



UNILASALLE
CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE



PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

FRANCISCO COELHO CUOGO

**O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

CANOAS, 2014

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

C967p Cuogo, Francisco Coelho.

O papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa[manuscrito] / Francisco Coelho Cuogo. – 2014.

111f. ; 30 cm.

Dissertação (mestrado em Educação) – Centro Universitário La Salle, Canoas, 2014.

“Orientação: Prof^a.Dr^a.Luciana Backes”.

“Coorintação: Prof. Dr. André Stein da Silveira”.

1. Tecnologias da Informação e comunicação. 2.Educação corporativa.3.Educação a distância. I.Backes, Luciana. II. Silveira, André Stein da. III. Título.

Bibliotecário responsável: Melissa Rodrigues Martins - CRB 10/1380

FRANCISCO COELHO CUOGO

**O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

Dissertação apresentada a banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Educação, Centro Universitário Lasalle - UNILASALLE, como exigência para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientação: Profa. Dra. Luciana Backes

Co-orientação: Prof. Dr. André Stein da Silveira

CANOAS, 2014

FRANCISCO COELHO CUOGO

**O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO
E COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO CORPORATIVA**

Dissertação apresentada a banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Educação, Centro Universitário Lasalle - UNILASALLE, como exigência para obtenção do título de Mestre em Educação.

Aprovado pela banca em 19 de maio de 2014.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Luciana Backes
UNILASSALE

Co-orientador: Prof. Dr. André Stein da Silveira
UNILASSALE

Prof. Dr. Cleber Ratto
UNILASSALE

Prof^a. Dr^a. Eliane Schlemmer
UNISINOS

Dedico este trabalho à minha família, pois aprendi que a família é o menor núcleo social existente na sociedade, mas o de maior importância na vida de um indivíduo.

Na família encontramos abrigo, segurança e proteção. Na família também compartilhamos segredos, emoções, sentimentos e sonhos. É para ela que corremos quando desejamos compartilhar conquistas e vitórias. É para ela que recorremos em momentos de perigo, tensão e ansiedade.

Na família encontro minha esposa Larissa, minha pequena Isabela, meus pais, Sérgio e Regina - que têm sido verdadeiros sustentáculos para a manutenção da estrutura familiar - e meu irmão Cássio, cuja capacidade intelectual merece destaque.

Dedico também aos professores do UNILASSALE com os quais tive contato ao longo do curso, à comunidade acadêmica que tem sido, indiretamente, minha segunda família, considerando o tempo que tenho permanecido junto ou em contato com professores, alunos e pesquisadores.

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar e acima de tudo a Deus, fonte de vida e de conhecimento, que me concedeu uma mente e um intelecto capaz de pensar, raciocinar e buscar conhecimento científico para a compreensão da História da humanidade.

A toda a minha família pelo apoio, incentivo, compreensão e, principalmente, pela paciência durante as longas horas de ausência quando precisei me encerrar nos livros e no computador em busca de conhecimento, ciência e informação.

Ao Centro Universitário Lasalle (UNILASALLE), por ser a instituição que tão bem me atendeu, de maneira respeitosa e eficiente, nas minhas necessidades enquanto aluno. E, ao mesmo tempo, me forneceu educação com qualidade e profissionalismo acadêmico ímpar.

À professora Luciana Backes pelos conselhos apropriados e dedicação na orientação deste trabalho, se fazendo presente apesar da distância. Ao professor Cleber Rato, por ter partilhado seu conhecimento e proporcionado debates instigantes e importantes na formação acadêmica de seus alunos. Ao professor André Stein da Silveira pela sua paciência e preocupação com o desenvolvimento desta pesquisa.

“Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção”.

(Paulo Freire)

RESUMO

A presente dissertação tem o objetivo de pesquisar o papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa, no contexto da sociedade informacional. O problema desta pesquisa evidencia o uso das tecnologias de informação e comunicação - TIC's - na educação, com destaque para a educação a distância e seus métodos, refletindo no uso das TIC's na educação corporativa -EC. A EC, inserida nas organizações contemporâneas que desenvolvem programas de educação para seus colaboradores vem fazendo uso dos instrumentos e métodos também usados na educação a distância. Assim, abordamos neste trabalho as características da era industrial, do trabalho mecanicista e da sociedade informacional, considerando seus reflexos na educação. Para escrever sobre a sociedade informacional, fazendo considerações sobre o ciberespaço e o conceito de redes, foram analisadas as concepções de Castells (2002) Lévy (1999) e Lemos (2002). Nos aspectos relacionados a educação, abordando as perspectivas desta na sociedade industrial, na sociedade informacional e na educação a distância, utilizamos Aranha (2006), Moran (2011) e Maia e Matar (2007). Sobre a educação corporativa fundamentamos a abordagem teórica em Eboli (2004), Meister (1999) e Milkovich e Boudreau (2008). A pesquisa levantou dados qualitativos através de questionários aplicados a um grupo de quatro profissionais responsáveis pela educação corporativa em suas respectivas empresas. Para análise dos questionários foi considerado o método de análise de conteúdo de Bardin (1994). A partir das análises concluímos que existe um distanciamento entre as abordagens teóricas acerca da educação corporativa e o entendimento sobre o assunto nas organizações pesquisadas, bem como uma distorção em relação ao que se desenvolve na prática em termos de EC. Evidenciando ainda um subaproveitamento das potencialidades das TIC's na educação corporativa, cujo foco parece estar voltado mais para atingir os interesses das organizações e não tanto as propostas de desenvolvimentos dos colaboradores.

Palavras-chave: Educação Corporativa, Tecnologias da Informação e Comunicação, Educação a Distância.

ABSTRACT

This dissertation aims to examine the role of information and communication technologies in corporate education, in the context of the information society. The problem of this research demonstrates the use of information and communication technologies in education, especially the online education and its methods, reflecting the use of information and communication technologies in corporate education. The corporate education, inserted in contemporary organizations that develop education programs for its employees has been making use of the tools and methods also used in distance education. Thus, we consider in this paper the characteristics of the industrial age, the mechanical work and the informational society, considering its consequences for education. To write about the information society, making considerations about cyberspace and the concept of networks, concepts of Castells (2002), Lévy (1999) and Lemos (2002) were analyzed. The aspects related to education, addressing the perspectives of the industrial society, the information society and in distance education, use Aranha (2006), Moran (2011) and Maia & Mattar (2007). On corporate education we base the theoretical approach in Eboli (2004), Meister (1999) and Milkovich & Boudreau (2008). The research has raised qualitative data through questionnaires applied to a group of four professionals responsible for corporate education in their respective companies. For analysis of the questionnaires was considered the method of textual analysis of Bardin (1994). From our analysis we conclude that there is a gap between the theoretical approaches to the corporate education and understanding on the subject in the surveyed organizations, as well as a distortion in relation to what is developed in practice in terms of CE. Still showing an underutilization of the potential of information and communication technologies in corporate education, whose focus seems to be geared more to achieve the interests of organizations rather than the proposed development of employees.

Keywords: Corporate Education, Information Technologies and Communications, Online Education.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
EaD	Educação a Distância
TIC's	Tecnologias de Informação e Comunicação
TI	Tecnologia da Informação
UC	Universidade Corporativa
UC's	Universidades Corporativas
EC	Educação Corporativa
LCMS	Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem e Conteúdo (Learning and Content Management System)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Gerações da educação a distância.....	56
Figura 2 - Visão integrada dos conceitos descritos por Vasconcelos e Pereira.....	70
Figura 3 - Recursos disponíveis no Moodle.	80
Figura 4 - Possibilidades de atividades no Moodle.	80

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Mídias utilizadas, por região geográfica	59
Tabela 2 - Interatividade com mídias de e-learning.....	59
Tabela 3 - Número de instituições segundo apoio tutorial on-line	60
Tabela 4 - Grau de adesão dos funcionários aos cursos oferecidos pelas empresas ouvidas na pesquisa de 2008	73
Tabela 5 - Mídias mais utilizadas nos cursos corporativos	74
Tabela 6 - Procedimento ao avaliar a admissão de um candidato a funcionário formado por Educação a Distância	75
Tabela 7 - Fatores considerados como mais importantes, pelas empresas, para implementação de recursos de Educação a Distância em seus programas de educação	76
Tabela 8 - Vantagens da EAD para a Educação Corporativa	78

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Número de alunos matriculados em cursos a distância ofertados por instituições autorizadas pelo MEC entre 2004 e 2006	50
Gráfico 2 - Crescimento dos cursos ofertados na modalidade a distância.....	50
Gráfico 3 - Números de usuários de internet no Brasil.....	57

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Características da rede	34
Quadro 2 - Evolução da EaD no Mundo.....	46
Quadro 3 - Evolução da EaD no Brasil.....	47
Quadro 4 - Panorama das teorias do pensamento administrativo.....	63
Quadro 5 - Questões elaboradas para o questionário.....	84
Quadro 6 - Categorias definidas para a análise de conteúdo	86
Quadro 7 - Descrição dos profissionais que responderam o questionário	87

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	9
LISTA DE FIGURAS	10
LISTA DE TABELAS	11
LISTA DE GRÁFICOS	12
LISTA DE QUADROS	13
1 INTRODUÇÃO	16
1.1 Justificativa.....	18
1.2 Revisão de literatura.....	19
1.3 Problema de pesquisa.....	22
1.4 Objetivo geral.....	23
1.4.1 <i>Objetivos específicos</i>	23
2 DO MECANISCIMO AO INFORMACIONALISMO	24
2.1 As Revoluções Industriais e o Mecanicismo.....	26
2.2 O Informacionalismo, a Rede e o Ciberespaço.....	31
2.3 Relações da educação com o mecanicismo e com o informacionalismo.....	36
3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO	44
3.1 Evolução Histórica da Educação A Distância.....	45
3.2 Legislação da EAD no Brasil.....	51
3.3 A Educação a Distância no século XXI.....	53
3.3.1 <i>Tecnologias da informação e comunicação na EaD</i>	56
4 EDUCAÇÃO CORPORATIVA	61
4.1 Evolução do pensamento administrativo.....	62
4.1.1 <i>Era Industrial Clássica da Administração</i>	64
4.1.2 <i>Era Industrial Neoclássica da Administração</i>	66
4.1.3 <i>A Era da Informação da Administração</i>	67
4.2 A educação corporativa na era da informação.....	69
4.3 Tecnologias na educação corporativa.....	72
5 METODOLOGIA	82
5.1 Método da Pesquisa.....	82
5.2 Instrumentos para a coleta de dados.....	83
5.2.1 <i>Procedimento para a coleta de dados</i>	85

5.3	Análise dos dados coletados	85
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	101
	REFERÊNCIAS.....	105
	APÊNDICE A – Questionário para os participantes da pesquisa.....	111

1 INTRODUÇÃO

O objetivo desta dissertação é pesquisar sobre o papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa, cuja proposta é investigar os impactos das tecnologias digitais e virtuais na educação, bem como a cibercultura no contexto educacional e as variáveis tecnológicas e sociológicas da cultura contemporânea. Temática esta que está vinculada a linha de pesquisa Culturas, Linguagens e Tecnologias na Educação do Mestrado em Educação, do Unilassale.

Para entender o papel das TIC's nesse cenário, propõe-se uma reflexão a partir de alguns assuntos que influenciam o uso das tecnologias da informação e comunicação, bem como a importância da educação corporativa na era da informação. Nos próximos capítulos, percorremos alguns caminhos que culminam no objetivo desta pesquisa. No capítulo 1 iniciaremos apresentando as justificativas do autor pela escolha do tema, seguida pelo problema de pesquisa levantado para execução da pesquisa realizada e pela descrição dos objetivos almejados neste trabalho.

No capítulo 2, consideramos algumas influências econômicas e sociais que, a partir dos interesses capitalistas e das transformações ocasionadas pela revolução industrial, refletiram nas práticas pedagógicas e na educação da era industrial. Também abordamos a revolução tecnológica e seus reflexos sobre a sociedade informacional, considerando aspectos relacionados a rede, ao ciberespaço e as características do processo de aprendizagem neste período. Nesse segundo capítulo discorreremos, ainda, sobre o interesse capitalista das organizações - do período industrial -, destacando que estas estruturavam setores de treinamento, cujo objetivo era fazer com que todos trabalhassem e produzissem da mesma forma, visando incremento nos lucros. Os indivíduos treinados eram ensinados a executarem suas tarefas repetitivamente, ocasionando um trabalho mecanicista. Questões estas que pouco valorizava o pensar crítico, reflexivo e criativo, tanto do estudante quanto do trabalhador.

No capítulo 3 falaremos sobre a Educação a Distância, explanando sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nesta modalidade de ensino e de aprendizagem. Apresentamos o crescimento da EaD na sociedade da informação como um aspecto potencializado pelas TIC's.

No capítulo 4 a abordagem será voltada para a Educação Corporativa, onde iniciaremos com a evolução do pensamento administrativo, buscando entender as tendências da gestão nas empresas modernas e seus reflexos no crescente interesse pela educação corporativa. Na EC buscaremos analisar, ainda, a relação dos instrumentos usados na educação a distância com a educação corporativa, considerando o uso das tecnologias da informação e comunicação na educação realizada pelas organizações modernas.

No capítulo 5 destacamos os aspectos metodológicos aplicados nesta pesquisa que se caracteriza como sendo de natureza descritivo-exploratória, com abordagem qualitativa e procedimento bibliográfico. Utilizamos o método descritivo, visto que a intenção é descrever as características de um fenômeno existente. A natureza exploratória uma vez que pretendemos levantar informações sobre o objeto desta pesquisa e sugerir hipóteses acerca do problema. Abordagem qualitativa, pois não há preocupação com representatividade numérica, mas com a compreensão de um fenômeno de ordem social. E procedimento bibliográfico visto que analisamos referências teóricas já publicadas nas áreas de estudo desta pesquisa e através destas recolhemos informações prévias a respeito do problema em busca de respostas, sendo nosso interesse contribuir como novas perspectivas na realidade do fenômeno estudado.

No capítulo 6 apresentamos a análise dos dados, analisando o conteúdo dos questionários utilizados como recurso para coleta de dados qualitativos. Os questionários analisados neste capítulo foram enviados para quatro profissionais que atuam em empresas de grande porte. A análise contempla os seguintes aspectos: as características dos programas de educação corporativa, o uso das tecnologias de informação e comunicação na educação corporativa, o uso da EAD nos programas de educação corporativa e a TIC's como elemento facilitador do aprendizado nos programas de educação corporativa.

Por fim, encerramos com a conclusão, apresentando as considerações do autor a cerca do material teórico pesquisado na construção deste trabalho, bem como em relação ao conteúdo apresentado na análise dos dados qualitativos. Identificando algumas deficiências existentes entre a teoria acerca da educação corporativa e a prática desenvolvida nas organizações analisadas neste trabalho.

1.1 Justificativa

A motivação pela investigação do papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa, nesta dissertação, se expressa pelo interesse pessoal do autor a respeito deste tema, refletindo em questões acadêmicas e profissionais. No âmbito acadêmico justifica-se em função do envolvimento do autor com o ambiente universitário, uma vez que foram investidos cerca de 10 anos de sua formação, em quatro graduações. Com duas graduações presenciais e duas graduações na modalidade à distância, o autor pôde vivenciar e refletir sobre o desenvolvimento do seu processo de aprendizagem por meio de tecnologias de informação e comunicação na educação.

Movido pelo interesse de continuar se desenvolvendo academicamente, o autor optou pela realização do Mestrado em Educação, inserindo-se na linha pesquisa Linguagens, Cultura e Tecnologias na Educação. Parte deste desenvolvimento acadêmico continuado se expressa através da realização do Mestrado e reflete diretamente na perspectiva profissional, pois o autor acumula experiências em áreas de relação direta com a temática, incluindo vivência na atuação docente.

Durante os anos de atividade profissional em empresas nacionais de grande porte e multinacionais, inúmeras foram as oportunidades em que o pesquisador atuou junto ao setor denominado de Treinamento, ministrando cursos e palestras de capacitação, visando o aprimoramento dos colaboradores no conhecimento dos processos da empresa, na melhoria das operações e na comercialização dos produtos.

Posteriormente, o autor passou a atuar como profissional autônomo no ramo das tecnologias da informação e comunicação, por meio de desenvolvimento de projetos para a internet. Nesse mesmo período ministrou aulas e treinamentos sobre o uso e recursos de mídias sociais e de sistemas gerenciadores de conteúdo para websites, portais e intranet's.

Atualmente, o autor tem atuado como docente no ensino superior em cursos de graduação presencial, bem como em cursos de educação a distância nas áreas de Administração, Gestão e Tecnologia. Ministrando disciplinas que abordam a história da administração, as teorias de administração, o cenário econômico na

evolução do pensamento administrativo e as tendências das organizações no desenvolvimento de seus funcionários. Assim, o autor vivenciou tanto acadêmica quanto profissionalmente o uso das TIC's na sua aprendizagem. Tais experiências foram importantes para uma reflexão pessoal, permitindo analisar a contribuição das TIC's no processo de ensino e de aprendizagem. E, por isso, se justifica a importância deste tema, uma vez que acreditamos que os programas de educação corporativa apresentam um alto nível de importância na formação dos profissionais e que tais programas podem ter bons resultados a partir do uso das TIC's.

1.2 Revisão de literatura

A revisão da literatura no contexto desta pesquisa apresenta desafios e dificuldades. Desafios porque faz-se necessário entender a Educação a Distância na Educação Corporativa sob uma perspectiva pedagógica, considerando a importância das teorias e métodos de aprendizagem na EC. Dificuldades porque poucos são os autores de renome que escrevem sobre a educação corporativa. E os que o fazem, na sua maioria, são autores das áreas de administração e gestão, empregando uma visão entusiasta acerca da Educação Corporativa, considerando-a com vantagem para as organizações e para os alunos dos programas da EC.

Os autores da área de administração afirmam que as organizações modernas se preocupam com o desenvolvimento de competências e que estas competências podem ser atingidas através da educação corporativa. Eboli (1999) considera que o profissional do século XXI precisa ter certas competências, tais como: flexibilidade cognitiva, trabalhar em equipe, desenvolver projetos para atingir objetivos, ser empreendedor e ser proativo no ambiente profissional, tendo iniciativa na tomada de decisões. Tais características são estimuladas para que o indivíduo atenda as necessidades organizacionais, pois o desenvolvimento destas competências deve ir ao encontro das necessidades das competências da organização, visando compatibilizar os objetivos da educação corporativa com as estratégias e objetivos da organização (ÉBOLI, 1999).

Porém, evidencia-se a necessidade de um olhar pedagógico e crítico quanto a este assunto, visto que o mesmo trabalha com o desenvolvimento de pessoas

através de métodos de aprendizagem e considera, na literatura consultada, que tais programas devam auxiliar na educação continuada dos indivíduos.

Como a proposta desta pesquisa, tal como apresentado no tópico “Objetivos específicos” é identificar as características dos programas de educação corporativa, a fim de comparar a teoria com a prática, bem como o papel das TIC’s nesse contexto, considera-se a importância da construção de um pensamento crítico a respeito da EC, vendo esta sob uma ótica sistêmica e não de maneira linear a positivista. Configurando-se, assim, a dificuldade que a revisão de literatura apresenta neste momento.

