister (1999, p. 247):

Constituem-se na evidência mais visível de que o modelo de Treinamento & Desenvolvimento (T&D) não atende mais ao enorme desafio de desenvolver e reter os talentos na quantidade e qualidade de que as empresas necessitam para competir eficazmente na era do conhecimento.

A proliferação da Educação Corporativa tem sido a resposta estratégica das empresas bem-sucedidas que estão competindo pelo futuro por meio do desenvolvimento contínuo de seus talentos internos e externos.

As empresas que estão aplicando os princípios inerentes à Educação Corporativa estão criando um sistema de aprendizagem contínua em que toda a organização aprende e trabalha com novos processos e novas soluções. O desafio é criar um ambiente de aprendizagem no qual todo funcionário e todo elemento do sistema comercial da empresa compreenda a importância da aprendizagem contínua vinculada a metas empresariais.

O investimento das organizações na Educação Corporativa aspira aos objetivos de aumentar a aptidão do funcionário para a aprendizagem, tentando incorporar em cada um deles o comprometimento e o acesso a uma aprendizagem permanente. Em essência, a universidade corporativa personifica a filosofia de aprendizagem da organização, um modo de pensar que tem como meta oferecer a

todos os níveis de funcionários o conhecimento, as qualificações e as competências necessárias para atingir os objetivos estratégicos da organização.

Ressalta-se que as organizações se apropriaram do Ensino a Distância para viabilizar a Educação Corporativa e os seus programas de educação e desenvolvimento de pessoal de forma continuada, o que aponta a necessidade de domínio na utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação.

## 4 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Vive-se, hoje, num processo de aceleração de mudanças cujos impactos causados impressionam de forma variada as mais diversas áreas do conhecimento humano, haja vista os que acontecem na administração, na educação e na Tecnologia da Informação e Comunicação. Com relação a esta última área do conhecimento, o fenômeno é definido por Senge (1990, p. 76) da seguinte forma:

Talvez pela primeira vez na história, a humanidade tenha a capacidade de criar muito mais informação do que o homem pode absorver, de gerar muito mais interdependência do que o homem pode administrar e de acelerar as mudanças com muito mais rapidez do que o homem pode acompanhar.

Discutem-se as tecnologias por vários prismas diferentes e deve-se admitir que elas têm auxiliado a administrar os processos informativos e comunicacionais.

Neste trabalho, enfatiza-se e se faz coro ao que o autor diz sobre as Tecnologias as quais podem ser entendidas como “um conjunto de recursos tecnológicos integrados entre si, através de hardware, software e telecomunicações, no que podemos definir como Tecnologias da Informação e Comunicação” (SENGE, 1990, p. 42), que nada mais são do que:

[...] equipamentos eletrônicos e softwares que auxiliam na coleta e armazenamento de informações em complexos bancos de dados e no seu tratamento através de interfaces que podem agrupar, classificar e filtrar as informações, proporcionando ao usuário ganhos exponenciais em sua produtividade ante o atual fluxo de dados a que somos diariamente bombardeados. (BEHAR, 2013, p. 62).

As tecnologias, portanto, se expandem a passos largos e popularizados, fazendo assim que melhore, em todos os aspectos, a sua utilização. Por sua vez, as instituições de ensino superior estão “atenadas” com o desenvolvimento das TIC e passaram a utilizá-las nos seus programas de treinamento, os quais não são mais realizados como outrora, visto que agora o investimento passou a ser na “Educação Corporativa”, realizada pela modalidade Educação a Distância.

### 4.1 Educação a distância

A Educação Corporativa aliou-se à EaD para viabilizar seus projetos relacionados às áreas de treinamento e desenvolvimento e, assim sendo, se faz necessário compreender em que perspectiva a EaD está sendo trabalhada nesta dissertação. A explicação de Christófaró (2014, p. 56) deixa claro que:

Pensar o ensino na atualidade envolve pensar na perspectiva de uma educação multifocal, em que novas tecnologias se transformaram em ferramentas cuja utilidade poderá ser de extrema importância para o aprendizado.

A EAD tem se caracterizado como uma nova modalidade de ensino em que as distâncias não mais existem. Esse pressuposto oferece amplas possibilidades ao ensino, uma vez que as ferramentas existentes nas plataformas possibilitam inserção nas fontes, lugares e espaços que outrora não seriam facilmente acessíveis em virtude das distâncias físicas.

No Brasil, a primeira definição legal é apresentada no Decreto nº 2.494/1998 que estabelece:

Educação a Distância é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, 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. (BRASIL, 1998, não paginado).

O Decreto 5.622, de 19.12.2005, que regulamenta o artigo 80 da LDB, também traz uma definição legal para EaD (BEHAR, 2009, p. 16):

A Educação a Distância é a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos.

Compreende-se, no entanto, que EaD é mais que o uso puro e simples de tecnologias, ela é um sistema de educação a distância que envolve diversos componentes, como aprendizagem, ensino, comunicação, *design* pedagógico e gerenciamento.

Para Behar (2013, p. 72) existem competências para que as pessoas tenham o domínio tecnológico em educação a distâncias, sendo elas: “letramento digital, cooperação, autonomia, organização, comunicação, presença social”., assim explicadas pela mesma autora:

**Letramento digital:** é a competência que é relacionada com a pesquisa, avaliação, reflexão e criticidade das informações disponíveis na internet, bem como o uso das ferramentas digitais.

**Cooperação:** é a competência que instiga formas de relacionamento interpessoal, por meio do trabalho em equipe em prol de um objetivo comum por meio das tecnologias digitais.

**Autonomia:** está associado ao ato de tomar decisões e ao uso das tecnologias para potencializar a aprendizagem.

**Organização:** estabelecida pela ordenação, estruturação e sistematização do tempo, materiais disponibilizados, informações e e trabalhos no virtual.

**Comunicação:** é associada, principalmente, à expressão escrita em tecnologia da comunicação síncrona e assíncrona, fundamentada na clareza, objetividade e relações interpessoais.

**Presença social:** envolvem as questões subjetivas ou as sensações do sujeito ao se perceber imerso na virtualidade.

A EaD ganha maior possibilidade de interação “síncronas” e “assíncronas” entre professores e alunos com o surgimento de Ambientes Virtuais de

Aprendizagem (AVA), viabilizados por meio da Internet, o que alguns estudiosos do assunto entendem como uma “crise paradigmática na Educação”. Mas, com relação a este aspecto, Behar (2009, p. 16) defende que:

Evidente que não é só devido a introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na Educação a distância (EaD) que está ocorrendo uma crise paradigmática na Educação, mas com ela fica mais evidente e clara a necessidade de realizar mudanças significativas nas práticas educacionais e, conseqüentemente, no modelo pedagógico. [...] A Educação a Distância vem ao encontro dessas necessidades, proporcionando que o conhecimento seja construído independente de tempo e espaço e entra em cena para “tentar” auxiliar a resolver alguns problemas da educação brasileira.

Importante destacar os aspectos conceituais e legais da Educação a Distância, mas vale discorrer, também, sobre a sua relação com a educação corporativa, enfatizando seus meios e seus fins.

#### **4.2 Os meios e os fins da educação a distância no processo da educação corporativa**

Em face da interdisciplinaridade da proposta para o presente estudo, entende-se como sendo importante apresentar o pensamento de Cherman e Bonini (2000), ao ressaltarem que, até antes da década de 90, os materiais dos cursos a distância restringiam-se aos impressos, aos programas de rádio e TV, principalmente por meio das rádios e TVs educativas, fato que se modifica com a incorporação da utilização da Internet, teleconferências, seminários on-line.

Como parâmetro para que sejam baseadas as análises sobre Educação a Distância apresenta-se a sua evolução, a partir de pensamento de Keegan (apud RABELLO, 2007), o qual divide a evolução da EaD em gerações, a saber:

1ª Geração: foi de 1850 a 1960, onde a Educação a Distância resumia-se em estudo por correspondência; o principal meio de comunicação eram materiais impressos, geralmente um guia de estudo, com tarefas ou outros exercícios enviados pelo correio.

2ª Geração: 1960 a 1985 – surgem as primeiras Universidades Abertas, utilizando, além do material impresso, transmissões por televisão, rádio e fitas de áudio e vídeo, com interação por telefone, satélite e TV a cabo.

3ª Geração: a partir de 1985..., baseada em redes de conferência por computador e estações de trabalho multimídia, bem como no uso massivo da

Telemática (áudio e videoconferência, Ambientes Virtuais de Aprendizagem - AVAS).

4ª Geração: aprendizagem Flexível, que se caracteriza por multimídia interativa online, acesso via Internet a recursos na *world wide web* (www), comunicação mediada por computador.

5ª Geração: aprendizagem Flexível, além de comunicação mediada por computadores usando sistemas de respostas automatizadas; acesso via portal do campus a processos e recursos.

Com relação à opção da utilização na modalidade EaD pela educação corporativa, Ricardo (2005, p. 34) defende que:

A educação corporativa, ao optar pela EAD como estratégia no planejamento organizacional, obtém mais algumas vantagens como: redução de custo com deslocamento e estadias desnecessárias de seus colaboradores; composição de seu próprio banco de conteúdos; desenvolvimento tecnológico; melhor performance mercadológica; colaboradores mais reflexivos e adaptados ao ambiente tecnológico da organização.

A EaD ganha maior possibilidade de interação síncronas e assíncronas entre professores e alunos com o surgimento de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), viabilizados por meio da Internet. As atividades síncronas são muito vantajosas, dando a noção do contato instantâneo; com ferramentas como o chat, os alunos podem integrar-se para discutir em grupos, onde o tutor pode participar ou limitar-se apenas aos elementos da turma (RICARDO, 2005).

Vale ressaltar que, para implantar um programa de educação a distância pela modalidade EaD, são necessários passos bem determinados e fundamentais para tal processo. Inicialmente se deve investigar e determinar a real necessidade e viabilidade do curso. Outro aspecto necessário é a composição de uma preparada e treinada equipe de produção, responsável pelo planejamento e seleção dos recursos tecnológicos.

Corroborando tais afirmativas, cita-se Ricardo (2005, p. 34) que defende:

Para implementação de um programa de EAD em uma Universidade e escolas corporativas, sugerimos, aqui, algumas ações: análise e diagnóstico da necessidade de um programa EAD na corporação; estudo da viabilidade técnica e orçamentária de implementação; adequação dos objetivos do projeto às diretrizes estratégicas da corporação; seleção de recursos humanos para composição de produção; divisão das tarefas da equipe de acordo com as competências e habilidades de cada um; capacitação da equipe de produção; planejamento das ações da equipe; escolha dos recursos tecnológicos a serem adotados.

A modalidade de Ensino a Distância introduz modificações bastante profundas no papel do professor e do aluno. O professor passa a ser um criador de conteúdo, orientador da aprendizagem, parceiro na construção do curso, bem como produtores, quando elaboram suas propostas de curso; conselheiros, quando acompanham os alunos; e parceiros, quando constroem, junto com os especialistas em tecnologia, abordagens inovadoras de aprendizagem. O papel do aluno também muda bastante. De uma atitude mais passiva – pois na forma tradicional de aprendizagem a iniciativa do ensino cabe ao professor – o aluno passa a ser o principal sujeito de sua própria aprendizagem. Isso exige, por parte do aluno, maior iniciativa, autonomia e disciplina, pois ele fará seu próprio horário de estudo, estabelecerá as condições em que irá estudar e, dentro de limites amplos, o ritmo desse estudo, adaptando-o a seu perfil e conveniência. Por outro lado, é exatamente esse aprendizado da gestão do tempo, espaço e calendário que propicia ao aluno melhor aproveitamento em seus estudos (E-LEARNING, 2016).

Nesse sentido, é relevante apresentar as características inerentes aos alunos envolvidos com a EaD: autodisciplina; flexibilidade de tempo; determinação de métodos de estudo (leitura, escrita, lógica do pensamento); ritmo de trabalho; alto nível de motivação; domínio das TIC; espírito de pesquisa; potencialidades cognitivas; uso adequado da comunicação (oral e escrita); espírito colaborativo.

Ainda no que se refere ao processo ensino/aprendizagem na Educação a Distância utilizada pela Educação Corporativa, Behar (2013, p. 44) afirma que “a EaD tem uma mediação didático-pedagógica feita por meio das TIC e se caracteriza por meio de uma separação de tempo e de espaço entre seus participantes”. Segundo Moore e Kearsley (2008 apud BEHAR, 2013, p. 47), isso determina a maneira como ocorrerão os vários processos envolvidos na modalidade. Ou seja, “a Educação a Distância possui especificidades que não permitem a transposição da prática pedagógica presencial para aquela realizada a distância”.

No caso de treinamento tradicional, o processo de aprendizagem é algo que tem começo e fim: depois de certa quantidade de treinamento, o serviço está completo, uma vez que o aluno se forma. As empresas na atualidade tem a seu favor o investimento na Educação Corporativa, aspecto este comentado por Meister (1999, p. 247): “a educação corporativa que encoraja a lutar continuamente para adquirir novas qualificações e competências durante toda a vida profissional e a responsabilizar-se pelo aprendizado dessas novas qualificações”, assegurando para

as organizações em que estão inseridas as necessárias “vantagens competitivas”, o que, para tanto, necessário se faz o domínio das Tecnologias da TIC.

Várias são as explicações dadas com relação à utilização das TIC pela educação corporativa, mas tantas outras são indagações sobre tal aspecto: até que ponto as novas tecnologias de comunicação atendem às demandas dos públicos das empresas, principalmente o interno<sup>5</sup>? Os colaboradores das empresas já utilizam de forma eficiente os meios digitais para transitar na educação corporativa, investindo na sua educação continuada?

Hoje se tem presenciado a mudança do desenho da educação universitária, inclusive quando as empresas adotam a educação corporativa para qualificar seus funcionários, visto que elas passaram a utilizar “modalidades híbridas, envolvendo atividades presenciais e virtuais (*blended learning*)” (REALLI; MILL, 2014, p. 71).

A grande mudança com as quais as instituições estão se defrontando é a forma com que elas estão se relacionando com os seus públicos estratégicos e o colaborador é um público fundante para a empresa, visto que ele é o principal segmento da organização que garante a satisfação do cliente e da comunidade. Nesse mundo de virtualização, existe uma grande quantidade de informações, das mais variadas origens, relacionadas à organização. Por outro lado, a instituição pode se apropriar dessas novas tecnologias para melhorar processos organizacionais, como o que envolve o setor de Recursos Humanos, no que tange a qualificar de forma permanente os empregados, passando as empresas a se utilizarem da Educação Corporativa, na forma de EaD.

É importante destacar que, devido a uma série de fatores que modificaram a visão de treinamento e qualificação de empregados nas organizações contemporâneas, os profissionais das áreas de administração e educação devem estar atentos para toda e qualquer modificação que possa ocorrerem seu ambiente interno e externo. Desse modo, eles devem acompanhar todas as transformações que vêm ocorrendo devido ao avanço tecnológico e à popularização da Internet. Mudanças essas que têm afetado o cotidiano e o modo de agir de todas as pessoas na nova era digital.

---

<sup>5</sup> Público interno - Na definição de Marchesi (2005), o público interno é formado pelos empregados. É o maior e mais consistente avalista da reputação da empresa, sendo, portanto, além de estratégico, prioritário em termos de reputação.

### 4.3 Instrumentos e/ou meios relacionados às tecnologias da informação e comunicação utilizadas pela educação corporativa via EaD

Antes de se apresentar os instrumentos ou meios relacionados às Tecnologias da Informação e Comunicação utilizadas pela Educação Corporativa via EaD, não se pode deixar de salientar que, para a sua utilização pelos atores do processo ensino/aprendizagem, devem ter conhecimentos e habilidades referentes à sua utilização, o que é explicado por Behar (2013, p. 56) da seguinte forma:

Atualmente, na educação a distância, o uso de tecnologias digitais é primordial. Para isso, o sujeito da EaD (professor, tutor, aluno e gestor) deve possuir competências relacionadas ao domínio tecnológico. [...] As Competências elencadas nesse domínio são as seguintes: - letramento digital, que se refere à criticidade da informação e o uso das tecnologias digitais; cooperação potencializada pela interação social que ocorre, principalmente em ambientes virtuais de aprendizagem (AVA); presença social no modo como o sujeito da EAD se percebe imerso na virtualidade; autonomia nas tomadas de decisões no AVA; organização do espaço e tempo; comunicação ou modos de se expressar por meio das tecnologias.

Nesse sentido, ao contextualizar tais habilidades com os saberes e fazeres relacionados à educação corporativa, via EaD, discorre-se sobre os vários meios que a Educação a Distância utiliza para sua consecução. Sobre isto afirmam Mendes e Seixas (2006, p. 12):

A educação a distância pode ser realizada por vários meios. Estes meios são denominados, por Fredric Michel Litto, 'sistemas de entrega'. Alguns exemplos destes sistemas de entrega são: os documentos impressos, o envio de conteúdo por correspondência, a transmissão via satélite de conteúdo, a educação via canal de TV aberta ou em canais privados e a teleconferência. No entanto, o mais recente destes sistemas de entrega de conteúdos e, sem dúvida, o mais eficiente, é o eletrônico aliado à tecnologia de rede de dados, mais especificamente a Internet. Por esta via, além de se poder oferecer transmissão convencional de dados (módulo *World Wide Web* e e-mail), pode-se também realizar vídeo conferência, comunicações de voz sobre IP e transmissões de arquivos – *File Transfer Protocol* (FTP).

Além das plataformas utilizadas no Ensino a Distância para sustentar a Educação Corporativa, entende-se como importante ressaltar que, no contexto do referido ensino, a utilização da Internet, onde se instalam os AVA, se faz necessária, pois sem a sua utilização não se implementa Educação Corporativa por meio da EaD.

Isso mostra que os AVA são formados por grupos com interesses em comum, sendo os interessados/alunos o centro do processo de aprendizagem, interagindo com as bases de conhecimento (professores, tutores e gestores) e

demais interessados/alunos, criando novos conhecimentos. Ressalta-se que os principais objetivos do AVA, segundo Barbosa (2005, p. 35), são:

- Apoiar, ampliar, enriquecer os espaços de convivência, privilegiando a atividade do sujeito na construção do conhecimento, a partir de propostas inter e transdisciplinares.
- Oportunizar um espaço de desenvolvimento-pesquisa-ação-capacitação de forma sistemática e sistêmica, vivenciando uma aprendizagem que implique rupturas paradigmáticas.
- Favorecer o acesso às tecnologias educacionais, aos vários agentes sociais (escolas, comunidades, movimentos sociais organizados), na perspectiva da construção do conhecimento e das competências sociais.

Todas estas ferramentas apresentadas por Mendes e Seixas (2006, p. 12), acima citadas, são denominadas tecnicamente, pelos autores, de serviços, além do que enfatizam: “Para que cada serviço funcione normalmente, exige-se também banda de rede, ou seja, uma conexão de rede suficientemente rápida para suportá-los”.

Ricardo (2005, p. 16) faz a seguinte consideração sobre as tecnologias utilizadas na educação corporativa:

É difícil desenhar as tecnologias do futuro, mas quaisquer que sejam, caminham na direção da integração, da instantaneidade, da comunicação audiovisual e interatividade. A Internet se transformará cada vez mais no meio de comunicação rápida de todos e com todos. [...]. Há, ainda, a mobilidade que a telefonia celular, pequena e onipresente nos propicia hoje. Integraremos o melhor da televisão digital (qualidade de interação), da internet (pesquisa e comunicação), da telefonia digital (flexibilidade, miniaturização e liberdade).

Seixas (2011) refere à operação dos serviços tecnológicos da seguinte maneira: É possível operar com todos os serviços com conexão mínima de 256 Kbytes (Kbps) por segundo), sendo recomendável conexões estáveis e com protocolos de qualidade/conexão para videoconferências. Ratifica-se, então, que, com todos os serviços disponíveis, a Internet está se tornando o meio mais comum a ser utilizado pela EaD.

#### 4.3.1 Internet

A internet mudou totalmente a comunicação das pessoas e a forma como elas trabalham. Historicamente os primeiros computadores foram criados com propósitos militares e não econômicos e eram tão grandes que ocupavam uma sala inteira, tanto que os primeiros computadores foram denominados Colossus, seguidos do *Electronic Numerical Integrator and Computer* (Eniac) e do *UNIVERSAL Automatic Computer* (Univac) (PINHO, 2000).

A primeira rede de computadores intitulada *Advanced Research Projects Agency Network* (Arpanet) foi construída entre a Universidade da Califórnia em Los Angeles, em *Stanford Research Institute*, Universidade de Utah e Universidade da Califórnia em Santa Bárbara, no dia 1º de dezembro de 1969 (COSTA, 1998).

O sistema utilizava a rede telefônica normalmente através do aluguel de circuitos, uma vez que seus idealizadores tinham o objetivo de criar um sistema de comunicação invulnerável a ataques nucleares, tornando a rede independente de centros de comando e controle.

Para expandi-la, segundo Costa (1998), foi decisiva a criação da interface gráfica *www* desenvolvida em 1989, pelos engenheiros Robert Cailliau e Tim Berners-Lee, interface esta que criou um sistema de documentos capaz de partilhar as informações disponíveis na internet, a saber: em 1993, era a interface essencial para o ambiente educacional e gráfico, sendo estável, fácil de instalar e de trabalhar com imagens simples em formato gráfico *bipmat*.

Os sites tinham quase sempre fundo cinza, imagens pequenas e poucos links, mas para os visionários como Lee e Anderssen, estava sendo vivenciado o início da internet como se conhece hoje (FERRARI, 2003).

Os documentos são transformados para o formato de hipermídia (reúnem vários tipos de mídia) e encontrados em forma de vídeos, sons, hipertextos e figuras, tornando acesso às informações de forma simples. De acordo com Silveira (2007) o termo também é conhecido como a segunda geração da Internet, e que a web 2.0 surgiu como uma tentativa de entender as regras para o sucesso dessa plataforma e construir aplicações para que elas se tornem melhores, baseando-se no princípio da construção coletiva, no incentivo do caráter colaborativo e na valorização da participação dos sujeitos. Porém, foi na década de 1990 que a Internet começou a se popularizar e passou a ser utilizada como um sistema mundial público de redes de computadores.

Nesse sentido, qualquer pessoa ou computador, previamente autorizado, passou a conectar-se com o mundo. Para Castells (2003, p. 33), “a popularização da internet ocorreu a partir de 1995, quando pessoas e empresas passaram a utilizá-la”. De acordo com Silveira (2007, p. 3),

[...] a participação do público na escrita do conteúdo presente na web, bem como a sua utilização na área educacional e corporativa, tomada como realidade possível e existente em diversos sites, advém de uma potencialização da interatividade na rede.

O que, segundo Silveira (2007), interfere na produção e edição de materiais produzidos nas organizações. “Como em muitas outras áreas da vida social contemporânea, os mercados e as tecnologias de informação são influencias maiores na mudança da forma educacional”. (GIDDENS, 2000, p. 51).

Ainda com relação à participação coletiva na construção de conteúdo, Lemos e Levy (2010) afirmam que os meios digitais diferenciam a qualidade da interatividade, visto que o usuário interage não somente com uma máquina, mas com o conteúdo a que tem acesso através dela. Podemos compreender a interatividade digital como um diálogo entre homens e máquinas (baseadas no princípio da microeletrônica), através de uma zona de contato chamada de interfaces textuais em tempo real. A tecnologia digital possibilita ao usuário interagir, não mais apenas com o objeto (a máquina ou a ferramenta), mas com a informação, isto é, com o conteúdo.

Para Torres (2009, p. 44), “a internet é uma rede de milhões de pessoas, de todas as classes sociais, que buscam informações, diversão e relacionamento e que comandam, interagem e interferem em toda e qualquer atividade ligada à sociedade e aos negócios”.

Ainda se faz importante citar o que afirma Recuero (2009, p. 24) quando ela defende que:

o advento da internet trouxe diversas mudanças para a sociedade. Entre essas mudanças, temos algumas fundamentais. A mais significativa é a possibilidade de expressão e socialização através das ferramentas de comunicação mediada pelo computador.

Castells (2003, p. 18) considera que a parte fundante da sociedade atual são as redes de comunicação digital, quando elas permitem que esta comunicação em rede ultrapasse fronteiras, sendo denominada de global. Esta globalização ou sociedade em rede “difunde-se através do poder integrado nas redes globais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia”.

Os tradicionais meios de comunicação também foram afetados, com a chegada da tecnologia. Hoje tanto os jornais impressos, como revistas, rádio e TV estão presentes no ambiente da web, disseminando vários conteúdos.

Desse modo, houve o crescimento geométrico do número de publicações online, redes sociais, *blogs*, *wikis*, *twitter* e outros, acompanhado da popularização da internet em larga escala. Para Dizard (2000, p. 23), “a nova mídia assumiu o principal desafio relacionado à descentralização da fonte de produção e distribuição

de conteúdo fornecendo serviços especializados a vários pequenos segmentos de público”. O padrão de individualismo em rede, decorrente das novas tecnologias, redesenhou critérios de sociabilidade no processo de comunicação, quando a interação e a segmentação passaram a integrar os novos processos comunicacionais e educacionais.

Diante desse contexto, as mudanças no campo da educação, decorrentes das novas tecnologias, possibilitaram ao estudante atual o controle do que ele consome. De acordo com Silveira (2007, p. 4), a web 2.0<sup>6</sup> faz parte das mudanças ocorridas na rede desde o início de sua existência. No campo da educação, consolida a ideia de que as publicações presentes na web não podem ser uma cópia ou simples transposição de conteúdos já existentes em mídias tradicionais, diferente daquilo que se tinha no início da web, páginas estáticas e sem possibilidade de intervenção do sujeito, pois a geração atual trabalha com a ideia de interagente e entende que um site pode criar uma comunidade e tornar-se uma plataforma de relacionamento entre seres humanos.