Para desenvolver a revisão da literatura desta dissertação de mestrado foram consultados os anais de congressos da Associação Nacional de Pós-graduação e Pesquisa em Administração (ANPAD), Associação Nacional de Pós-Graduação em Educação (ANPED), Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) e o sistema de busca de artigos científicos do Google Acadêmico.

Em função do modo como os assuntos envolvidos nesta pesquisa são tratados na bibliografia existente, apresentar-se-á a seguir pesquisas encontradas no âmbito da educação a distância e o papel das tecnologias da informação e comunicação nesta modalidade de ensino. Posteriormente, pesquisas que tratam sobre a educação corporativa, visando demonstrar o foco que é dado sobre este assunto. E por fim o papel das tecnologias da informação e comunicação na EC.

Nos anais da ABED foram encontrados dois trabalhos publicados no Congresso Internacional de Educação a Distância de 2013 e que apresentam relevância para o assunto aqui abordado. Silva e Castanheira (2012) destacam na educação a distância em cursos de graduação o uso das TIC’s como instrumentos para o desenvolvimento de jogos de empresas. Sendo estes jogos representações virtuais da realidade do mercado, levando o aluno a tomada de decisões empresariais estratégicas. O objetivo é permitir que através das TIC’s na educação a distância os alunos possam praticar a base teórica disseminada em sala de aula. Antonio (2012) avalia a influência das tecnologias da informação e comunicação em um curso de licenciatura em pedagogia. Desenvolvendo um estudo de caso, a autora apresenta as dificuldades iniciais dos alunos em trabalharem com as TIC’s, evidenciando que a maior dificuldade encontrada no grupo analisado não foi o método EaD, mas sim os desafios que cercam o uso de tecnologias da informação e comunicação na educação.

Ainda dentro deste assunto, no Google Acadêmico, localizou-se o artigo “As tecnologias da informação e da comunicação na formação de professores”, de Barreto et al (2006, p.1), onde os autores abordam as TIC’s na formação de professores fazendo “um recorte do estado do conhecimento em educação e tecnologia, produzido a partir de 331 documentos (242 dissertações, 47 teses e 42 artigos) elaborados entre 1996 e 2002”.

No XXXIII Encontro da ANPAD, Eboli e Junior (2009) apresentaram algumas “Reflexões sobre a Mensuração de Resultados em Educação Corporativa”, discorrendo sobre a questão da mensuração dos resultados da Educação Corporativa. O artigo tinha caráter exploratório e o objetivo foi abordar os processos de mensuração e avaliação dos resultados das práticas de Educação Corporativa, visando medir a eficiência e a eficácia das ações educacionais nas organizações. Ainda na ANPAD, Vasconcelos (2006) apresenta um artigo intitulado “Organização Estratégica e Educação Corporativa”, desenvolvendo a relação da preocupação das organizações modernas com a competitividade e o realinhamento estratégico dessas organizações, se utilizando da educação corporativa como ação estratégica para manter a competitividade.

Na base de dados da ANPED, foram localizadas diversas dissertações de mestrado abordando a educação corporativa, porém, voltadas para as áreas de gestão de pessoas, desenvolvimento humano e estratégias empresariais. Dentre estas destaca-se “Educação Corporativa: um estudo de casos múltiplos”, de Junior (2012); “Resultados em E-learning Corporativo”, de Cardoso (2011) e “Educação Corporativa, aprendizagem organizacional e inovação: um estudo de caso em uma empresa de serviços”, de Moraes 2011.

Na busca por temas relacionados com as TIC’s e a educação corporativa, encontrou-se no Google Acadêmico um trabalho publicado na revista "Psicologia, Educação, Cultura" e intitulado “Tecnologia da Informação e Educação Corporativa: contribuições e desafios da modalidade de ensino-aprendizagem a distância no desenvolvimento de pessoas o uso de tecnologias da informação e comunicação”. Neste trabalho os autores afirmam que na atual conjuntura organizacional procura implementar:

práticas que clarificam a compreensão da importância do elemento humano, tendo a educação corporativa como viés de desenvolvimento de pessoas,

parece ser o caminho organizacional mais curto para se alcançar a competitividade, o que exige das empresas a capacidade de atrair, desenvolver e reter pessoas talentosas. A partir de então, a expressão “competências” passa a fazer parte do vocabulário nas organizações. Assim, o paradigma do controle é deixado de lado e espera-se dos indivíduos e da organização um desenvolvimento mútuo. (ABREU, GONÇALVES e PAGNOZZI, 2003, p. 53)

Os autores afirmam ainda que “a educação corporativa focaliza o desenvolvimento do quadro de pessoal com vistas à obtenção de resultados nos negócios” (ABREU, GONÇALVES e PAGNOZZI, 2003, p. 53), tal como evidenciamos na parte exploratória desta pesquisa.

1.3 Problema de pesquisa

As exigências de um mercado cada vez mais impactado pela velocidade das mudanças, em virtude do desenvolvimento de novas tecnologias, têm incentivado as organizações contemporâneas a investirem na educação de seus funcionários. As empresas buscam colaboradores melhor preparados e mais qualificados para a execução de suas tarefas e funções profissionais. Conseguindo obter, assim, melhores resultados para as empresas, tanto em nível de competitividade quanto de lucratividade.

No cenário apresentado no parágrafo anterior, a Educação Corporativa se faz presente, sendo considerada como um diferencial para manter a vantagem competitiva das empresas, uma vez que ela busca oferecer um aprendizado permanente e um desempenho excepcional dos valores humanos nas organizações (MEISTER, 1999).

Na Era da Informação¹, o uso frequente das tecnologias da informação e comunicação, passou a fazer parte da rotina diárias das empresas, bem como de seus funcionários. As TIC's também penetraram no universo da educação, contribuindo para o crescimento da educação a distância – ou educação on-line. Nesse contexto evidenciamos a relação entre as TIC's no meio corporativo e seu

¹ Período que sucede a era industrial, mais especificamente entre as décadas de 1970 e 1980. Nesse período é que se desenvolve a sociedade informacional.

uso na educação, de tal forma que algumas das grandes organizações que trabalham com educação corporativa passaram a utilizar instrumentos de tecnologia da informação e comunicação no processo de ensino e de aprendizagem de seus funcionários. Desta relação se origina uma educação corporativa a distância.

Por isso, queremos entender, com esta pesquisa, qual o papel das Tecnologias da Informação e Comunicação nos programas de educação corporativa?

1.4 Objetivo Geral

Pesquisar a compreensão de profissionais que atuam em empresas que trabalham com educação corporativa, considerando o papel das tecnologias da informação e comunicação nos programas de EC, no contexto da sociedade informacional.

1.4.1 Objetivos específicos

- Analisar a relação do desenvolvimento da EaD com o uso das tecnologias da informação e comunicação;
- Identificar as características dos programas de educação corporativa;
- Compreender a relação da educação corporativa com a EaD;
- Identificar como as TIC's estão sendo utilizadas na educação corporativa;
- Compreender de que maneira as TIC's estão contribuindo na educação corporativa.

2 DO MECANICISMO AO INFORMACIONALISMO

As origens do capitalismo se misturam com questões socioeconômicas e político-culturais, afetando as estruturas sociais, a distribuição de riqueza e a forma dos processos produtivos. Suas consequências afetaram, primeiramente, a sociedade do século XVIII, na Inglaterra, refletindo suas tendências até a atualidade. Naquele momento, ocorreram transformações no modo de produção, quando o capital empresarial passava a empregar uma quantidade superior de trabalhadores assalariados, ampliando sua capacidade produtiva e fornecendo seus produtos em escala quantitativamente maiores.

Nesse período, ocorrem transformações no caráter autossuficiente das propriedades feudais, onde as terras eram arrendadas e a mão de obra remunerada com um salário em troca do seu trabalho. Esse processo, que deu origem ao capitalismo, formou classes distintas de cidadãos que, segundo Hobsbawn (1982), colocava o proprietário do dinheiro de um lado e os trabalhadores do outro. Isso se dava porque os meios de produção e de subsistência ficavam sob controle do proprietário do dinheiro que, por sua vez, buscava aumento da sua soma de valores através da compra do trabalho alheio.

Ainda nesse período surge, na Inglaterra, com Adam Smith², em 1776, uma produção literária defendendo o livre comércio e a organização do sistema capitalista pela livre-iniciativa e pela lei da oferta e da procura. Na França, a ideologia do *laissez-faire* apoiava o liberalismo econômico, trazendo como pilar a abolição de restrições ao comércio internacional, o livre-câmbio e a livre iniciativa baseada nos pressupostos de Adam Smith que considerava que seria possível obter mais progresso de maneira mais rápida se houvesse menos regulamentação das atividades individuais no campo socioeconômico.

Outro aspecto também apresentando por Adam Smith era o aprimoramento das forças produtivas do trabalho através da divisão de tarefas. As principais causas dessa divisão eram a maior destreza existente em cada trabalhador, a economia de tempo – considerando o tempo que seria gasto pelo trabalhador ao passar de um tipo de trabalho para outro - e a invenção de um grande número de máquinas que

² A Riqueza das Nações. Tradução de 1983. Ed. Abril Cultural

facilitariam e abreviariam o trabalho, possibilitando a uma única pessoa fazer tarefas que de outra forma teriam de ser realizadas por muitos trabalhadores.

Um dos principais eventos que esteve em plena concordância com a lógica capitalista de produzir mais com menos esforço foram as Revoluções Industriais. Os três pontos citados anteriormente - divisão do trabalho conforme a destreza existente em cada trabalhador; a economia de tempo e a invenção de grande número de máquinas – são características presentes nas revoluções industriais. Naquele momento, considerava-se que o trabalhador que tinha certa destreza para uma tarefa específica desenvolvia seu trabalho com mais qualidade e rapidez, aprimorando a execução de suas tarefas, contribuindo para o aumento dos lucros.

A divisão do trabalho procurava, então, alocar cada trabalhador em tarefas nas quais ele mostrasse mais habilidade, mas executando um trabalho operacional e repetitivo. Tal fato deu início a produção em série, caracterizada pelas linhas de montagem e pelo trabalho mecanicista que marcaram a rotina dos trabalhadores do século XIX e XX. Esse tipo de trabalho se construiu como reflexo dos interesses capitalistas. Interesses estes que buscavam lucro através do incremento produtivo, valorizando a divisão de trabalho com vistas a redução de tempo na produção. Outros fatores, obviamente, além da divisão do trabalho em tarefas especializadas, também caracterizam o capitalismo, tal como a geração e a acumulação de capital, a livre concorrência de mercados e a inovação tecnológica constante.

A forma de organização do trabalho baseado na separação das funções e especialização das tarefas ao longo dos séculos XVIII e XIX apresentava benefícios para o capitalista – o proprietário de dinheiro, de meios de produção e de meios de subsistência, cujo empenho estava em aumentar a soma de valores que possuía – contudo, subjugava o operário. Esse método reduzia a autonomia do trabalhador, eliminando todo tempo ocioso durante o expediente de trabalho, exercendo, assim, maior controle sobre o operário e impondo mais disciplina na rotina de trabalho fabril.

Em contrapartida, no século XXI, a sociedade informacional, que tivera seu início entre as décadas de 1970 e 1980, com a reestruturação do capitalismo, vivencia formas de trabalho menos centralizadas e hierárquicas, e mais dinâmicas e flexíveis, muito em função do avanço tecnológico oriundo da revolução tecnológica, como veremos nos tópicos a seguir.

2.1 As Revoluções Industriais e o Mecanicismo

Dois fatores podem ser destacados na ocorrência das revoluções industriais: o liberalismo econômico e as diversas inovações tecnológicas que surgiram na Inglaterra, no século XVIII. Na relação entre o processo de revolução industrial e o sistema capitalista destaca-se a importância da evolução do maquinário industrial e das tecnologias, pois os avanços tecnológicos permitiram rápido crescimento de produção, uma vez que as máquinas trabalhavam de maneira uniforme, incansável, com rapidez, e reduziam custos com mão de obra.

Antes da industrialização, a produção se dava em oficinas artesanais. Nestas oficinas, também conhecidas como manufaturas, o artesão era responsável pelo controle de todo o processo produtivo. Não existia uma detalhada divisão do trabalho e tão pouco uma jornada de trabalho imposta e pré-estabelecida por terceiros ou por um empregador. Pequenos grupos de trabalhadores – artesãos – eram responsáveis pela produção da mercadoria em todas as etapas do processo, do início ao fim.

Por isso, a revolução industrial, iniciada na Inglaterra, por volta de 1760, foi um evento transformador de uma economia agrária, baseada no trabalho manual, para uma economia mecanizada, dominada pela indústria. A mecanização era um fator importante para o incremento do processo produtivo, aumentando lucros e trazendo crescimento exponencial ao volume de produção. Sendo o aumento dos lucros uma das intenções do capitalismo, no evento da revolução industrial contemplaram-se, então, os interesses capitalistas.

Sobre a revolução industrial e as tecnologias nela empregadas Castells (1999, p.71) atesta que:

Segundo os historiadores, houve pelo menos duas revoluções industriais: a primeira começou antes dos últimos trinta anos do século XVIII, caracterizada por novas tecnologias [...] a substituição das ferramentas manuais pelas máquinas; a segunda, aproximadamente cem anos depois destacou-se pelo desenvolvimento da eletricidade, do motor de combustão interna, de produtos químicos com base científica, da fundição eficiente do aço e pelo início das tecnologias de comunicação, com a difusão do telégrafo e a invenção do telefone.

Essas duas revoluções marcaram a difusão das inovações tecnológicas, pois por trás de questões econômicas, sociais e culturais estava ocorrendo, em grau

elevado, desenvolvimento da tecnologia. O desenvolvimento mencionado favorecia a criação das máquinas utilizadas nas revoluções industriais e concedia elevado grau de importância aos conhecimentos científicos, tendo em vista que estes sustentavam e guiavam o desenvolvimento tecnológico do século XIX em diante.

Tais mudanças levaram os artesãos a perderem sua autonomia. As novas tecnologias e máquinas de produção fabril concorriam com a produção artesanal. Os antigos artesãos foram obrigados a tornarem-se trabalhadores assalariados, estando a partir daí sob o controle do capitalismo. Dezordi (2008) afirma que as transformações econômicas, oriundas do capitalismo e vivenciadas na revolução industrial, causaram tremendos impactos sociais, tirando a população rural, do campo, e deslocando grandes contingentes para os centros urbanos. Esses se tornaram trabalhadores assalariados e passaram a ser vistos como acessórios da produção, uma vez que as máquinas modernas eram consideradas os principais recursos produtivos.

Nesse cenário, os detentores do capital e donos das fábricas e indústrias aumentavam seu poder, pois, o trabalho mecanicista, com controle de tempo e de movimentos na execução das tarefas do trabalhador tinha como objetivo adequar o trabalho e os modos de produção às necessidades do capital. Os proprietários do dinheiro, dos meios de produção e de subsistência, aumentavam suas riquezas não só comprando a força de trabalho alheia e lucrando com a produção do operário, mas também controlando a qualidade e quantidade de seu trabalho através do mecanicismo.

A crítica por trás do desenvolvimento tecnológico - impulsionado pelas revoluções industriais - está, principalmente, no estilo de trabalho que estes eventos formaram. Um trabalhador disciplinado e obediente, disposto a se sujeitar a um trabalho repetitivo e mecanicista era o perfil procurado pelos empregadores da época. Em contrapartida, os trabalhadores não eram incentivados a participar da tomada de decisões, a contribuir com ideias e sugestões para melhorias no trabalho ou no processo produtivo e nem a desenvolver-se intelectualmente. Valorizavam-se apenas atitudes braçais para operação do maquinário industrial, com objetivo de aumento da produção e incremento nos lucros dos capitalistas.

Toda a mecanização da rotina do trabalho industrial organizava-se para uma produção em série, que gerava produtos iguais, padronizados e produzidos por trabalhadores cujas qualificações se resumiam ao manuseio do maquinário que

marcava a tecnologia industrial. Conseqüentemente, produtos padronizados e produzidos em série atendiam um consumo massificado. A massificação se refletia também no estilo de vida da sociedade industrial, extrapolando os limites da produção e consumo de massa, mas se refletindo também no comportamento e, inclusive, na educação conforme veremos mais adiante.

O capitalismo liberal, enquanto impulsionador das revoluções industriais foi também impulsionador do avanço tecnológico. Para sustentar o modelo de produção e manter o ritmo acelerado do setor produtivo da época, os trabalhadores e as empresas contavam com maquinários suficientemente capazes de produzir com agilidade e rapidez bens e produtos requeridos pela alta demanda massificada.

Os avanços tecnológicos das duas primeiras revoluções industriais não se restringiram às inovações dos séculos XVIII e XIX. A sociedade contemporânea também experimentou sua revolução e hoje vive os reflexos de uma terceira revolução que iniciou na segunda metade do século XX, a partir da década de 1970. Evento que segundo Castells (1999) foi impulsionado pela reestruturação do capitalismo e pelo avanço das tecnologias da informação, dando origem a uma sociedade denominada de sociedade informacional.

Sobre a atual revolução tecnológica, Castells (1999, p. 50), afirma que:

Ela originou-se e difundiu-se, não por acaso, em um período histórico de reestruturação global do capitalismo, para o qual foi uma ferramenta básica. Portanto, a nova sociedade emergente desse processo de transformação é capitalista e também informacional.

Nesse processo de mudanças, com o avanço e a expansão do capitalismo neoliberal, a revolução da tecnologia da informação foi:

[...] essencial para a implementação de um importante processo de reestruturação do sistema capitalista, principalmente a partir da década de 1980. E sem a nova tecnologia da informação, o capitalismo global teria sido uma realidade muito limitada. (CASTELLS, 1999, p. 50).

Santos (2003, p.16) considera que a rápida evolução tecnológica desse período “origina um movimento de efemeralização, caracterizado pela aceleração da aceleração”, ou seja, uma aceleração exponencial que faz com que as transformações comecem a se precipitar. E Langer (2007, p.3) afirma que “a revolução informacional é, ao mesmo tempo, poupadora de trabalho, de tempo de

produção e maximizadora da produtividade”. Essa revolução tecnológica, que origina a sociedade informacional, está na base das transformações ocorridas principalmente nos últimos anos do século XX.

Esse movimento de aceleração exponencial torna-se uma característica do capitalismo, visto que da década 1970 em diante ele incorpora no seu processo produtivo a dimensão da cultura e vai muito além da produção com pouco valor agregado, tal como ocorreu nas revoluções industriais anteriores. A partir desse período, verifica-se que os conhecimentos obtidos através de pesquisas, nas quais foram investidos dinheiro e tempo de estudos, geram um valor agregado ao produto final. Isso não significa, em contrapartida, que houve acréscimo de matéria prima ou aumento nos custos de produção, pois o que confere esse valor agregado é o conhecimento empregado nos produtos e nos métodos dos processos produtivos. Segundo Santos (2003, p.16), ao crescimento exponencial promovido pela evolução tecnológica soma-se também o processo de miniaturização, ou seja, “a possibilidade de fazer mais com menos: mais com menos trabalho, menos energia e menos matéria-prima”.

Assim como houve uma evolução tecnológica e científica gradual entre a primeira e a segunda revolução, a terceira revolução – ou revolução tecnológica – revelou uma nova fase de expansão e desenvolvimento de tecnologias. Estas foram impulsionadas pelas aceleradas descobertas científicas durante a Segunda Guerra, ampliando seu desenvolvimento no pós-guerra. Nesse cenário, uniram-se os conhecimentos científicos desenvolvidos durante a guerra com as necessidades da produção industrial pós-guerra, deixando o processo produtivo da indústria condicionado pelo conhecimento científico. Durante essa fase da revolução, a forte influencia das novas descobertas científicas e do avanço da tecnologia favoreceram a produção da informática, de softwares, da robótica, da tecnologia computadorizada, da biotecnologia, das telecomunicações etc.

Castells (1999 p. 69) afirma que:

A tecnologia da informação é para esta revolução o que as novas fontes de energia foram para as revoluções industriais sucessivas do motor a vapor à eletricidade, aos combustíveis fósseis e até mesmo à energia nuclear, visto que a geração e distribuição de energia foi o elemento principal na base da sociedade industrial.

Dois fatores, então, contribuíram para que a década de 1970 marcasse o início desta nova fase do processo produtivo: a reestruturação do capitalismo, assumindo uma postura neoliberal e a ampliação do conhecimento e das pesquisas em diversas áreas com possibilidade de aplicação imediata destas novas descobertas no processo produtivo e no desenvolvimento industrial, através das tecnologias informação.

Nesse mesmo período grandes nações com potencial econômico (Inglaterra, Estados Unidos, Dinamarca etc) assumiram uma postura neoliberal em seu sistema capitalista, chegando numa concepção do Estado minimalista, cuja ação se restringe ao policiamento, justiça e defesa nacional e com pouca participação de intervenção e regulamentação de mercado. Os países que adotaram essa postura neoliberal passaram por um processo de desburocratização do estado, com regras econômicas mais simplificadas para facilitar o funcionamento das atividades econômicas, uma forte política de privatização de empresas estatais, livre circulação de capitais internacionais, ênfase na globalização e abertura da economia para a entrada de multinacionais (CASTELLS, 1999).

Conseqüentemente, o Estado reduzindo de tamanho, busca maior eficiência administrativa. E a economia passa a ser impulsionada pelas empresas privadas. Logo, disponibilizam-se incentivos para aumento de produção, objetivando rápido desenvolvimento econômico. E a lei de oferta e demanda passa a influenciar a regulação dos preços, ao invés de um controle de preços de produtos e serviços regulados pelo Estado.

A presença das novas tecnologias, suas aplicações e seu uso no sistema capitalista favoreceu a produção de novos serviços e produtos que conseqüentemente elevaram a competitividade de mercado. Ao mesmo tempo, os conhecimentos empregados nos métodos de produção auxiliaram na redução de custos e no aumento da lucratividade, permitindo que os meios de produção obtivessem maior acumulação de capital. Desta forma, tornou-se possível realizar investimentos constantes no desenvolvimento de novas tecnologias a serviço de indústria.

2.2 O Informacionalismo, a Rede e o Ciberespaço

A revolução tecnológica, além de um evento importante para a reestruturação do capitalismo, deu origem a uma sociedade capitalista e também informacional. Por informacional, entende-se o modelo de desenvolvimento, cuja base está no uso e no compartilhamento da informação.

Segundo Castells (1999, p.53);

Cada modo de desenvolvimento é definido pelo elemento fundamental à promoção da produtividade no processo produtivo. Assim, no modo agrário de desenvolvimento, a fonte do incremento de excedente resulta dos aumentos quantitativos da mão-de-obra e dos recursos naturais [...] No modo de desenvolvimento industrial, a principal fonte de produtividade reside na introdução de novas fontes de energia [...] No novo modo informacional de desenvolvimento, a fonte de produtividade acha-se na tecnologia de geração de conhecimentos, de processamento da informação e de comunicação.

O desenvolvimento e as manifestações da revolução tecnológica foram “moldados pelos interesses do capitalismo, mas sem se limitarem às expressões desses interesses” (CASTELLS, 1999, p. 50). A sociedade em si mesma, os cidadãos comuns, os indivíduos na sua individualidade também buscavam seus interesses, estabelecendo relações sociais e comerciais e afetando as estruturas hierárquicas até então existentes. Toffler (1995) considera que a Sociedade da Terceira Onda – sociedade informacional - afetou as estruturas da sociedade industrial e abriu “oportunidades fantásticas para a renovação social e política” (Toffler, 1995, p. 79). Durante a sociedade da Segunda Onda, as mudanças estavam nas mãos do governo, em função do seu poder coercitivo e dos rendimentos de impostos, o que lhe possibilitava “fazer coisas que a empresa não tinha meios de empreender” (TOFFLER, 1995, p. 77).

A consolidação do sistema capitalista, a partir da década de 1970 e 1980, e o desenvolvimento de novas TI's (Tecnologias da Informação), aliadas a uma rede de comunicação global – a internet - dão origem a esse novo sistema econômico e social: o informacionalismo. Este emerge em um período, também conhecido como pós-industrialismo, fortemente impactado pelas Tecnologias da Informação e pela reestruturação do capitalismo.

A diferença entre as tecnologias desenvolvidas na Terceira Revolução Industrial e aquelas geradas nas revoluções anteriores é que as novas tecnologias

convergem para os ambientes virtuais e para as conexões em rede, potencializadas pela internet, usando informação constantemente.

A sociedade que surge a partir da revolução tecnológica, na era da informação, se destaca pelo modo de desenvolvimento informacional onde nasce também um novo sistema de comunicação. Castells (2002) afirma que este sistema fala cada vez mais uma língua universal digital, promovendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens de nossa cultura, como os personalizando ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. E ainda que as redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida, e ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela.

Nesta linguagem universal, a interação global e as redes interativas funcionam através de uma rede denominada internet. Esta teve sua origem no Departamento de Defesa norte-americano, através da Agência de Projetos de Pesquisa Avançada (ARPA) na década de 60. Castells (2002, p. 82) define que a ARPA “empreendeu iniciativas ousadas que mudaram a história da tecnologia e anunciou a chegada da Era da Informação”. O objetivo da primeira rede de computadores, criada pela ARPA, recebendo o nome de Arpanet, era criar um “sistema capaz de ligar computadores geograficamente distantes entre si através de um conjunto de programas” (LÉVY, 1999, p.251). O projeto da Arpanet e a tecnologia desenvolvida foram colocados à disposição de universidades e centros de pesquisa, tornando-se, então, a semente que daria vida ao que viria a ser, posteriormente, a internet.

A internet se desenvolveu muito nas três últimas décadas do século XX, criando uma rede de comunicação de amplitude global, numa escala horizontal e com possibilidade de troca de mensagens, dados, imagens e sons. Assim, pode-se considerar que a internet é também uma consequência do processo de transformação do capitalismo e do desenvolvimento de novas tecnologias, ocupando, no século XXI, um espaço vital na economia e na sociedade contemporânea.

De acordo com Castells (1999) o que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade da informação, mas a aplicação da informação para geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento e de comunicação. A informação se torna menos centralizada e mais difusa na rede. Para Nogueira e

Ulbricht (2008, p.2) “estamos vivenciando uma sociedade conectada, onde grande parte do tempo, as pessoas estão em contato com a tecnologia”. Nos mais diversos campos de atuação observam-se pessoas conectadas a internet, através de dispositivos – móveis ou não -, promovendo interação nas relações pessoais e também profissionais.

Paradoxalmente ao que foi projetado pela sociedade capitalista, homens e mulheres passaram a utilizar as tecnologias de informação e comunicação no seu cotidiano, adaptando o seu uso e transformando a convivência estabelecida nesses espaços. Assim, emergem muitos outros sistemas sociais que se agrupam e reagrupam pelo sentimento de “estar juntos”, de identificação e de pertencimento.

Segundo Maturana (2002), os seres humanos, no seu viver e conviver configuram espaços de convivência. No entanto, diante do cenário descrito anteriormente, percebe-se que um novo espaço de convivência passa a configurar os relacionamentos entre esses seres humanos, agregando, cada vez mais, novos adeptos, atraindo tanto cidadãos quanto organizações a fazerem uso dos novos espaços e das novas tecnologias surgidas com a Revolução Tecnológica. Segundo Backes (2011), esses espaços são considerados espaços digitais virtuais, ou seja, TD's que permitem a representação da percepção, a comunicação e interação entre os seres humanos, a fim de que possamos estabelecer as perturbações e a compensação das perturbações. Assim, podemos dizer que são representações das relações sociais, afetando as condutas de comportamento, o relacionamento e a comunicação. Ainda conforme Backes (2011), dessa forma configura-se os espaços digitais virtuais de convivência e constitui-se a convivência de natureza digital virtual. Nesse movimento dinâmico, em que vivemos e convivemos, evidenciamos constantemente a formação da sociedade em rede. Castells e Cardoso (2005, p.19) definem que:

[...] a sociedade em rede, em termos simples, é uma estrutura social baseada em redes operadas por tecnologias de comunicação e informação fundamentadas na microelectrónica e em redes digitais de computadores que geram, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós dessas redes.

Sato (2003, p.2) considera que as redes são estruturas que:

Se estabelecem por relações horizontais, interconexas e em dinâmicas que supõem o trabalho colaborativo e participativo. As redes se sustentam pela

vontade e afinidade de seus integrantes, caracterizando-se como um significativo recurso organizacional, tanto para as relações pessoais quanto para a estruturação social. Na prática, redes são comunidades, virtual ou presencialmente constituídas.

As relações horizontais e interconexas que se sustentam pela vontade e afinidade de seus integrantes na rede apresentam algumas características que, segundo Sato (2003), podem ser definidas conforme quadro abaixo:

Quadro 1 – Características da rede

Valores e propósitos coletivos	Uma rede é uma comunidade e, como tal, pressupõe identidades e padrões a serem acordados pelo coletivo responsável. É a própria rede que vai gerar os padrões a partir dos quais os envolvidos deverão conviver. É a história da comunidade e seus contratos sociais.
Valores e objetivos compartilhados	O que une os diferentes membros de uma rede é o conjunto de valores e objetivos que eles estabelecem como comuns, interconectando ações e projetos.
Participação	A participação dos integrantes de uma rede é que a faz funcionar. Sem participação, deixa de existir. Ninguém é obrigado a entrar ou permanecer numa rede. O alicerce da rede é a vontade de seus integrantes.
Colaboração	A colaboração entre os integrantes deve ser uma premissa do trabalho. A participação deve ser colaborativa.
Horizontalidade	Uma rede não possui hierarquia nem chefe. A liderança provém de muitas fontes. As decisões também são compartilhadas.
Conectividade	Uma rede é uma costura dinâmica de muitos pontos. Só quando estão ligados uns aos outros e interagindo é que indivíduos e organizações mantêm uma rede.
Realimentação	Numa rede, a informação circula livremente, emitida de pontos diversos, sendo encaminhada de maneira não linear a uma infinidade de outros pontos, que também são emissores de informação.
Descentralização	Uma rede não tem centro. Cada ponto da rede é um centro em potencial. Uma rede pode se desdobrar em múltiplos níveis ou segmentos autônomos.

Fonte: Sato (2003), adaptado pelo autor.

Lévy (1999, p. 94) considera o ciberespaço um ambiente virtual digital que se caracteriza como um “espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos

computadores e das memórias dos computadores”. As características da rede favorecem o seu crescimento no ciberespaço, visto que a descentralização, a horizontalidade, a participação, a colaboração e a conectividade são fundamentos das redes e encontram no ciberespaço um ambiente ideal para seu desenvolvimento. Lévy (1999) considera, ainda, que a rede é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores, transmitindo informações provenientes de fontes digitais, onde existem técnicas, práticas, atitudes, valores e pensamentos que se desenvolvem no ciberespaço.

O ciberespaço, caracterizado pelo ambiente construído na rede, é um canal de comunicação e relacionamento da sociedade informacional. Neste ambiente composto por diversos nós (usuários e seus computadores ou dispositivos de acesso a internet) ocorre a conexão global das sociedades que constroem um novo espaço de comunicação e socialização. Informações constantes sobre todas as áreas do conhecimento são trocadas e adicionadas diariamente. Logo, o ciberespaço é característica da sociedade informacional, e as redes que formam o ciberespaço conseguem potencializar a comunicação virtual, a interação e a troca de informação³, construindo comunidades nos ambientes virtuais digitais que se solidificam pela construção do conhecimento⁴.

Na formação do ciberespaço surge a cibercultura que, conforme Lemos (2003, p. 11), pode ser compreendida como “a forma sociocultural que emerge da relação simbiótica entre a sociedade, a cultura e as novas tecnologias [...] que surgiram com a convergência das telecomunicações com a informática na década de 70”.

Ainda para Lemos (2003, p.12) cibercultura é:

[...] uma relação que se estabelece pela emergência de novas formas sociais que surgiram a partir da década de sessenta (a sociedade pós-moderna) e as novas tecnologias digitais. Essa sinergia vai criar a Cibercultura.

E Lévy (1999, p.17) afirma que cibercultura é “o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores sociais que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço”.

³Por informação entende-se um conjunto de dados, geralmente importantes para determinado contexto.

⁴ Por conhecimento entende-se o resultado de uma complexa troca de informações, relevantes para determinado contexto.

Assim, as novas formas sociais, misturando-se com o uso de novas tecnologias digitais constroem a cibercultura. Esta se manifesta no ciberespaço constantemente. Sempre que assistimos vídeos no Youtube, conversamos no Skype ou Gtalk, ouvimos arquivos MP3, estudamos em bibliotecas virtuais ou em ambientes virtuais de aprendizagem estamos vivendo a cibercultura no ciberespaço.

Para Lévy (1999) novas pessoas acessam a internet a cada minuto e computadores se interconectam de forma que novas informações entram na rede, ampliando o ciberespaço. Com base nesse crescimento, Lévy (1999, p. 111) considera que “quanto mais o ciberespaço se amplia, mais ele se torna “universal” e menos o mundo informacional se torna totalizável”. Novas pessoas acessam a internet a cada minuto e muitas delas passam a fazer parte das redes que se formam no ciberespaço. Os novos integrantes trazem consigo informações diversas, ampliando ainda mais o volume e a troca de informação.

[...] em algumas dezenas de anos, o ciberespaço, suas comunidades virtuais, suas reservas de imagens, suas simulações interativas, sua irresistível proliferação de textos e de signos, será o mediador essencial da inteligência coletiva da humanidade. Com esse novo suporte de informação e de comunicação emergem gêneros de conhecimento inusitados, critérios de avaliação inéditos para orientar o saber, novos atores na produção e tratamento dos conhecimentos. Qualquer política de educação terá que levar isso em conta. (LÉVY, 1999, p. 170).

Os reflexos da cibercultura se estendem para a educação, não ficando restritos às interações sociais e comunicacionais na rede. Nesta, a educação também esta presente assumindo formas que apresentam compatibilidade com a nova sociedade. E, em função das mudanças ocorridas na sociedade de cada Era - ou Onda⁵ - é importante considerar alguns reflexos na educação, entre o período do trabalho mecanicista e industrial até a sociedade informacional.

2.3 Relações da educação com o mecanicismo e com o informacionalismo

As mudanças oriundas das novas formas de produção, da estrutura das indústrias e da divisão de trabalho se fizeram sentir diretamente na Educação. Por estar inserida na sociedade e fazer parte do seu processo de desenvolvimento seria

⁵Toffler (1995) denomina a Era da Sociedade Agrícola como Sociedade da Primeira Onda, a Era da Sociedade Industrial como Sociedade da Segunda Onda e a Era da Informação como Sociedade da Terceira Onda.

difícil que as mudanças ocorridas a partir do avanço tecnológico não tivessem reflexos na Educação. Pois, durante o período de industrialização, entre os séculos XVIII e XIX, era “boa a oferta de escolas profissionais destinadas a preparar para as tarefas” e havia “inúmeras instituições politécnicas destinadas ao ensino profissional orientado para a indústria”. (ARANHA, 2006, p. 201-204)

A educação se preocupava em formar os estudantes para o trabalho industrial e fabril. E, conseqüentemente, desde as séries iniciais já se aplicavam práticas pedagógicas que formassem os estudantes para o trabalho mecanicista. Num primeiro momento a dificuldade encontrada pelas indústrias foi transformar agricultores e artesãos em trabalhadores de fábricas. Essa dificuldade se explica pelas características de trabalho e pelo ambiente organizacional. Toffler (1995, p. 42) diz que os primeiros donos das usinas e fábricas que se empenharam em industrializar a Inglaterra descobriram que era “quase impossível converter pessoas passadas da puberdade, tiradas de ocupações rurais ou de ofícios artesanais em operários de fábrica úteis”.

Por isso, Toffler (1995, p. 42) considera que:

Se pessoas jovens pudessem ser preparadas com antecedência para o sistema industrial, os problemas da disciplina industrial seriam enormemente fáceis mais tarde. O resultado foi outra estrutura central de todas as sociedades da Segunda Onda; a educação em massa.

Esse tipo de educação tinha dois objetivos principais: ao mesmo tempo em que pretendia ensinar determinadas áreas do conhecimento para um grande número de pessoas, pretendia também preparar os jovens estudantes para serem obedientes ao sistema empresarial/industrial e a desenvolverem tarefas repetitivas na rotina de trabalho. Ou seja, subliminarmente, a educação em massa preparava as gerações da Segunda Onda para serem operários qualificados para o serviço industrial mecanicista.

O objetivo principal das tarefas repetitivas era desenvolver métodos de trabalho que dessem conta do grande volume de produção massificada. Assim, os trabalhadores que saíam do meio rural e de suas atividades manuais e artesanais ingressavam numa rotina de tarefas mecanicistas e operacionais. Esse tipo de trabalho, contudo, permitia ao trabalhador desenvolver competências para o desempenho de uma única tarefa e de um único tipo de atividade. Logo, muitos

trabalhadores tornavam-se superespecializados em determinadas funções, produzindo alto volume de mercadorias iguais para um mercado de massa - característica atribuída à segunda revolução industrial – mas deixavam de se desenvolverem intelectualmente ou mesmo de fazer uso de outras habilidade e competências que poderiam carregar consigo.

Nas sociedades agrícolas o aprendizado se dava através do compartilhamento de conhecimentos, valorizando a empiria, as relações humanas e as diversas habilidades que trabalhador desenvolvia na execução de seu trabalho. Cunha (Apud Aranha, 2006, p. 166) diz que a aprendizagem de ofícios era informal e “desenvolvida no próprio ambiente de trabalho sem padrões ou regulamentações, sem atribuições de tarefas para os aprendizes”. A atividade profissional dos artesões e dos agricultores era caracterizada pela execução de diversas e variadas tarefas durante sua rotina de trabalho e a aprendizagem ocorria na vivência com seus antecessores.

Posteriormente, no período industrial, evidenciou-se um aprendizado reducionista, determinista, apenas baseado na ciência, visando o melhor aproveitamento e rendimento do trabalhador na sua atividade profissional. Não havia preocupação com o uso de habilidades que o trabalhador dispunha. Na indústria, a atividade profissional era caracterizada pela execução de tarefas repetitivas, braçais, com a participação do operário numa única parte do processo produtivo. E a aprendizagem ocorria por meio de um instrutor que lhe ensinava a repetir o trabalho de maneira mecânica. O ambiente profissional era restrito, uma vez que nas industriais o horário de início e de término das atividades profissionais era pré-determinado e as tarefas eram executadas num ambiente único.