O suporte tecnológico ampliou as chances de articulação entre os indivíduos, com a nova possibilidade de escolher entre interesses particulares e ainda possibilitou o fluxo de multiconteúdos, fortalecendo os consumidores de informação sua capacidade de autonomia em relação aos meios. Oferecer ao usuário a possibilidade de produzir conteúdo na rede, conforme Silveira (2007), significa abrir-lhe a oportunidade de dialogar mais amplamente com outros interagentes, o que resulta em uma interação social, o que é defendida por Recuero (2009, p. 32) como:

A interação social, no âmbito do *ciberespaço*, pode dar-se de forma síncrona e assíncrona, segundo Reid (1991). Essa diferença remonta a diferença de construção temporal causada pela mediação, atuando na expectativa de resposta de uma mensagem. Uma comunicação síncrona é aquela que simula uma interação em tempo real. Desse modo os agentes envolvidos têm uma expectativa de resposta imediata ou quase imediata, estão ambos presentes (*on-line*, através da mediação do computador) no mesmo momento temporal. É o caso, por exemplo, dos canais de *chat*, ou mesmo de conversas no sistema de mensagens. Já o *e-mail*, ou o fórum, por exemplo, têm características mais assíncronas, pois a expectativa de resposta não é imediata.

---

<sup>6</sup> O conceito para o termo Web 2.0 foi criado por Tim O’Reilly, em 2003, o qual diz que Web 2.0 é “a mudança para uma internet como plataforma, e um entendimento das regras para obter sucesso nesta nova plataforma”. Segundo o conceito elaborado por O’Reilly, a regra fundamental da Web 2.0 é o aproveitamento da inteligência coletiva. “Com a Web democratizou-se a publicação online e o acesso à informação. Com o aparecimento das funcionalidades da Web 2.0, conceito proposto por Tim O’Reilly e o MediaLive International, a facilidade de publicação online e a facilidade de interação entre os cibernautas torna-se uma realidade.” (CARVALHO, 2008, p. 7).

A comunicação síncrona e assíncrona pode ser percebida na educação a distância, no AVA quando os alunos interagem entre eles, os tutores *on-line* e presencial, a coordenação do curso, secretaria e o tecnológico.

No que diz respeito à produção de conteúdo, ela está inserida em todas as áreas do conhecimento. Para Machado (2000, p. 22), “desde a pesquisa e apuração até a circulação dos conteúdos estão circunscritas às fronteiras do *ciberespaço*”. As crianças são bem informadas, mas não têm o hábito de ler um jornal. Uma gama demasiada de informações faz com que as pessoas tenham mais fonte de consultas, ficando bem informadas. Já os professores e alunos ganharam com a chegada dos computadores conectados à internet, para realizar pesquisas, entrevistas e apropriação de dados e informações. Para Palácios (2003, p. 20),

[...] a rapidez do acesso combina com a facilidade de produção e de disponibilização, propiciada pela digitalização da informação e pelas tecnologias telemáticas, permitindo uma extrema agilidade de atualização do material nos cursos *on-line* veiculados na web.

Nesse sentido, a velocidade e a mobilidade proporcionadas pela web possibilitaram ao docente e discente maior capacidade de produção e publicação, oferecendo o acesso em nível global a diferentes tipos de conhecimento em tempo real.

No contexto de convergência midiática, o impacto das tecnologias digitais, além de transformar positivamente a educação, contribuiu com a educação continuada dos colaboradores de todas e quaisquer organizações, para que possam atuar com ética e responsabilidade dentro de uma sociedade democrática cada vez mais participativa, além do que deve haver a criação de ambientes virtuais que favoreçam o processo de estudo dos alunos, o que é explicado no próprio Projeto Pedagógico do Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Federal do Maranhão (2014, p. 54), realizado pela UFMA para os funcionários já graduados.

Na EaD, presencialidade ganha sentido de ‘estar juntos’, mesmo estando a distância. Isso é possível, graças também às Novas Tecnologias da Comunicação e à criação dos ambientes virtuais de aprendizagem que, a cada ano que passa, vão se desenvolvendo e propiciando interatividade, o diálogo entre os sujeitos da ação educativa, mesmo estando em espaços e momentos diferentes. Por isso, deve-se fazer opção por uma plataforma que possibilite aos professores, orientadores e alunos o encontro, o diálogo, as trocas de saberes, a produção coletiva e colaborativa.

Todos os instrumentos aqui apresentados fazem parte do construto para a realização da Educação a Distância, modelo do qual a UFMA se apropriou para investir na sua Educação Corporativa, porém, quando da realização do Curso em Gestão Pública (EaD), os alunos, professores e tutores utilizaram outros artifícios comunicacionais de caráter virtual para facilitar a troca de informações, que foram as redes sociais.

### 4.3.2 Redes sociais

As redes sociais tornam-se uma nova forma de se comunicar, em que a cada dia mais são ressaltadas nas relações interpessoais, intergrupais e organizacionais, onde as pessoas se comunicam com o seu vasto número de “amigos” e diversas comunidades e/ou grupos, constituindo-se, assim, em sites de relacionamentos. Teles (2011, p. 82) define redes sociais como:

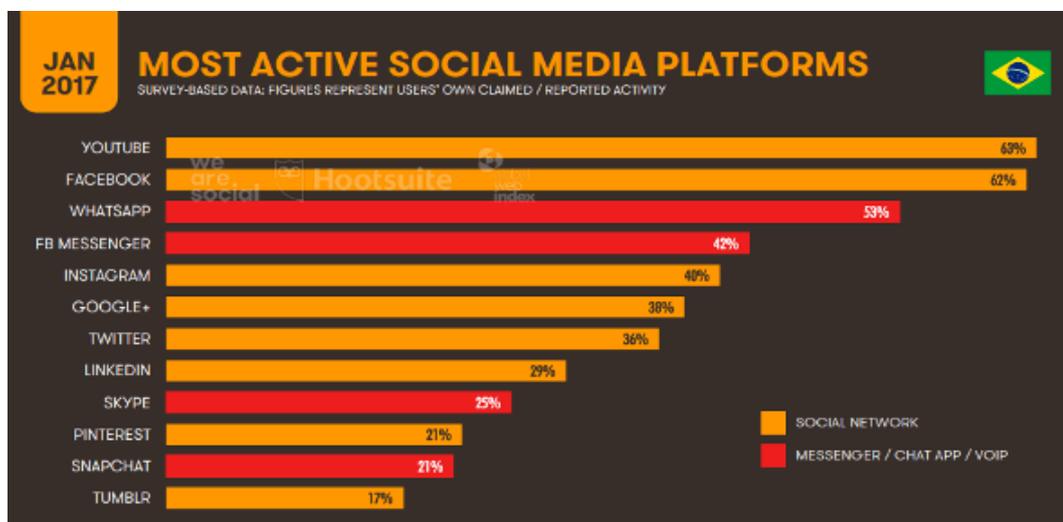
[...] ambientes que focam reunir pessoas, os chamados membros, que, uma vez inscritos, podem expor seu perfil com dados como fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades.

As redes sociais são estruturas formadas dentro ou fora da internet, por pessoas e organizações que se conectam a partir de interesses ou valores comuns. A partir deste raciocínio, entende-se como relevante citar Degenne e Forse (apud RECUERO, 2009, p. 24), momento em que eles determinam o que seja uma rede social:

Uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais). Uma rede, assim, é uma metáfora para observar os padrões de conexão de um grupo social, a partir de conexões estabelecidas entre os diversos atores. A abordagem de rede tem, assim, seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem as suas conexões.

Bottentuit Junior (2017) apresentou um panorama das redes sociais, o que se demonstra aqui como dado importante para o presente trabalho (figura 1).

Figura 1 - Redes sociais utilizadas na educação



Fonte: Bottentuit Junior (2017)

Este ambiente virtual permite a integração social e a comunicação de diversas pessoas ao mesmo tempo, de várias localidades, trocando mensagens e ideias, fazendo comentários, exercendo papéis que o poder da comunicação oferece (BELING, 2016).

Deu-se uma ênfase às redes sociais, uma vez que mesmo existindo um aparato tecnológico utilizado na plataforma *moodle* e especificamente no AVA, entende-se que os atores envolvidos na educação a distância que estão fazendo um curso oferecido a partir de programas da educação corporativa, não se limitam aos objetos de aprendizagem específicos os determinados pelo AVA; eles vão além e se utilizam das redes sociais para que as interações sejam ampliadas, passando a ser criados os “laços relacionais”, que segundo Recuero (2009, p. 39) “são aqueles constituídos através de relações sociais, podendo acontecer através da interação entre os vários atores de uma rede social”.

Para o presente trabalho, optou-se por expor sobre o *WhatsApp* e o *Facebook*.

#### 4.3.2.1 *WhatsApp*

Segundo Reis (2013, p. 11) o *WhatsApp* “é um aplicativo de mensagens multiplataforma que permite trocar mensagens pelo celular. Além das mensagens básicas, os usuários do *WhatsApp* podem criar grupos, enviar [...] imagens, vídeos, local, contatos e áudio”.

Considerado uma das redes sociais mais acessadas atualmente, o *WhatsApp* é um aplicativo de mensagens instantâneas para *smartphones*, conforme a descrição do produto em sua página virtual:

Esse tipo de aplicativo permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS (*Short Message Service*). O recurso é disponível para iPhone, BlackBerry, Android, Windows Phone e Nokia e esses telefones podem trocar mensagens entre si. Como o WhatsApp Messenger usa o mesmo plano de dados de internet que se utiliza para e-mails e navegação, não há custo para enviar mensagens. Além das mensagens básicas, os usuários do WhatsApp podem criar grupos, enviar mensagens ilimitadas com imagens, vídeos e áudio. (WHATSAPP, 2017a, não paginado).

No *WhatsApp* cada participante pode aparecer com uma foto para facilitar a identificação na janela de conversas, tanto nas individuais quanto nas de grupo. As mensagens nessa rede social são indicadores em tempo real do que os

participantes estão fazendo, mantendo os seus contatos em constantes informações.

Com base em Paiva, Ferreira e Corlett (2016), alguns pesquisadores observaram que o uso do *WhatsApp* pode ser uma ferramenta acessível a uma considerável parte dos alunos, podendo atuar como facilitadora no processo de comunicação aluno-professor e aluno-aluno, além de promover uma maior integração na turma ao criar um cenário propício para debates acerca de determinados temas inerentes ao contexto das disciplinas.

Com relação a utilização do *whatsapp* no ensino a distância Kaieski, Grimms e Fetter (2017, p. 2) defendem que:

O *WhatsApp* é um aplicativo para dispositivos móveis, o que possibilita uma forma de comunicação instantânea. Mattar (2014) define o *WhatsApp* como uma ferramenta de comunicação rápida e promissora a ser utilizada como uma plataforma de apoio à educação, visto que possibilita o envio de textos, imagens, sons e vídeos e a criação de grupos de usuários. Já Moran (2015) cita outro aspecto positivo em relação à forma de comunicação proporcionada por esta ferramenta, que é a utilização de uma linguagem mais familiar, maior espontaneidade e fluência constante de imagens, ideias e vídeos.

O *WhatsApp* tem aspectos de funcionalidade que podem ser considerados fáceis de utilização, como por exemplo os “tiques verdes” que indicam sempre se uma mensagem foi enviada ao servidor (um tique) e entregue ao telefone da pessoa que se enviou a mensagem (dois tiques) (figura 2).

Figura 2 - Funcionalidades do *whatsapp*



Fonte: *WhatsApp* (2017b)

Outro aspecto relacionado à funcionalidade do WhatsApp é a utilização do “emojis”<sup>7</sup>, ilustrados na figura 3.

Figura 3 - Emojis disponíveis no aplicativo *WhatsApp*



Fonte: Orrico (2013)

A utilização do *whatsapp* não é uma prerrogativa apenas dos nativos digitais, hoje ele é utilizado por todas as gerações que transitam na internet, haja vista o apresentado, na figura 4, por Bottentuit Junior (2017):

Figura 4 - Relação entre as gerações e a utilização da internet



Fonte: Bottentuit Junior (2017)

<sup>7</sup> Criados em 1995, o público-alvo dos *emojis* eram os jovens japoneses, que frequentemente usavam SMS e e-mails. A popularização dos *emojis* nos Estados Unidos aconteceu em 2011, quando a Apple inseriu os ícones em seu sistema operacional móvel. Como o objetivo da empresa era atrair os adolescentes japoneses e não os norte-americanos, a grande maioria dos *emojis* refere-se à cultura japonesa (REIS, 2013, p. 14).

Vale ressaltar que todas as citadas gerações estão inseridas nos cursos ofertados na modalidade à distância oriundos dos programas da educação corporativa das organizações contemporâneas.

#### 4.3.2.2 Facebook

O *Facebook* é um site de relacionamento, o qual: “[...] permite que programadores criem aplicações para serem exibidas nas páginas dos outros usuários” (VAZ, 2010, p. 495). “Enquanto nova forma essencial de comunicação, o *Facebook* conduz a novos efeitos interpessoais e sociais fundamentais” (KIRKPATRICK, 2011, p. 19).

Este site na atualidade em nível mundial é o mais acessado “[...] tem mais de 700 milhões de usuários em todo o mundo, é líder de audiência em toda a América Latina com 91 milhões de visitantes em toda a região [...]”. (REDAÇÃO UOL, 2011, p. 1).

O *facebook* na concepção de rede social, neste estudo, é compreendido na concepção de Mattar (2013, p. 27) onde “redes sociais são associações entre pessoas conectadas por diversos motivos, em que as pessoas são afetadas pelas próprias conexões com outras pessoas”.

O grande questionamento é se o *Facebook* se apresenta como instrumento apropriado quando do desenvolvimento de cursos que adotam o modelo da educação a distância, o que é interpretado por Mattar (2013, p. 115), quando diz: “[...] o *Facebook* vem ocupando um espaço significativo na educação”. Pesquisas sinalizam que os relacionamentos entre professores e alunos via *Facebook* tem gerado “um canal de comunicação mais aberto, resultando em ambientes de aprendizagem mais ricos e maior envolvimento dos alunos nos processos de escolarização”.

O perfil do usuário permite que as pessoas cadastradas no site possam verificar suas informações tanto profissionais como pessoais, onde o status deve sempre ser utilizado, assim como devem ser observados os convites recebidos, onde todos os dados e informações são compartilhados com o grupo de amigos do *Facebook*.

Barefoot e Szabo (2010, p. 193) aconselham as empresas a se inserirem no *Facebook*, relatando que:

Devido ao *Facebook* ser a rede social do momento, faça questão de incluir todos os seus eventos no *Facebook*. Quando você estiver promovendo eventos em outro lugar on-line, faça referência a ele também no *Facebook* como uma forma de seus clientes poderem confirmar presença (RSVP) e discutir o que está acontecendo. O *Facebook* é quase certamente onde os seus clientes se encontram, então siga-os. Dentro do *Facebook*, você só pode convidar seus amigos para eventos. Você pode, entretanto, permitir que seus amigos convidem os amigos deles para os eventos. Você também pode deixar o evento aberto de modo que todos os usuários do *Facebook*, independente do relacionamento com você, possam participar. Esta abertura é essencial se você estiver promovendo seus eventos dentro e fora da web e usando a página de eventos do *Facebook* para [*Répondez S'il Vous Plaît* - Responda por favor] (RSVPs).

Este site permite também convocar as comunidades a participarem de eventos diversos. Nessa perspectiva, as redes sociais, e aqui enfatizando o *Facebook*, podem ser utilizadas no contexto educacional, sim, uma vez que possuem uma linguagem onde os alunos estão em constante processo de interação entre eles e todos os atores envolvidos.

## 5 METODOLOGIA

De acordo com Gil (2008, p. 18), o ato de pesquisar é um trabalho que envolve planejamento prévio das tarefas e etapas a serem executadas. Para o sucesso de tal intento, fez-se necessário o uso de determinados procedimentos e metodologias. A metodologia da pesquisa diz respeito aos métodos e técnicas a serem utilizadas pelo pesquisador para realizar o trabalho científico. A pesquisa, por sua vez, é entendida como “o processo formal e sistemático de desenvolvimento do método científico. O objetivo fundamental da pesquisa é descobrir respostas para problemas mediante o emprego de procedimentos científicos”.

### 5.1 Tipo de pesquisa

No caso deste estudo, optou-se pela pesquisa exploratória, descritiva. A pesquisa exploratória tem como objetivo levantar dados sobre o objeto pesquisado, aumentando a experiência do investigador sobre sua problemática. Ela auxilia, também, no estabelecimento de prioridades, isto é, na ordenação dos procedimentos que são implementados e funciona como instrumento catalisador de mudanças, notadamente quando provoca o esclarecimento de conceitos ainda não usuais em certo contexto.

Ainda com relação à pesquisa exploratória, Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 63) defendem que:

A pesquisa exploratória tem como objetivo familiarizar-se com o fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas ideias. [...] A pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes.

Em relação à pesquisa descritiva, Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 63) explicam que:

A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos e fenômenos (variáveis) sem manipulá-los. Procura descobrir, com maior precisão possível, a frequência com que um fenômeno ocorre, sua relação e conexão com outros, sua natureza e suas características. Busca conhecer as diversas situações e relações que ocorrem na vida social, política, econômica e demais aspectos do comportamento humano, tanto do indivíduo tomado isoladamente como de grupos e comunidades mais complexas. [...] A pesquisa descritiva desenvolve-se, principalmente, nas ciências humanas e sociais.

No que se refere à sua abordagem, a pesquisa será qualitativa e quantitativa. Nesse sentido, Minayo (2001) preceitua que a abordagem qualitativa

lida com uma gama de significados, valores, motivos e atitudes, por conseguinte abarca uma profundidade maior das relações e dos processos pesquisados.

Salienta-se que o emprego da quantificação também se mostrará benéfica neste trabalho, utilizando-se de técnicas estatísticas e conversões numéricas para exprimir resultados.

Com relação ao método quantitativo, Richardson (1999, p. 70) defende que:

Amplamente utilizado na condução da pesquisa, o método quantitativo representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências. É frequentemente aplicado nos estudos descritivos, naqueles que procuram descobrir e classificar a relação entre variáveis [...].

Segundo Minayo (2001, p. 22), “O conjunto de dados quantitativos e qualitativos, porém, não se opõem, ao contrário, se complementam”. A realidade, pois, interagirá dinamicamente, inviabilizando a existência de aspectos dicotômicos entre o quantificável e o qualificável.

Os conceitos e os aspectos teóricos atinentes à Educação Corporativa serão trabalhados bibliograficamente segundo as perspectivas desenvolvidas por Davenport e Prusak (1998), Eboli (1999), Meister (1999), Mundim (2002) e Silva (2002) porque oferecerão coordenadas capazes de permitir a avaliação da educação no âmbito organizacional, voltado principalmente ao desenvolvimento de pessoal e conciliação dos interesses estratégicos da organização.

Foram também utilizadas bibliografias da Educação a Distância e utilização das TIC compreendendo autores como: Castells (2003), Bardin (2004), Fainholc (2007), Cortelazzo (2009), Lemos e Levy (2010), Becker (2012) e Behar (2013).

## **5.2 Local da pesquisa**

A pesquisa foi realizada na UFMA, localizada na Av. dos Portugueses, 1966, Bacanga - CEP 65080-805. São Luís/MA. A referida Universidade foi fundada em 1953, com o apoio conjunto da Academia Maranhense de Letras, da Fundação Paulo Ramos e da Arquidiocese de São Luís.

Em 14 de novembro de 1972, na gestão do Reitor Cônego José de Ribamar Carvalho, foi inaugurada a primeira unidade do Campus do Bacanga, o

prédio Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco; a partir daí, a mudança da Universidade para o seu campus tornou-se irreversível.

Conforme o relato no histórico da UFMA, divulgado no site da instituição, esta completou 64 anos e sempre teve como objetivo contribuir para o desenvolvimento do Maranhão:

[...] a UFMA tem contribuído, de forma significativa, para o desenvolvimento do Estado do Maranhão, formando profissionais nas diferentes áreas de conhecimento em nível de graduação e pós-graduação, empreendendo pesquisas voltadas aos principais problemas do Estado e da Região, desenvolvendo atividades de extensão, abrangendo ações de organização social, de produção e inovações tecnológicas, de capacitação de recursos humanos e de valorização da cultura. (UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO, 2017, não paginado).

Quando se fala que a pesquisa foi realizada na UFMA, é necessário salientar que a sua aplicação foi feita para os egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública, na modalidade EaD, oferecido aos seus funcionários, atendendo à lógica da educação corporativa.

### **5.3 Participantes**

Os participantes foram 30 (trinta) servidores técnico-administrativos da UFMA, egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), realizado pela própria instituição no período de 20/07/2015 a 31/10/2016.

#### **5.3.1 Critérios de inclusão e exclusão dos participantes**

Os participantes deveriam ser egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA (realizado no período de 20/07/2015 a 31/10/2016) e terem aceito participar da pesquisa.

Critérios de exclusão, foram: a não contemplação dos critérios de inclusão, e a recusa dos servidores em participar da pesquisa

### **5.4 Relevância social da pesquisa**

Todos os resultados da pesquisa serão colocados à disposição da Universidade Federal do Maranhão, podendo fazer uso tanto dos resultados quanto das sugestões apresentadas pela pesquisadora nos relatórios finais, o que poderá

trazer impactos positivos para a instituição, tais como: investir na conscientização dos funcionários quanto à importância da Educação Corporativa para sua qualificação continuada; melhorar a qualidade de cursos futuros; disciplinar o envolvimento dos servidores nos cursos a distância com base nos seus conhecimentos e habilidades referentes às TIC.

### **5.5 Aspectos éticos da pesquisa**

Os aspectos éticos envolvendo o trabalho em foco estarão ancorados no item III.1 da Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, cujo cumprimento será assegurado em todos os momentos da pesquisa: a) respeito aos participantes da pesquisa; b) ponderação entre riscos e benefícios; garantia de que os danos previstos são evitados; e relevância social da pesquisa, o que garante a igual consideração dos interesses envolvidos, não perdendo o sentido de sua destinação sócio humanitária.

### **5.6 Comprometimento da pesquisadora**

A pesquisadora se comprometerá a enviar o projeto de pesquisa ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP)/UFMA envolvendo seres humanos –, garantindo que os dados somente serão coletados após a autorização do comitê (ANEXO A).

### **5.7 Instrumentos de coleta de dados**

Foram aplicados 30 (trinta) questionários para os servidores técnico-administrativos da UFMA, de ambos os sexos, visto terem obtido o certificado de conclusão no Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), realizado no período de 20/07/2015 a 31/10/2016.

O curso visava qualificar 150 (cento e cinquenta) servidores, mas apenas 132 (cento e trinta e dois) funcionários realizaram suas inscrições, dentre esses 91 (noventa e um) foram efetivamente aprovados, sendo que apenas 30 (trinta) concluíram o referido curso, portanto os 30 (trinta) participantes da pesquisa corresponderam a 100% (cem por cento) do universo.

No ato da aplicação do questionário aos 30 (trinta) egressos, correspondendo a 100%, o que constituiu um censo, foi apresentado, ao respondente, a proposta da pesquisa e foi, também, disponibilizado o “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido”, conforme Anexo A, e neste momento o pesquisado pôde rejeitar a assinatura do termo, sendo desconsiderado para a coleta dos dados.

O questionário foi constituído por uma série ordenada de perguntas, respondidas de forma on line, por meio de questionário elaborado no programa Google Questionários. O questionário continha 30 (trinta) questões, na maioria perguntas fechadas, de múltipla escolha e 09 (nove) questões abertas.

Além do questionário, foi realizada uma entrevista com 06 (seis) egressos, o que correspondeu a uma amostra não probabilística por acessibilidade de 20% do universo, sendo retirada a amostragem da seguinte forma: os 3 (três) egressos que obtiveram os maiores coeficientes de rendimento e os 03 (três) egressos que obtiveram os menores coeficientes de rendimento, o que contribuiu para enriquecer a análise qualitativa da pesquisa

A opção pelas perguntas fechadas explica-se por se adotar o mesmo pensamento de Fachin (2006, p. 43): “as questões fechadas são, geralmente, preferidas pelos pesquisados. Isto pelo fato de serem de entendimento fácil e mais práticas quanto ao preenchimento das respostas. As questões fechadas são mais fáceis de tabulação”.

Entrevistas semiestruturadas foram aplicadas por meio de um roteiro contendo 5 perguntas, relacionadas aos temas Educação Corporativa; TIC; Educação a Distância; tipos de TIC utilizadas na Educação Corporativa.

#### 5.7.1 Procedimentos de coleta de dados

Após a submissão do Projeto ao CEP/UFMA envolvendo seres humanos, por meio da Plataforma Brasil, e após sua aprovação pelo comitê, em 30 de agosto de 2017, foram coletados os dados da seguinte maneira: a pesquisadora enviou, por e-mail, uma apresentação do estudo, bem como um convite de participação aos servidores egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA. Após o seu consentimento, foi estabelecido o primeiro contato para

agendamento da realização das entrevistas semiestruturadas, bem como o envio do link contendo o questionário.

Como forma de melhorar o instrumento de coleta de dados (roteiro da entrevista e padronização do questionário), foi realizado um pré-teste. Acrescenta-se que o roteiro da entrevista que foi realizada com os respondentes consta no Apêndice A, e o padrão do questionário como Apêndice B.

As entrevistas foram realizadas nos ambientes de trabalho dos sujeitos, em função de sua comodidade. Todos os respondentes foram entrevistados no período determinado.