Em virtude do exposto no parágrafo anterior, era preciso adaptar o trabalhador habituado com o trabalho manual e artesanal ao trabalho industrial. Schneider (2012, p.48) identifica que “com a Revolução Industrial, os complexos escolares aumentaram, já que o operariado, diferentemente do campesinato⁶, precisava minimamente saber contar, ler e escrever”. Como consequência, a educação, nesse período, tinha características positivistas que se expressavam na Pedagogia Liberal e no Tecnicismo. Nestas práticas o conhecimento deveria ser

⁶ Grupo social de base familiar que trabalhava em atividades agrícolas e dispunha de certo grau de autonomia na gestão da atividade, visto que poderiam ser donos de parte ou da totalidade da produção.

produzido através dos conteúdos ensinados em aula e eram considerados mais importantes que a experiência vivida pelo educando no processo pelo qual ele aprende. Dessa forma, os liberais contribuíram para manter o saber como instrumento de poder entre dominador e dominado.

Esta relação do saber - como instrumento de poder entre dominador e dominado - se fortalecia com o positivismo. Este, durante o período da Segunda Revolução Industrial, no contexto da educação, teve papel importante, uma vez que seus representantes defendiam “a formação do espírito científico nos estudantes” (SCHNEIDER, 2012, p. 49), deixando de lado temas humanísticos e místicos, partindo para uma formação cujo único conhecimento válido seria a ciência. Para tal, Comte entendia que era preciso “a imposição da autoridade na educação, a partir de uma concepção hierárquica entre educador e educando” (CARVALHO, SILVA, 2006, p. 49). Assim, seria possível impor ao estudante o cientificismo através da percepção crítica do educador, sem desenvolver a crítica e a autonomia do aluno, uma vez que a este não era permitido questionar e nem expressar-se criticamente.

Para Queiroz & Moita (2007, p. 3):

a proposta de educação era absolutamente centrada no professor, figura incontestável, único detentor do saber que deveria ser repassado para os alunos. O papel do professor estava focado em vigiar os alunos, aconselhar, ensinar a matéria ou conteúdo, que deveria ser denso e livresco, e corrigir.

Rifkin (2012, p. 134) afirma que “os alunos aprenderam a nunca desafiar a autoridade do professor”. Essa característica fortalecia a ideia de que o professor era o detentor do saber e a ele cabia a transmissão do conteúdo (CARVALHO; SILVA, 2006). Os alunos, por sua vez, tornavam-se meros agentes passivos deste processo e apenas recebiam do professor os conteúdos como verdades inquestionáveis.

Libâneo (apud Silva, 2001, p. 2) entende que “a pedagogia liberal sustenta a ideia de que a escola tem por função preparar os indivíduos para o desempenho de papéis sociais, de acordo com as aptidões individuais”. Logo, era necessário preparar os estudantes para o trabalho mecanicista da época. Pois, preparar os alunos para papéis sociais incluía a preparação para o trabalho nas indústrias e fábricas. E isso contribuía para que as aulas fossem “expositivas, organizada de

acordo com uma sequência fixa, baseada na repetição e na memorização” (QUEIROZ; MOITA, 2007, p. 3).

Repetição, obviamente, não ajudava no desenvolvimento de um senso crítico, mas favorecia o desenvolvimento de um indivíduo capaz de repetir mecanicamente as tarefas, tal como seria exigido dos trabalhadores nas indústrias. Toffler (1995) afirma que o trabalho de fábrica exigia trabalhadores que se apresentassem na hora, trabalhadores que aceitassem ordens e pessoas dispostas a se escravizarem a máquinas ou escritórios em tarefas repetitivas. Em decorrência disso, também, fortaleciam-se as aulas de memorização, pois estas formavam sujeitos passivos e menos críticos, visto que os alunos acabavam apenas memorizando as informações transmitidas pelo professor, sem questionar ou criticar. Tal fator era propício para o ambiente industrial, haja vista que o treino intensivo e a repetição eram importantes para o trabalho mecanicista e repetitivo, característico do trabalho que marcava a rotina do operário industrial.

Essas mesmas características eram requeridas para o trabalhador do século XIX e meados do século XX, visto que ele era supervisionado constantemente no ambiente de trabalho, devendo submeter-se sem questionamentos as ordens dos seus chefes. Por esta razão, Rifkin (2012. 134) diz que “as escolas se tornaram microcosmo das fábricas”, pois o perfil de profissional requerido pelas empresas nesse período era de um trabalhador submisso, obediente e capaz de ações repetitivas, características que eram reforçadas na educação pelo positivismo e pelas tendências pedagógicas liberais.

Importante ressaltar que ao longo do século XX algumas teorias e técnicas com características da pedagogia do século XIX, ainda influenciavam o processo de ensino no século seguinte e, por isso, podemos destacar aqui o behaviorismo e o tecnicismo. A teoria behaviorista, também influenciado pelo positivismo – que esteve presente na educação do século XIX -, defendia a técnica da instrução programada, “onde as pessoas são educadas de modo científico, por meio de reflexos condicionados” (ARANHA, 2006, p. 257). Tal aspecto tinha um caráter reducionista, uma vez que considerava que os indivíduos aprenderiam de maneira condicionada e, assim, absorveriam conhecimentos com o intuito de se adaptarem ao meio em que vivem. O aluno aprendia de maneira passiva um conhecimento imutável que lhe era ensinado.

Não muito distante dos pressupostos behavioristas, tem-se o tecnicismo, prática pedagógica fundamentada na teoria behaviorista e que apresentava características mecanicistas no processo de aprendizagem. O tecnicismo foi um reflexo do capitalismo industrial. Segundo Queiroz & Moita (2007, p. 8) a tendência liberal tecnicista tinha como objetivo:

[...] atender aos interesses da sociedade capitalista, inspirada especialmente na teoria behaviorista, corrente comportamentalista organizada por Skinner que traz como verdade inquestionável a neutralidade científica e a transposição dos acontecimentos naturais à sociedade. O chamado “tecnicismo educacional” [...] constituiu-se numa prática pedagógica fortemente controladora das ações dos alunos e, até, dos professores, direcionadas por atividades repetitivas, sem reflexão e absolutamente programadas [...]. O tecnicismo defendia, além do princípio da neutralidade, já citada, à racionalidade, a eficiência e a produtividade. [...] Subordina a educação à sociedade capitalista, tendo como tarefa principal a produção de mão de obra qualificada para atender ao mercado, trazendo para os alunos e para as escolas consequências perversas.

No positivismo destacaram-se duas concepções na educação do século XIX e início do século XX como fruto da exaltação provocada pelo avanço da ciência que prometia revolucionar o mundo com uma tecnologia cada vez mais eficaz: o cientificismo e o determinismo. Para o primeiro se apresentava uma visão reducionista, defendendo que “a ciência seria o único conhecimento válido; para o segundo atribuía-se ao comportamento humano as mesmas relações invariáveis de causa e efeito que eram características das leis da natureza” (ARANHA, 2006, p. 205).

Segundo Aranha (2006) o desenvolvimento da ciência e da técnica trouxe um modo de pensar e agir. A ciência deixou de se comprometer apenas com o conhecimento e passou a se preocupar também com a formação técnica, visando, assim, o aumento de produtividade nas organizações, através de um trabalho realizado por trabalhadores especializados em suas áreas profissionais.

O avanço da tecnologia exigiu a formação de técnicos especializados e, mais ainda, de uma organização do trabalho voltada para o aumento da produtividade, eficiência e eficácia. Para tornar possível essa meta, teóricos propuseram técnicas de racionalização, tais como a do norte-americano Taylor, que no início do século XX teve seu projeto de trabalho parcelado aplicado com sucesso nas fábricas. [...] Essa tendência baseia-se em pressupostos positivistas, e, em nome de um saber científico pretensamente neutro e objetivo, na verdade exerce uma função de controle. (ARANHA, 2006, p. 258).

Essas características – racionalização da força de trabalho e exercício de controle sobre o trabalhador - se estenderam para as escolas no século XIX até meados de 1970, quando se buscava tornar a aprendizagem mais objetiva, racional, programada e instrucional. Contudo, também a deixou fragmentada, elevando as tendências tecnicistas na educação.

De acordo com Toffler (1995), a educação na Sociedade Industrial passou a ser padronizada, com procedimentos uniformizados, calendário escolar padrão e um currículo escolar e conteúdos programáticos similares para diversas escolas em diferentes localidades para um ensino de massa. Essa educação era, por fim, produzida pelo professor na escola e consumida pelo estudante. A partir da década de 1970, porém, enquanto a revolução tecnológica se dava em meio as tendências neoliberais na economia de diversas nações, o construtivismo, cuja base estava na teoria de Jean Piaget, começou a se espalhar pelas escolas. No Brasil, por exemplo, o construtivismo começou a ser introduzido na educação no final da década de 80.

O construtivismo – nas décadas de 1970 e 1980 – estava em congruência com as novas tendências paradigmáticas e sociais do final do século XX e início do século XXI, tal como a cibercultura e a constante troca de informações na rede, uma vez que esta concepção epistemológica valorizava o aspecto de que os sujeitos constroem conhecimentos variados, por meio de relações heterárquicas, rompendo a lógica de que o professor é considerado o único detentor do conhecimento. Defendia, ainda, que o sujeito aprende através das experiências vividas e da interação com os outros sujeitos e com o conhecimento. Ao interagir com as informações, ele as assimila e as acomoda, adaptando-as em sua estrutura cognitiva. Nesse contexto, o processo de aprendizagem sofre influências diversas das experiências presentes e passadas do sujeito e da interação com o outro e com o meio externo, permitindo que ele construa novos conhecimentos.

Segundo Nodari (2009):

o construtivismo difere da escola tradicional porque ele estimula uma forma de pensar em que o aprendiz, ao invés de assimilar o conteúdo passivamente, reconstrói o já existente, dando um novo significado – o que resulta em novo conhecimento. (Nodari, 2009, p. 57).

Portanto, nessa teoria o aluno aprende através da reconstrução de seus conhecimentos, o que faz com que todo o saber esteja em constante ampliação. Na

perspectiva construtivista, o aluno passa a ser o sujeito da sua aprendizagem. Ele é um sujeito ativo que participa do processo metodológico (NODARI, 2009). Diferente das abordagens anteriores, onde o aluno era simplesmente um receptor das informações proferidas pelo professor.

Na concepção construtivista o aluno é o sujeito ativo que estabelece relação de troca com outros sujeitos e com o meio a partir das relações vivenciadas e significativas e a aprendizagem está vinculada ao grau de desenvolvimento já alcançado (NODARI, 2009). Assim, a teoria construtivista considera que não é o professor, exclusivamente, quem está apto para ensinar os alunos, mas, o estudante é apto a aprender e a construir conhecimento. Tal aspecto se apresenta favoravelmente no ciberespaço, através das conexões em rede e da troca de informações entre seus diversos nós. O construtivismo encontra um novo e propício cenário para sua expansão - através da rede - onde os sujeitos se fazem participantes e agentes ativos na troca de informação e na busca por novos conhecimentos, onde podem expressar suas experiências pessoais e individuais, trocando relatos e informações com outros sujeitos que também carregam experiências passadas e presentes.

Esse contexto altera a lógica de que o conhecimento está somente no professor e/ou no livro por meio dos conteúdos ensinados, tal como era na pedagogia liberal e nas influências positivistas exercidas na educação. Contexto que pode abrir espaço para uso das tecnologias da informação e comunicação na educação a distância, onde o professor se torna um mediador que instiga o estudante a explorar, descobrir, refletir e questionar em busca da aprendizagem.

Kuschnir (2011) entende que na educação construtivista o conhecimento é construído através do compartilhamento de ideias, socialização e interação com os colegas. Nesse sentido Silva (2006, p.2) considera que uso da Internet na educação está relacionado aos movimentos da cibercultura, pois “do novo ambiente comunicacional e cultural que surge com a rede computadores. Surge um novo espaço de sociabilidade, de organização, de informação, de conhecimento e de educação”. Por isso, com o desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, culminando com a evolução da internet, no final do século XX, onde comunicação se dá em duas vias, em caráter interativo, a sociedade informacional encontra no construtivismo fundamentos importantes para o desenvolvimento da aprendizagem na era da informação.

3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO

A Educação a Distância (EaD), na atualidade, costuma ser caracterizada como uma modalidade de educação cujas práticas de ensino se dão através do uso de recursos tecnológicos e digitais, estando professor e aluno separados espacial e temporalmente.

Contudo, ela não depende exclusivamente da tecnologia digital para existir ou funcionar, uma vez que ainda é possível utilizar-se de recursos de impressão gráfica, Cd's ou DVD's, aliados ao funcionamento de serviços dos correios ou transportadoras para o envio de materiais e retorno de atividades e exercícios com as respectivas respostas por parte dos alunos. Logo, os recursos tecnológicos não exercem função determinante na atuação e no funcionamento da Educação a Distância.

Muitas definições sobre a Educação a Distância que datam das décadas anteriores a 1980 abordavam a EaD como sendo o método de ensino caracterizado pela distância entre professor e aluno. Bernardo (2009) apresenta alguns conceitos definidos pelos autores a seguir;

Dohmem (1967): Educação a distância (Ferstudium) é uma forma sistematicamente organizada de auto estudo onde o aluno se instrui a partir do material de estudo que lhe é apresentado, o acompanhamento e a supervisão do sucesso do estudante são levados a cabo por um grupo de professores. Isto é possível através da aplicação de meios de comunicação capazes de vencer longas distâncias.

Peters (1973): Educação/ensino a distância (Fernunterricht) é um método racional de partilhar conhecimento, habilidades e atitudes, através da aplicação da divisão do trabalho e de princípios organizacionais, tanto quanto pelo uso extensivo de meios de comunicação, especialmente para o propósito de reproduzir materiais técnicos de alta qualidade, os quais tornam possível instruir um grande número de estudantes ao mesmo tempo, enquanto esses materiais durarem. É uma forma industrializada de ensinar e aprender.

Moore (1973): Ensino a distância pode ser definido como a família de métodos instrucionais onde as ações dos professores são executadas à parte das ações dos alunos, incluindo aquelas situações continuadas que podem ser feitas na presença dos estudantes. Porém, a comunicação entre o professor e o aluno deve ser facilitada por meios impressos, eletrônicos, mecânicos ou outros.

Holmberg (1977): O termo educação a distância esconde-se sob várias formas de estudo, nos vários níveis que não estão sob a contínua e imediata supervisão de tutores presentes com seus alunos nas salas de leitura ou no mesmo local. A educação a distância se beneficia do planejamento, direção e instrução da organização do ensino.

Enquanto as definições mais antigas sobre a Educação a Distância consideravam a distância física entre professores e alunos, os conceitos mais atuais consideram que a EaD contempla o uso de tecnologias da informação e comunicação. Segundo Moran (2002) a Educação a distância é o processo de ensino e de aprendizagem, mediado por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente. É o ensino e a aprendizagem onde professores e alunos podem estar conectados, interligados por tecnologias, principalmente as telemáticas, como a Internet.

Atualmente, na Educação a Distância há ênfase na interação entre o uso das tecnologias da informação e comunicação, práticas pedagógicas e familiaridade dos usuários em relação as TIC's. Logo, a EaD passa a estar fortemente vinculada ao uso da internet e na interação entre os sujeitos em ambientes virtuais digitais.

3.1 Evolução histórica da Educação a Distância

A história da Educação a Distância, entretanto, revela a existência desta modalidade de ensino há, pelo menos, três séculos, quando os recursos de tecnologia digital e virtual ainda não existiam. Os primeiros relatos da aplicação desta modalidade de ensino datam de 1728, quando um professor de taquigrafia, chamado Caleb Phillips, publicou um anúncio no jornal "Gazeta de Boston", dizendo que todas as pessoas que tivessem interesse em aprender taquigrafia poderiam assim fazer, através de lições enviadas semanalmente pelos correios. Ao que tudo indica, o método de Phillips deu certo, pois essa modalidade de ensino e aprendizagem evoluiu e se expandiu para novos cursos e áreas do conhecimento e se fez presente também em outros países, conforme a evolução histórica descrita a seguir.

Vasconcelos (2010) e Alves (2011) apontam a seguinte evolução da EaD no mundo, considerando os principais eventos que marcam o desenvolvimento desta modalidade de ensino:

Quadro 2 – Evolução da EaD no Mundo

Século	Ano	Acontecimento: EaD no mundo
XIX	1829	Inaugurado na Suécia um instituto que alcançou mais de 150.000 pessoas através da Educação a Distância.
	1840	Inaugurada a primeira escola por correspondência na Europa, a Faculdade Sir Isaac Pitman, no Reino Unido.
	1856	A Sociedade de Línguas Modernas patrocina os professores Charles Tous-Saine e Gustav Laugenschied para ensinarem Francês por correspondência em Berlim.
	1892	O Departamento de Extensão da Universidade de Chicago cria a Divisão de Ensino por Correspondência para preparação de docentes, nos Estados Unidos.
Primeira Metade do século XX	1922	Iniciam cursos por correspondência na União Soviética.
	1935	O Serviço Nacional de Transmissão de Rádio inicia programas escolares pelo rádio, no Japão, como complemento e enriquecimento da escola oficial.
	1947	Inicia-se a transmissão das aulas de quase todas as matérias literárias da Faculdade de Letras e Ciências Humanas de Paris, França, por meio da Rádio Sorbonne.
Segunda Metade do século XX	1956	Nos Estados Unidos, a Chicago TV College começa transmissões de programas educativos pela televisão. Diversas outras universidades americanas, seguindo o mesmo modelo, criam unidades de ensino à distância, usando a televisão como recurso transmissor do conhecimento.
	1960	A Tele Escola Primária, do Ministério da Cultura e Educação da Argentina, integra materiais impressos à televisão e à tutoria na educação a distância.
	1971	A Universidade Aberta Britânica é fundada, no Reino Unido.
	1977	Na Venezuela é criada a Fundação da Universidade Nacional Aberta.
	1984	Na Holanda, é implantada a Universidade Aberta.
	1985	Na Índia, é realizada a implantação da Universidade Nacional Aberta Indira Gandhi.
	1987	É criada a Fundação da Associação Européia de Universidades de Ensino a Distância e divulgada a resolução do Parlamento Europeu sobre Universidades Abertas na Comunidade Européia.
	1988	Em Portugal, é criada a Fundação da Universidade Aberta.
	1990	É implantada a rede Europeia de Educação a Distância.

Fonte: Vasconcelos (2010) e Alves (2011), adaptado pelo autor.

A partir da ideia de Caleb Phillips, no século XVIII, a Educação a Distância revelou sua importância através de sua expansão para diversos países. De 1990 em diante, com a ampliação de acesso e uso à internet, a Educação a Distância se dissemina em todo o mundo, em proporções cada vez maiores. Os recursos tecnológicos estão presentes, caracterizando uma nova fase da EaD que busca comunicação interativa através do uso das tecnologias da informação e comunicação, como veremos mais adiante.