Levando-se em consideração os Riscos e benefícios da pesquisa aos participantes, ressalta-se que segundo a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, no capítulo IV, discorre sobre “DOS RISCOS”, em que enfatiza que “toda pesquisa com seres humanos envolve riscos em tipos e gradações variados” (BRASIL, 2012, não paginado). Os riscos da referida pesquisa aos participantes foram mínimos, tanto no que se refere à ordem psicológica, uma vez que houve pequeno desconforto com relação à presença da pesquisadora durante a entrevista. Contudo, o desenvolvimento desse estudo ocorreu de forma adequada, uma vez que a pesquisadora minimizou tal desconforto, pois contou com a formação teórico-prática para consecução da entrevista. A pesquisadora garantiu aos participantes que eles poderiam abandonar a pesquisa e/ou não querer responder a alguma questão, com receio de sofrer alguma retaliação ou recriminação, o que não ocorreu, visto que foram garantidos seus anonimatos no estudo em questão, pois seus relatos serão utilizados apenas para fins científicos, como publicação de artigos e/ou participação em eventos da mesma natureza, quando suas identidades serão sempre preservadas.

A participação do respondente foi totalmente opcional, garantindo-lhe a desistência da pesquisa desistir da pesquisa a qualquer momento ou fase do trabalho, não havendo penalização alguma, nem por parte da pesquisadora, nem da UFMA.

Quanto aos riscos físicos, também não houve possibilidade de que estes ocorressem, visto que a coleta de dados foi feita em espaços seguros, dentro de salas e/ou escritórios apropriados, na instituição pesquisada. Os participantes tiveram como assegurados orientações e/ou esclarecimentos a respeito de todo o processo de aplicação dos instrumentos.

Ainda baseado na Resolução citada, no seu Capítulo I, Art. 2º - III, o qual fala dos benefícios da seguinte forma: “[...] são contribuições atuais ou potenciais para o ser humano, para a comunidade na qual está inserido e para a sociedade [...]”. A resolução ainda aponta os benefícios citados, tais como: “[...] possibilitando a promoção de qualidade digna de vida, a partir do respeito aos direitos civis, sociais, culturais e a um meio ambiente ecologicamente equilibrado”, exigência em que a pesquisa se baseou (BRASIL, 2012, não paginado).

Os benefícios da pesquisa foram assegurados quando do conhecimento das Tecnologias da Informação e Comunicação como viabilizadoras da Educação Corporativa, a partir da concepção dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), promovido pela UFMA. De acordo com o resultado da pesquisa, pôde-se sugerir melhorias para a condução da Educação Corporativa da Instituição, objeto do trabalho, bem como apontar melhorias na escolha das TIC e nos procedimentos utilizados pelos alunos.

Outro grande benefício foi que, existindo a possibilidade de eles externalizarem as características relacionadas aos objetivos da pesquisa, passaram a ser participantes ativos da melhoria dos processos para futuros cursos que tenham as mesmas características e que o respondente possa a vir a ser novamente aluno, na perspectiva de educação continuada, respondendo a programas de educação corporativa da UFMA.

Com relação aos critérios para suspender e/ou encerrar a pesquisa, vale ressaltar que não existiu nenhum critério aparente para que houvesse interrupção pelos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD). Outro aspecto que poderia levar à suspensão da pesquisa justificava-se desde que a totalidade do universo não se disponibilizasse a participar da pesquisa.

No que se refere às responsabilidades do pesquisador, da instituição (UFMA), a pesquisadora teve total responsabilidade, tanto na elaboração quanto na execução da pesquisa. Para que tudo ocorresse na ordem devida, a pesquisadora primou pelo bem-estar do pesquisado, garantindo não só estrutura adequada para a realização das entrevistas, como assegurando todos os aspectos éticos.

### 5.7.2 Procedimentos de análise dos dados

Para a análise de dados, foram estruturadas três etapas, iniciando-se com a introdução e documentos protocolares. A primeira etapa objetivou uma apresentação sucinta da pesquisa, o agradecimento pela participação a formalização da assinatura do termo de consentimento (ANEXO A). A segunda etapa foi constituída com perguntas cujas respostas deveriam girar em torno de como o entrevistado conseguiu lidar com as Tecnologias da Informação e Comunicação ao longo do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), encerrando-se com questionamentos sobre a agregação de valor à sua vida profissional ao terminar o referido curso, incluso na proposta de Educação Corporativa da UFMA.

As entrevistas foram gravadas e transcritas e a análise dos dados foi feita através do método de análise de conteúdo que, segundo Minayo (2006), busca inferir os significados no contexto da fala, tentando ultrapassar a mera descrição da mensagem e assim atingir interpretação mais profunda. Como técnica, será utilizada a análise categorial temática. Dentre as diferentes possibilidades de categorização, a investigação temática consistirá na descoberta de um ou vários temas, numa unidade de codificação previamente determinada (BARDIN, 2004).

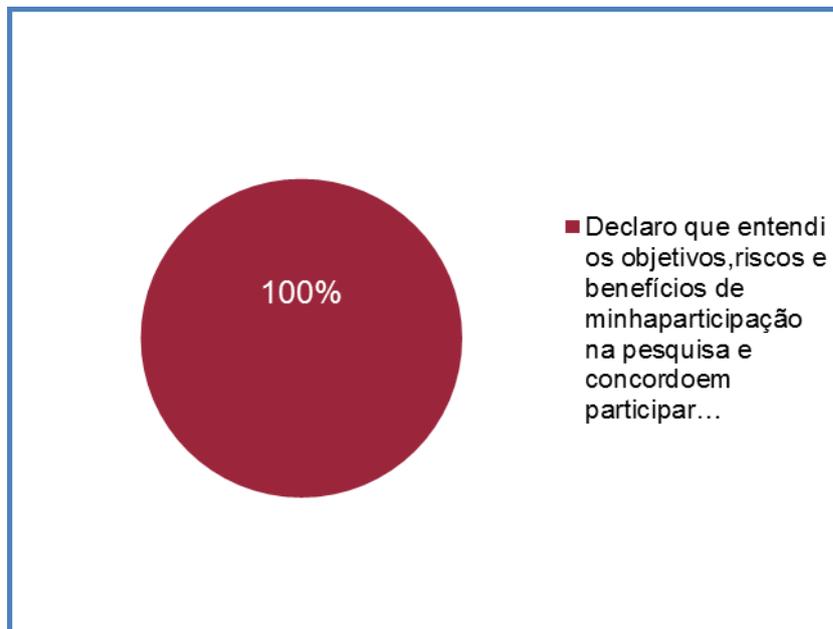
Com relação à aplicação do questionário, a pesquisadora encaminhou o link do citado instrumento para o *e-mail* de cada egresso, recebendo-o de volta no período estabelecido de 07 (sete) dias, com o respectivo preenchimento. Logo após os dados foram tabulados e analisados.

## 6 RESULTADOS, ANÁLISE E DISCUSSÕES

Da primeira à décima pergunta se construiu uma sequência que mostrasse, com propriedade, condições de se criar o perfil dos respondentes, ou seja, traçar o perfil dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD), objeto da presente pesquisa.

Quando da realização da pesquisa foi entregue aos egressos o Termo de Consentimento (ANEXO B), no qual ficava claro todos os riscos da pesquisa (gráfico 1).

Gráfico 1 - Declaração do entendimento dos riscos da pesquisa

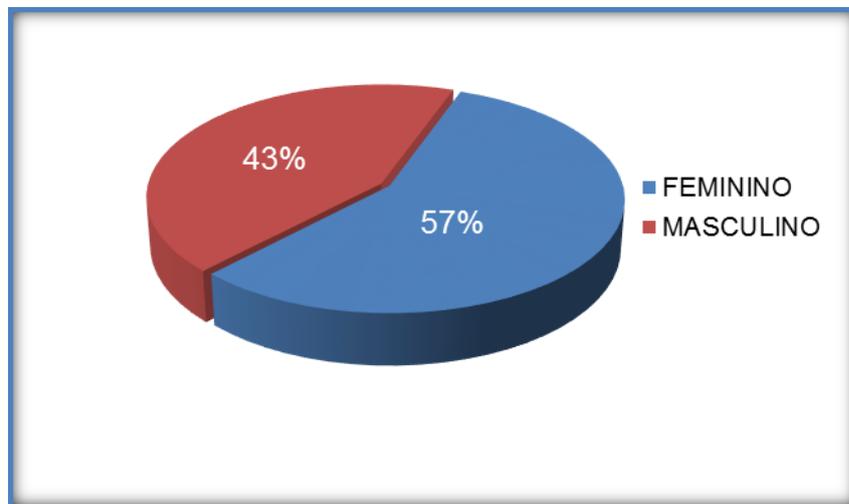


Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

### a) BLOCO 1: caracterização do respondente

Na pergunta sobre o gênero, as respostas ficaram assim caracterizadas: 43,3% masculino e 56,7% feminino (gráfico 2).

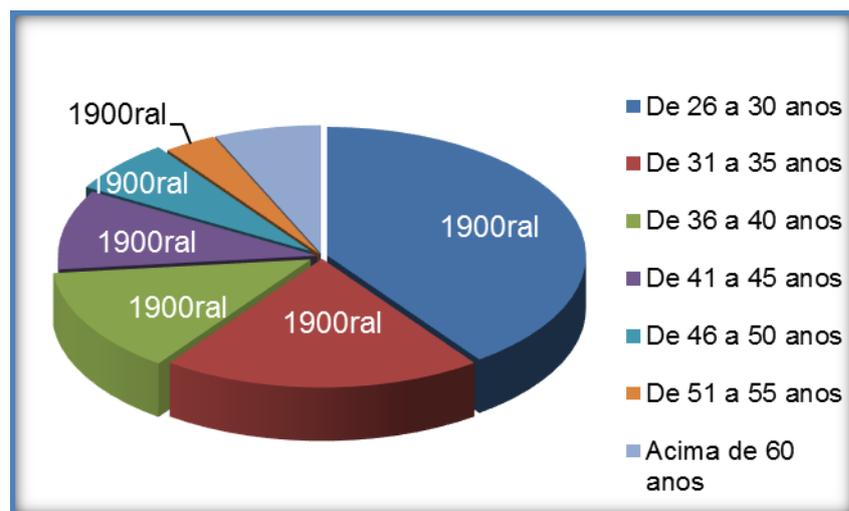
Gráfico 2 - Sexo



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Quando se questionou sobre a faixa etária em que os respondentes se encontravam, ficou assim determinado: 40% entre 26 e 30 anos; 20% entre 31 a 35 anos; 13,3% entre 36 a 40 anos; 10% entre 41 a 45 anos; 6,7% entre 46 a 50 anos, 3,3% entre 51 a 55 anos e 6,7% acima de 60 anos (gráfico 3).

Gráfico 3 - Faixa etária



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Aprende-se, a partir dos resultados, que os egressos do curso estudado não se encontram nas faixas etárias abaixo de 20 anos e de 20 a 25 anos, mas o

maior percentual de respostas se concentra em pessoas entre 26 a 30 anos. Polarizando a análise, já se encontram os mais velhos (51 a 55 anos) com apenas 3,3%. Os dados aqui apresentados representam uma realidade já mencionada por Meister (1999, p. 207), momento em que ela demonstra que “as profundas transformações por que passa o cenário organizacional têm evidenciado a importância de as organizações aprenderem como fazer a gestão do conhecimento, tornando-se este um fator crucial e diferenciador para o sucesso”.

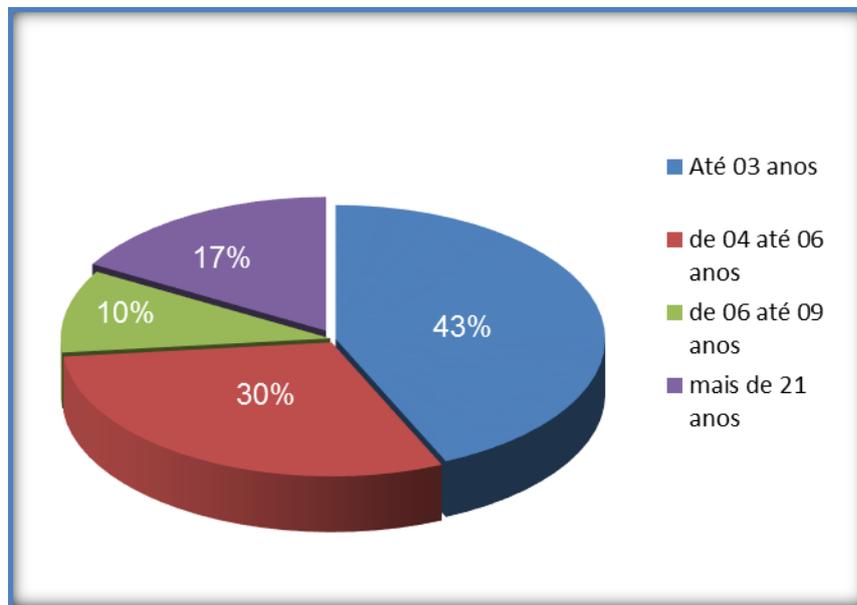
O aluno tradicional com idade entre 18 e 24 anos e que há vinte anos respondia por 80% do mercado de educação, hoje representa apenas 56% daqueles que buscam obter educação superior. O futuro pertence ao adulto profissional, o qual se estima que responda por 44% do mercado educacional, mas que deverá ser o segmento de maior crescimento do mercado de educação de nível superior do séc. XXI. As profundas transformações por que passa o cenário organizacional têm evidenciado a importância de as organizações aprenderem como fazer a gestão do conhecimento, tornando-se um fator crucial e diferenciador para o sucesso.

Reforça-se que na presente pesquisa não se encontra nenhum funcionário da UFMA que tenha feito o Curso de Gestão Pública com idades entre 20 a 25 anos, o que demonstra que a educação a distância utilizada, como modelo para a educação corporativa, está sendo procurada numa grande maioria pelas pessoas de idade acima de 25 anos.

Este é um elemento muito importante na caracterização do respondente, pois pode ser que a idade impacte positiva ou negativamente na busca por se matricularem em cursos de aperfeiçoamento na modalidade EaD e na utilização das tecnologias da comunicação e informação, quando forem feitos os cruzamentos dos dados.

Outro aspecto questionado foi o tempo de trabalho dos egressos, ficando assim determinado: 43,3 % até 03 anos de trabalho; 30% de 4 a 6 anos; 16,7%, mais de 21 anos e 10% de 6 a 9 anos (gráfico 4).

Gráfico 4 - Tempo de serviço



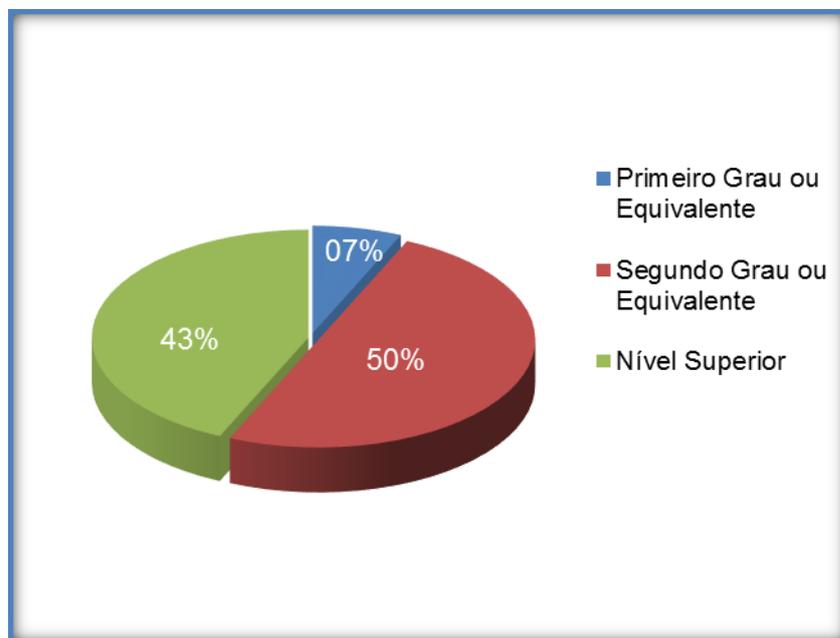
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Vale a pena enfatizar que os funcionários da UFMA que fizeram o Curso de Gestão Pública se concentram, na sua grande maioria (73,3 %), entre até 03 anos e 4 a 6 anos, o que nos remete a poder afirmar que os funcionários com menos anos de trabalho estão investindo mais na sua educação continuada. Mas não se pode deixar de chamar atenção que os que têm mais de 21 anos de trabalho, mesmo sendo a minoria, também não perderam o foco e continuam preocupados com reciclagem de conhecimentos, o que, se feito um trabalho de conscientização sobre a importância da educação continuada e sobre a filosofia da educação corporativa, certamente os percentuais poderão ser aumentados. Com base nas entrevistas realizadas, pode-se dizer que atualmente existe um novo entendimento por parte da educação continuada, relacionada ao treinamento que se assemelha ao de Santos e Calvosa (2014). A mudança que vem ocorrendo nas empresas quanto à educação não está apenas nos nomes, métodos ou técnicas referentes ao antigo Treinamento & Desenvolvimento. O que ocorre é uma significativa mudança de paradigma na educação corporativa, em que não basta mais treinar funcionários para que eles adquiram mais qualificação, mas é preciso desenvolver, nestes funcionários, uma maneira totalmente nova de pensar e agir, para que eles possam estar permanentemente aptos a desempenharem suas funções e se adaptarem, ou melhor ainda, anteciparem as mudanças e dinâmica do mercado e dos negócios, o

que reforça a necessidade do investimento por parte dos colaboradores na educação continuada.

Quando questionados sobre o cargo do respondente e o grau de escolaridade requisitado para a investidura no cargo quando do seu ingresso na UFMA, as respostas ficaram assim determinadas: 50% com 2º grau completo, 43,3% com Nível Superior e 6,7% com 1º grau completo (gráfico 5).

Gráfico 5 - Requisito para investidura no cargo para o qual fez concurso



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Com base nos percentuais apresentados, entende-se a preocupação da Instituição em oferecer nas características da Educação Corporativa e com a utilização da sua plataforma EaD, cursos de qualificação, em nível de especialização, *stricto sensu*, para os seus colaboradores.

O investimento citado melhora a qualificação dos funcionários e, conseqüentemente, potencializa positivamente a qualidade dos seus serviços ofertados à sociedade, o que foi corroborado em algumas entrevistas realizadas, momento em que os respondentes asseguram que “Além disso acredito que para a Universidade foi um ganho muito grande com relação ao investimento disso (Curso de Especialização em Gestão Pública) porque aumentou o número de profissionais qualificados”. Outro respondente disse: “eu achei importante porque foi uma forma

que a UFMA encontrou para o aperfeiçoamento do Servidor”. Não se pode deixar de relacionar a análise com o que diz Eboli (1999, p. 75), quando ressalta que “a educação continuada consiste em um processo de aperfeiçoamento e utilização de conhecimentos, visando melhorar a capacitação técnica e cultural do profissional, sendo, portanto, o principal objetivo da Educação Corporativa”. O maior problema encontrado, quando respondidas às entrevistas, quer para os egressos que tiveram maior coeficiente de aprendizagem, quer os que tiveram menor coeficiente de aprendizagem, é que os respondentes não sabem bem definir o que seja educação corporativa, então vejamos as respostas com relação a este aspecto mencionado (quadro 1):

Quadro 1 - Entendimento sobre educação corporativa dos três egressos com maior e menor coeficiente de rendimento

MAIOR COEFICIENTE DE RENDIMENTO	MENOR COEFICIENTE DE RENDIMENTO
<p>“Na realidade eu não tenho muito entendimento a respeito desse assunto, mas eu acredito que a educação que a empresa, no caso a instituição, aqui oferece aos servidores é muito importante”.</p>	<p>“É ... eu acho que eu não tenho entendimento sobre essa educação corporativa, mas se eu tivesse que responder eu diria que a educação corporativa está relacionada a um conjunto de ferramentas ou algo do tipo relacionada a educação a distancia, alguma coisa nesse sentido, mas eu realmente conceitualmente não saberia elaborar”.</p>
<p>“A educação corporativa, eu entendo como um investimento que a empresa faz no sentido de qualificar os seus funcionários, né, na intenção de melhorar os serviços, seus produtos”.</p>	<p>“A Educação corporativa ... é possível que eu não tenho sentido tanto entendimento assim porque talvez fosse uma coisa nova na minha realidade”.</p>
<p>“Eu entendo que a educação corporativa é uma educação voltada para empresa, né. É a corporação.... pode ser uma empresa, pode ser uma instituição, então eu creio que a educação seja voltada para os funcionários, servidores, né, da instituição é o que eu entendo por isso, é voltada para eles, né, pra um aprimoramento de conhecimento de capacitação, eu entendo dessa forma”.</p>	<p>“Eu não tenho nem ideia do que seja educação corporativa”.</p>

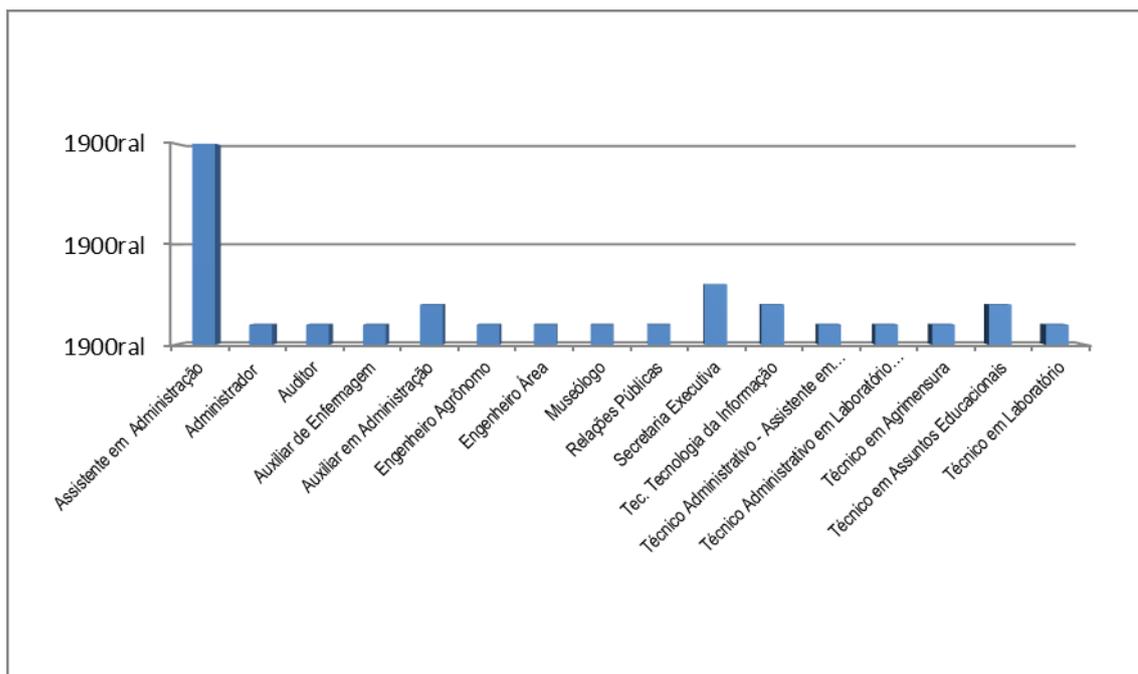
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Com relação ao entendimento do que seja educação corporativa, constata-se que os 03 (três) respondentes caracterizados com o maior coeficiente de rendimento tem ideia do que seja educação corporativa, mesmo que não se tenha encontrado nenhuma resposta com o conteúdo substancial, já os 03 (três) elementos que se caracterizam com os menores coeficiente de rendimento não têm

ideia do que seja educação corporativa. Assim sendo, sugere-se que a UFMA passe a divulgar o que é educação corporativa e faça um trabalho de conscientização junto aos seus colaboradores da sua importância para a Instituição, até como forma de implementar a educação continuada dos funcionários, o que já é defendido por Eboli (1999, p. 75) quando ressalta que “a educação continuada consiste em um processo de aperfeiçoamento e utilização de conhecimentos, visando melhorar a capacitação técnica e cultural do profissional, sendo, portanto, o principal objetivo da Educação Corporativa.”

Quando se indagou quais os cargos ocupados pelos egressos na UFMA, foram assim definidos: Assistente em Administração (6); Auditor (2); Técnico em assuntos educacionais; Técnico em laboratório; Técnico em tecnologia da informação; Secretária executiva; Técnico em Agrimensura; Engenheiro Agrônomo; Secretário executivo; Técnico de Assuntos Educacionais; Técnico-Administrativo em Laboratório de Análises Clínicas,; Secretária Executiva; Assistente administrativo; Auxiliar de enfermagem; Relações Públicas; Auxiliar em Administração; Engenheiro área; Museólogo; Administrador; Auxiliar em administração; Técnico-Administrativo - Assistente em Administração; Técnico em tecnologia (gráfico 6).

Gráfico 6 - Cargo



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

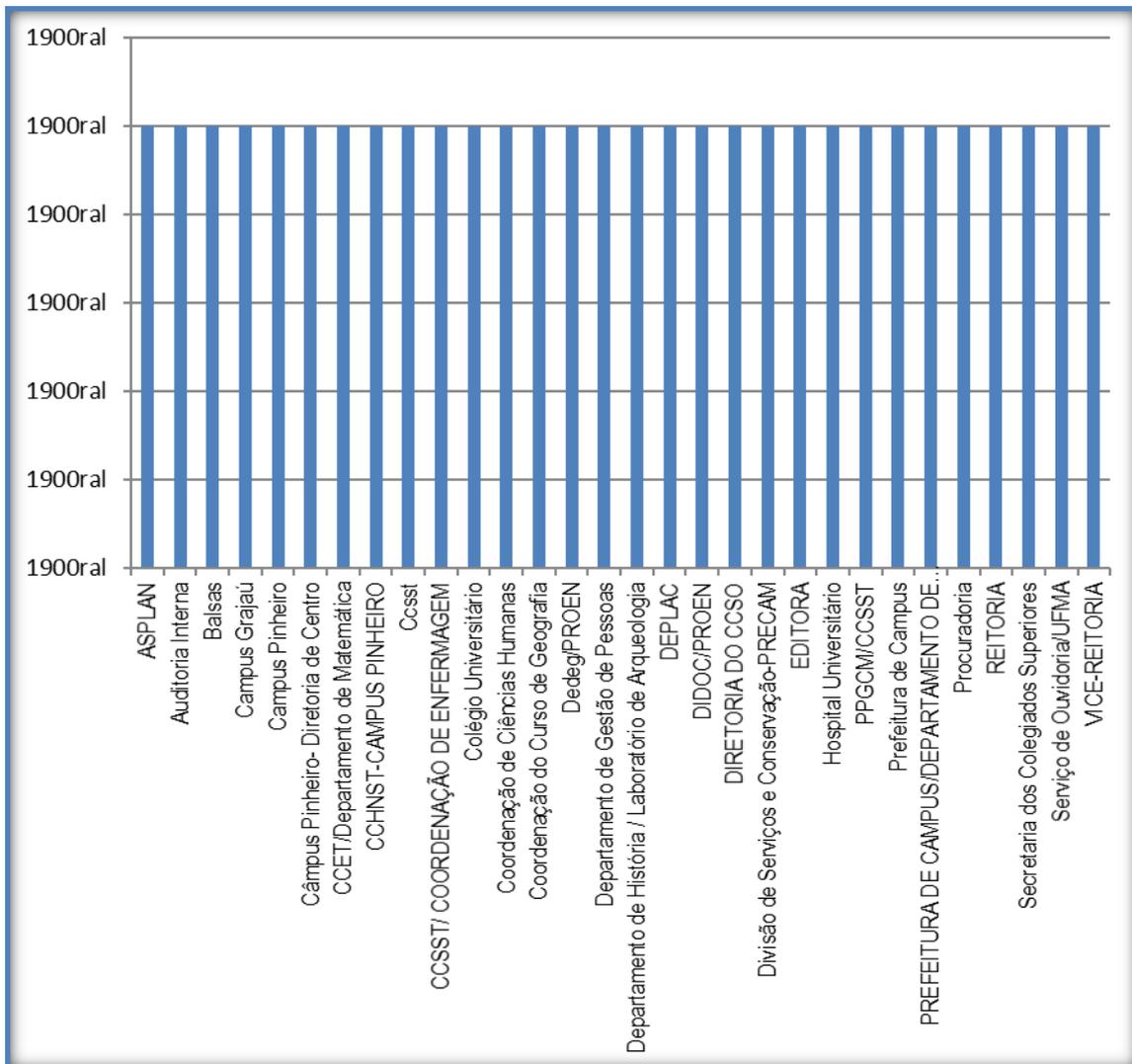
O panorama dos cargos mostra que são 24 cargos diferentes e uma concentração em 06 (seis) assistentes administrativos e 02 (auditores). Isto posto, mostra que o oferecimento de próximos cursos como o de Gestão Pública (objeto deste estudo) pode atingir os funcionários em todos os cargos da UFMA para uma nova proposta de realização, o que é defendido por Mundim (2002, p. 63), quando ela afirma o seguinte: a educação continuada é o “conjunto de práticas educacionais planejadas para promover oportunidades de desenvolvimento do funcionário, com a finalidade de ajudá-lo a atuar mais efetiva e eficazmente na sua vida institucional de forma constante”.

Existe um outro aspecto teórico que sustenta a importância da diversificação de cargos dos egressos quando da matrícula para o Curso de Especialização em Gestão Pública, pois a UFMA procurou cobrir, de forma diversificada, vários setores da instituição. Com relação às novas exigências que cabem aos funcionários, Santos e Calvosa (2014, p. 7) defendem que “a mudança que vem ocorrendo nas empresas quanto à educação não está apenas nos nomes, métodos ou técnicas referentes ao antigo Treinamento & Desenvolvimento.” Existem, sim, mudanças significativas no mundo corporativo com relação ao investimento na educação corporativa. Ainda segundo Santos e Calvosa (2014, p. 7):

[...] o que ocorre é uma significativa mudança de paradigma na educação corporativa, em que não basta mais treinar funcionários para que eles adquiram mais qualificação, mas é preciso desenvolver, nestes funcionários, uma maneira totalmente nova de pensar e agir, para que eles possam estar permanentemente aptos a desempenharem suas funções e se adaptarem, ou melhor ainda, anteciparem as mudanças e dinâmica do mercado e dos negócios.

Ao investigar qual a sua unidade de lotação, os resultados são: Vice-Reitoria; Divisão de Registro e Movimentação Docente (DIDOC)/Pró-Reitoria de Ensino (Proen); Campus Pinheiro; Balsas; Auditoria Interna; Secretaria dos Colegiados Superiores; Procuradoria; Programa de Pós-Graduação em Medicina Ciências Médicas (PPGCM)/ Centro de Ciências Sociais, Saúde e Tecnologia (CCSST); CCSST; Coordenação de Enfermagem; Campus Pinheiro- Diretoria de Centro; Serviço de Ouvidoria/UFMA; Prefeitura de Campus; Departamento de Projetos e Obras; Comissão de Licitação de Obras; Departamento de História; Laboratório de Arqueologia; Coordenação do Curso de Geografia; Departamento de Gestão de Pessoas; Coordenação de Ciências Humanas; Campus Grajaú (gráfico 7).

Gráfico 7 - Lotação



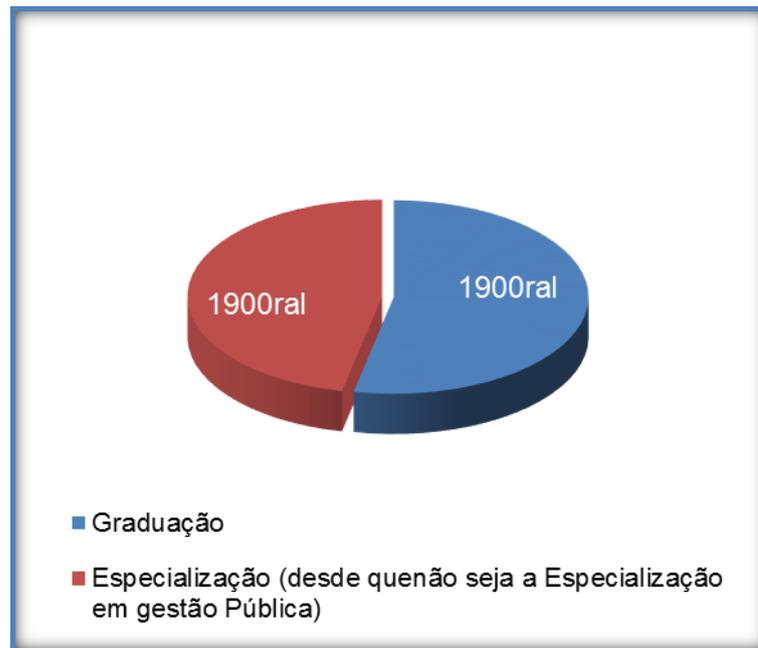
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

A diversidade de cargos ocupados na UFMA (18 – dezoito) pelos egressos e as suas respectivas lotações implica interpretar como coerente a escolha do curso oferecido (Curso de Especialização em Gestão Pública), pois qualquer que seja a área de atuação do funcionário e a sua lotação nos diversos setores da UFMA, sempre será exigida a excelência no desenvolvimento da gestão pública e, conseqüentemente, na melhoria do capital intelectual, o que é defendido da seguinte forma: com relação ao capital intelectual, Formiga (2003) afirma que ele pode ser explicado da seguinte forma: entende-se o capital intelectual como a soma do conhecimento de todas as pessoas que compõem uma organização, já que passam a constituir seu ativo mais importante. Não basta valorizar a economia do conhecimento, mas sim saber o que fazer com ela, sendo esta a resposta esperada

pelos gerentes, investidores e clientes. Trata-se do “empoderamento” de toda a cadeia de valor, agregada à atividade da organização ou do empreendimento, principalmente no que se refere à qualificação dos colaboradores.

Com relação à maior titulação: 53,3 % tinham Graduação e 46,7 % possuíam Especialização (gráfico 8).

Gráfico 8 - Maior titulação



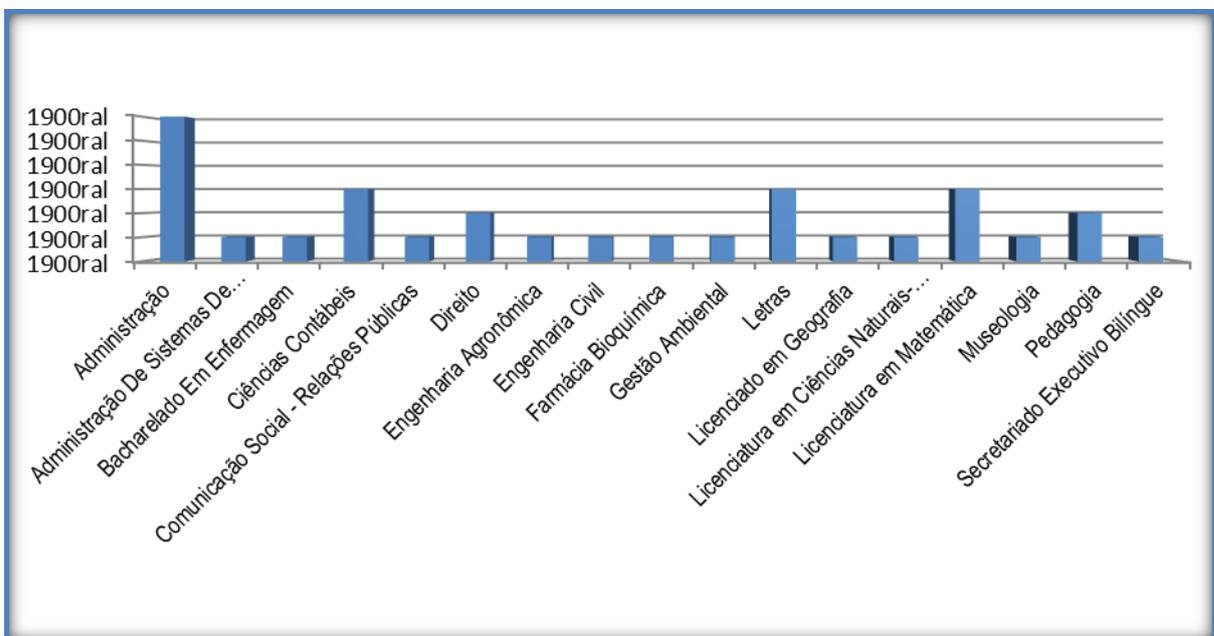
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Estas respostas apresentam-se como indicativos visíveis da preocupação dos colaboradores com investimento na sua educação continuada, mesmo que não tenham a real noção do que seja a educação corporativa, como constatada na pergunta sete, uma vez que 46,7% já possuíam outro curso de especialização e os que tinham apenas a graduação estavam focados no desenvolvimento do seu status acadêmico e, conseqüentemente, na projeção na carreira profissional. A educação continuada, aqui, pode ser entendida da mesma forma que Setubal (2010), ao esclarecer que a educação continuada faz parte de um sistema de educação por meio do qual os recursos humanos são aperfeiçoados para a vida, o que passou a ser exigido pelos mecanismos globais da cultura, de forma assistemática, bem como pela via da educação formal, não formal e informal. Os programas de Educação Corporativa destacam-se como um sistema de desenvolvimento de pessoas e

talentos humanos alinhados às estratégias de negócio, que se revelaram poderosa fonte de vantagem competitiva.

Ao questionar sobre qual curso o egresso concluiu sua graduação, especialização, mestrado ou doutorado, ficando assim caracterizadas as respostas: na graduação foram contemplados os cursos de: Administração, Administração de Sistemas de informação Gerencial, Bacharelado em Enfermagem, Ciências Contábeis, Comunicação Social – Relações Pública (RP), Direito, Engenharia Agrônoma, Engenharia Civil, Farmácia Bioquímica, Gestão Ambiental, Letras, Licenciatura em Geografia, Licenciatura em Ciências Naturais – Biologia, Licenciatura em Matemática, Museologia, Pedagogia e Secretário Executivo Bilingue. São dezessete os cursos de graduação concluídos pelos egressos, o que pode impactar o percurso do ex-aluno ao longo do Curso de Gestão Pública, o que se verificará quando se realizar a análise dos outros blocos de perguntas de forma isolada e os cruzamentos realizados entre elas (gráfico 9).

Gráfico 9 - Curso de graduação

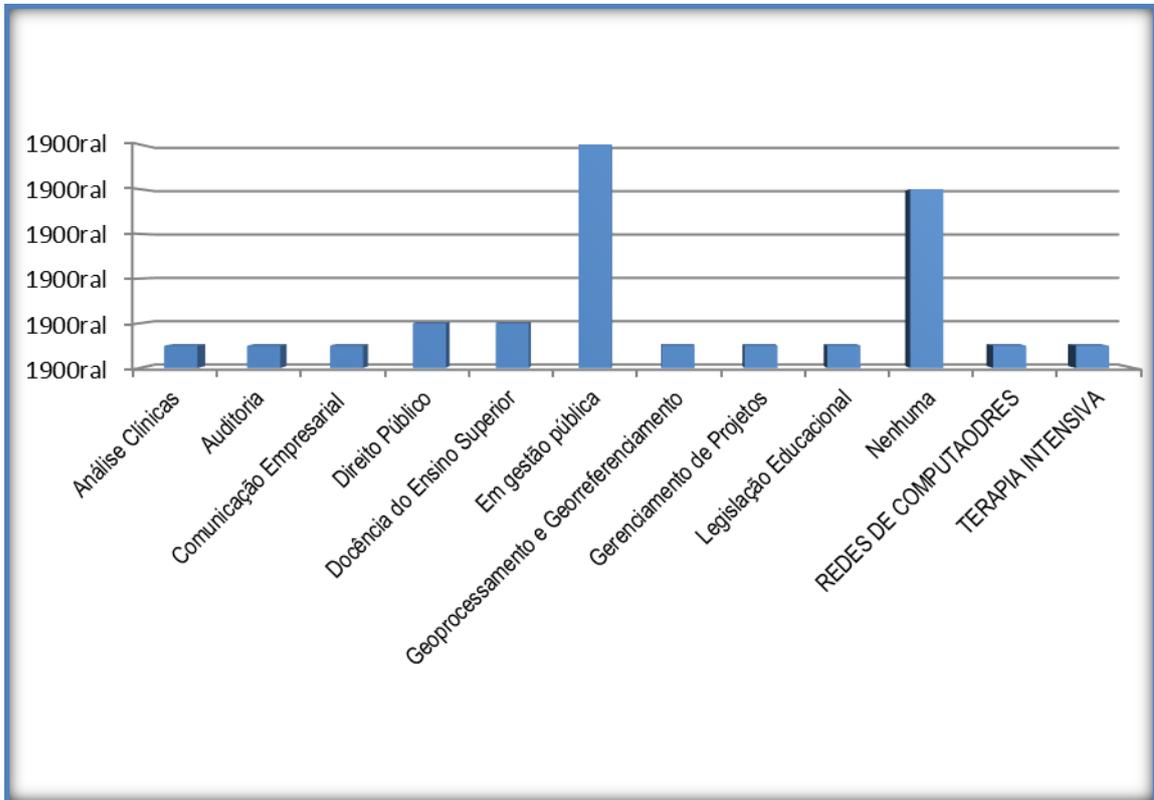


Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Com relação às especializações feitas, foram assim identificadas: Análises Clínicas, Auditoria, Comunicação Empresarial, Direito Público, Docência do Ensino Superior, Gestão Pública, Geoprocessamento e Gerenciamento,

Gerenciamento de Projetos, Legislação Educacional, Redes de Computadores e Terapia Intensiva (gráfico 10).

Gráfico 10 - Curso de especialização



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Ao final das dez questões analisadas, momento em que se propôs fazer uma caracterização ou perfil do respondente, pôde-se verificar o seguinte: quanto ao sexo, o feminino suplanta o masculino numa diferença de 13,4%. A faixa etária com o maior percentual é a que está entre 26 a 30 anos, o que nos faz assegurar que os funcionários da UFMA que fizeram o Curso de Gestão Pública são jovens, o que permite inferir que eles não deveriam ter grandes dificuldades em transitar em um ambiente virtual e utilizar as ferramentas para a realização do curso objeto de estudo. Os egressos têm, na sua grande maioria, um tempo relativamente pequeno de trabalho na UFMA (73,3%) entre 3 e 6 anos, isto somadas duas opções apresentadas no questionário. A maioria tem segundo grau completo (50%), mas não se pode descartar o percentual de 43,3% com superior completo. Os egressos são graduados e 46,7% já possuíam uma outra especialização. São diversificados

os Cursos realizados pelos egressos, tanto no que se refere à graduação quanto à especialização.

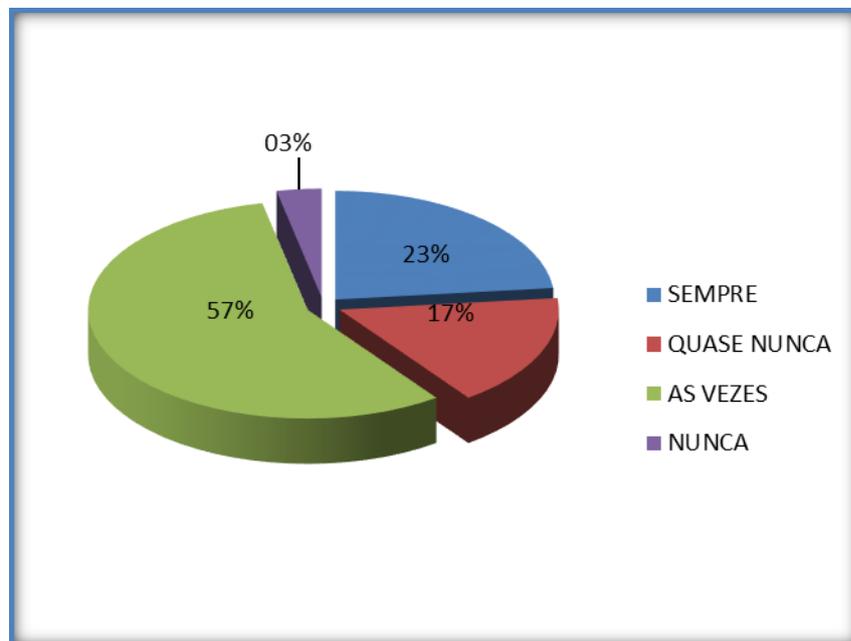
Assim se pode traçar o PERFIL DO RESPONDENTE: 3 – Maioria do sexo feminino; 4 – São jovens de até 30 anos; 5– Pouco tempo de trabalho na UFMA– até 6 anos; 6- Grau de escolaridade entre segundo grau completo e nível superior; 7 – Diversidade de unidades de lotação em que os egressos estão inseridos; 8 – Diversificação de setores em que os egressos são lotados; 9 – Maior titulação é graduação, mas quase com o mesmo percentual está especialização; 10 – Diversificação de cursos de graduação e especialização realizados pelos egressos.

b) BLOCO 2: aspectos relacionados à educação corporativa na UFMA

Ainda se procurou saber: “A seu ver, a Educação Corporativa na UFMA tem a preocupação com o investimento da educação continuada de seus funcionários?”.

Ficaram assim mapeados os resultados: 56,7 % às vezes; 23,3 % sempre; 16,7 % quase nunca e 3,3 % nunca (gráfico 11).

Gráfico 11 - Educação corporativa X Educação continuada



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Para que se entenda melhor a análise, vale ressaltar que, segundo Meister (1999, p. 80), “educação corporativa é um conjunto de práticas educacionais

contínuas com visão estratégica de negócios, que possibilitam maior entrosamento do capital intelectual de uma organização”.

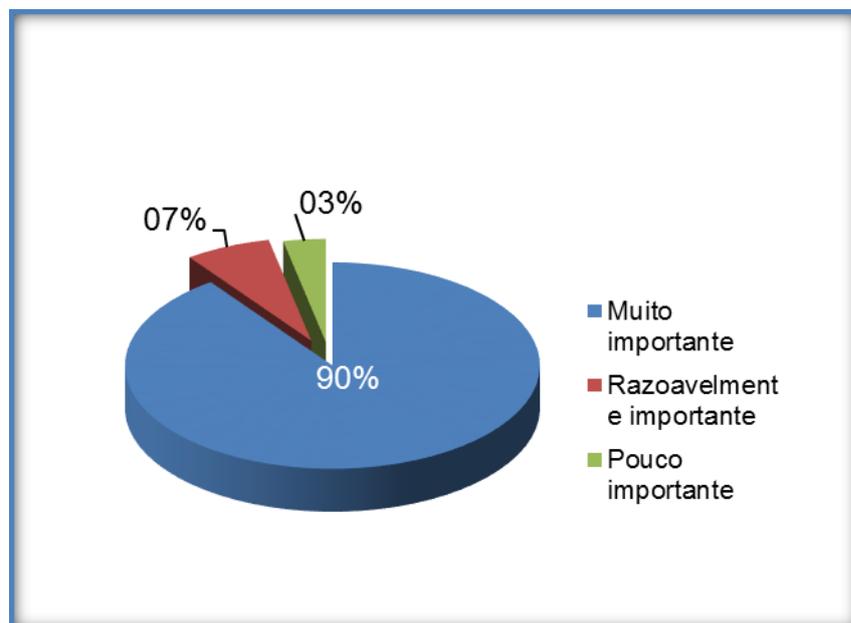
Realmente, os percentuais se configuram como verdade, uma vez que os dirigentes do Núcleo de Educação a Distância (Nead) informaram que o Curso de Gestão Pública realizado foi o primeiro oferecido pela UFMA com o propósito de qualificar seus funcionários, com base na perspectiva da educação corporativa e que não há previsão para realização de outro curso com as mesmas propriedades.

A educação corporativa não pode ter características de sazonalidade, ela deve ser um processo contínuo, como esclarece a seguinte citação inserida no desenvolvimento teórico do presente trabalho: a Educação Corporativa consiste em um projeto de formação desenvolvido pelas organizações, que tem como objetivo “institucionalizar **uma cultura de aprendizagem contínua**, proporcionando a aquisição de novas competências vinculadas às estratégias empresariais” (QUARTIERO; CERNY, 2005, p. 24, grifo nosso).

Objetivou-se saber, também, como os egressos veem o investimento em Educação Corporativa pela UFMA.

As respostas foram assim configuradas: 90% responderam que consideram muito importante; 6,7% como razoavelmente importante e 3,3% pouco importante (gráfico 12).

Gráfico 12 - Investimento em educação corporativa pela UFMA



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Aqui cabe uma reflexão: nas entrevistas, conforme descritas já na pergunta 7, contidas no Apêndice A, percebe-se nitidamente que a grande maioria não soube dizer o que realmente é educação corporativa já, nas respostas aos questionários, encontra-se um alto percentual informando que o investimento em educação corporativa é muito importante.

Com base nas respostas se pode perceber que os funcionários da UFMA, egressos do Curso de Gestão Pública, entendem a relevância da educação corporativa, o que corrobora os aspectos teóricos defendidos por Costa (2011), quando deixa clara a necessidade de novas competências, habilidades e posturas dos empregados no mundo corporativo, passando a se constituir em um novo perfil nas relações de trabalho resultado do investimento na educação corporativa.

Outro aspecto que merece destaque é que cabe mostrar a importância da educação continuada não ferindo o que foi apresentado no referencial teórico.

Então vejamos o que diz Fleury e Oliveira Júnior (2001) com relação à necessidade premente da educação continuada:

A educação continuada nas organizações caracteriza-se pela implementação dos seguintes pressupostos:

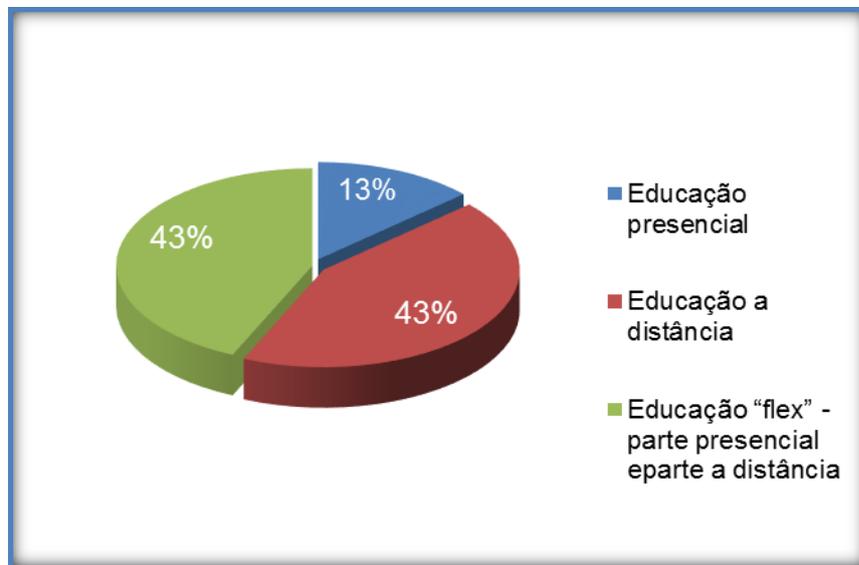
- a) Privilegiar o aprendizado organizacional, fortalecendo a cultura corporativa, e não apenas o conhecimento do indivíduo;
- b) Concentrar-se nas necessidades dos negócios, tornando o escopo estratégico, e não focado exclusivamente nas necessidades individuais;
- c) Público interno e externo (clientes, fornecedores e comunidade), e não somente funcionários;
- d) Migrar do modelo “sala de aula” para múltiplas formas de aprendizagem;
- e) Criar sistemas efetivos de avaliação dos investimentos e resultados obtidos.
- f) Desenvolver as competências críticas em vez de habilidades.

Assim, as organizações assumem a Educação Corporativa, em uma dimensão de consciência da autonomia das pessoas envolvidas no processo ensino/aprendizagem, fundamentado na modalidade a distância, sem excluir a interatividade resultante de cursos e programas disponibilizados em redes fechadas

ou abertas pelas organizações, de forma assumidamente própria ou em parceria com outras instituições.