No Brasil, a educação a distância também apresenta sua evolução, principalmente ao longo do século XX. De acordo com Vasconcelos (2010) e Alves (2011), podemos destacar os seguintes eventos;

Quadro 3 – Evolução da EaD no Brasil

Século	Ano	Acontecimento: EaD no Brasil
Primeira Metade do século XX	1904	O Jornal do Brasil registra, na primeira edição da seção de classificados, anúncio que oferece profissionalização por correspondência para datilógrafo.
	1923	A Rádio Sociedade do Rio de Janeiro oferece curso de Português, Francês, Silvicultura, Literatura Francesa, Radiotelegrafia e Telefonia. Foi o início da Educação a Distância pelo rádio brasileiro.
	1939	Marinha e Exército oferecem cursos por correspondência.
	1941	Surge o Instituto Universal Brasileiro, oferecendo cursos profissionalizantes, tendo sido responsável pelo atendimento de milhões de alunos em cursos abertos de iniciação profissionalizante a distância.
	1947	Iniciam-se as atividades da Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas, com o objetivo de oferecer cursos comerciais radiofônicos.
Segunda Metade do século XX	1970	O Projeto Minerva oferecia cursos transmitidos por rádio em cadeia nacional, cuja meta era a utilização do rádio para a educação e a inclusão social de adultos.
	1974	TVE do Ceará oferece cursos de quinta à oitava série, com material televisivo, impresso e monitores.
	1976	O Sistema Nacional de Tele Educação, do SENAC, oferta cursos através de material instrucional.
	1979	A Universidade de Brasília cria cursos veiculados por jornais e revistas e em 1989 transforma-se no Centro de Educação Aberta, Continuada a Distância (CEAD).
		O SENAC desenvolveu uma série de programas radiofônicos sobre

	1983	orientação profissional na área de comércio e serviços, denominada "Abrindo Caminhos".
	1995	É criado o Centro Nacional de Educação a Distância e também o Programa TV Escola da Secretaria de Educação a Distância do MEC.
	1996	O Ministério da Educação cria a Secretaria de Educação a Distância (SEED) com uma política que privilegia a democratização e a qualidade da educação brasileira. Também, neste mesmo ano a Educação a Distância surge oficialmente no Brasil, tendo como base legal para a modalidade de educação a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, regulamentada em 20 de dezembro de 2005 pelo Decreto nº 5.622 que revogou os Decretos nº 2.494 de 10/02/98, e nº 2.561 de 27/04/98, com normatização definida na Portaria Ministerial nº 4.361 de 2004.
Início do século XXI	2004	Vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, por meio da EAD, foram implantados pelo MEC.
	2005	É criada a Universidade Aberta do Brasil, através de uma parceria entre o MEC, os estados e os municípios, integrando cursos, pesquisas e programas de educação superior a distância.
	2006	Entra em vigor o Decreto nº 5.773, de 09 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino, incluindo os da modalidade a distância.

Fonte: Vasconcelos (2010) e Alves (2011), adaptado pelo autor.

Essa evolução da EaD revela que a modalidade caminha em direção a uma maturidade cada vez maior, visto que o crescimento e o uso mais frequente desta modalidade permitem também analisar experiências e métodos, de forma que seja possível definir, com o passar do tempo, as melhores práticas para garantir a qualidade do aprendizado na Educação a Distância.

Bielschowsky (2008, p.11) apresenta que:

Os números, oferecidos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC), comprovam a permanente expansão do sistema de Educação a Distância. De 2003 a 2006, o número de cursos de graduação passou de 52 para 349, um aumento de 571%, de acordo com levantamento realizado pelo Censo da Educação Superior do Ministério da Educação (Educacenso/INEP). O crescimento no ingresso de estudantes nesses cursos de Educação a Distância também superou expectativas. Eles passaram de 49 mil em 2003 para 207 mil em 2006, uma elevação de 315%. A Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) calcula que, em 2007, mais de 2 milhões de brasileiros utilizaram a Educação a Distância. Esse aumento expressivo de oferta veio acompanhado de outra boa notícia: a avaliação no rendimento dos alunos. Segundo os resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade/MEC), das 13 áreas em que se podem comparar estudantes da educação presencial com àqueles a Distância, observamos que em sete:

administração, biologia, ciências sociais, física, matemática, pedagogia e turismo, os alunos de cursos a distância foram melhores do que os de presenciais e, ou seja, não houve nenhuma diferença significativa entre a formação de alunos do ensino da educação a distância para os presenciais.

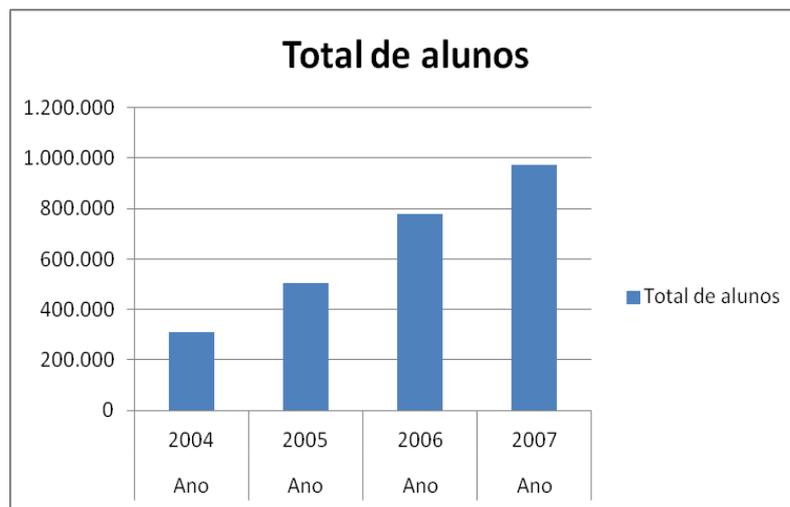
Possivelmente, um dos fatores que favoreceram e ainda favorecem a expansão da modalidade seja o aspecto democratizante que a Educação a Distância propõe. E Lampert (2001, p. 12), considera que a EaD visa “democratizar a educação, propiciando sem distinção de idade, raça, ideologia ou classe social, a oportunidade de completar escolaridade, reciclar e/ou atualizar-se para enfrentar os desafios do cotidiano”. E Alves (2011, p. 90) considera a EaD como “a modalidade de educação mais democrática que existe, pois se utilizando de tecnologias de informação e comunicação transpõe obstáculos à conquista do conhecimento”, de forma que ela vem ampliando sua colaboração na democratização do ensino e na aquisição dos mais variados conhecimentos.

Um segundo aspecto que pode ser considerado é que esta modalidade de ensino, utilizando as tecnologias da informação e comunicação, consegue levar a um grande número de pessoas a informação proposta nos cursos à distância. Da mesma forma, é possível atender um número expressivo de alunos, de maneira simultânea, considerando que as tecnologias da informação permitem fazer mais com menos, facilitando o acesso de um grande número de alunos ao professor e a sua equipe de auxiliares e tutores. Pode-se considerar, além disso, que a EaD permite aos indivíduos que residem em zonas ou locais de difícil deslocamento ou mesmo distantes das regiões onde se localizam as instituições de ensino, a terem acesso ao conteúdo e aos métodos de ensino e de aprendizagem propostos para a aquisição do conhecimento através de proposta de cada curso oferecido nesta modalidade.

Para Silva (2008) a EAD passa de um ambiente mediado por correspondência e de formação profissionalizante, para um conjunto de metodologias que abrange todos os níveis educacionais e classes sociais. Sendo ainda realizada por instituições com projetos de grande abrangência, mediados por tecnologia de ponta. A autora sustenta esse posicionamento a partir dos dados do AbraEaD (2008, p. 21) que afirma “os estudantes em cursos a distância de instituições credenciadas pelo Sistema de Ensino chegaram no ano de 2007 a um grupo de 972.826 pessoas”. Representando o crescimento contínuo da EaD, no Brasil.

Os gráficos abaixo demonstram o significativo crescimento que a EaD tem tido no Brasil.

Gráfico 1 – Número de alunos matriculados em cursos a distância ofertados por instituições autorizadas pelo MEC entre 2004 e 2007:



Fonte: Adaptado pelo autor, a partir dos dados disponíveis no AbraEaD 2008.

No gráfico 2, vemos que os números de cursos EaD lançados a cada ano, no Brasil, tiveram um aumento significativo a partir do século XXI. Com um crescimento acentuado a partir de 2004.

Gráfico 2 – Crescimento dos cursos ofertados na modalidade a distância:



Fonte: MAIA e MATTAR, 2007.

E Maia e Mattar (2007, p.13) afirmam que:

O crescimento do mercado de educação a distância (EaD) é explosivo no Brasil e no Mundo. Dados estão disponíveis por toda parte: cresce exponencialmente o número de instituições que oferecem algum tipo de curso a distância, o número de cursos e disciplinas ofertados, de alunos matriculados, de professores que desenvolvem conteúdos e passam a ministrar aulas a distância, de empresas fornecedoras de serviços e insumos para o mercado, de artigos e publicações sobre EaD, crescem as tecnologias disponíveis, e assim por diante (2007, p. 13).

Assim, enquanto a Educação a Distância cresce no Brasil, cresce também a oferta de novas tecnologias, havendo no século XXI, um crescimento exponencial pelas tecnologias digitais que funcionam na rede e ajudam a expandir a cibercultura, e, conseqüentemente, ajudam também a expandir tanto a oferta quanto a procura dos cursos à distância. Tudo isso, ajuda a fortalecer a Educação a Distância e levá-la, cada vez mais, a estar presente no ensino e na educação brasileira.

3.2 Legislação da EAD no Brasil

A fim de destacar o desenvolvimento da Educação a Distância e o ritmo acelerado do seu crescimento, apresenta-se a seguir uma parte da legislação que regula a Educação a Distância no Brasil. Através dessa legislação pode-se perceber a presença da EaD - inclusive na educação presencial -, bem como a consideração que a própria legislação faz ao uso de TIC's nessa modalidade de ensino.

A lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, dá destaque para a Educação a Distância no artigo 80⁷:

Art. 80. O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

§ 1º. A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§ 2º. A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diploma relativo a cursos de educação à distância.

⁷ Lei nº 9.394, disponível em: portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf.

§ 3º. As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

Maia e Matar (2007) afirmam que as instituições de ensino superior começaram, a partir da década de 1990, a desenvolver e oferecer cursos a distância baseadas nas novas tecnologias de informações e comunicação. A EaD, oficialmente surge com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, de acordo com a Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996, normatizada pelo Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998, Decreto nº 2.561 de 27 de abril de 1998 e a Portaria Ministerial 301 de 7 de abril de 1998.

O Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005 que regulamenta art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, decreta no artigo 1º que “caracteriza-se a educação a distância como 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 ou tempos diversos”.

Logo, podemos compreender que as bases legais para o funcionamento da Educação a Distância no Brasil também consideram a importância do uso de tecnologias da informação e comunicação para o funcionamento da Educação a Distância. Estando com conformidade com os conceitos mais atuais, quando estes definem a Educação a Distância como método de ensino e aprendizagem que se utiliza de recursos digitais.

Esse mesmo decreto⁸ diz ainda no artigo 2º;

Art. 2º - A educação à distância poderá ser ofertada nos seguintes níveis e modalidades educacionais:

I - educação básica, nos termos do art. 30 deste Decreto;

II - educação de jovens e adultos, nos termos do art. 37 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996;

III - educação especial, respeitadas as especificidades legais pertinentes;

IV - educação profissional, abrangendo os seguintes cursos e programas:

⁸ Decreto nº 5.622, disponível no site do MEC: portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf.

- a) técnicos, de nível médio;
 - b) tecnológicos, de nível superior;
- V - educação superior, abrangendo os seguintes cursos e programas:
- a) sequenciais;
 - b) de graduação;
 - c) de especialização;
 - d) de mestrado;
 - e) de doutorado.

A importância da Educação a Distância evidencia-se com este decreto, quando ele estipula que a EaD pode funcionar nos diversos níveis educacionais, desde a educação básica até a pós-graduação em nível de doutorado, abrangendo todos os níveis educacionais disponíveis na educação brasileira. E essa importância se estende ainda para os cursos presenciais, pois em 18 de outubro de 2001 a portaria nº 2253 do Ministério da Educação normatiza que até mesmo as instituições de ensino superior presencial poderiam oferecer, a partir daquela data, o ensino a distância nos cursos presenciais de forma que esta modalidade ocupasse 20% das disciplinas na forma de cursos não presenciais.

3.3 A Educação a Distância no século XXI

O avanço e a expansão da tecnologia a partir das décadas de 1970 e 1980, impulsionando o crescimento e o uso da rede mundial – a internet – impactou diretamente no modo como as pessoas passaram a se relacionar socialmente, fazendo uso das plataformas de relacionamento online e também nas formas de ensino promovidas pela Educação a Distância.

Esse novo cenário marcado pela tecnologia configura um novo paradigma tecnológico, criado pelo desenvolvimento das tecnologias durante a reestruturação do capitalismo e a expansão da Internet. Segundo Castells (1999, p. 109) esse novo paradigma se distingue pela “sua capacidade de reconfiguração”, sendo este um aspecto decisivo em uma sociedade caracterizada por constante mudança. Em determinado momento, a sociedade do século XXI passou a viver de maneira condicionada pelas novas realidades propostas pela tecnologia. E, da mesma forma como as tecnologias mudam e atualizam-se constantemente, essa sociedade

também vivencia processos de mudança e adaptação constantes, visto que as transformações estão presentes no cotidiano da sociedade informacional.

Pode-se considerar, assim, que as adaptações e mudanças se estenderam igualmente à educação, tanto para a educação presencial quanto para a educação à distância. Sendo comum, por exemplo, em salas de aula presenciais a utilização de vídeos, DVD's, projetores, power point ou outros recursos tecnológicos. São adaptações e até mesmo mudanças na didática das aulas presenciais que acabaram sendo condicionadas – mas, não determinadas – pelo uso e pelos recursos tecnológicos.

Quando levamos essas adaptações e variações para o campo da educação à distância, podemos comparar parte das mudanças experimentadas pela EaD com base na evolução da Internet. Considera-se que a Internet, desde 1990 até a primeira década do século XXI, passou por duas fases evolutivas. E, na segunda década deste século, começa a entrar na sua terceira fase. Inicialmente a Internet caracteriza-se como web 1.0, ou seja, era basicamente um recurso informativo, de comunicação unilateral, cujo conteúdo provinha de um único lado e sem opções de construção colaborativa. No final do século XX e meados do século XXI tem-se uma evolução da web 1.0 para o que ficou conhecida como web 2.0. Nesta há espaço para participação do internauta, com possibilidades de construção de conhecimento colaborativo (Wikipedia, por exemplo), espaços de comunicação interativa (Youtube, Facebook) e, inclusive, espaços comerciais para troca de opinião e informação sobre produtos e serviços pelos próprios consumidores (E-bay, Mercado Livre).

Na condição descrita no parágrafo anterior, promoveu-se uma comunicação bilateral, usando várias plataformas que concentram dados diversos e cruzando informações para levar ao usuário aquilo que é relevante (principalmente nas plataformas sociais LinkedIn, Pinterest etc). E, por fim, surge a web 3.0 que começa a se estruturar baseada num conceito de inteligência artificial⁹ e computação nas nuvens¹⁰. Embora o conceito desta última etapa seja relativamente novo e seu

⁹Ramo da ciência da computação estuda como fazer os computadores realizarem coisas que os seres humanos fazem. Fonte: <http://bit.ly/GNbRfj>.

¹⁰Utilização da memória de servidores e armazenamento de dados compartilhados por meio da Internet. O armazenamento de dados é feito em serviços que poderão ser acessados de qualquer lugar, a qualquer hora, não havendo necessidade de instalação de programas ou de armazenar dados. Fonte: <http://bit.ly/16YTz7f>.

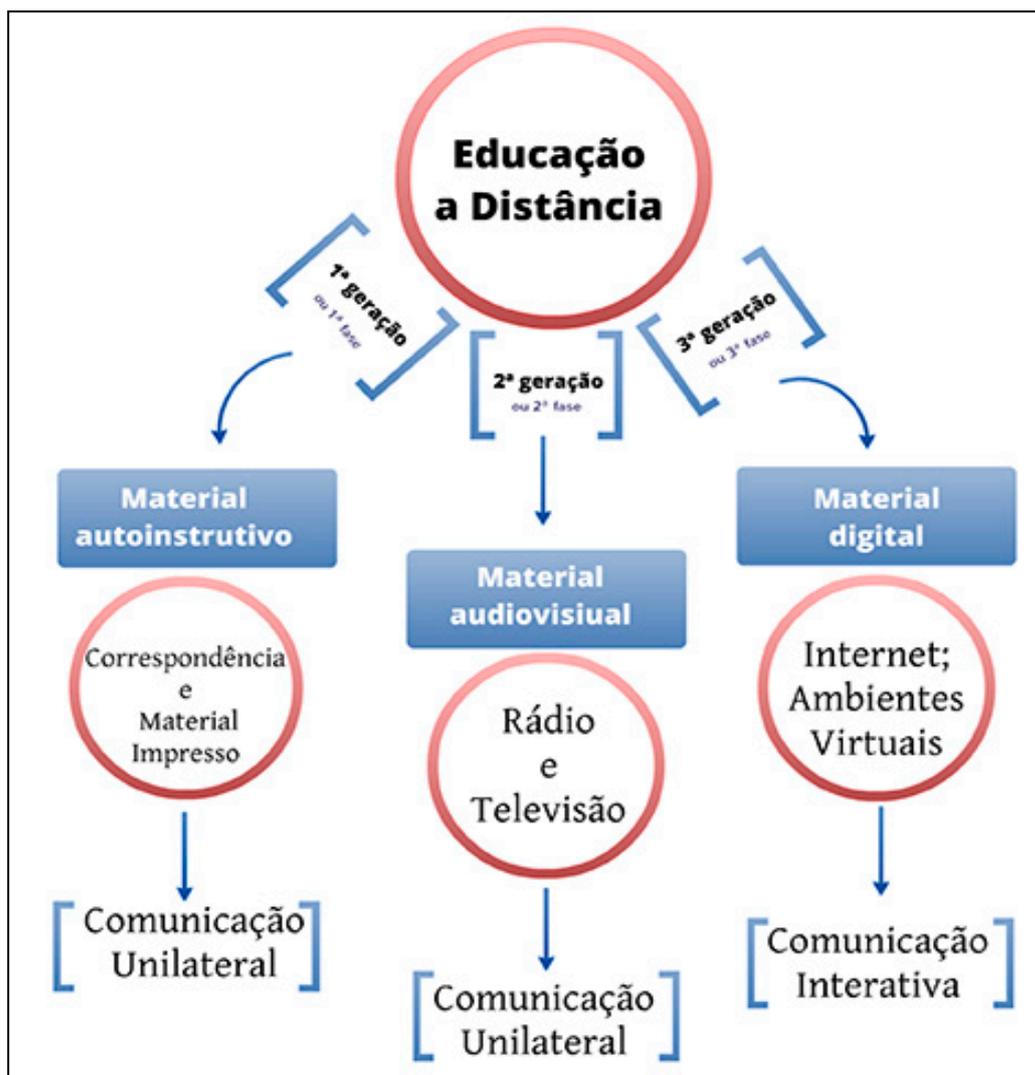
destino ainda incerto, tem-se procurado desenvolver softwares que organizem conteúdos e façam uso inteligente das informações que estão disponibilizadas nos ambientes digitais existentes na rede.

Quando partimos para o campo da educação e compreendemos que as áreas da ciência acompanham o ritmo e as evoluções que se dão no ambiente e na sociedade, entende-se que a Educação a Distância também evolui no uso de seus recursos materiais (figura 1). Podendo, assim, comparar os métodos da Educação a Distância em três gerações. A primeira e segunda geração seguem linhas similares quanto a comunicação – unilateral -, apesar de diferentes tecnologias. Nesse período o produtor do conteúdo entrega ao estudante as informações por ele definidas como relevantes para os estudos.