Na décima terceira questão, entendeu-se como importante saber qual a modalidade mais apropriada para a educação corporativa e assim estão mapeadas as respostas: 43,3% responderam que é a Educação a Distância; 43,3% representam a Educação “Flex” – parte presencial e parte a distância; 13,3% representa a Educação a Distância e 1% respondeu semipresencial (gráfico 13).

Gráfico 13 - Modalidade mais apropriada para educação corporativa



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

A escolha pela modalidade a distância e a “flex” foram empatadas, o que remete a que se diga que tanto uma como outra têm possibilidade de satisfazer os alunos.

Com relação a este aspecto autores como Behar (2013, p. 44) defendem ambas as modalidades para sustentar a realização de cursos relacionados à educação corporativa, conforme citação já incorporada no desenvolvimento teórico da presente dissertação: “a EaD tem a mediação didático-pedagógica feita por meio das TIC e se caracteriza por uma separação de tempo e espaço entre seus participantes”, o que se ajustada a ambos os tipos de educação, a distância e flex.

Enfatizando o que diz Behar (2013), Martins (2004) afirma que as unidades de **Educação Corporativa** têm o espaço físico mais como um conceito do

que uma realidade. As estratégias pedagógicas podem ocorrer por meio da educação presencial, a distância ou semipresencial.

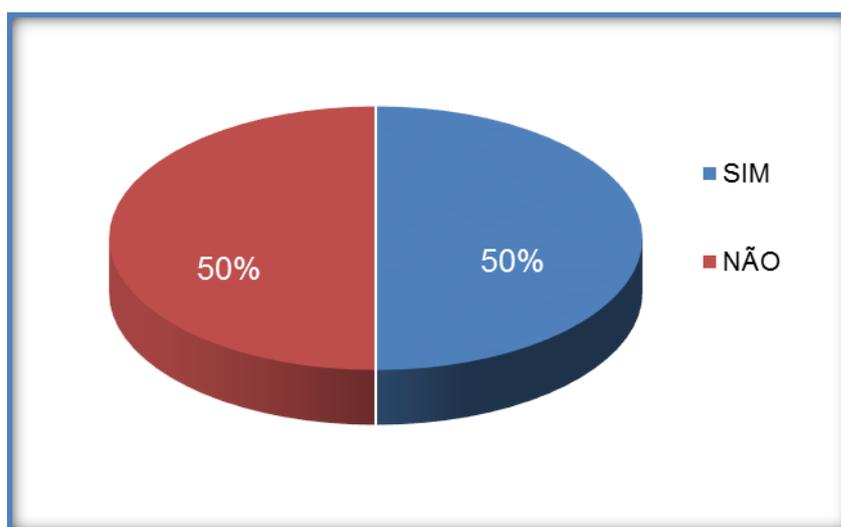
Os processos educacionais corporativos, conforme se observa, podem incorporar as tecnologias e instrumentos de apoio da Educação a Distância, que ao serem apropriados pelas organizações como meio de difusão dos processos de formação, passam a direcionar e efetivar a qualificação e desenvolvimento de pessoal.

c) BLOCO 3: aspectos relacionados à habilidade e usabilidade das TIC durante o curso de gestão públicas na modalidade EaD – UFMA

Achou-se de suma importância saber quantos egressos tinham feito, antes de iniciar o Curso de Gestão Pública, algum curso voltado ao conhecimento sobre a utilização das TIC utilizadas para a educação a distância.

Mais uma vez, houve um empate para os que responderam sim e para os que responderam não. Aqui vale uma observação, pois os 50% que já tinham feito um curso que envolvesse a utilização das TIC, com certeza, tinham maior condições e mais facilidade de transitarem melhor no AVA, ambiente da EaD. Já os que responderam não, pode até ser que façam um curso na modalidade EaD com tranquilidade, mas não dispõem dos mesmos subsídios dos que fizeram (gráfico 14).

Gráfico 14 - Utilização das tecnologias da informação e comunicação



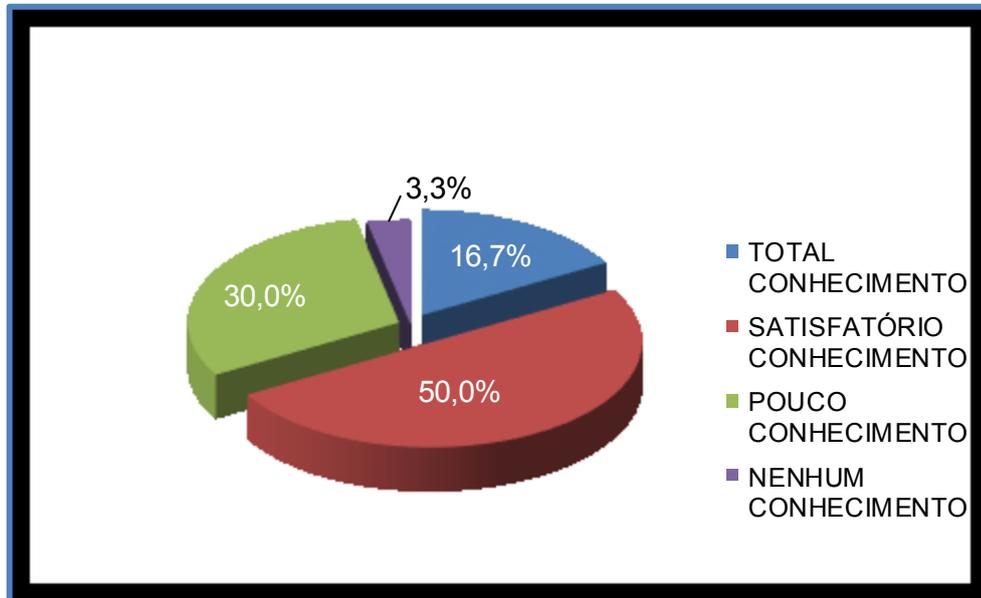
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Na décima quinta pergunta foi indagado: antes da realização da Especialização na modalidade EaD, qual era o seu conhecimento sobre a TIC? 50 % satisfatório conhecimento; 30 % pouco conhecimento; 16,7 % total conhecimento e 3,3 % nenhum conhecimento (gráfico 15).

Apenas 16,7 % responderam que tinham total conhecimento das TIC, o que pode chamar a atenção para novos planejamentos de cursos de qualificação para os colaboradores, revendo a modalidade para os futuros cursos ou oferecendo, como se defende, curso de nivelamento para os futuros ingressantes (gráfico 15).

Com relação aos egressos respondentes da presente pesquisa, entende-se que, se considerarmos a soma de 50% satisfatório conhecimento e 30% pouco conhecimento, resulta num percentual de 80% de elementos sem a total condição para utilizar as TIC, o que compromete não só seu trânsito no AVA, como ainda a participação em fóruns e chats e a resolução de atividades (gráfico 15).

Gráfico 15 -Conhecimento anterior sobre a utilização das tecnologias da informação e comunicação utilizadas para a educação a distância



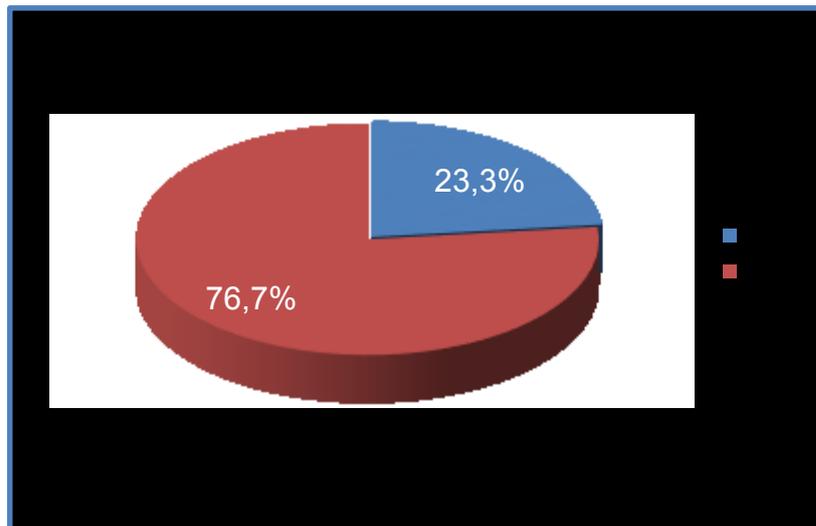
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Ao se fazer o cruzamento entre a 14ª pergunta e a atual pergunta (15ª), percebe-se a consistência das respostas, pois ambas os percentuais se assemelham ao confirmarem que os egressos não possuíam total domínio de conhecimento para lidarem com as TIC.

Em relação à pergunta: após iniciar o curso de Especialização em Gestão Pública, na modalidade a distância, você sentiu necessidade de fazer algum outro curso de aperfeiçoamento para se apropriar dos mecanismos das TIC utilizadas para a educação a distância?

76,7% responderam afirmativamente, ao passo que 23,3% responderam negativamente, o que nos remete a uma interpretação que, mesmo tendo sido a minoria a responder negativamente, este é um elemento preocupante, pois tal dado demonstra que existia uma deficiência, no começo do curso, de pessoas que não dominavam as TIC, o que pode ter sido um dos motivos de um número considerável de desistências ao longo de sua realização, o que apresentamos aqui como uma nova hipótese para novos trabalhos (gráfico 16).

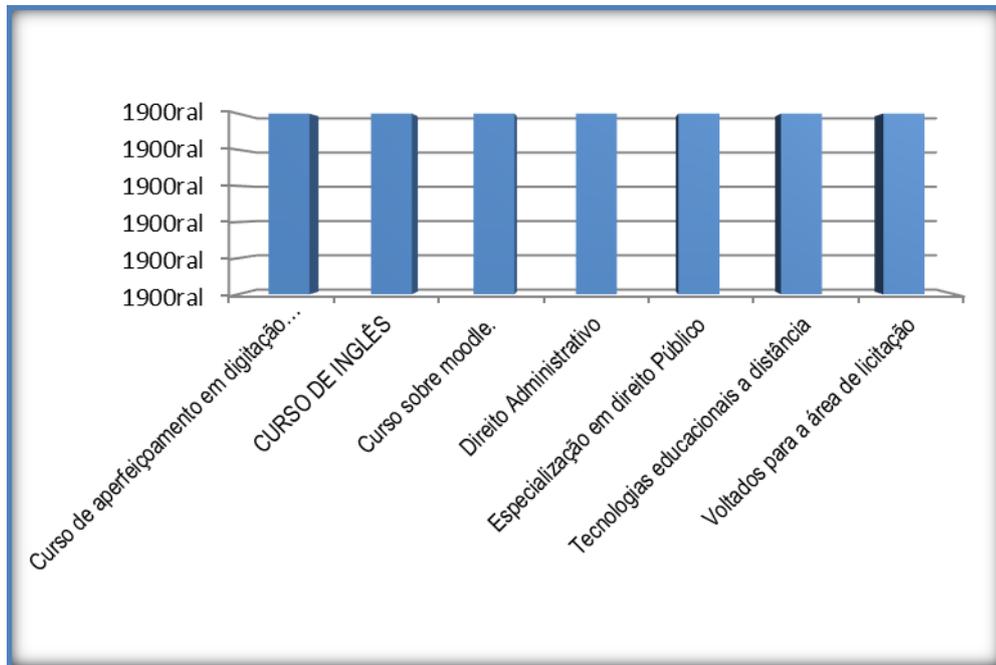
Gráfico 16 - Necessidade de fazer algum outro curso de aperfeiçoamento para se apropriar dos mecanismos das tecnologias da informação e comunicação utilizadas para a educação a distância



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Dos 23% que responderam que sentiam a necessidade de fazer um curso para iniciar o de Gestão Pública, na modalidade EaD, os cursos apontados como necessários foram: Curso de aperfeiçoamento em digitação; as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT); Voltados para a área de licitação; Tecnologias educacionais a distância; Curso de inglês; Direito Administrativo; Especialização em Direito Público; Curso sobre *moodle* (gráfico 17).

Gráfico 17 - Curso de aperfeiçoamento

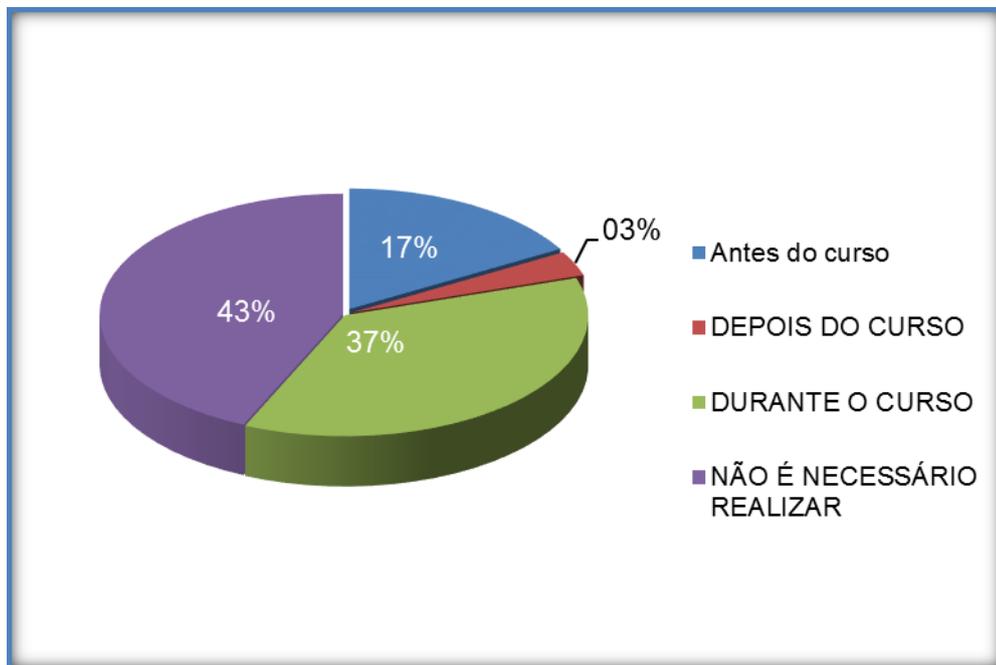


Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Se fizermos um cruzamento da presente questão com a questão de número 15, identifica-se uma coerência com relação às duas respostas, uma vez que na 15ª questão, registram-se, 30% dos respondentes que tinham pouco conhecimento com relação à utilização das TIC e na pergunta atual 23,3% responderam que sentiram necessidade de terem frequentado um curso sobre Tecnologias da Comunicação e Informação, o que facilitaria e aumentaria o desempenho em um curso na modalidade à distância, como o de gestão Pública, por eles realizado.

Quando foi questionado em que momento o egresso percebeu como sendo necessário um treinamento com relação à utilização das TIC: 43,3% disseram não ser necessário o treinamento específico sobre as TIC; 36,7% disseram que durante o curso; 16,7% disseram antes do curso e 3,3% depois do curso (gráfico 18).

Gráfico 18 - Necessidade de treinamento com relação à utilização das TIC



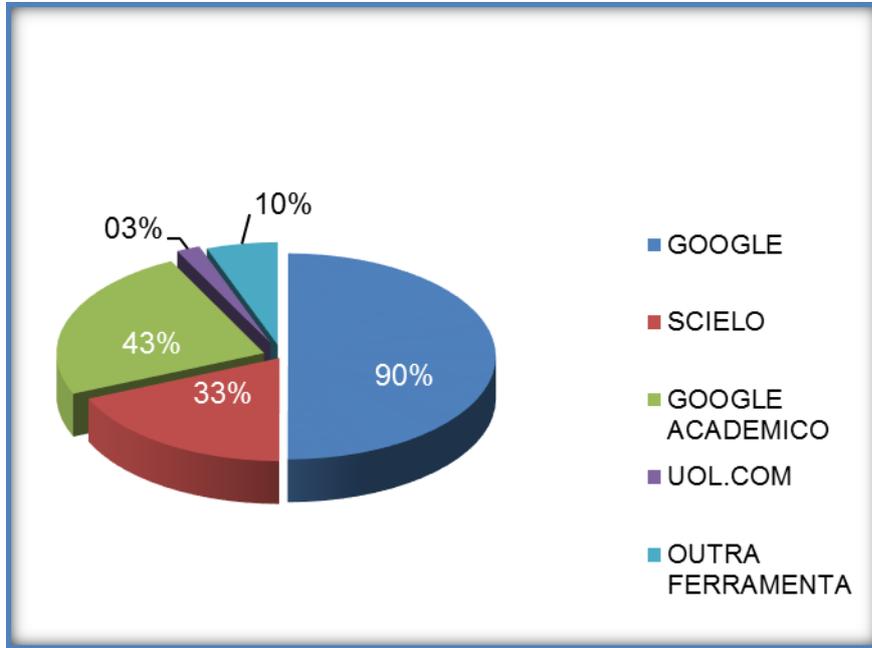
Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Quando do somatório dos resultados relativos à necessidade de realização de um treinamento sobre as TIC, foi encontrado um percentual de 57,7%. Isto mostra que realmente deve haver um treinamento que nivele todos os alunos a transitarem no AVA, saber o que é a plataforma *moodle*, utilizar os objetos de aprendizagem etc. (gráfico 19).

Na décima oitava questão, buscou-se saber quais os sites de busca específicos utilizados para fazer as pesquisas durante o Curso de Gestão Pública.

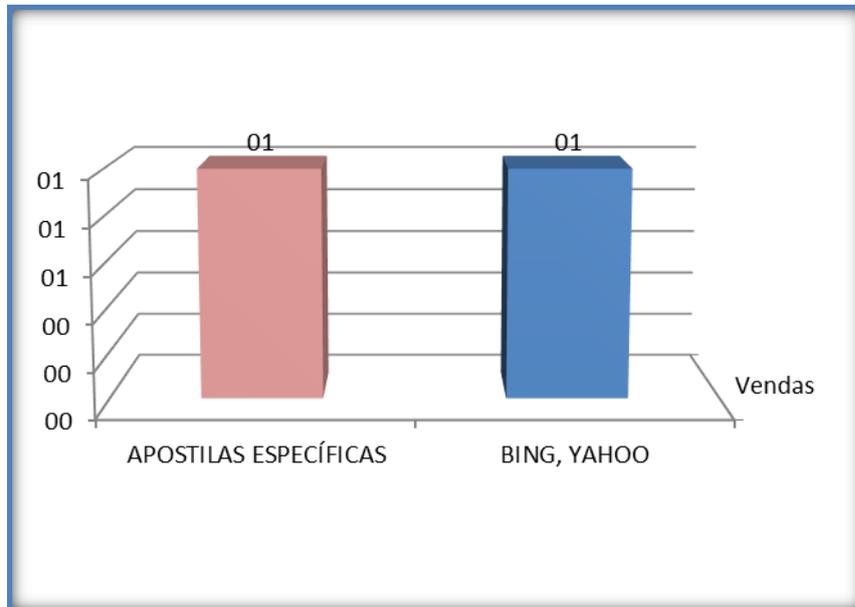
As respostas ficaram assim compostas: Google – 90 %; *Scientific Electronic Library Online* (SciELO) – 10 %; Google Acadêmico – 43,3 %; Uol.com – 3,3 % e outras ferramentas – 10 % (gráfico 19). Ainda foram citadas: apostilas específicas, Bing, Yahoo (gráfico 20). Com relação aos percentuais apresentados, vale ressaltar que esta pergunta poderia ser marcada mais de uma opção. Assim sendo, cada resposta corresponde a 100%, ou seja, os 30 elementos poderiam ter respondido a todas as opções.

Gráfico 19 - Site de busca específicos que utilizados para fazer pesquisas durante o Curso de Gestão Pública



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Gráfico 20 - Outros mecanismos de busca



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Com relação à utilização dos sites para a realização de pesquisas, Dizard (2000) fala que houve crescimento geométrico do número de publicações online,

redes sociais, *blogs*, *wikis*, *twitter* e outros, acompanhado da popularização da internet em larga escala. Já de acordo com Silveira (2007), a web 2.0 faz parte das mudanças ocorridas na rede desde o início de sua existência e não pode ser deixada de lado, como elemento importante, quando da realização de cursos como o analisado no presente trabalho.

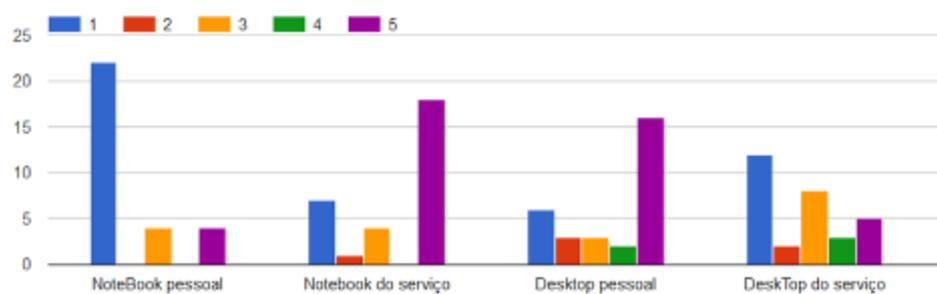
Aqui se percebe que, mesmo tendo uma plataforma *moodle* e o AVA, os egressos mostram que não se pode descartar o Google como uma ferramenta que dá muito suporte aos alunos. Vale ressaltar que às vezes, é perdida a noção de sua utilização para pesquisa e os alunos enveredam pela cópia sumária, o que contribui para o plágio, assunto que não é foco analisado no presente trabalho.

Na pergunta: durante o Curso, você acessava o ambiente virtual de que forma?

As respostas se configuraram da seguinte forma: Notebook pessoal; Notebook do serviço; Desktop pessoal; Desktop do serviço; Tablet, Celular; Outra ferramenta.

Se cruzarmos a presente pergunta com a 17<sup>a</sup>, se 57,7 % dos respondentes sentiam a necessidade de fazer um curso de nivelamento para a utilização das TIC, pode-se inferir que os egressos tiveram dificuldades em utilizar os instrumentos contidos na resposta da questão 19 (gráfico 21).

Gráfico 21 - Durante o Curso, forma de acesso ao ambiente virtual, por ordem de utilização (1 mais utilizado e 5 menos utilizado)



Se outra ferramenta, qual?

3 respostas

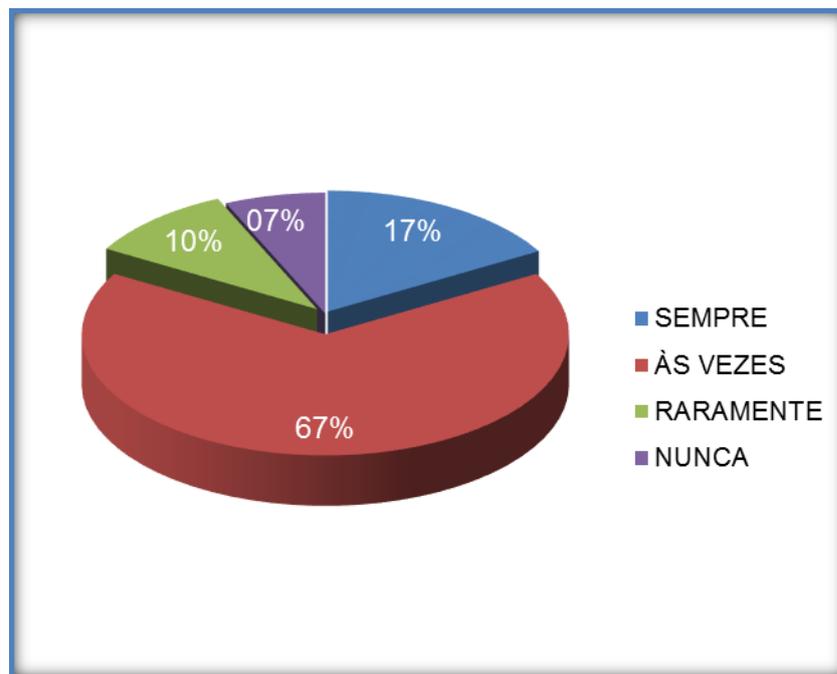
Monografias
NENHUM
Smarttv

Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Na vigésima questão, procurou-se reconhecer a utilização de redes sociais, tais como: *FaceBook*, *WhatsApp*, *Instagram*, como mecanismo hábil para comunicação no Curso.

Foram assim as respostas: 66,7 % = às vezes; 16,7 % = sempre; 10 % = raramente e 6,7 % = nunca (gráfico 22).

Gráfico 22 - Redes sociais como mecanismo hábil para comunicação no Curso



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Mesmo que o maior percentual seja às vezes (66,7 %), há os que dizem sempre, o que sugere que as redes sociais podem sim ser utilizadas como forma de comunicação informal, sim, mas não é o mais apropriado para a comunicação oficial no curso que está sendo realizado, para isto deve ser utilizado o AVA, onde ficam registradas todas as comunicações estabelecidas oficialmente entre alunos, tutores, presenciais e *online*, professores, coordenadores, secretaria e setor tecnológico.

Pode parecer desconectada a pergunta sobre as redes sociais, mas não o é, levando-se em consideração o que conceitua Teles (2011, p. 82) sobre o que são redes sociais.