Já entre a segunda e a terceira geração, há uma significativa evolução nos métodos, uma vez que a forma de comunicação, o material utilizado e a construção do conteúdo migram de um plano físico e unilateral para a interatividade na rede. Fato esse que se deu justamente entre o final da década e 1980 e início de 1990, quando a internet começava a expandir-se conforme exposto no capítulo anterior.

Maia e Mattar (2007, p.29) dizem que o final dos anos 90 trouxe “não apenas a Internet, mas com essa surgiu também a possibilidade de interatividade na Educação a Distância”. Os autores ainda consideram que em 2002 o Ministério da Educação criou uma Comissão Assessora de especialista em Educação a Distância, produzindo um relatório cujo conteúdo esclarecia que as diretrizes para o desenvolvimento da EaD no Brasil “contempla o uso intensivo de ambientes virtuais e mediação entre os agentes realizada por interações em mídia digital” (MAIA e MATTAR, 2007, p.29). Esse mesmo material diz também que o processo de desenvolvimento pessoal e profissional no qual os professores e estudantes interagem virtual ou presencialmente se dá por meio da utilização didática das tecnologias da informação e da comunicação, mantendo a eficácia do ensino e aprendizagem.

Figura 1 – Gerações da educação a distância



Fonte: Produzido pelo autor.

3.3.1 Tecnologias da informação e comunicação na EaD

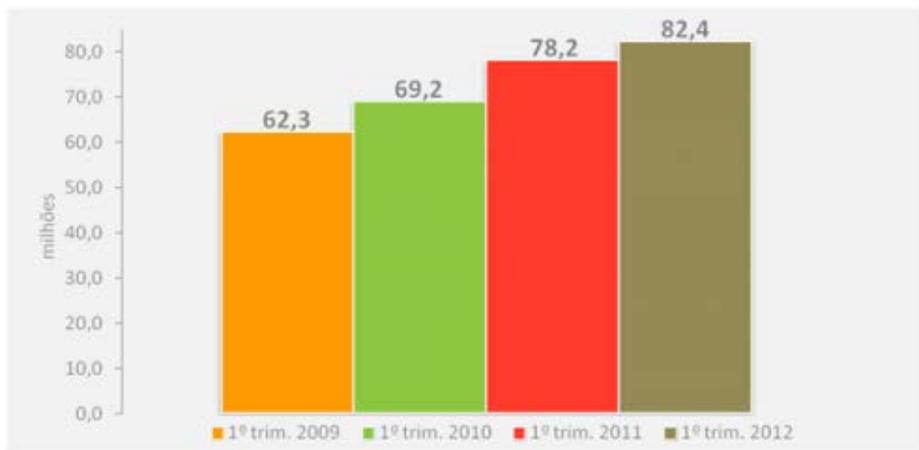
Conforme o AbraEaD¹¹ (2008, p.11), “os números, oferecidos pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP/MEC), comprovam a permanente expansão do sistema de Educação a Distância”. O Anuário informa que entre 2003 e 2006, o número de cursos de graduação aumentou de 52 para 349, com um aumento de 571%. E o ingresso de estudantes

¹¹ Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância.

nos cursos de EaD também subiram de 49 mil em 2003 para 207 mil em 2006, um crescimento de 315%.

O aumento da procura pela EaD coincide com a consolidação das tecnologias da informação no Brasil, mais especificamente com a expansão da internet no país. Enquanto se tinha uma média de 6% da população com acesso a rede em 2000, em 2012 o número subiu para quase 40%¹², o que representa mais de 80 milhões de usuários da internet fazendo uso dos recursos disponíveis. Estes recursos permitem a interação entre sujeitos e, mais especificamente, entre os agentes envolvidos na Educação a Distância. Como esta é impulsionada, na atualidade, pelo uso de Ambientes Virtuais e ferramentas para comunicação online, onde há troca de informação, conteúdo e interação, o aumento de uso e acesso à internet tem relevância com o crescimento da Educação a Distância, visto que na atualidade o uso das TIC's está ligado, tanto com o conceito de Educação a Distância, quanto com os métodos de ensino nela utilizados.

Gráfico 3 – Números de usuários de internet no Brasil



Fonte: Olhar Digital: olhardigital.uol.com.br/negocios/digital_news/noticias/internautas-brasileiros-ja-sao-82-milhoes, acessado em outubro de 2012.

A internet permite acesso facilitado à informação e à diversidade de fontes de conhecimento, facilitando o aprendizado em rede, que se caracteriza por ser menos centralizado e formal. Nesse processo de conexão à rede, os alunos podem experimentar acesso à informação antes mesmo de terem contato com as

¹²Dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil: <http://www.nic.br/>.

instituições de ensino ou com professores. O que configura um aspecto construtivista na formação do aluno, permitindo compartilhar experiências e interagir com diferentes conhecimentos no processo de aprendizado, indo ao encontro das características da nova sociedade que emerge entre o final do século passado e o atual, cuja principal característica é a produção e a troca de informação.

Nestas novas formas do saber compreendem-se as transações do conhecimento e da informação. Tanto Castells (1999) quanto Lévy (1993) afirmam que as tecnologias não possuem um efeito determinante sobre a sociedade, mas que elas podem ser condicionantes no sentido em que a sociedade se adapta e se modifica, ora acompanhando os avanços tecnológicos, ora fazendo os avanços tecnológicos acompanharem suas necessidades. Logo, tendo à sociedade informacional a necessidade de troca de informação e produção do conhecimento, o uso das TIC's na educação, por parte das instituições de ensino, tem sido crescente dado a sua eficiência exponencial e a sua capacidade de produzir mais com menos – nesse caso; ensinar mais com menos.

Segundo o Anuário Brasileiro de Educação a Distância (2008) os investimentos prioritários das instituições de ensino são em tecnologias e estes são os que têm a maior parte dos orçamentos. Em 2007, os gastos com aquisição de tecnologia, softwares e serviços de internet consumiram 71,8% do total de investimentos, o que representou um aumento de 50% em relação aos anos anteriores.

Os recursos digitais – que basicamente funcionam através da internet – assumem a liderança nos recursos tecnológicos mais utilizados pelos cursos de Educação a Distância. Embora isso não signifique que tais recursos sejam sempre utilizados de maneira apropriada, eles ocupam a liderança do total de recursos utilizados pelas instituições que oferecem cursos a distância, confirmando que a evolução e o crescimento da EaD apresenta congruência com o desenvolvimento de tecnologias digitais virtuais que funcionam através da rede. O AbraEAD (2008, p. 64) apresenta que “a mídia impressa começa a perder espaço para a utilização do e-learning¹³”, pois:

¹³Ferramentas e plataformas de mídias digitais e eletrônicas que estão associadas à utilização da internet e tecnologias móveis.

O número de instituições que o utilizam ameaça de perto o das que utilizam mídias impressas. Estas ainda são as mais utilizadas (por 77%), enquanto uma quantidade menor (62,9%) das instituições dizem utilizar o e-learning. Contudo, quando se pergunta às instituições qual dentre todas as mídias que ela utiliza é “a mais” utilizada, o e-learning, pela primeira vez, ultrapassa a mídia impressa, sendo indicado por um terço delas (33,6%), contra 30,7% que utilizam principalmente a mídia impressa. O modelo de interatividade preferido por estas instituições é o do tempo real. O fórum de discussão é o apoio tutorial on-line mais utilizado (62,9%), seguido pela salas de bate-papo (58,6) e pelo telefone (54,3%).

As tabelas a seguir ilustram estes dados:

Tabela 1 – Mídias utilizadas, por região geográfica

Recursos oferecidos	Centro-Oeste		Nordeste		Norte		Sul		Sudeste		TOTAL	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
E-mail	12	70,6	16	80,0	5	71,4	32	78,0	44	80,0	109	77,9
Professor on-line	11	64,7	15	75,0	4	57,1	26	63,4	41	74,5	97	69,3
Telefone	11	64,7	14	70,0	5	71,4	27	65,9	38	69,1	95	67,9
Professor presencial	7	41,2	13	65,0	5	71,4	30	73,2	38	69,1	93	66,4
Reunião presencial	8	47,1	12	60,0	3	42,9	22	53,7	30	54,5	75	53,6
Reunião virtual	8	47,1	9	45,0	2	28,6	16	39,0	30	54,5	65	46,4
Fax	5	29,4	6	30,0	3	42,9	15	36,6	22	40,0	51	36,4
Carta	3	17,6	3	15,0	1	14,3	12	29,3	17	30,9	36	25,7
NR/NA	5	29,4	4	20,0	1	14,3	6	14,6	4	7,3	20	14,3
Outros	1	5,9	0	0,0	1	14,3	4	9,8	12	21,8	18	12,9
TOTAL DE INSTITUIÇÕES	17		20		7		41		55		140	

Fonte: AbraEAD/2008

Na tabela 1 nota-se que o email - que funciona como comunicação online - ocupa a maior porcentagem dentre as mídias utilizadas para a comunicação na Educação a Distância. E na tabela 2 destacam-se o uso de mídias interativas que possibilitam interação em tempo real entre aluno e professor.

Tabela 2 – Interatividade com mídias de e-learning

Tipo de disponibilização	Freq.	%
Passiva (aluno só recebe informação)	19	13,6
Ativa (aluno só formula questões, recebendo respostas posteriormente)	42	30,0
Interativa (aluno e professor interagem em tempo real)	76	54,3
Não disponibilizamos nenhuma dessas mídias	5	3,6
NR/NA	44	31,4
TOTAL DE INSTITUIÇÕES	140	

Fonte: AbraEAD/2008.

A tabela 3 evidencia a tendência para a comunicação interativa, onde são disponibilizados, na sua maioria, recursos para comunicação instantânea, tais como salas de bate papo, fórum de discussão e comunicadores on-line (Messenger).

Tabela 3 – Número de instituições segundo apoio tutorial on-line.

Recursos on-line	PÚBLICO		PRIVADO		TOTAL	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Chat (salas de bate-papo)	18	37,5	64	69,6	82	58,6
Messenger (Microsoft, Yahoo, ICQ)	17	35,4	30	32,6	47	33,6
Acesso à intranet da Instituição	11	22,9	36	39,1	47	33,6
Terminal remoto	1	2,1	3	3,3	4	2,9
Videoconferência; videoaula	5	10,4	31	33,7	36	25,7
Por telefone	29	60,4	47	51,1	76	54,3
Conferência por telefonia	0	0,0	8	8,7	8	5,7
Fórum de discussão	15	31,3	73	79,3	88	62,9
Outros	2	4,2	15	16,3	17	12,1
NR/NA	15	31,3	14	15,2	29	20,7
TOTAL DE INSTITUIÇÕES	48		92		140	

Fonte: AbraEAD/2008

Os dados revelam que os recursos mais utilizados pelas instituições são exatamente aqueles que necessitam da Internet para seu funcionamento. A Internet conecta a sociedade informacional em diversos pontos da rede e conecta também alunos e professores na educação a distância. Estes trocam informação, constroem conhecimento, expandem conteúdo no ciberespaço e dando novas formas ao saber e a aprendizagem. Também, expande fronteiras, pois não há limite ou restrição física de espaço ou estrutura de comando vertical. A EaD contribui assim na formação do aluno e na disseminação do conhecimento na rede, fazendo uso de instrumentos tecnológicos disponíveis para acesso e interação na rede.

4 EDUCAÇÃO CORPORATIVA

No início do processo de industrialização havia preocupação, por parte das organizações, em capacitar seus profissionais. Esse processo era feito através de programas de treinamento. Naquele contexto, o treinamento desenvolvia habilidades fragmentadas no funcionário de forma que ele fosse capaz de realizar, repetidamente, determinadas tarefas ao longo da jornada de trabalho. Dessa forma, acreditava-se que quanto mais suas ações fossem repetidas mais hábil ele ficaria na execução das tarefas e mais eficiente se tornaria enquanto profissional.

Essa concepção do treinamento como instrumento de capacitação e qualificação profissional remete aos princípios da educação na era industrial, cujo embasamento estava no positivismo e na pedagogia liberal, conforme apresentamos no capítulo dois deste trabalho. Na atualidade, contudo, ainda que as organizações mantenham preocupação com a capacitação e qualificação de seus funcionários, elas têm se preocupado em desenvolver essas questões de outra maneira: através da educação profissional. Para Cattani (1997, p. 94):

[...] a formação profissional, na sua acepção mais ampla, designa todos os processos educativos que permitam, ao indivíduo, adquirir e desenvolver conhecimentos teóricos e operacionais relacionados à produção de bens e serviços quer esses processos sejam desenvolvidos nas escolas ou nas empresas.

E Eboli (2004, p. 33) considera que a educação nas corporações exerce “influencia intencional e sistemática sobre o ser humano, com o propósito de formá-lo e desenvolve-lo em uma sociedade”. Assim, através da Educação Corporativa, as organizações que investem no conhecimento e desenvolvimento dos seus funcionários podem proporcionar aos seus colaboradores acesso a educação, satisfazendo necessidades pessoais dos indivíduos em busca de formação profissional e acadêmica.

Segundo Meister (1999) a educação corporativa tem a finalidade estratégica de desenvolver e educar funcionários, clientes, fornecedores e comunidade, visando atender as estratégias da organização e permitindo as empresas alavancarem “novas oportunidades, entrar em novos mercados globais, criar relacionamentos mais profundos com os clientes e impulsionar a organização para um novo futuro” (MEISTER, 1999, p. 19). E ainda considera que a Educação Corporativa visa

sustentar a vantagem competitiva, inspirando um aprendizado permanente e um desempenho excepcional dos valores humanos e, conseqüentemente, das organizações (MEISTER, 1999). Logo, as organizações proporcionam, através da educação, desenvolvimento pessoal e profissional para seus funcionários, visando nesse processo aumento de sua capacidade competitividade para enfrentar os desafios do mercado capitalista.

Para entendermos a presença da educação no meio corporativo, é importante compreendermos também a evolução do pensamento administrativo, pois o desenvolvimento das teorias da administração e seus modelos de gestão são fatores que corroboram para que organizações modernas se preocupem com a educação de seus colaboradores.

4.1 Evolução do pensamento administrativo

A atividade administrativa é muito antiga e, ao longo dos séculos, ela foi recebendo influências de diversas áreas do conhecimento: filosofia, sociologia, engenharia, psicologia etc. Contudo, nem sempre a administração esteve preocupada com o ser humano. Ainda que muitas empresas, no século XXI, se preocupem com o desenvolvimento de seus funcionários e procurem oportunizar, através da educação, crescimento pessoal e profissional para seus colaboradores, nos séculos XIX e XX a realidade era diferente. Na maioria das vezes a atenção esteve voltada para os processos produtivos, para a estrutura organizacional, para a criação de normas e regras, para as variáveis ambientais, tecnológicas etc. Em suma, a preocupação maior era com a eficiência e eficácia das empresas, visando sua lucratividade.

Discorreremos no capítulo dois que a revolução industrial provocou impactos significativos na sociedade ao trazer artesãos e agricultores para o ambiente fabril e industrial, sujeitando tais pessoas ao trabalho mecanicista, formal e direcionado. O grande volume de pessoas migrando para as cidades, em busca de trabalho nas indústrias, contribuiu para a formação de uma classe de trabalhadores operários que eram sujeitos a longas jornadas de trabalho em troca de salários módicos.

Tais fatores contribuíram para a expansão dos interesses capitalistas que defendiam a produção em massa, visando redução no custo de produção e aumento

de lucratividade. Nesse contexto foi-se definindo o estilo de trabalho braçal, reducionista e mecanicista nas indústrias e empresas. Essa perspectiva se manteve até meados do século XX, quando algumas teorias com abordagem mais humanística surgiram no pensamento da administração moderna. A sistematização da Administração se deu através de diversas teorias que foram formuladas entre o início do século XX e os anos de 1970 a 1980.

Chiavenato (2000) considera que a evolução do pensamento administrativo pode ser dividida em três momentos ou três eras: a Era Industrial Clássica, a Era Industrial Neoclássica e a Era da Informação.

Quadro 4 – Panorama das teorias do pensamento administrativo

Era	Período	Teorias	Ênfase
Industrial Clássica	1900 a 1950	Administração Científica; Administração Clássica; Burocracia	Produção, tarefas, eficiência, normatização.
		Relações Humanas	Relacionamento humano
Industrial Neoclássica	1950 a 1980	Estruturalista	Conflitos entre objetivos das organizações e as necessidades pessoais do trabalhador.
		Comportamental	Comportamento dos indivíduos e suas motivações pessoais.
		Contingencial.	Influência da tecnologia na estrutura e no comportamento organizacional.
Informação	1980 em diante	Modelos de Gestão	Adaptação da estrutura e atuação de cada organização à sua necessidade, conforme sua realidade.

Fonte: Produzido pelo autor.

4.1.1 Era Industrial Clássica da Administração

A Era Industrial Clássica compreende os anos de 1900 a 1950. Nesse período desenvolveu-se a Teoria da Administração Científica, Teoria da Administração Clássica, Teoria da Burocracia e Teoria das Relações Humanas.

A Teoria da Administração Científica, segundo Caravantes et al (2010), teve como precursor o engenheiro americano Frederick Taylor, em meados do século XX. O taylorismo defendia o trabalho mecanicista, repetitivo e fragmentado, uma vez que seu foco de estudos era a redução dos tempos e movimentos na execução das tarefas do operário. Para o êxito destas ações Taylor defendia a importância de selecionar o trabalhador mais apto para determinada tarefa e treinar este trabalhador para que ele ficasse cada vez melhor e mais rápido na execução de sua atividade profissional. Claramente, essa ideia limita o trabalhador ao conhecimento de uma única atividade e desenvolve limitadas habilidades em cada indivíduo.

As ideias de Taylor eram compatíveis com o pensamento capitalista defendido por Adam Smith¹⁴ no século XVIII. Este defendeu o sucesso da divisão do trabalho através de um relato, cuja observação se deu numa manufatura de alfinetes. Na ocasião, Adam Smith observou que um produtor de alfinetes que desempenhava sozinho todas as tarefas da produção do alfinete, conseguia produzir menos do que diversos trabalhadores especializados atuando sucessivamente em cada etapa do processo de produção desse item. Se vários trabalhadores fossem divididos por tarefa e cada um fizesse apenas uma atividade especializada nesse processo produtivo, juntos eles produziram muito mais do que o produtor individual. Taylor, influenciado por esta concepção, desenvolveu estudos que buscavam adequar ferramentas de trabalho e maquinários de produção a aspectos físicos do trabalhador, reduzindo a fadiga e aumentando a produção. Essa reestruturação foi favorável para a lógica capitalista, visto que ela favoreceu a eliminação de movimentos desnecessários no processo produtivo, economizando energia do trabalhador e tempo de produção.

Pouco tempo depois, em 1916, foi desenvolvida a Teoria da Administração Clássica, pelo engenheiro francês Henri Fayol, definindo que:

¹⁴ SMITH, Adam. A Riqueza das Nações. Tradução de 1983. Ed. Abril Cultural.

Administrar é prever, organizar, comandar, coordenar e controlar. Prever é perscrutar o futuro e traçar o programa de ação; organizar é constituir o duplo organismo, material e social, da empresa; comandar é dirigir o pessoal; coordenar é ligar, unir e harmonizar todos os atos e esforços; controlar é velar para que tudo ocorra de acordo com as regras estabelecidas e ordens dadas. (CARAVANTES et al., 2010, p. 61).