Em cursos como o de Gestão Pública, aqui analisado, mesmo existindo o AVA e todas as suas determinações para estabelecimento de comunicação, não se pode descartar a possibilidade da utilização das redes sociais pelos alunos,

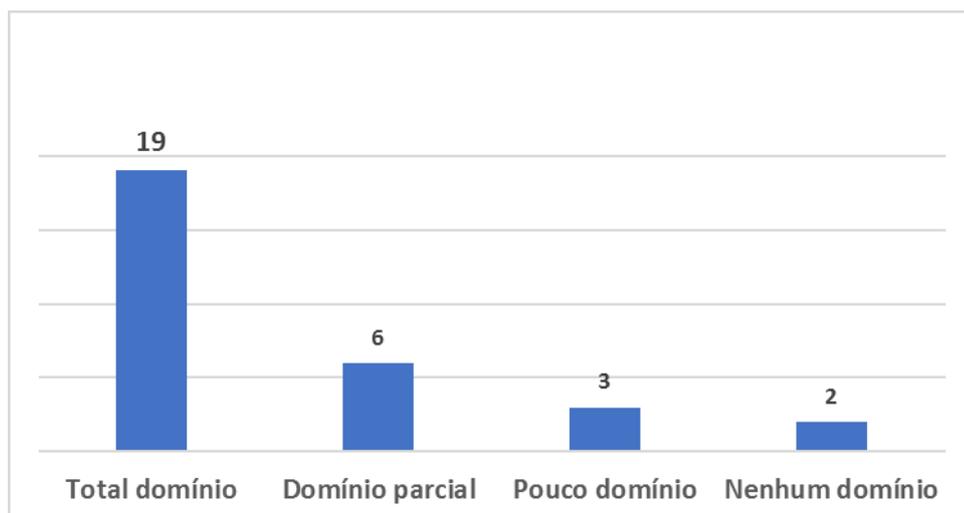
professores, tutores etc, com destaque para o *Whatsapp*. Vale ressaltar que as redes sociais abordadas pelos alunos se assemelham com o que pontua Teles (2011) quando define redes sociais como: ambientes que focam reunir pessoas, os chamados membros, que, uma vez inscritos, podem expor seu perfil com dados como fotos pessoais, textos, mensagens e vídeos, além de interagir com outros membros, criando listas de amigos e comunidades.

A vigésima primeira pergunta, foi assim realizada: considerando os mecanismos de comunicação abaixo relacionados por meio das TIC, ao longo do Curso de Gestão Pública, qual o grau de domínio que você possuía? Responda às alternativas abaixo assinalando com um X conforme seu grau de concordância, observando a legenda que segue: 1 –Tinha total domínio, 2 –Tinha domínio parcial, 3 – Tinha pouco domínio, 4 – Não tinha nenhum domínio.

Para efeitos de visualização das respostas, enfatiza-se que o número de respondentes foram 30 elementos.

- a) Com relação ao AVA enquanto plataforma da educação a distância: 19 responderam que tinham total domínio; 6 = domínio parcial; 3 = pouco domínio e 2 = nenhum domínio (gráfico 23).

Gráfico 23 - AVA enquanto plataforma da educação a distância

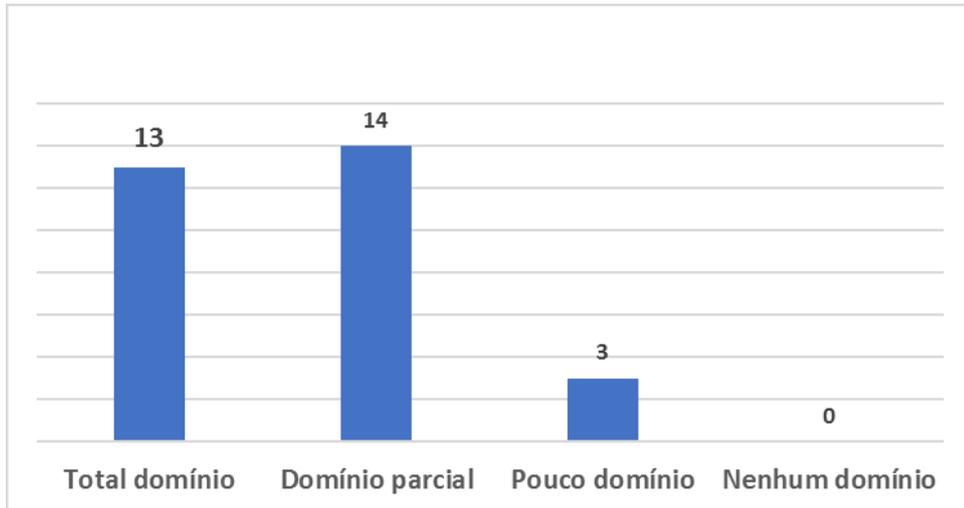


Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

- b) Com relação à sua comunicação (modos de se expressar), por meio das tecnologias no AVA, ao longo do curso de Gestão Pública: 13 =

total domínio; 14 = domínio parcial; 3 = pouco domínio. Ninguém marcou = nenhum domínio (gráfico 24).

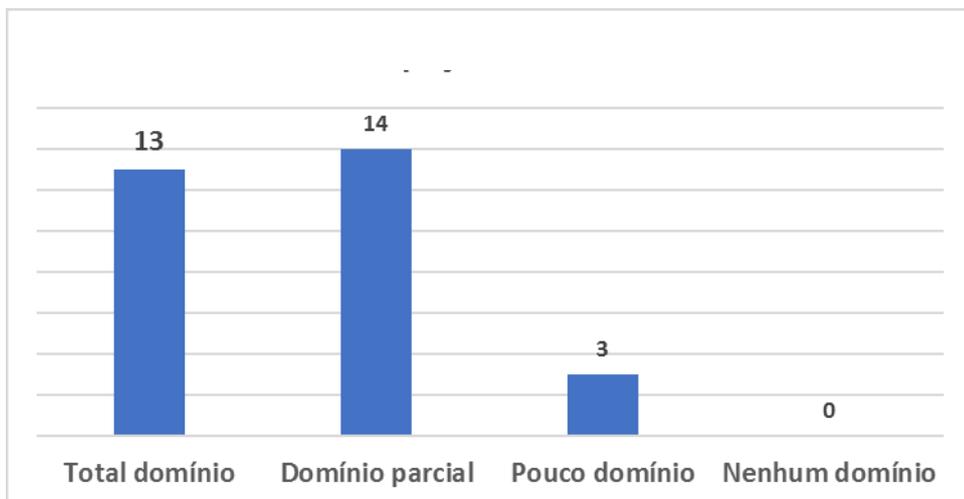
Gráfico 24 - Comunicação por meio das tecnologias no AVA



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

c) Com relação à participação nos fóruns: 13 = total domínio; 14 = domínio parcial; 3 = pouco domínio. Ninguém marcou = nenhum domínio (gráfico 25).

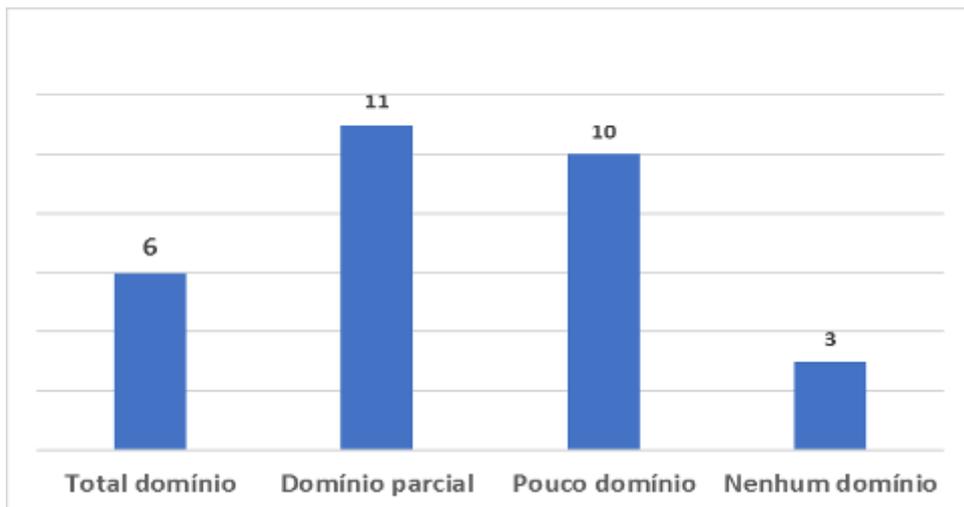
Gráfico 25 - Participação nos fóruns



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

- d) Com relação à participação nos fóruns: 17 = total domínio; 12 = domínio parcial; 1 = pouco domínio. Ninguém marcou = nenhum domínio.
- e) Com relação à participação nos chats: 6 = total domínio; 11 = domínio parcial; 10 = pouco domínio. 3 = nenhum domínio (gráfico 26).

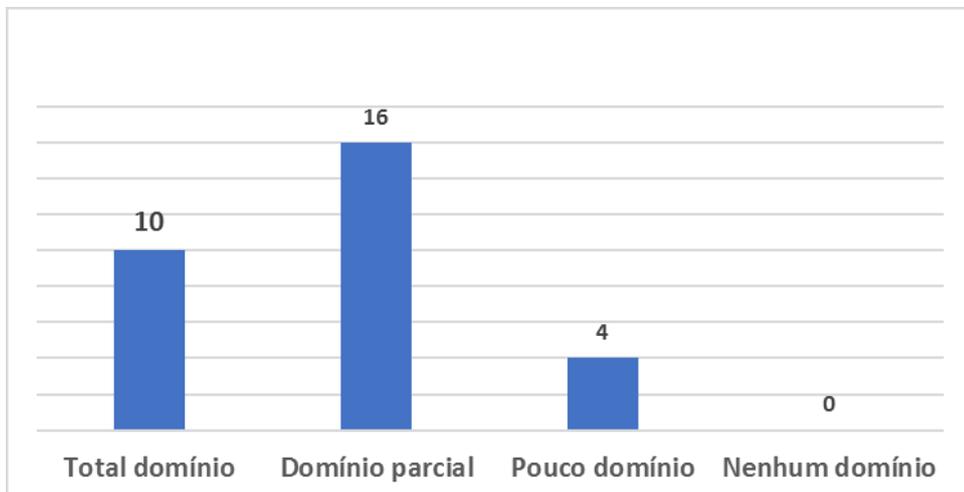
Gráfico 26 - Participação nos chats



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

- f) Com relação à comunicação com os tutores no AVA especificamente: 10 = total domínio; 16 = domínio parcial; 4 = pouco domínio. 0 = nenhum domínio (gráfico 27).

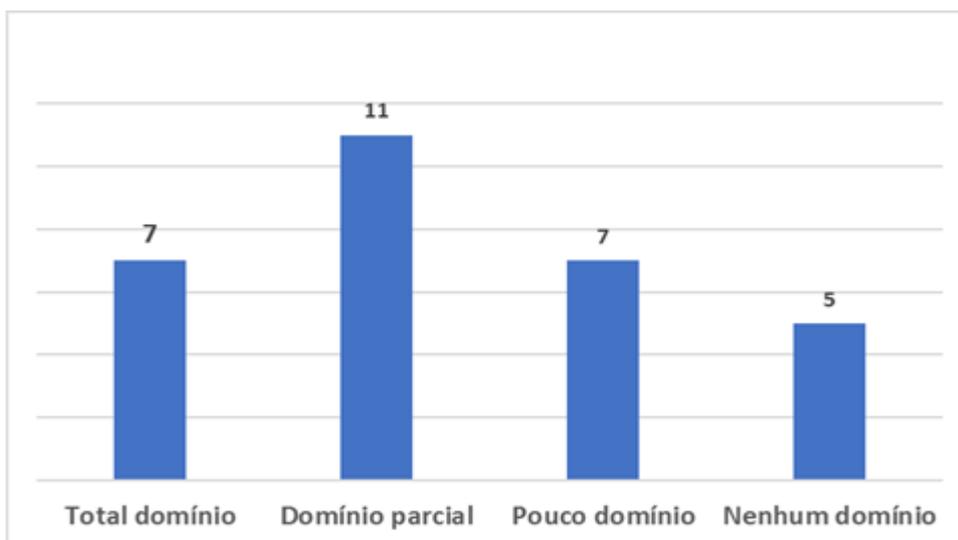
Gráfico 27 - Participação nos chats



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

g) Com relação à comunicação com os Técnico-administrativos na administração do curso de Gestão Pública: 7 = total domínio; 11 = domínio parcial; 7 = pouco domínio. 5 = nenhum domínio (gráfico 28).

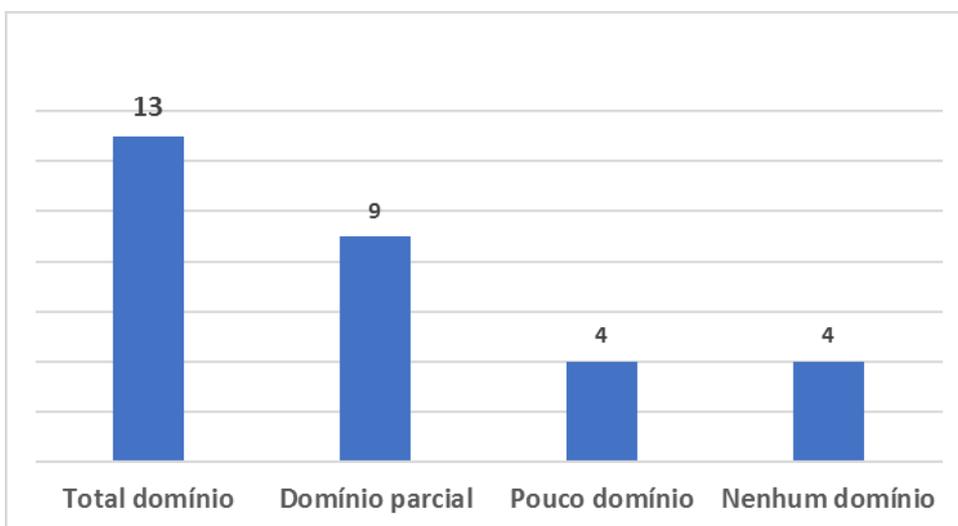
Gráfico 28 - Comunicação com os Técnico-Administrativo



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

h) Com relação à troca de e-mails: 13 = total domínio; 9 = domínio parcial; 4 = pouco domínio. 4 = nenhum domínio (gráfico 29).

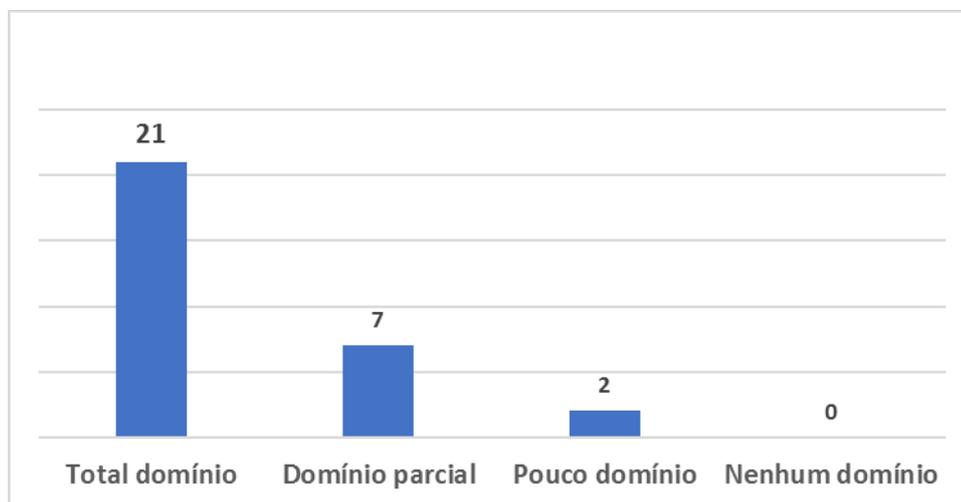
Gráfico 29 - Troca de e-mails



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

- i) Com relação à utilização do editor de texto (Word): 21 = total domínio; 7 = domínio parcial; 2 = pouco domínio. 0 = nenhum domínio (gráfico 30).

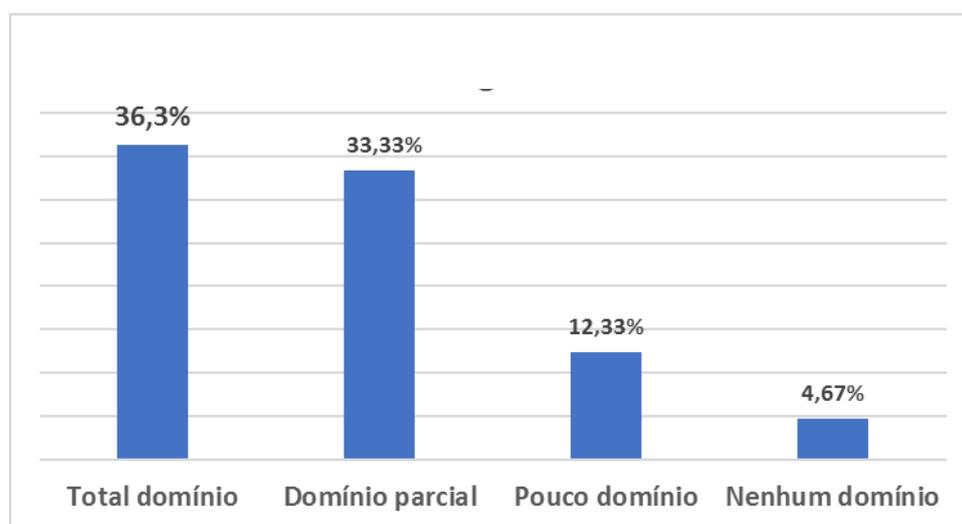
Gráfico 30 - Utilização do editor Word



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Foram 19 situações que o respondente deveria escolher as opções, ou seja, um total de 300 respostas. Então vejamos, dos 300, 109 elementos responderam total domínio em todas as opções, o que corresponde a 36,3%. Já com relação à opção domínio parcial, foi igual a 33,33%. A resposta que resultou em pouco domínio perfaz 12,33%, já os que responderam nenhum domínio perfaz 4,67% (gráfico 31).

Gráfico 31 - Perfil geral



Fonte: Dados da pesquisa de campo da autora

Vale enfatizar uma resposta que chamou atenção quando da análise, a que se refere à utilização do editor de texto word, considerado a base de todo trabalho em um curso a distância. Apenas 21 dos 30 respondentes disseram ter total domínio, o que nos alerta para uma deficiência e corrobora as questões que foram feitas sobre a dificuldade encontrada pelos egressos nas questões 14<sup>a</sup>, 15<sup>a</sup>, 16<sup>a</sup> e 17<sup>a</sup>.

### **Pontos positivos com relação à Educação Corporativa da UFMA**

A partir de agora constam as questões agrupadas no bloco 5, momento em que se trabalhou com as sugestões, assim elencadas:

Curso realizado na área de atuação do servidor - oportunidade de capacitação profissional aos servidores que não estão na sede - qualificação profissional; estrutura do AVA - conteúdo do material de estudo - relação de professores do curso - material didático - informações da equipe técnica - forma de avaliação - amplificação do conhecimento - possibilidade de aproximação de áreas afins - maior integração com outros colegas - aperfeiçoamento pessoal e profissional - aperfeiçoamento profissional – comodidade – inovação – interatividade - busca independente pelo conhecimento - democratização do ensino - melhoria na gestão dos processos - qualificação dos funcionários - adequação dos servidores à cultura organizacional da UFMA - agilidade no aprendizado - facilidade de acesso aos conteúdos - elasticidade de horários para estudo.

### **Pontos negativos com relação à educação corporativa da UFMA**

Melhor dimensionamento das vagas - falta de comunicação rápida - material didático, suporte docente - ausência de apoio institucional da administração superior para oferta de cursos de mestrado e doutorado para técnico-administrativos em detrimento de docentes – nenhum - falta de programas voltados aos técnicos - pouco cursos na área de análise clínicas - nada a declarar - algumas vídeo-aulas não foram gravadas de forma dinâmica, pois alguns professores apenas liam slides; a apresentação do TCC foi a distância e durante a orientação do TCC ocorreram alguns ruídos, pois a distância comprometeu o entendimento entre orientador e orientando - deveriam ter mais cursos de mestrado e doutorado - nada a declarar - o material precisa ser mais teórico – faltaram mais vídeos - deveria ter mais cursos para funcionários - as apostilas eram bastante extensas para o período de um mês de estudo da disciplina - pouco investimento - pouca visibilidade - focar somente os objetivos da universidade - desenvolvimento de conteúdos e materiais voltados para

o programa - trabalhar de forma direcionada como empresa - quase não tem curso para aperfeiçoar o trabalho dos técnicos - poucas opções de curso - ausência de mestrados e doutorados direcionados para servidores - mais comunicação com os alunos - poucos cursos - muito restrito - diversidades dos cursos - maior acessibilidade - a educação corporativa da UFMA não envolveu a aplicação do conhecimento dos servidores - falta de opção de cursos para participar - acompanhamento da tutoria - pouca discussão dos temas propostos nos fóruns - baixa participação dos cursistas nos chats programados - cumprimento do calendário - pouca oferta de áreas - ausência de ampla divulgação - pouco usado - poucos cursos - demanda baixa - demora no retorno - preconceito com a modalidade de ensino - material não atualizado - oferta de cursos centralizada na capital - inviabilidade de acesso dos servidores dos interiores (diárias, hospedagem, e ter que afastar-se por vários dias) - pouca utilização do ensino EaD para atingir maior número de servidores - falta de revisão das disciplinas - plataforma um pouco confusa nos primeiros acessos - falta de um moderador no fórum.

### **Sugestões para melhorar a educação corporativa da UFMA**

Descrição de até três sugestões para melhorar a educação corporativa da UFMA:

Diversificação dos cursos oferecidos - melhorar os materiais didáticos, ter maior comunicação com os professores e um encontro presencial - tem que haver apoio institucional da administração superior promovendo Mestrados Interinstitucional (Minters) e Doutorados Interinstitucional (Dinters) com a inclusão de vagas também para técnico-administrativos - ser implantada uma política e um modelo voltado à gestão por competência na UFMA - cabe a educação corporativa seguir esta política – nenhum - programas voltados aos técnicos - aumentar demanda na área de laboratórios - oportunidade de cursos de especialização, mestrado e doutorado em várias áreas de conhecimento para os técnico-administrativos - aulas EaD mais dinâmicas e mais qualidade na produção dos vídeos - sem sugestão - nada a declarar - um material mais prático - mais vídeo - mais cursos como mestrado e doutorado para servidores - adequação do conteúdo (referente à quantidade por disciplina) - adequação das vídeo-aulas aos conteúdos das provas - mais investimentos em outros cursos, como mestrado, por exemplo - trabalhar seus programas de forma menos burocrata - trabalhar sempre pensando no desenvolvimento de ambos, aluno e universidade - são necessários cursos de

mestrados especificamente para os técnicos - aumentar a quantidade de cursos ofertados - ampliar a oferta de cursos a distância e presenciais - mais comunicação com os alunos. - mais cursos - mais acessibilidade mais diversidade de cursos e mais abertura - realização dos cursos de acordo com a área de atuação do servidor, combinando diversas formas de aprendizagem - envolvimento dos servidores com a capacitação - uso integrado de diferentes recursos e novas tecnologias de informação - melhor acompanhamento dos professores tutores - mais discussão dos temas propostos nos fóruns - facilitar o contato com o orientador do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) - uso de videoconferência - ampliar o oferecimento de cursos na área da educação patrimonial - mais clareza na comunicação e maior divulgação - maior disponibilidade de cursos - dificuldade de acesso - divulgação insuficiente - melhorar os canais de comunicação - melhorar o feedback - mais eficiência e agilidade - utilização das TIC para alcançar todos os servidores - maior oferta de cursos direcionada aos servidores, especialmente, pós-graduação *lato sensu e strictu sensu* em nível de mestrado e doutorado - melhoria no layout do *moodle* - inserção de horários para chat com o tutor - menus de acesso fácil.

#### **Pontos positivos com relação à EAD da UFMA**

Descrição de até três pontos positivos com relação à EaD da UFMA:

Economia de tempo - facilidade, interatividade, praticidade – flexibilidade, sem custo para aluno – facilidade de acesso, flexibilidade de horário, autonomia do aluno – flexibilidade - o fato de o acesso poder ser em qualquer local e a qualquer momento - a educação a distância tem levado a educação a lugares distantes - flexibilidade de horários e facilidade de acesso - nada a declarar - muito bem estruturado - bom acompanhamento dos alunos - bom material - facilidade adequar o tempo - oportuniza a qualificação do servidor na sua área de atuação - flexibilização do curso à jornada de trabalho do servidor - facilidade de atingir todos os públicos - oportunidade de qualificação dos servidores dos campus dos interiores - disponibilidade de acesso do AVA - praticidade - deveria haver mais, mas este de Gestão Pública tem sido útil aos técnicos - grande quantidade de vagas ofertadas - flexibilidade nos estudos - mais comunicação com os alunos - comodidade - curso de qualidade excelente - professores excelentes; material de qualidade - uso da TIC para oferecer o curso fora do campus do Bacanga - oportunidade de capacitação dos servidores que estão no continente – acessibilidade - material de estudo - qualificação dos servidores da UFMA - material didático - facilidade de cursar sem

prejudicar o andamento laboral - possibilidade de ampliar conhecimentos - possibilidade de melhor qualificar o corpo administrativo da instituição - possibilidade de estudo em horários flexíveis e locais diversos - oportunidade para os servidores de todos os campi e não apenas da cidade universitária - vídeo-aulas de qualidade - layout do AVA - facilidade de acesso - material de qualidade - democratização do ensino no que diz respeito à pós em gestão pública - total acompanhamento das pessoas envolvidas, tutor, coordenador, equipe técnica - ambiente de fácil interatividade - prazos e objetivos bem definidos - propicia uma maior abrangência do ensino - qualidade de ensino equivalente ao modelo presencial.