Apesar de útil até os dias atuais para o planejamento e organização das empresas modernas, as definições de Fayol não contemplavam a satisfação do fator humano na organização. Seu foco estava apenas na estrutura e no funcionamento da empresa, sendo que também defendia a divisão de tarefas buscando uma superespecialização do indivíduo na execução da determinada atividade. Tanto Taylor quanto Fayol se preocupavam com a eficiência¹⁵ e com questões prescritivas na administração das organizações.

Em 1922 foi publicada a Teoria Burocrática, cujo autor foi o sociólogo alemão Max Weber. Weber defendia a necessidade de racionalizar os meios para se atingir os objetivos das organizações. Ele considerava que regras, impessoalidade, divisão do trabalho e estrutura de autoridade eram características que precisavam estar presente na administração (Caravantes et al, 2010). A divisão do trabalho está presente nas três principais teorias que originam o pensamento administrativo e possibilitaram que as operações das indústrias - que continuavam a crescer desde os tempos da Revolução Industrial - fossem reestruturadas.

Uma das últimas teorias que surge na Era Clássica da Administração foi a Teoria das Relações Humanas. Essa muito contribuiu para mudanças posteriores que ocorreram na administração moderna e que favoreceram a preocupação com o desenvolvimento do indivíduo e sua satisfação profissional. O precursor desta teoria foi Elton Mayo, um médico australiano, que chegou a conclusão de que a especialização funcional não tornava, necessariamente, a organização mais eficiente. Ora, o ser humano não é incentivado apenas por questões econômicas, mas também por outros fatores, dentre os quais se destaca o aspecto social. Nesse contexto, o relacionamento do trabalhador com seus colegas de trabalho e a formação de grupos sociais nas organizações são fatores importantes que afetam o desempenho do funcionário na empresa.

¹⁵Rendimento em relação aos resultados obtidos e os recursos empregados na produção (MAXIMIANO, 2012).

Mayo ainda sugeriu que o melhor desenvolvimento do profissional poderia se dar através de uma rotina de trabalho mais diversificada no âmbito das tarefas e não tanto através do trabalho mecanicista. Defendeu a ideia de que a “rotação de cargos, em que o indivíduo alterna tarefas a serem executadas, contribui para seu melhor desempenho” (Caravantes et al, 2010, p. 81).

4.1.2 Era Industrial Neoclássica da Administração

O período seguinte da evolução do pensamento administrativo é conhecido como Era Industrial Neoclássica e vai de 1950 a 1980. Nesse período, caracterizado por incertezas e imprevisibilidades com o fim da Segunda Guerra e o início da Guerra Fria, surgiram algumas teorias cujo foco era os negócios e o posicionamento das organizações num mercado competitivo. Foi também um período marcado pelo desenvolvimento tecnológico e o surgimento do microcomputador.

As empresas, frente ao aumento de concorrentes e a crescente competitividade dos mercados, passaram a oferecer produtos mais variados. E o consumidor passou a ter a opção de escolha frente a diversidade de produtos disponíveis no mercado. A massificação do consumo começava a diminuir, assim como as escolhas individuais. Nesse período surgem as teorias Estruturalista, Comportamental e Contingencial.

A Teoria Estruturalista reconheceu pela primeira vez, na evolução do pensamento administrativo, o conflito existente entre os objetivos das organizações e as necessidades pessoais de cada trabalhador. Essa teoria identificou que esses conflitos poderiam ser minimizados e, por isso, introduziu uma nova condição no pensamento administrativo com uma abordagem “interativa e não dicotômica, para tratar da organização e do indivíduo” (CARAVANTES et AL, 2010, p. 88).

Nesse mesmo período surge uma abordagem humanística na teoria das organizações: a Abordagem Comportamentalista. Esta se preocupou com o comportamento dos indivíduos, com suas motivações pessoais, seus conflitos e suas necessidades. Chiavenato (2010, p. 117) considera que “é necessário conhecer as necessidades humanas para compreender o comportamento humano e utilizar a motivação como poderoso meio para melhorar a qualidade de vida nas organizações”. Assim, a Abordagem Comportamentalista buscava conhecer e entender o ser humano e seu comportamento, pois havia interesse em melhorar as

condições de trabalho e manter os funcionários motivados em suas funções profissionais.

Já no final do período da Era industrial Neoclássica, a Teoria da Contingência afirmava que “a tecnologia influencia poderosamente a estrutura e o comportamento organizacional, bem como o próprio estilo de administração da empresa” (CHIAVENATO, 2007, p. 111). E sobre o impacto que a tecnologia causa nas organizações, Chiavenato (2007, p. 101) afirma:

Entre a enorme variedade de coações e contingências que o meio ambiente impõe à empresa, a tecnologia aparece como variável crucial, principalmente quando as inovações tecnológicas desenvolvidas em outras empresas impõem modificações nas tecnologias utilizadas pela empresa na luta contra seus concorrentes.

Nesta fase do pensamento administrativo considera-se que a tecnologia exerce influência direta nas empresas, no seu processo produtivo e no seu negócio. E a tecnologia se desenvolve nas próprias empresas a partir do conhecimento acumulado nas organizações.

4.1.3 A Era da Informação da Administração

A partir da década de 1980, o pensamento administrativo deixa de formular teorias e passa a apresentar modelos de gestão que procuram adaptar a estrutura e a atuação de cada organização a sua necessidade, conforme sua realidade. Aspectos internos e externos, humanos e tecnológicos, políticos e econômicos, ambientais e sociais afetam as organizações e as sociedades onde elas estão inseridas, exigindo adaptabilidade e flexibilidade nos modelos de gestão para que as demandas de todas as áreas sejam supridas.

Nessa era, a padronização e o mecanicismo cedem espaço para a personalização e flexibilidade. A tecnologia contribui para as mudanças nos processos de produção. Toffler (1995, p. 190) considera que:

Vastas mudanças na tecnosfera e na infosfera têm convergido para mudarmos a maneira como fazemos as mercadorias. Estamos nos movendo rapidamente para além da tradicional produção em massa...O alvo final deste esforço é agora aparente: mercadorias feitas inteiramente sob medida, feitas em processos holísticos de fluxo contínuo, cada vez mais sob controle direto do consumidor.

Toffler (1995) considera que enquanto a manufatura da era industrial produzia produtos em séries, idênticos e aos milhares, na era da informação a série de produção é curta e personalizada. Há um incremento na prestação de serviços e a informação passa a ser considerada recurso valioso para as organizações. Encontra-se na tecnologia instrumentos importantes para a organização, disseminação, troca e utilização da informação, de forma que as TIC's assumem papel fundamental no processo produtivo deste período. Métodos e processos, tais como Kaizen¹⁶, Lean¹⁷, Just in Time¹⁸ se misturam com a Gestão da Qualidade Total, com a Reengenharia, com Administração por Resultados, com a Readministração etc, dando origem a modelos mais orgânicos e flexíveis para manter as organizações vivas e atuantes num cenário instável e de mudanças constantes.

Nessas mudanças, pode-se incluir a gestão do capital intelectual - ou gestão do capital humano – que se concentra em aplicar os conhecimentos da organização na busca pelos seus objetivos. Segundo Carvalho (2012) é preciso encarar as pessoas não apenas como recursos humanos, mas também como fontes de conhecimento que precisam ser desenvolvidas, de maneira que o conhecimento que elas estejam em concordância com a estratégia da organização no médio-longo prazo. Tais transformações afetaram tanto a forma de administrar as organizações quanto a forma das organizações se relacionarem com seus colaboradores. Questões estas que favoreceram o investimento, por parte das empresas, no desenvolvimento de seus funcionários, utilizando-se da educação para este fim. No cenário da administração na era da informação, a educação corporativa apresenta certas características, conforme veremos no próximo tópico.

¹⁶ Processo de melhoria continua empregado no ambiente empresarial, cujo propósito é aumentar a produtividade através de uma relação humanizada entre o trabalhador e o trabalho.

¹⁷ Modelo de gestão focada na redução de desperdícios.

¹⁸ Sistema de administração da produção que projeta a fabricação e entrega do produto conforme a demanda de vendas, visando redução de estoque e, conseqüentemente, reduzindo gastos de armazenamento.

4.2 A educação corporativa na era da informação

As mudanças ocorridas no pensamento administrativo tiveram reflexo em diversas áreas das organizações do século XX. A ideia do trabalho especializado, segmentado e operacional, a partir das Teorias Científica e Clássica, criou nas organizações a necessidade de treinar os trabalhadores para executarem corretamente suas atividades repetitivas e mecânicas. Treinar os funcionários era sinônimo de eficiência. Contudo, os programas de treinamento nas organizações foram sofrendo diversas mudanças, conforme evoluíam as teorias que formavam o pensamento administrativo.

As mudanças mais significativas nas ações de treinamentos nas empresas do século XX, deram-se a partir da década 1980. Segundo Almeida (2012), na década de 80 os departamentos de treinamento funcionavam conforme a demanda e esperavam serem acionados por áreas da empresa que buscavam soluções emergenciais. Assim:

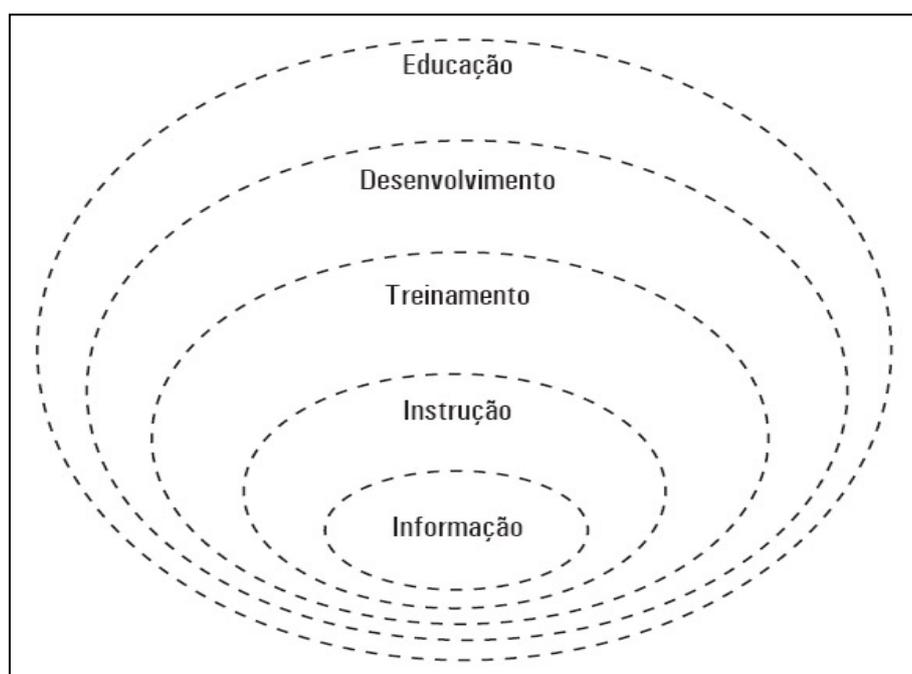
atuavam pontualmente, em ações que exigiam repasse de novos procedimentos a serem absorvidos em tempo recorde, ou, como ocorria, na maioria das vezes, para complementar ações iniciadas por iniciativa das próprias equipes, cuja operacionalização não se encaminhava da forma desejada (ALMEIDA, 2012, p. 3).

No final da década de 1980 e 1990, a área de treinamento começava a assumir uma postura mais prestativa nas empresas, embora ainda baseada no atendimento sob demanda, mas buscando desenvolver soluções de treinamento para ofertar novas opções às áreas gestoras da empresa (ALMEIDA, 2012). Importa ressaltar que, ao longo das duas últimas décadas do século passado, a ideia de treinar e de aplicar treinamentos esteve muito associada ao desenvolvimento humano. Em função disso, reconheciam-se as áreas de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) como de atuação conjunta nas organizações.

Segundo Milkovich e Boudreau (2008), treinamento é um processo sistemático que visa o desenvolvimento de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhor adequação entre as características do funcionário e as exigências dos papéis funcionais. E o desenvolvimento é o processo para aperfeiçoar as capacidades e motivações dos funcionários a fim de torná-los membros valiosos da organização. O desenvolvimento se importa com a carreira e

outras experiências do profissional, incluindo nesse processo o treinamento. Vasconcelos e Pereira (2007) consideram que o treinamento está dentro do processo de desenvolvimento. Para as autoras, a informação, a instrução e o treinamento estão dentro do contexto do desenvolvimento de pessoas. Contudo, elas ainda destacam que a educação é um aspecto maior que envolve todos os demais, conforme figura abaixo:

Figura 2 – Visão integrada dos conceitos descritos por Vasconcelos e Pereira (2007)



Fonte: Adaptado de Mourão (2009, p. 141).

Nessa perspectiva, a informação refere-se a módulos organizados de conteúdo disponibilizados em diferentes meios de comunicação, como bibliotecas virtuais, boletins, manuais etc, e é útil quando se pretende transmitir informações simples. Instrução é uma forma simples de orientar os funcionários em eventos que envolvem definição de objetivos e aplicação de procedimentos instrucionais. Treinamento é para aquisição sistemática de atitudes, conceitos, regras ou habilidades que resultem na melhoria do desempenho no trabalho quando se quer formatar a aprendizagem numa direção específica. O desenvolvimento é mais abrangente, mas envolve o treinamento, se preocupando com a intenção de uso dos novos conhecimentos, habilidades e atitudes e do contexto onde eles ocorrem. E a

educação, com atuação mais ampla que os demais conceitos, promove a aprendizagem de maneira que extrapole o contexto específico do mundo do trabalho, se estendendo para a vida do indivíduo (VASCONCELOS, PEREIRA, 2007).

Na metade da década de 1990 em diante, as áreas de treinamento e desenvolvimento começaram adequar-se para:

atender aos novos paradigmas decorrentes das mudanças globais, com impactos diretos e imediatos, no modelo de formação e desenvolvimento dos profissionais e nos resultados das organizações. Diante desse novo paradigma, a demanda por educação passa a apresentar um enorme crescimento, exigindo mudanças qualitativas, maior diversificação e personalização dos programas de formação. Nesse contexto, os profissionais necessitam aprender continuamente e as empresas, por sua vez, precisam enfrentar as dificuldades que lhes são apresentadas abrindo novos caminhos para a aprendizagem. O treinamento, na sua concepção inicial, já não é capaz de prover as necessidades de conhecimento e atualização profissional. Isso pressiona as empresas a buscarem um novo patamar no processo de formação e profissionalização de suas equipes. (ALMEIDA, 2012, p. 3).

Chiavenato (2006, p. 402 e 423) considera que:

Treinamento é um processo educacional de curto prazo aplicado de maneira sistemática e organizado, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e competências em função de objetivos definidos. O treinamento envolve a transmissão de conhecimentos específicos relativos ao trabalho, atitudes frente a aspectos da organização, da tarefa e do ambiente e desenvolvimento de habilidades e competências. O conceito que predomina atualmente é que o treinamento e desenvolvimento (T&D) deve ser um processo contínuo e não um simples evento que ocorre apenas uma vez. Para que isso possa acontecer, algumas empresas estão partindo para universidades corporativas.

Enquanto o treinamento desenvolve a força de trabalho nas organizações, preparando a pessoa para um cargo específico, com um processo de ensino de curto prazo e com conhecimentos específicos relativos ao trabalho, a educação exerce uma influência que envolve o ambiente social do indivíduo, preparando-o para a vida - além da organização (CHIAVENATO, 2009).

A partir da segunda metade da década 1990, conforme as necessidades das empresas, que mudavam seus métodos de gestão buscando adaptarem-se as transformações do mercado globalizado, mais as áreas de T&D também se moldavam as novas tendências de gestão nas organizações. Tendências que passaram a valorizar o aprendizado através da educação corporativa para atender

as mudanças decorrentes de influências globais, em termos de formação e desenvolvimento de profissionais. Meister (1999, apud Eboli, 2004), considera alguns fatores que se manifestam na sociedade e nas empresas atuais e que colaboram para a existência dos programas de Educação Corporativa. Para a autora, as organizações modernas se estruturam, cada vez mais, de maneira não hierárquica. Buscando, assim, trazer respostas e soluções mais rápidas no instável ambiente empresarial, pois, tornam-se mais enxutas e flexíveis. Conseqüentemente, a redução de níveis hierárquicos exige profissionais mais autônomos e pró-ativos, capazes de tomar decisões com liberdade e autonomia.

Somado a isso, na sociedade da informação o conhecimento se torna obsoleto rapidamente. Pois, sendo a informação a nova base para produção de riquezas, ela precisa estar constantemente atualizada. E para que os trabalhadores estejam atualizados e carreguem consigo conhecimento necessário e suficiente para assumirem seus papéis de colaboradores nas organizações modernas, eles precisam ter acesso à educação continuada. Esta é imprescindível para o autodesenvolvimento do profissional que segundo Caldeira (2002, p. 78) “é condição imprescindível para sobreviver e prosperar na sociedade tecnológica e informatizada”.

4.3 Tecnologias da Informação e Comunicação na educação corporativa

Nas organizações da Era da Informação, segundo Drucker (1996), começou a exigência por um novo perfil de trabalhador. Um trabalhador que estivesse constantemente atualizado e que não fosse apenas um receptor de informações, mas que também pudesse atuar como um despenseiro de conhecimento. Toffler (1995) considera que esse mesmo período apresenta mudanças nas organizações, trazendo estruturas menos hierarquizadas, com poder descentralizado, havendo reclamações de participação na gestão, partilha na tomada de decisões e mais influência dos trabalhadores de níveis hierárquicos mais baixos. Logo, o trabalhador começou a exigir atualização, educação e constante aquisição de informações úteis para sua atividade profissional e sua vida pessoal.

Para Chiavenato (2006, p. 401):

é a educação profissional que aperfeiçoa a pessoa para uma carreira dentro de uma profissão. É a educação profissional que visa a ampliar, desenvolver e aperfeiçoar a pessoa para seu crescimento profissional em determinada carreira na organização ou para que se torne mais eficiente e produtiva em seu cargo.

Em congruência com tais afirmações tem-se os dados do Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância de 2008 (AbraEaD) que, além de pesquisar sobre a Educação a Distância no meio acadêmico, tal como mostramos nos números e indicadores do capítulo anterior, pesquisou também sobre a Educação a Distância na educação corporativa na edição de 2008. Nesta pesquisa foram ouvidas 41 empresas a respeito da presença da EaD no ambiente corporativo. O Anuário identificou que a Educação a Distância é um fenômeno crescente na educação corporativa brasileira.

[...] os projetos de educação de funcionários, colaboradores e prestadores de serviços abrem cada vez mais espaço para a EAD. As 41 empresas ouvidas na pesquisa da edição 2008 do AbraEAD indicam que um quarto (25,6%) de seus investimentos em educação corporativa foi aplicado no uso do conjunto de metodologias a distância. (ABRAEAD, 2008, p.99).

A tabela abaixo aborda essa questão, indicando os números de adesão de funcionários nos cursos de educação corporativa.