### **Pontos negativos com relação à EAD da UFMA**

Ausência de política que amenize a evasão ao longo do curso - material didático - pouca comunicação com os professores - assistência - novos cursos - raramente há vagas para São Luís - precisa melhorar seus recursos tecnológicos (AVA) e didáticos - pouca opção de cursos - impossibilidade de extensão de prazos caso o aluno adoença ou tenha um problema justificável; poucas vídeo-aulas. - falta de comunicação - no meu caso achei pouco tempo para realização das atividades, quase não tinha tempo de ler as apostilas - nada a declarar - falta de verba para deslocamento de profissionais em polos distantes – nenhum - nada a declarar - falta de material em vídeo - poderiam simplificar a organização do AVA para facilitar o entendimento dos alunos iniciantes - poucos cursos para os técnico-administrativos da UFMA - orientadores mais objetivos - problemas às vezes no AVA - poucos cursos - demora nas respostas da coordenação - pouca interatividade entre alunos e professores - mais comunicação com os alunos. - qualidade ruim dos vídeos - muito fechado, digo ser aberto para mais servidores - pouca variedade de cursos - não abrir turma para mestrado - acesso à internet precário na cidade - comunicação precária - preparação da tutoria – fóruns - evasão de cursistas - cumprimento de calendário - pouca oferta de cursos - ausência de ampla divulgação e previsão em edital de reembolso para a administração pública em caso de desistência do servidor - pouca oferta de cursos - poucos cursos voltados para os servidores - layout pouco amigável - falta treinamento tanto para os tutores quanto aos estudantes - baixa oferta de cursos direcionados aos servidores - nada a constar.

### **Sugestões para melhorar a EAD da UFMA**

Política que amenize a evasão ao longo do curso - melhorar material didático - interação com os professores - comunicação - conversar com outros

departamentos para oferta de novos cursos a distância - verificar a possibilidade de ofertar vagas em São Luís - revisar - mais opções de cursos - temas mais específicos com a área de trabalho - aprendizado no ambiente de trabalho - um setor onde realmente tirasse nossas dúvidas - tempo para respostas das atividades - que continue sempre mantendo um trabalho de qualidade como sempre tem feito - mantendo a informação para um ensino de alto nível - que ocorram mais visitas aos polos - aulas mais dinâmicas - sem sugestão - nada a declarar - material deve ser mais prático e menos teórico - melhorar as vídeo-aulas dos cursos - adequação das vídeo-aulas ao conteúdo das disciplinas - harmonizar o volume de conteúdo exigido por disciplina/tempo - buscar convênios com universidades para oferecimento de curso a nível de mestrado em administração pública para os técnicos - melhoramento do programa porque ainda tem muitas falhas - diminuir o número de alunos por orientador - cursos de mestrado a distância - melhorar o tempo de atendimento pela coordenação - desenvolver aulas transmitidas pelo AVA em tempo real, bem como um plantão de tirar dúvidas - mais comunicação com os alunos - oferta de mais cursos - que mais servidores possam participar - abrir turma de mestrado - mudança na comunicação EAD da UFMA, tais como novas tecnologias - atualização do material utilizado - melhor acompanhamento de professores e tutores - incentivo à participação e colaboração dos cursistas no AVA - orientação do TCC - uso de videoconferência - ampliar as áreas do conhecimento que integram a rede EAD da UFMA - diversificação dos cursos e maior divulgação - maior oferta de cursos - maior investimento e oferta de cursos para servidores - iniciar o curso com treinamento sobre o sistema e seu funcionamento - aumentar o número de cursos e expandir a todos os campus - inserção de tutoria local.

### **Pontos positivos com relação ao curso de especialização em gestão pública da UFMA**

Facilidade, interatividade, praticidade - gratuito - conhecimento - ótimos professores, conteúdo muito bom, tutores disponíveis - conhecimento, relacionamento, como trabalhar a gestão pública com o público em geral - o curso de gestão pública possibilitou o entendimento dos trâmites que ocorrem na gestão pública - TCC por meio de artigo e facilidade de acesso ao AVA e ao material de estudo - nada a declarar - bem estruturado - bom acompanhamento dos alunos pelos tutores - bom suporte técnico - oportuniza a qualificação dos servidores - flexibilização da jornada de trabalho - provas presenciais - oportunidade para

qualificar os servidores da instituição - aumentar o conhecimento dos técnicos - flexibilidade nos estudos - qualificação imprescindível para o servidor – aprendizado - curso maravilhoso - não necessariamente precisa ter formação em administração - obtenção de conhecimento na área da gestão pública - conteúdo do curso; estrutura do AVA - qualificação dos cursistas - bom material didático - possibilidade de ampliar o conhecimento do sistema de gestão pública - aperfeiçoamento pessoal e profissional - curso atualizado - conteúdo satisfatório e comodidade para fazê-lo - amplo conhecimento - conteúdo abrangente - excelente material de estudo - prazos bem definidos, sem postergações de datas - excelente acompanhamento pedagógico - possibilitar aplicação in loco das teorias.

#### **Pontos negativos com relação ao curso de especialização em gestão pública da UFMA**

Material didático, pouca comunicação com os professores, assistência - faltou uma disciplina prática, foi tudo conceitual - o AVA apresentava distorções - muito conteúdo - o horário das provas, poderia ser mais cedo - nada a declarar - demora nas respostas aos questionamentos via AVA - nada a declarar - material muito teórico - falta de aulas em vídeos - péssimo curso sem material de estudo e acompanhamento adequado - desequilíbrio na quantidade de conteúdo exigido por disciplina/tempo - adequação das vídeo-aulas às disciplinas - burocratização na matrícula - colocar polo de apoio em todos os campi - alguns conteúdos das apostilas estão desatualizados - pouca interação entre alunos e professores - pouco tempo para resolução das atividades - as aulas em vídeos têm qualidade péssima - o curso é excelente mais a grande maioria dos gestores da instituição não tem esta formação - não foram utilizadas metodologias adequadas de ensino-aprendizagem - dificuldade na comunicação com os tutores por falta de acesso adequado ao campus/cidade - tutoria *on line* - orientação do TCC - contato com orientador do TCC - pouco uso de videoconferência - embora seja um curso EaD, faltou um mecanismo que possibilitasse maior integração entre os alunos do curso - às vezes a comunicação era incompleta - layout do AVA; poucas vídeo-aulas - não há o que falar - nada a constar.

#### **Sugestões para melhorar o curso de especialização em gestão pública da UFMA**

Melhorar material didático - interação com os professores - comunicação - inserir uma disciplina prática - qualificar os técnicos responsáveis pelo AVA - mais

debates - conteúdo das apostilas eram muito grandes, ficava inviável estudar 2 ou mais apostilas para provas - manter sempre a qualidade do ensino para o especialista em gestão pública - sem sugestão - nada a declarar - curso muito bom, mas precisa ser mais prático - mais vídeo-aulas de boa qualidade - adequar a quantidade de conteúdo exigido por disciplina/tempo - adequação das vídeo-aulas às disciplinas - incentivo à produção acadêmica - matrículas feitas pela net inclusive a documentação pelo menos dos funcionários - expandir para todos os campi - desenvolver aulas transmitidas pelo AVA em tempo real, bem como um plantão de tirar dúvidas; atualização das apostilas e demais materiais em *Portable Document Format* (PDF) - mais tempo para resolução das atividades. - qualidade dos vídeos - mais abertura como já falei acima, porque na minha turma éramos apenas três servidores (alunos) - integração de novas metodologias de ensino-aprendizagem - aplicação da educação continuada com ênfase no aprendizado organizacional - atualização do material utilizado - melhorar o nível de aprendizagem dos cursistas - valorizar a participação dos cursistas nos fóruns - estimular a pesquisa - uso de videoconferência - criar um mecanismo que possibilite que os alunos de um mesmo polo possam trocar experiências nas suas respectivas áreas de atuação dentro da UFMA - melhorar a relação de comunicação do tutor juntamente com a dos alunos - explorar mais o uso de vídeo-aulas durante as disciplinas - melhoria nas ferramentas do *moodle* (fórum, menus).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho abordou a Educação Corporativa como estratégia de ação na Universidade Federal do Maranhão, que visa auxiliar na gestão do conhecimento, e que, para tanto, deve haver um conhecimento da tecnologia da informação e comunicação por parte dos funcionários, e como resultado cria-se a formação de uma rede colaborativa e interativa de aprendizagem organizacional.

A pesquisa nos garantiu apresentar o perfil dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública e esta demonstração se faz relevante uma vez que tal perfil permitiu uma série de cruzamentos importantes que sustentaram muitas das ideias contidas neste espaço.

A educação corporativa na UFMA desponta como uma iniciativa de importância administrativa a partir da realização do Curso de Especialização em Gestão Pública, uma vez que passa a ser entendida a relevância das Tecnologias da Informação e Comunicação como elemento fundante para seu desenvolvimento, sendo facilitado pela utilização do modelo de educação a distância.

O processo educacional corporativo desenvolvido pela UFMA incorpora as TIC e os instrumentos de apoio a educação a distância, que ao serem apropriados pela instituição supracitada, como meio de difusão dos processos de formação, passam a direcionar e efetivar a qualificação e desenvolvimento de pessoal.

As TIC contribuíram para a Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA, visto que viabilizaram a operacionalização do referido Curso; possibilitaram a intermediação entre os alunos, os professores e os tutores; por facilitarem o processo ensino/aprendizagem. No contexto, as TIC utilizadas pelos egressos ao longo do curso foram identificadas como sendo: a plataforma *moodle*; o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA); os chats; os fóruns; as redes sociais, principalmente o *WhatsApp*.

No início do curso nem todos os alunos tinham total domínio das TIC, o que, num primeiro momento, dificultou o “trânsito” no AVA e a participação nos fóruns e chats, além do que pode ter sido um dos motivos de um número considerável de desistências ao longo de sua realização, o que se apresenta aqui como uma nova hipótese para futuros trabalhos.

São várias as contribuições das TIC na educação corporativa, projetadas pela UFMA, no sentido de qualificar os seus funcionários. Se os alunos não tivessem domínio, ao mínimo que fosse das TIC, a realização do curso seria quase que impossível, uma vez que foi feito na modalidade a distância, o que exige o domínio das TIC para realizá-lo, isto comprovado nas respostas dos questionários e das entrevistas.

Vale enfatizar que os respondentes da pesquisa sentiram necessidade de terem frequentado um curso sobre Tecnologias da Comunicação e Informação, o que facilitaria e aumentaria o desempenho em um curso na modalidade à distância, como o de gestão Pública, por eles realizado.

Em se tratando das TIC utilizadas ao longo do Curso de Especialização em Gestão Pública detectou-se que foram utilizados sites de busca para a realização das pesquisas para subsidiar a realização das atividades, sendo eles: Google, Scielo, Google Acadêmico, UOL. com, além do que os alunos se utilizaram para a execução de suas atividades: Desktop pessoal; Desktop do serviço; Tablet, Celular. Outro aspecto que merece destaque é que mesmo sendo o AVA o ambiente padrão para todas as comunicações efetivadas, ao longo do curso não foram descartadas como importantes a utilização das redes sociais, sendo as apresentadas em destaque: *FaceBook, WhatsApp, Instagram*.

Existe outro aspecto a ser enfatizado com relação às TIC: é o que se refere ao domínio dos alunos com relação a utilização do AVA enquanto plataforma da educação a distância; à sua comunicação (modos de se expressar), por meio das tecnologias no AVA, ao longo do curso de Gestão Pública; a participação nos fóruns; participação nos chats; à comunicação com os tutores no AVA especificamente; à comunicação com os Técnico-administrativos na administração do curso de Gestão Pública; à troca de e-mails; à utilização do editor de texto (Word). O tal domínio não se caracterizou como total, apenas 21 dos 30 respondentes disseram que tinham total domínio, o que nos alerta para uma deficiência grave e que certamente comprometeu o passo a passo da execução do curso, tendo derivado para uma série de insatisfações que se apresentaram como pontos negativos pelos egressos.

Considerando os elementos contidos na análise dos dados sobre os pontos positivos da educação corporativa na UFMA, especificamente relacionados ao Curso de Especialização em Gestão Pública, na modalidade EAD, se reconhece as

condições de ampliação da qualificação e capacitação dos funcionários por meio da EAD, sendo utilizada as TIC como suporte de viabilização de futuros cursos.

Já os pontos negativos identificados na pesquisa sobre a educação corporativa da UFMA, especificamente relacionados ao Curso de Especialização em Gestão Pública, na modalidade EAD, com o suporte das TIC, podem ser utilizados em uma perspectiva de melhoria da educação corporativa na instituição.

Entende-se que estes foram os principais achados a partir do resultado da pesquisa e de todas as análises realizadas, porém vale aqui apresentar algumas sugestões para melhorar a educação corporativa da UFMA, na modalidade a distância, com a devida fundamentação por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação:

Assim espera-se que a UFMA passe a divulgar, com maior propriedade e intensidade, o que é educação corporativa, na perspectiva da educação continuada, e faça um trabalho de conscientização junto aos seus colaboradores da sua importância para a Instituição, podendo abranger de uma forma muito mais ampla a quantidade de colaboradores e os cargos e funções desenvolvidas, privilegiam o aprendizado organizacional, fortalecendo a cultura corporativa, e não apenas o conhecimento do indivíduo.

Que os programas de educação continuada desenvolvidos pela UFMA sejam realizados de forma ininterrupta e não atendendo necessidades sazonais.

Com relação a realização de novos cursos, vale ressaltar as sugestões dadas pelos próprios respondentes: diversificação dos cursos oferecidos; tem que haver apoio institucional da administração superior promovendo Mestrados interinstitucional (Minters) e Doutorados Interinstitucional (Dinters) com a inclusão de vagas paritárias também para técnico-administrativos; aumentar a acessibilidade dos técnicos-administrativos nos cursos relacionados aos programas da educação corporativa, na modalidade EAD, com suportes pelas TIC; que os cursos futuros sejam decididos a partir de pesquisa de necessidade junto aos técnicos-administrativos.

Com base em tudo que foi apresentado, percebe-se que os objetivos foram alcançados, deixando claro que o problema foi devidamente respondido, podendo-se afirmar que as hipóteses foram confirmadas, haja vista que as TIC contribuíram para a Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA como forma de viabilizar o curso; elas

asseguram a intermediação entre o aluno, os professores e tutores e entre eles, colegas de “turma/polo”, mesmo que o domínio das TIC pelos alunos ainda necessita ser melhorado, visto serem ferramentas facilitadoras para o processo ensino/aprendizagem.

Finalizando, entende-se como de suma importância frisar que com relação ao objetivo geral, procurou-se saber, ao longo do caminho determinado na metodologia, de que maneira as TIC contribuíram na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA. Interessante ressaltar que este foi alcançado por meio das questões contidas no bloco 2 – aspectos relacionados à educação corporativa na UFMA (questões 11 a 13), bem como as do bloco 3 – aspectos relacionados à habilidade e usabilidade das tecnologias da informação e comunicação (TIC) durante o curso de gestão pública na modalidade (EaD) – UFMA (questões 14 a 30), todas respondidas pelos egressos, tanto no questionário quanto nas entrevistas.

Espera-se que os achados do estudo, aqui descritos, possam contribuir com maiores conhecimentos sobre a relevância das TIC à Educação Corporativa, bem como produzam reflexões críticas sobre a necessidade de mais investimentos na área destacada.

## REFERÊNCIAS

BARBOSA, R. M. **Ambientes virtuais de aprendizagem**. Porto Alegre: Artmed, 2005.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2004.

BAREFOOT, D.; SZABO, J. **Manual em mídias sociais**. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

BECKER, F. **Educação e construção do conhecimento**. Porto Alegre: Penso, 2012.

BEHAR, P. A. (Org.). **Competências em educação a distância**. Porto Alegre: Penso, 2013.

\_\_\_\_\_. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BELING, Fernanda. **As 10 maiores redes sociais**: atualizado. 2016. Disponível em: <<https://www.oficinadanet.com.br/post/16064-quais-sao-as-dez-maiores-redes-sociais>>. Acesso em: 10 set. 2017.

BELLO, J. L. de P. **Cronologia da história da educação brasileira**. Rio de Janeiro: Clube de Autores, 2010.

\_\_\_\_\_. **Educação no Brasil**: a história das rupturas. 2001. Disponível em: <<http://forumeja.org.br/go/files/Jos%C3%A9.html>> Acesso em: 10 ago. 2017.

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

BOTTENTUIT JUNIOR, J. B. **Ensino híbrido e tecnologias emergentes na educação**. Palestra proferida na Faculdade Estácio, São Luís, 23 de janeiro de 2017.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)>. Acesso em: 10 set. 2017.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei nº 9.394/96). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 11 fev. 1998. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. Resolução nº 510, de 12 de dezembro de 2012. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de

pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em:  
<[http://conselho.saude.gov.br/ultimas\\_noticias/2013/06\\_jun\\_14\\_publicada\\_resolucao.html](http://conselho.saude.gov.br/ultimas_noticias/2013/06_jun_14_publicada_resolucao.html)>. Acesso em: 10 abr. 2017.

CARVALHO, A. A. A. (Org.). **Manual de Ferramentas da web 2.0 para Professores**. 2008. Disponível em:  
<[www.crie.minedu.pt/publico/web20/manual\\_web20-professores.pdf](http://www.crie.minedu.pt/publico/web20/manual_web20-professores.pdf)>. Acesso em: 11 out. 2017.

CARVALHO, F. **Espaço de ideias e reflexões sobre educação**. 2011. Disponível em: <<http://frankvcarvalho.blogspot.com.br/2011/06/educacao-no-brasil-periodo-da-segunda.html>>. Acesso em: 10 set. 2017.

CASTELLS, M. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Joorge Zahar Editores, 2003.

\_\_\_\_\_. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2000.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P. A.; SILVA, P. da. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHERMANN, M.; BONINI, L. M. **Educação a distância**: novas tecnologias em ambiente de aprendizagem pela Internet. São Paulo: [s.n.], 2000.

CHRISTÓRARO, A. C. EAD: Desafios, propostas e articulações. In: ROCHA, M. M. S. da; MOURA, M. Z. da S.; FHILADELFIO, J. A. (Orgs.). **Educação a distância**: gestão, formação de professores e empreendedorismo. São João del Rei: UFSJ, 2014.

CORTELAZZO, I. B. de C. **Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em educação a distância**. Curitiba: Ibpex, 2009.

COSTA, A. **Uma história breve da Internet**. 1998. Disponível em:  
<<http://www.dei.isep.ipp.pt/~acc/etc/net-hist/tsld001.htm>>. Acesso em: 5 mar. 2017.

COSTA, M. **Gestão do conhecimento nas organizações**. 2005. Disponível em:  
<<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/gestao-do-conhecimento-nas-organizacoes/10853/>>. Acesso em: 10 fev. 2017.

\_\_\_\_\_. **Psicopedagogia empresarial**. Rio de Janeiro: Wak, 2011.

CUNHA, L. A. **A universidade temporã**: o ensino superior da era de Vargas. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2003.

DAVENPORT, T.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DAVID, E. A. et al. Aspectos da evolução da educação brasileira. **Revista Eletrônica de Educação da Faculdade Araguaia**, Araguaia, v. 5, p. 184-200, 2014.

Disponível em:

<<https://www.fara.edu.br/sipe/index.php/renefara/article/download/199/182>>. Acesso em: 10 set. 2017.

DIZARD, W. J. **A nova mídia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2000.

\_\_\_\_\_. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1989.

DRUCKER, P. F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo: Pioneira, 1994.

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

\_\_\_\_\_. **Universidades corporativas**. Brasília, DF: USP/PROGEP, 1999.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital intelectual: descobrindo o valor real de sua empresa pela identificação de seus valores internos**. São Paulo: Makron Books, 1998.

E-LEARNING. **Melhores práticas**. 2016. Disponível em:

<<http://www.elearningbrasil.com.br/exclusivo/index.asp?url=/premio/2008/licoes/index.asp>>. Acesso em: 10 set. 2016.

FACHIN, O. **Fundamentos de metodologia**. 5. ed. rev. São Paulo: Saraiva, 2006.

FAINHOLC, B. **Programas, profesores y estudiantes virtuales: una sociología de la educación a distancia**. Buenos Aires: Santillana, 2007.

FERRARI, P. **Jornalismo digital**. São Paulo: Contexto, 2003.

FLEURY, M. T. L.; OLIVEIRA JÚNIOR, M. de M. **Gestão estratégica do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2001.

FORMIGA, M. Educação a distância no Brasil: o que está acontecendo nas empresas e escolas. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, São Paulo, set. 2003. Disponível em:

<[http://www.academia.edu/5422663/Associa%C3%A7%C3%A3o\\_Brasileira\\_de\\_Educa%C3%A7%C3%A3o\\_a\\_Dist%C3%A2ncia](http://www.academia.edu/5422663/Associa%C3%A7%C3%A3o_Brasileira_de_Educa%C3%A7%C3%A3o_a_Dist%C3%A2ncia)>. Acesso em: 10 abr. 2017.

GESTÃO de pessoas. **Revista HSM Management**, v. 4, 2 fev. 2004.

GIDDENS, A. **Sociologia**. Lisboa: Editora da Fundação Calouste Gulbenkian. 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HARGREAVES, A. **O ensino na sociedade do conhecimento: a educação na era da insegurança**. Porto: Porto Editora, 2003. (Coleção Currículo, Políticas e Práticas).

KAHNEMAN, D. **Qual o verdadeiro significado de capital intelectual?** 2012. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qual-e-o-verdadeiro-significado-de-capital-intelectual/62410/>>. Acesso em: 10 mar. 2017.

KAIESKI, N.; GRINGS, J. A.; FETTER, S. A. Um estudo sobre as possibilidades pedagógicas de utilização do Whatsapp. **Revista Novas Tecnologias na Educação**, Porto Alegre, v. 13, n. 2, p. 1-10, dez. 2015.

KIRKPATRICK, D. **O efeito Facebook**. Lisboa: Edição Babel/Arcádia, 2011.

KRUGLIANSKAS, I.; TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento em pequenas em médias empresas**. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

LAGE, E. S. M. de S.; CRUZ, F. de C.; OLIVEIRA, F. da S. **Educação corporativa no Brasil**. 2007. 56 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) – Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/263672/mod\\_folder/content/0/Educa%C3%A7%C3%A3o%20Corporativa%20TCC.pdf?forcedownload=1](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/263672/mod_folder/content/0/Educa%C3%A7%C3%A3o%20Corporativa%20TCC.pdf?forcedownload=1)>. Acesso em: 10 ago. 2017.

LEMONS, A.; LEVY, P. **O futuro da Internet**: em direção a uma ciberdemocracia. São Paulo: Paulus, 2010.

LIMA, L. de O. **Estórias da educação no Brasil**: de Pombal a Passarinho. 3. ed. Rio de Janeiro: Brasília, 1969.

MACHADO, E. Os novos conceitos de edição no jornalismo digital. **Comunicação e Sociedade**, Braga, v. 14, n. 1/2, p. 357-373, 2000.

MARCHESI, A. Comunicação Interna: fator humano como diferencial competitivo. In: NASSAR, P. (org.). **Comunicação interna**: a força das empresas. São Paulo: ABERJE, 2005. v. 2. cap. 3, p. 45-51.

MARTINS, H. G. **Estudos da trajetória das universidades brasileiras**. 2004. Tese (Doutorado) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2004.

MATTAR, J. **Web 2.0 e redes sociais na educação**. São Paulo: Artesanato educacional, 2013.

MEISTER, J. C. **Educação corporativa**. São Paulo: Makron Books, 1999.

MENDES, I. A. C.; SEIXAS, C. A. **E-learning e educação a distância**: guia prático para implantação e uso de sistemas abertos. Ribeirão Preto: Atlas, 2006. v. 1.

MINAYO, M. C. de S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 18. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento**. 9. ed. São Paulo: Hucitec, 2006.

MINOZZI JÚNIOR, Essio. A educação brasileira na Era Vargas: as reformas e os grupos escolares paulistanos. In: COLÓQUIO DE PESQUISA SOBRE INSTITUIÇÕES ESCOLARES, 4., 2007, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UNINOVE, 2007.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a distância**: sistemas de aprendizagem on-line. 3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

MUNDIM, A. P. F. **Desenvolvimento de produtos e educação corporativa**. São Paulo: Atlas, 2002.

MUNDIM, A. P. F.; RICARDO, E. J. **Educação corporativa**: fundamentos e práticas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

\_\_\_\_\_; \_\_\_\_\_. **Gestão do conhecimento**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

ORRICO, A. **Os emojis são racistas?** Petição on-line quer incluir mais diversidade no teclado do iPhone. 2013. Disponível em: <<http://blogdetec.blogfolha.uol.com.br/2013/09/05/os-emojis-sao-racistas-peticao-on-line-quer-incluir-mais-diversidade-no-teclado-do-iphone/>>. Acesso em: 10 dez. 2017.

PAIVA, Luiz Fernando de; FERREIRA, Ana Carolina C.; CORLETT, Emilayne Feitosa. A utilização do WhatsApp como ferramenta para comunicação didática pedagógica no ensino superior. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO, 5., 2016, Uberlândia. **Anais...** Uberlândia, 2016. Disponível em: <<http://www.br-ie.org/pub/index.php/wcbie/article/viewFile/6998/4872>>. Acesso em: 10 set. 2017.

PALÁCIOS, M. Ruptura, continuidade e potencialização no jornalismo on-line: o lugar da memória. In: MACHADO, Elias; PALÁCIOS, Marcos (Orgs.). **Modelos de jornalismo digital**. Salvador: Calandra, 2003.

PINHO, J. B. **Publicidade e vendas na internet**: técnicas e estratégias. São Paulo: Summus, 2000.

PORTAL ADMINISTRAÇÃO. **Stakeholders**: do significado à classificação. 2014. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2014/07/stakeholders-significado-classificacao.html>>. Acesso em: 10 set. 2015.

POZO, J. I. A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento. **Revista Pátio**, ano 7, n. 31, ago./out. 2004. Disponível em: <[http://www.revistapatio.com.br/sumario\\_conteudo.aspx?id=386](http://www.revistapatio.com.br/sumario_conteudo.aspx?id=386)>. Acesso em: 8 maio 2016.

QUARTIERO, E. M.; BIANCHETTI, L. (Orgs.). **Educação corporativa, mundo do trabalho e do conhecimento: aproximações**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC; São Paulo: Cortez, 2005.

QUARTIERO, E. M.; CERNY, R. Z. Universidade corporativa: uma nova face da relação entre mundo do trabalho e mundo da educação”. In: QUARTIERO, E. M.; BIANCHETTI, L. (Orgs.). **Educação corporativa, mundo do trabalho e do conhecimento: aproximações**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC; São Paulo: Cortez, 2005. p. 23-49.

RABELLO, C. R. L. **Educação a distância: conceito e características**. 2007. Disponível em: <<https://sites.google.com/site/geacufjrpublico/textos-basicos/educacao-a-distancia-conceito-e-caracteristicas>>. Acesso em: 10 abr. 2016.

REALLI, A. M. de M. R.; MILL, D. **Educação a distância e tecnologias digitais: reflexões sobre sujeitos, saberes, contextos e processos**. São Carlos: EdUFSCar, 2014.

RECUERO, R. da C. **Um estudo do Capital Social gerado a partir de Redes Sociais no Orkut e nos Weblogs**. 2009. Disponível em: <<http://www.raquelrecuero.com/arquivos/composraquelrecuero.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2017.

REDAÇÃO UOL. **Facebook lidera audiência em toda América Latina, menos no Brasil**. 2011. Disponível em: <<https://tecnologia.uol.com.br/ultimas-noticias/redacao/2011/09/20/facebook-lidera-audiencia-em-toda-a-america-latina-menos-no-brasil.jhtm>>. Acesso em: 2 set. 2015.

REIS, B. S. S. dos. **Você tem WhatsApp?** Um estudo sobre a apropriação do aplicativo de celular por jovens universitários de Brasília. 2013. Dissertação (Mestrado) - Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2013.

RICARDO, E. J. **Educação corporativa e educação a distância**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, R. A.; CALVOSA, M. V. **Educação corporativa: as vantagens da implantação de um projeto de universidade corporativa**. 2014. Disponível em: <[http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/867\\_SEget%20Corpo.doc.pdf](http://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos06/867_SEget%20Corpo.doc.pdf)>. Acesso em: 2 mar. 2017.

SEIXAS, C. A. **Estrutura e dinâmica de curso em ambiente virtual de aprendizagem**. 2011. 170 f. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2011.

SENGE, Peter M. **A quinta disciplina**. São Paulo: Best Seller, 1990.

SETUBAL, J. P. **O papel e atuação do pedagogo empresarial nos novos modelos de gestão**. 2010. 48 f. Monografia (Especialização em Pedagogia Empresarial) – Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <[www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/t206224.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/t206224.pdf)>. Acesso em: 5 maio 2016.

SILVA, M. **Sala de aula interativa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Quartet, 2002.

SILVEIRA, S. **Jornalismo e interatividade**: discussões acerca da produção de conteúdo pelo público em redes digitais. 2007. 93 f. Monografia (Graduação em Comunicação Social) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2007.

TEIXEIRA FILHO, J. **Gerenciando conhecimento**. 2. ed. Rio de Janeiro: Senac, 2000.

TEIXEIRA, E. **O local e o global**: limites da participação cidadã. São Paulo: Cortez, 2002.

TELES, A. **A revolução das mídias sociais**: cases, conceitos, dicas e ferramentas. São Paulo: Makrom Books do Brasil, 2011.

TORRES, C. **A bíblia do marketing digital**. São Paulo: Novatec, 2009.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE FEIRA DE SANTANA. **Ambiente virtual de ensino**: o que é e-learning? 2016. Disponível em: <[http://sitiens.uefs.br/ead/vitrine/index.php?page=elearning\\_oquee](http://sitiens.uefs.br/ead/vitrine/index.php?page=elearning_oquee)>. Acesso em: 10 abr. 2016.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Histórico da UFMA**. 2017. Disponível em: <<http://portais.UFMA.br/PortalUFMA/paginas/historico.jsf>>. Acesso em: 2 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. **Projeto Pedagógico do Curso de Especialização em Gestão Pública**. São Luis, 2014.

VALENTE, J. A.; MAZZONE, J.; BARANAUSKAS, M. C. (Orgs.). **Aprendizagem na era das tecnologias digitais**. São Paulo: Cortez/FAPESP, 2007.

VAZ, C. A. **Google marketing**: o guia definitivo de marketing digital. São Paulo: Novatec Editora, 2010.

WHATSAPP. **Simples**. Seguro. Troque mensagens com confiança. 2017a. Disponível em: <[https://www.whatsapp.com/?l=pt\\_br](https://www.whatsapp.com/?l=pt_br)>. Acesso em: 10 set. 2017.

\_\_\_\_\_. **WhatsApp FAC**: o que são essas marcas de tique ao lado de minhas mensagens? 2017b. Disponível em: <[http://www.whatsapp.com/faq/pt\\_br/general/20951546](http://www.whatsapp.com/faq/pt_br/general/20951546)>. Acesso em: 20 set. 2017.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A - ROTEIRO DA ENTREVISTA

### ROTEIRO DA ENTREVISTA

- 1) Qual o seu entendimento por Educação Corporativa?
- 2) Durante o Curso de Especialização em Gestão Pública – EaD quais Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), foram utilizadas nas disciplinas?
- 3) Antes de fazer o Curso de Especialização em Gestão Pública – EaD, você possuía conhecimentos prévios sobre as TIC? Caso afirmativo, quais TIC você já utilizava?
- 4) Em sua opinião, o Curso de Especialização em Gestão Pública – EaD lhe ofereceu condições de aprendizagens em relação a utilização das TIC? Caso afirmativo, de que forma?
- 5) O que você tem a dizer sobre a relevância das TIC à Educação Corporativa da UFMA?

## APÊNDICE B - PADRÃO DO QUESTIONÁRIO

### PESQUISA DE CAMPO – A RELEVÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA DOS EGRESSOS DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA (EAD) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Mestranda: Ana Marília Lins Pontes Lemos

Curso: Mestrado em Cultura e Sociedade

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dra. Thelma Helena Costa Chahini

Co-orientador: Prof. Dr. João Batista Bottentuit Junior

Caro (a) Senhor (a), para a conclusão da minha dissertação de mestrado, preciso de sua colaboração no sentido de responder o presente questionário, momento em que lhe forneço o TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO para a sua aquiescência em participar da pesquisa.

Desde já, o meu muito obrigada,  
Ana Marília Lins Pontes Lemos.

#### QUESTIONÁRIO

#### **BLOCO 1 – CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE**

1. Sexo  
 Masculino                       Feminino
  
2. Indique em qual faixa etária de idade você está inserido  
 menos de 20 anos               De 46 a 50 anos  
 De 20 a 25 anos               De 31 a 35 anos  
 De 26 a 30 anos               De 56 a 60 anos  
 De 51 a 55 anos               Acima de 60 anos  
 De 36 a 40 anos  
 De 41 a 45 anos
  
3. Tempo de Trabalho na UFMA  
 Até 03 ano  
 de 04 até 06 anos  
 de 06 até 09 anos  
 de 10 até 12 anos  
 de 13 até 15 anos  
 de 16 até 18 anos  
 de 19 até 21 anos  
 mais de 21 anos
  
4. É requisito para investidura do cargo para o qual fez concurso?  
 Primeiro Grau ou Equivalente  
 Segundo Grau ou Equivalente  
 Nível Superior
  
5. Para qual cargo você é concursado?  


---

6. Qual sua unidade de lotação?

---

7. Qual seu nível de Escolaridade?

**Graduação**

Curso(s):

---

**Especialização (desde que não seja a Especialização em gestão Pública)**

Concluída                       Em andamento

Curso(s):

---

**Mestrado**

Concluída                       Em andamento

Curso(s):

---

**Doutorado**

Concluída                       Em andamento

Curso(s):

---

**Pós-Doutorado**

Concluída                       Em andamento

Curso(s):

---

<b>BLOCO 2 – ASPECTOS RELACIONADOS À EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA UFMA</b>
---

8. Para você, o investimento em Educação Corporativa pela UFMA é?

- Muito importante  
 Razoavelmente importante  
 Pouco importante  
 Nenhuma importância

9. A seu ver, a Educação Corporativa na UFMA tem a preocupação com o investimento da educação continuada de seus funcionários?

- Sempre  
 Às vezes  
 Quase nunca  
 Nunca

10. Qual a modalidade da educação que você acha mais apropriada para a educação corporativa?

- Educação presencial  
 Educação a distância  
 Educação "flex" - parte presencial e parte a distância  
 Outra - Qual?

---

11. Os programas de Educação Corporativa, quando realizados no modelo à distância, atendem as necessidades dos funcionários?
- ( ) Completamente  
 ( ) Parcialmente  
 ( ) Quase nunca  
 ( ) Nunca

**BLOCO 3 – ASPECTOS RELACIONADOS À HABILIDADE E USABILIDADE DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DURANTE O CURSO DE GESTÃO PÚBLICA NA MODALIDADE (EaD) - UFMA**

12. Em relação ao seu conhecimento anterior sobre a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC utilizadas para a educação a distância, você possuía:
- ( ) total conhecimento  
 ( ) satisfatório conhecimento  
 ( ) pouco conhecimento  
 ( ) nenhum conhecimento
13. Você já frequentou algum curso voltado ao conhecimento sobre a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC utilizadas para a educação a distância?
- ( ) Sim                      Não ( )  
 Se sim, qual o curso e/ou quais os cursos?
14. Após iniciar o curso de Especialização em Gestão Pública, na modalidade a distância, você sentiu necessidade de fazer algum outro curso de aperfeiçoamento para se apropriar dos mecanismos das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC utilizadas para a educação a distância?
- ( ) Sim                      Não ( )  
 Se sim, qual o curso e/ou quais os cursos?
15. Em que momento você percebeu como sendo necessário um treinamento com relação à utilização das TIC?
- ( ) Antes do curso  
 ( ) durante o curso  
 ( ) Depois do curso  
 ( ) Não é necessário realizar
16. Quais os sites de busca específicos que você utilizou para fazer as suas pesquisas durante o Curso de Gestão Pública.  
 Nessa questão você pode marcar mais de uma opção e/ou acrescentar alguma outra ferramenta utilizada.
- ( ) Google  
 ( ) Scielo  
 ( ) Google Acadêmico  
 ( ) Uol.com  
 ( ) Outra ferramenta:
-

17. Durante o Curso, você acessava o ambiente virtual de que forma?

**OBS. NUMERE POR ORDEM DE UTILIZAÇÃO (1 MAIS UTILIZADO E 5 MENOS UTILIZADO)**

- ( ) Note Book pessoal  
 ( ) Not book do serviço  
 ( ) Desk Top pessoal  
 ( ) Desk Top do serviço  
 ( ) Tablet  
 ( ) Celular  
 ( ) Outra ferramenta:

18. A utilização de redes sociais, tais como, `Face Book, WatsAp, Instagran, era considerada como mecanismo hábil para comunicação no Curso?

- ( ) Sempre  
 ( ) Às vezes  
 ( ) Raramente  
 ( ) Nunca

#### BLOCO 4 – DOMÍNIO COM RELAÇÃO À UTILIZAÇÃO DAS TIC

Considerando os mecanismos de comunicação abaixo relacionados por meio das Tecnologias de Comunicação e Informação – TIC, ao longo do Curso de Gestão Pública, qual o grau de domínio você possuía?

**Responda as alternativas abaixo assinalando com um X conforme seu grau de concordância observando a legenda que segue:**

- 1 – Tinha total domínio  
 2 – Tinha domínio parcial  
 3 – Tinha pouco domínio  
 4 - Não tinha nenhum domínio

Nº	ASSERTIVA	1	2	3	4
19	Com relação ao AVA enquanto plataforma da educação a distância				
20	Com relação à sua comunicação (modos de se expressar), por meio das tecnologias no AVA, ao longo do curso de Gestão Pública				
21	Com relação à participação nos fóruns				
22	Com relação à participação nos chats				
23	Com relação à comunicação com os tutores no AVA especificamente				
24	Com relação à comunicação com os técnicos-administrativos na administração do curso de Gestão Pública				
25	Com relação à troca de e-mails				
26	Com relação à utilização do editor de texto (World)				

**BLOCO 5– SUGESTÕES**

27. Descreva, pontos positivos com relação à Educação Corporativa da UFMA

---

---

28. Descreva, caso existam, pontos negativos com relação à Educação Corporativa da UFMA

---

---

29. Descreva sugestões para melhorar a Educação Corporativa da UFMA

---

---

30. Descreva pontos positivos com relação ao Curso de Especialização em Gestão Pública.

---

---

31. Descreva, caso existam, pontos negativos com relação ao Curso de Especialização em Gestão Pública.

---

---

32. Descreva sugestões para melhorar o Curso de Especialização em Gestão Pública

---

---

## **ANEXOS**

## ANEXO A - AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAÇÃO DA PESQUISA

UFMA - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** A RELEVÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA DOS EGRESSOS DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA (EAD) DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

**Pesquisador:** ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 66006717.4.0000.5087

**Instituição Proponente:** Universidade Federal do Maranhão

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 2.249.375

#### Apresentação do Projeto:

No decorrer do processo de desenvolvimento da sociedade, a educação evoluiu a ponto de sair do modelo centralizado nas instituições acadêmicas para um modelo de educação à distância, em que o acesso ao conhecimento se encontra mais flexível e interativo. Nesse contexto, a Educação Corporativa passou a se constituir como um fator importante no posicionamento das empresas em relação à profissionalização de seus funcionários, direcionando o processo educativo em consonância com a cultura organizacional e, desse modo, obtendo capital intelectual compatível com as necessidades empresariais, ocasionando, com isso, uma mudança de paradigma na Educação Corporativa, pois já não basta mais apenas “treinar” funcionários para que eles adquiram “qualificação”. O que mais importa é desenvolver nos colaboradores uma forma nova de pensar e agir e, assim sendo, incorporar nos seus objetivos e metas a utilização da educação à distância para implementar seus conhecimentos e os tornarem aptos a desempenharem suas funções e se adaptarem e/ou se anteciparem às mudanças que, permanentemente, ocorrem nas organizações, resultantes da dinâmica do mercado de trabalho e dos negócios empresariais. Assim, a empresa busca seu desenvolvimento, sua rentabilidade e maior produtividade possível a partir da qualificação do seu profissional, fornecendo a ele meios para se desenvolver, visto ser a educação um bem inalienável, principalmente para o mercado de trabalho, nos dias atuais. A partir da década

**Endereço:** Avenida dos Portugueses, 1966 CEB Velho  
**Bairro:** Bloco C, Sala 7, Comitê de Ética **CEP:** 65.080-040  
**UF:** MA **Município:** SAO LUIS  
**Telefone:** (98)3272-8708 **Fax:** (98)3272-8708 **E-mail:** cepufma@ufma.br

UFMA - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO



Continuação do Parecer: 2.249.375

de 1990, a valorização da questão da aprendizagem no mundo corporativo vem crescendo significativamente. As empresas não estão perdendo de vista o investimento em estruturar e reestruturar seus setores educacionais internos, a fim de garantir a sua permanência no mercado e, como não podia deixar de ser, passaram a utilizar as Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC como suporte para as suas iniciativas da Educação Corporativa, se apropriando do modelo de Educação a Distância. Com base em Martins (2004), as unidades de Educação Corporativa têm o espaço físico mais como um conceito do que uma realidade. As estratégias pedagógicas podem ocorrer por meio da educação presencial, à distância ou semipresencial. A modalidade à distância proporciona um aprendizado através de um ambiente virtual, bem como a utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) como aparato para a "facilitação" do aprendizado. Há instituições que atuam apenas em espaços virtuais, através da modalidade da EaD – ou o e-learning – aprendizado eletrônico –, propiciando maior flexibilidade do treinamento, uma vez que o aluno tem "mais liberdade para escolher o local e a hora para aprender, além de proporcionar a redução do custo" (BLOIS E MELCA, 2005). Neste contexto, Castells (2000) argumenta que a atual sociedade se encontra em um "novo paradigma tecnológico", organizado em torno das tecnologias da informação e comunicação, que vêm causando profundas transformações sociais, econômicas e culturais. Reconhecendo a necessidade de desenvolvimento, qualificação e capacitação dos colaboradores das organizações e o processo de formação que vem se constituindo de forma institucionalizada como educação corporativa, esta viabilizada, na maioria das vezes, por meio da educação à distância, que se apropriam das TIC como mecanismo de viabilização do processo ensino aprendizagem, entende-se como de suma importância aprofundar estudos que envolvam tais aspectos nas organizações, uma vez que elas vêm se utilizando de estruturas que não lhe são próprias, com a finalidade de desenvolvimento e qualificação de pessoal, visando seu posicionamento estratégico, tendência essa que vem sendo acatada pela UFMA. Desta forma, o Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) oferecido pela UFMA aos seus técnicos-administrativos no período de 20/07/2015 a 31/10/2016, teve por objetivo: "a qualificação de pessoal de nível superior visando ao exercício de atividades gerenciais" (PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO SENSU EM GESTÃO PÚBLICA). Diante do exposto questiona-se: de que maneira as Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC contribuíram na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA? No contexto, apresenta-se como hipótese que, as TIC contribuíram para a Educação Corporativa dos egressos do Curso de

**Endereço:** Avenida dos Portugueses, 1966 CEB Velho  
**Bairro:** Bloco C, Sala 7, Comitê de Ética **CEP:** 65.080-040  
**UF:** MA **Município:** SAO LUIS  
**Telefone:** (98)3272-8708 **Fax:** (98)3272-8708 **E-mail:** cepufma@ufma.br

Continuação do Parecer: 2.249.375

Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA como forma de viabilizar o curso; de assegurar a intermediação entre o aluno, os professores e tutores e entre eles, colegas de “turma/polo”, mesmo que o domínio das TIC pelos alunos ainda precise ser melhorado, visto serem ferramentas facilitadoras no processo ensino aprendizagem. Como forma de dar o delineamento para o referencial teórico, propõe-se desenvolver itens relacionados à relação das TIC com a Educação Corporativa; Educação Corporativa e a articulação de conceitos interdisciplinares; a Educação Corporativa para os objetivos organizacionais; ferramentas das TIC em cursos relacionado à Educação Corporativa; Educação Corporativa e a qualificação de servidores.

**Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo Primário:

Investigar de que maneira as Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC contribuíram na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA.

Objetivo Secundário:

Mapear os egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA;

Identificar as Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC utilizadas pelos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA, no decorrer do referido Curso; Conhecer as contribuições das Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC na Educação Corporativa dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA;

Descrever as percepções dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA em relação à relevância das TIC à Educação Corporativa.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Riscos:

Segundo a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, no capítulo IV discorre sobre “DOS RISCOS”, em que enfatiza que “toda pesquisa com seres humanos envolve riscos em tipos e gradações variados”. Os riscos da referida pesquisa aos participantes serão mínimos, podendo ser de ordem psicológica, uma vez que poderá haver pequeno desconforto com relação à presença da pesquisadora durante a entrevista. Contudo, o desenvolvimento desse estudo ocorrerá de forma adequada, uma vez que a pesquisadora minimizará a ocorrência de tal desconforto, pois conta com a formação teórico-prática para consecução da entrevista nos moldes mais apropriados possíveis. A pesquisadora garantirá aos participantes que eles poderão abandonar a pesquisa e/ou não querer responder alguma questão, com receio de sofrer alguma retaliação ou recriminação o que não ocorrerá, visto que será garantido seus anonimatos no estudo em questão, pois seus

**Endereço:** Avenida dos Portugueses, 1966 CEB Velho

**Bairro:** Bloco C, Sala 7, Comitê de Ética **CEP:** 65.080-040

**UF:** MA **Município:** SAO LUIS

**Telefone:** (98)3272-8708 **Fax:** (98)3272-8708 **E-mail:** cepufma@ufma.br

Continuação do Parecer: 2.249.375

relatos serão utilizados apenas para fins científicos, como publicação de artigos e/ou participação em eventos da mesma natureza, onde suas identidades serão sempre preservadas.

A participação do respondente será totalmente opcional, além do que se dá a garantia de o mesmo desistir da pesquisa a qualquer momento ou fase do trabalho, não havendo penalização alguma, nem por parte da pesquisadora, nem da UFMA. Quanto aos riscos físicos, não haverá possibilidades de que ocorram, visto que a coleta de dados será realizada em espaços seguros, dentro de salas e/ou escritórios apropriados, na instituição pesquisada. Os participantes terão orientações e/ou esclarecimentos a respeito de todo o processo

de aplicação dos instrumentos.

**Benefícios:**

Ainda baseado na Resolução citada, no seu Capítulo I, Art. 2º - III, o qual fala dos benefícios da seguinte forma: "[...] são contribuições atuais ou potenciais para o ser humano, para a comunidade na qual está inserido e para a sociedade" [...]. A resolução ainda aponta os benefícios citados, tais como: "[...] possibilitando a promoção de qualidade digna de vida, a partir do respeito aos direitos civis, sociais, culturais e a um meio ambiente ecologicamente equilibrado.", exigência esta em que a pesquisa se baseou.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

A pesquisa esta elaborada com todos os elementos necessários ao seu pleno desenvolvimento.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Todos os termos de apresentação obrigatórios forma entregues e estão de acordo com a resolução 466/12 do CNS.

**Recomendações:**

Não existem recomendações.

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

Todas as pendências foram acatadas e corrigidas pelo pesquisador e estão de acordo com a resolução 466/12 do CNS.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_P	05/07/2017		Aceito

**Endereço:** Avenida dos Portugueses, 1966 CEB Velho  
**Bairro:** Bloco C, Sala 7, Comitê de Ética **CEP:** 65.080-040  
**UF:** MA **Município:** SAO LUIS  
**Telefone:** (98)3272-8708 **Fax:** (98)3272-8708 **E-mail:** cepufma@ufma.br

UFMA - UNIVERSIDADE  
FEDERAL DO MARANHÃO



Continuação do Parecer: 2.249.375

Básicas do Projeto	ETO_865692.pdf	08:47:00		Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE.doc	03/07/2017 11:39:23	ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_pesquisa.doc	03/07/2017 11:38:20	ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_de_pesquisa.pdf	03/07/2017 11:37:41	ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS	Aceito
Recurso Anexado pelo Pesquisador	Resposta_parecer_pendente.doc	26/06/2017 14:33:04	ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	Autorizacao_realizacao_pesquisa.pdf	26/06/2017 13:11:17	ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS	Aceito
Folha de Rosto	FRosto.pdf	13/06/2017 17:03:30	ANA MARILIA LINS PONTES LEMOS	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

SAO LUIS, 30 de Agosto de 2017

---

Assinado por:  
**FRANCISCO NAVARRO**  
(Coordenador)

**Endereço:** Avenida dos Portugueses, 1966 CEB Velho  
**Bairro:** Bloco C, Sala 7, Comitê de Ética **CEP:** 65.080-040  
**UF:** MA **Município:** SAO LUIS  
**Telefone:** (98)3272-8708 **Fax:** (98)3272-8708 **E-mail:** cepufma@ufma.br

## ANEXO B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caro (a) Senhor (a)

Estou realizando uma pesquisa de Mestrado intitulada **A RELEVÂNCIA DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO – TIC À EDUCAÇÃO CORPORATIVA**: percepções dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da Universidade Federal Do Maranhão (UFMA), cujo objetivo geral é Investigar quais as percepções dos egressos do Curso de Especialização em Gestão Pública (EaD) da UFMA, em relação à relevância das TIC à Educação Corporativa. A Pesquisa conta com a orientação da Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Thelma Helena Costa Chahini, da UFMA.

Sua participação nessa pesquisa é uma opção, você pode não aceitar participar ou desistir em qualquer fase da mesma, a qualquer momento, sob qualquer condição, sem nenhuma penalização ou prejuízo em sua relação com a pesquisadora, com a UFMA ou qualquer outra instituição envolvida.

Vale ressaltar que não há compensação financeira relacionada à sua participação, pois esta pesquisa será desenvolvida sem nenhum orçamento lucrativo. O risco relacionado com sua participação na pesquisa poderá ser no âmbito psicológico, como desconforto frente à presença da pesquisadora durante a entrevista. Contudo, o desenvolvimento deste estudo ocorrerá de forma adequada, visando minimizar a ocorrência de tal desconforto, contando com a formação teórico-prática da pesquisadora na área.

Quanto aos riscos físicos, também não haverá possibilidades de ocorrer, visto que a coleta de dados ocorrerá em espaços seguros, dentro de salas e/ou escritórios apropriados, na própria UFMA. Os participantes terão como benefícios orientações e/ou esclarecimentos a respeito de todo o processo de aplicação dos instrumentos.

Caso aceite, gostaria que soubesse que será realizada a coleta de dados por meio de aplicação de Entrevistas semiestruturadas. Os resultados serão utilizados exclusivamente para fins científicos, como divulgação em revistas e congressos, em que sua identidade será preservada.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço do pesquisador principal, podendo tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento.

Agradeço sua participação e me coloco à disposição para maiores esclarecimentos através do e-mail [maliliapontes@hotmail.com](mailto:maliliapontes@hotmail.com) ou (98) 9 9991.6889. Ana Marília Lins Pontes Lemos (Mestranda em Cultura e Sociedade pela UFMA).

O Comitê de Ética em Pesquisa envolvendo seres humanos CEP/UFMA, poderá ser contatado para apresentar recursos ou reclamações em relação à pesquisa pelo e-mail: [cepUFMA@UFMA.br](mailto:cepUFMA@UFMA.br). Telefone: 3272-8708.

**Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar voluntariamente.**

#### Local e data

\_\_\_\_\_  
 Sujeito da pesquisa \*.

#### I Identificação

Nome: \_\_\_\_\_  
 Data de nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Data de Resposta à Entrevista: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
 Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino  
 Estado Civil: \_\_\_\_\_  
 Formação Acadêmica \_\_\_\_\_  
 Setor em que trabalha \_\_\_\_\_  
 Cargo \_\_\_\_\_  
 Tempo de serviço \_\_\_\_\_

**ANEXO C - PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO LATO  
SENSU EM GESTÃO PÚBLICA**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA  
NÚCLEO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – NEAD ESPECIALIZAÇÃO EM  
GESTÃO PÚBLICA**

**PROJETO PEDAGÓGICO DO CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*  
EM GESTÃO PÚBLICA**

**Modalidade a Distância**

**SÃO LUÍS,  
2014**