Tabela 4 – Grau de adesão dos funcionários aos cursos oferecidos pelas empresas ouvidas na pesquisa de 2008

	TOTAL	
	Freq.	%
Excelente - Acima de 85%	20	48,8
Bom - Entre 70% e 84%	13	31,7
Regular - Entre 55% e 69%	4	9,8
Não respondeu	4	9,8
Total	41	100,0

Fonte: AbraEAD/2008 – Pesquisa sobre Educação Corporativa.

A tabela revela que um total de 80,5% das empresas analisadas apresentaram conceitos “Excelente” e “Bom” em termos de adesão dos funcionários aos cursos por elas ofertados.

Importante destacar que o uso de recursos virtuais para o aprendizado na educação corporativa tem crescido, conforme tabela 5. No lugar de cursos, treinamentos e momentos educativos presenciais, a educação corporativa tem utilizado Tecnologias da Informação e Comunicação nos métodos e processos de ensino das organizações através da rede – internet ou intranet¹⁹. Dados do AbraEaD (2008, p. 99) indicam que “os métodos de Ensino a Distância são um fenômeno crescente na educação corporativa brasileira” e as quarenta e uma empresas ouvidas na pesquisa da edição 2008 do anuário informaram que um quarto dos seus investimentos em educação corporativa foram aplicados no uso de metodologias a distância.

Tabela 5 – Mídias mais utilizadas nos cursos corporativos

	Total	
	Freq.	%
<i>E-Learning</i>	26	63,4
Material impresso	2	4,9
Satélite	2	4,9
Teleconferência	1	2,4
Videoconferência	1	2,4
Outros	1	2,4
Não respondeu	8	19,5
Total	41	100,0

Fonte: AbraEAD/2008 – Pesquisa sobre Educação Corporativa. Adaptação do autor.

Outro aspecto que revela a forte presença de recursos tecnológicos na Educação Corporativa é que 63% das empresas entrevistadas pelo AbraEaD (2008) utilizam tecnologias da informação como principal mídia na educação corporativa. O uso de recursos digitais em ambientes virtuais permite que os programas de educação corporativa ocorram de maneira flexível, uma vez que o funcionário não precisa abandonar seu posto de trabalho ou restringir-se ao espaço físico de uma sala, com um tempo pré-definido para o curso ou treinamento. Através do acesso ao ambiente virtual do curso - que fica disponível na rede - o funcionário pode estudar e

¹⁹ A intranet é uma rede de computadores privada de uso exclusivo de um determinado local, como, por exemplo, a rede de uma empresa, que só pode ser acessada por seus usuários internos.

aprender conforme sua rotina de trabalho. Desta forma, ele pode adequar os momentos de estudos aos horários e dias que forem mais propícios para a realização das atividades do curso.

Essa ação pode trazer economia para a empresa, embora sua ausência não signifique perda de produtividade, visto que um grupo de funcionários não necessita retirar-se simultaneamente de suas atividades profissionais para um momento de treinamento, como se daria no caso de treinamentos presenciais. Ao mesmo tempo, facilita o acesso ao conteúdo do curso por parte do funcionário, uma vez que ele pode definir qual o melhor momento do dia, conforme a rotina de trabalho, para a realização das atividades educacionais propostas no ambiente virtual.

O uso de tecnologias na educação tem se estabelecido, principalmente, através da Educação a Distância, ganhando cada vez mais espaço no mercado brasileiro. Segundo o AbraEAD (2008), verificou-se, conforme tabela abaixo, que apenas uma minoria das empresas ouvidas na respectiva edição considera negativo a formação de candidatos para vagas que tenham formação em cursos a distância.

Tabela 6 – Procedimento ao avaliar a admissão de um candidato a funcionário formado por Educação a Distância

	Total	% Total
Tem o mesmo tratamento	30	73,2
Considera um diferencial negativo	2	4,9
Considera um diferencial positivo	3	7,3
Não respondeu	6	14,6
Total	41	100,0

Fonte: AbraEAD/2008 – Pesquisa sobre Educação Corporativa.

A tabela indica que apenas 4,9% das empresas avaliam negativamente candidatos que tenham formação na modalidade a distância. Enquanto que 73,2% das empresas dão o mesmo tratamento para formações presenciais e a distância. E, ainda, 7,3% avaliam de maneira positiva os candidatos que tenham formação na modalidade EaD. Logo, seguindo as tendências da educação a distância, as organizações passam a utilizar recursos tecnológicos para o ensino de seus funcionários e colaboradores.

O anuário revela ainda que a educação corporativa vem assumindo um papel expressivo na educação do cidadão brasileiro. As 41 empresas ouvidas na pesquisa de 2008 educaram um total de 582.985 pessoas no ano de 2007, entre funcionários próprios, prestadores de serviço, parceiros e clientes finais. “Na média, cada empresa educou [...] 14.948 pessoas” (AbraEaD, 2008, p. 100).

O AbraEaD (2008) revelou ainda importância da educação a distância na educação corporativa quando foram demonstrados resultados (conforme tabela 7) de que o fator Qualidade é considerado o mais importante para as empresas ao contratarem serviços para implementações de recursos EaD em seus programas na educação corporativa.

Tabela 7 – Fatores considerados como mais importantes, pelas empresas, para implementação de recursos de Educação a Distância em seus programas de educação corporativa

	Total	
	Freq.	%
Qualidade	27	65,9
Gerenciamento pedagógico	5	12,2
Agilidade	3	7,3
Preço	1	2,4
Não respondeu	5	12,2
Total	41	100,0

Fonte: AbraEAD/2008 – Pesquisa sobre Educação Corporativa. Adaptação do autor.

Em relação às respostas das empresas ouvidas na pesquisa do AbraEaD de 2008, consideramos cinco aspectos que julgamos ser relevantes na análise sobre o uso de tecnologias da informação e comunicação na Educação Corporativa;

1º) As TIC`s passaram a fazer parte da rotina das indústrias e organizações do século XX e XXI, bem como da rotina do trabalhador e do cidadão. Se o trabalhador da Era da Informação busca atualização constante, é evidente que manusear e interagir com tecnologias durante o processo de aprendizagem acompanham as necessidades deste trabalhador.

2º) Tal como na educação a distância das instituições de ensino, o uso de TIC's contribui para a interação entre alunos e professor, alterando a ordem do ensino clássico, onde a comunicação unilateral se origina no professor e termina no aluno. Por isso, as TIC's, favorecendo a troca de informação e participação de ambas as partes, colaboram para o desenvolvimento de um perfil mais autônomo do trabalhador e permite sua participação na construção do conhecimento nos programas de educação corporativa. Consideramos relevante mencionar as três de leis da cibercultura que segundo Lemos (2003, p.22) são: 1ª) a lei da reconfiguração, considerando ser importante reconfigurar práticas e modalidades mediáticas, sem a necessidade de substituir ou excluir as práticas anteriores; 2ª) a lei da liberação do polo de emissão, onde a liberação está presente na rede, se expressando nas formas de relacionamento e movimentação social, acesso a informação e opinião; 3ª) lei da conectividade generalizada, que coloca em contato homens com homens, homens com máquinas e máquinas com máquinas, que passam a trocar informações de forma autônoma e independente.

3º) As TIC's são utilizadas por meio das conexões em rede, ampliando as perspectivas de educação online²⁰ nas organizações. Através desta, torna-se possível a construção de redes que, por sua vez, favorecem o uso da inteligência coletiva e o desenvolvimento de funções cognitivas como memória, criatividade e raciocínio. Sendo estes potencializados pelas possibilidades de socialização que se dão no ambiente virtual através das múltiplas conexões forjadas pelas TIC's. Lévy (1999) considera que a formação na cibercultura é relevante para reflexões acerca do futuro da educação e considera que neste cenário a velocidade da troca de informações exige uma renovação dos saberes, uma vez que grande parte das competências adquiridas no início da jornada profissional serão obsoletas na fase final da carreira do indivíduo. Assim, se identifica a relevância das TIC's no ambiente corporativo, pois o ciberespaço comporta tecnologias da informação e comunicação

²⁰ Percebe-se que as referências bibliográficas fazem diferenciação entre EaD e Educação Online. Alguns consideram que EaD é a modalidade de educação realizada por meios não presenciais, havendo separação espacial e temporal entre aluno e professor e cujo desenvolvimento pode ser através de TIC's ou material impresso. Enquanto que Educação Online é a modalidade de educação, cuja comunicação ocorre de forma síncrona ou assíncrona, porém sendo desenvolvida exclusivamente através da internet. Como o objetivo desta pesquisa não é discorrer sobre as diferenças conceituais que autores abordam, usamos o termo educação online e educação a distância, entendendo serem o mesmo método de ensino e de aprendizagem.

que intelectuais que ampliam funções cognitivas humanas, tais como memória, imaginação, percepção e raciocínio.

4º) Redução de custo, pois o uso de TIC's na educação permite vencer as barreiras temporais e espaciais. O uso de softwares e recursos interativos na educação corporativa permite que o funcionário administre seu tempo, definindo o melhor momento para a realização dos estudos disponíveis no ambiente virtual. Influenciando assim na sua produtividade e conseqüente lucratividade para a empresa.

Tabela 8 – Vantagens da EAD para a Educação Corporativa

	Total	
	Freq.	%
Flexibilidade de tempo para o aluno	34	82,9
Agilidade	31	75,6
Abrangência e alcance	30	73,2
Redução de custos	29	70,7
Acesso facilitado ao aluno	28	68,3
Flexibilidade de espaço para o aluno	25	61,0
Menor interferência na rotina do trabalho	20	48,8
Outros: alinhamento	1	2,4
Não respondeu	5	12,2
Total	41	100,0

Fonte: AbraEAD/2008 – Pesquisa sobre Educação Corporativa. Adaptação do autor.

5º) Flexibilidade. A possibilidade do aprendente administrar seu tempo ao longo da jornada de trabalho, através do uso dos recursos tecnológicos utilizados na EC, podendo realizar os cursos no momento do dia em que ele entenda que não irá prejudicar seu desempenho no trabalho, é um fator que revela a flexibilidade de uso das TIC's. Tanto é que das múltiplas vantagens apontadas na utilização da EAD na Educação Corporativa, a "flexibilidade de tempo para o aluno" foi a mais indicada, "o que demonstra a relevância, para as empresas, dessa característica que permite ampliar a variedade de arranjos possíveis no ambiente de trabalho" (AbraEaD, 2008, p. 106).

Importante destacar que as tecnologias da informação e comunicação não geram por si só aprendizagem e conhecimento. Elas são os meios pelos quais os processos são desenvolvidos e o conhecimento é difundido. Por isso, os programas

de educação corporativa que se utilizam de métodos de aprendizagem online podem fazer uso de um Sistema de Gerenciamento de Aprendizagem e Conteúdo Online (LCMS²¹), a fim de prover condições de comunicação e interação no ambiente virtual, facilitando o estudo e o aprendizado dos conhecimentos propostos.

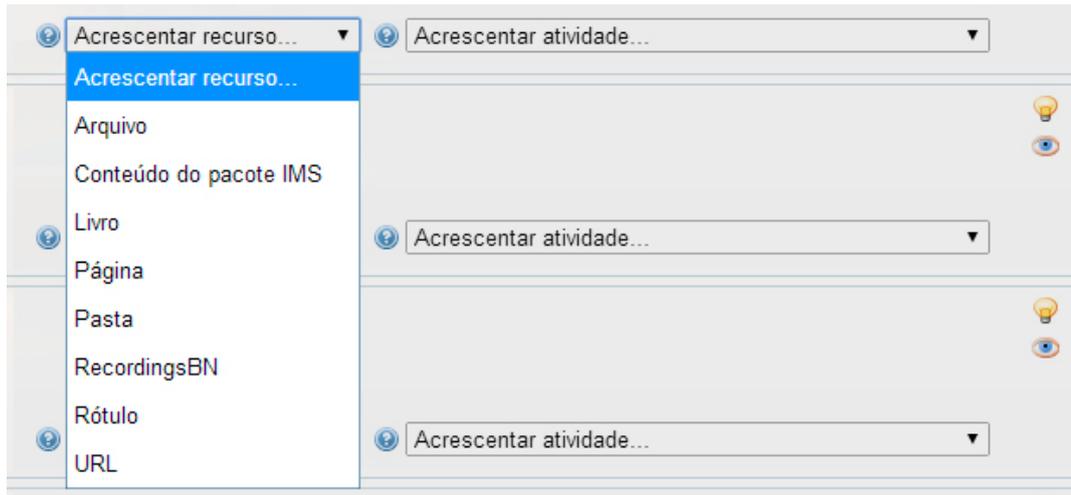
Os LCMS são relevantes, principalmente, quando se entende que boa parte do conhecimento a ser absorvido é oriunda de outros participantes dos programas de EC, uma vez que os aprendentes tendem a tomar para si os conhecimentos e as práticas dos outros indivíduos. Por isso, através deste tipo de sistema (LCMS), os programas de educação corporativa conseguem estabelecer comunicação entre os membros e participantes dos cursos – de forma síncrona ou assíncrona -, bem como criar base de dados para organizar e documentar o conteúdo proposto.

Para exemplificar, uma opção de LCMS que é bastante utilizado na educação a distância, e que pode igualmente ser utilizado na educação corporativa quando se utiliza TIC's, é o Moodle²². Este é considerado a plataforma mais utilizada em todo o mundo para educação online e gerenciamento de conteúdo em ambientes virtuais. As atividades disponíveis no Moodle, enquanto instrumento para aprendizagem, contemplam um conjunto de ferramentas de comunicação e discussão (Fóruns, Chats, Diálogos), possibilidades de avaliação e de construção coletiva (Testes, Trabalhos, Workshops, Wikis, Glossários), e ainda recursos de instrução direta (Lições, Livros) e de pesquisa e opinião (Pesquisas de avaliação, Escolhas, Questionários).

²¹ LCMS: Learning and Content Management System.

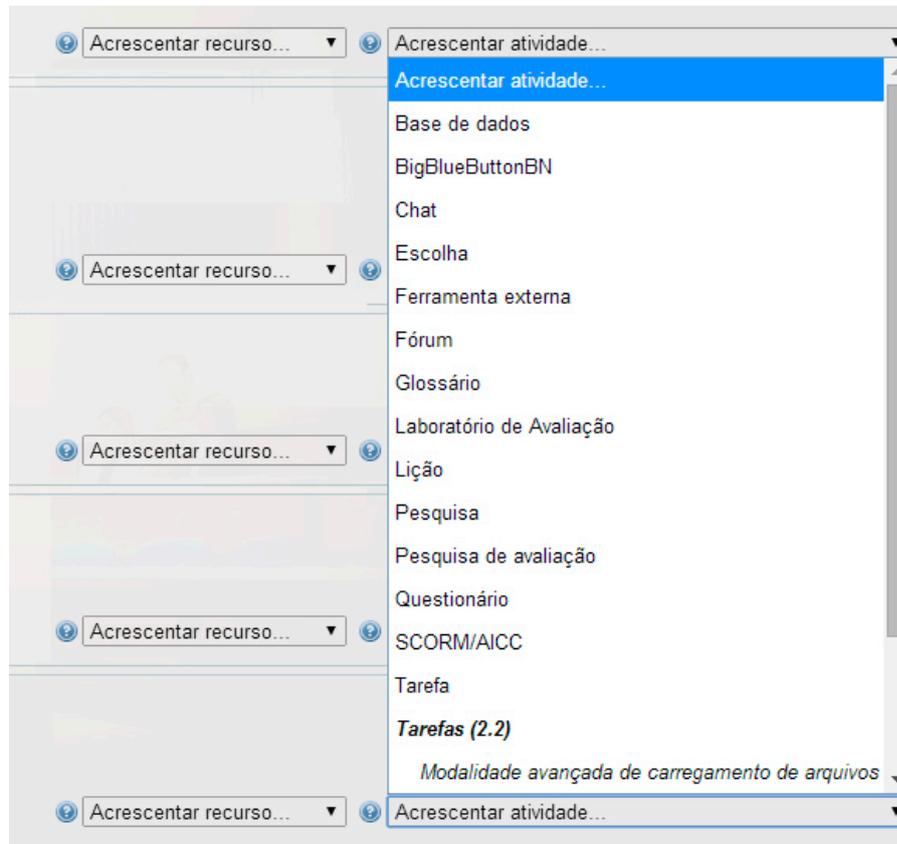
²² Informações disponíveis em: http://docs.moodle.org/all/pt_br/Documenta%C3%A7%C3%A3o_para_docentes.

Figura 3 – Recursos disponíveis no Moodle



Fonte: *Printscreen* tirado pelo autor do seu acesso ao Moodle.

Figura 4 – Possibilidades de atividades no Moodle



Fonte: *Printscreen* tirado pelo autor do seu acesso ao Moodle.

Todos estes recursos funcionam no ambiente virtual, demonstrando uma opção de atuação da educação corporativa no ciberespaço. Ao mesmo tempo em que as TIC's usadas na EC podem flexibilizar a participação do funcionário no processo de aprendizagem, elas também precisam ser estruturadas de forma que as interfaces dos sistemas utilizados pela EC ofereçam condições facilitadoras para a comunicação e a interação dos participantes e a interação destes com os recursos tecnológicos. De maneira que as barreiras temporais e espaciais possam ser superadas através das TIC's quando aplicadas nos métodos de ensino e de aprendizagem nos programas de educação corporativa.

5 METODOLOGIA

Segundo Gerhardt e Silveira (2009) “só se inicia uma pesquisa se existir uma pergunta, uma dúvida para a qual se quer buscar a resposta. Pesquisar, portanto, é buscar ou procurar resposta para alguma coisa”. Por isso, esta pesquisa iniciou com um questionamento, cuja pergunta mostrou ser a norteadora do trabalho: “Qual o papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa?”.

Considerando a amplitude do tema principal, dos assuntos correlacionados ao mesmo, do volume de empresas existentes no Brasil que trabalham com educação corporativa e ainda o desvio de aplicação entre a teoria e a prática²³, a pesquisa limitou-se a analisar, em sua natureza exploratória, a percepção de quatro profissionais acerca do papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa em empresas de grande porte.

5.1 Método da Pesquisa

A pesquisa desenvolvida nessa dissertação é de natureza descritivo-exploratória, com abordagem qualitativa, e bibliográfica quanto ao procedimento técnico. Utilizamos o método descritivo, uma vez que nossa intenção é descrever as características de um fenômeno existente, estabelecendo relações entre as variáveis do objeto de estudo. Considerando, ainda, que o assunto abordado é um assunto já conhecido e nosso interesse é contribuir com novas perspectivas na realidade do fenômeno estudado.

A pesquisa exploratória se apresenta válida uma vez que este tipo de pesquisa:

[...] tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado (GERHARDT E SILVEIRA, 2009, p. 35).

²³ Empresas que oferecem capacitação aos seus funcionários, com frequência empregam o nome de educação corporativa aos programas treinamento. Contudo, conforme exposto no trabalho, o último visa capacitar o funcionário no desempenho de uma tarefa determinada, às vezes mecanicista. Enquanto a educação visa contribuir com conhecimentos e aprendizados para a vida pessoal e profissional do trabalhador.

Logo, a natureza exploratória empregada em nossa pesquisa seguiu estes dois pontos: levantamento bibliográfico e uso de questionário através de perguntas aplicadas em indivíduos que tiveram experiência prática em relação à temática do nosso problema.

Na abordagem bibliográfica trabalhamos a partir da leitura, análise e interpretação de livros, artigos e conteúdos relacionados com o tema desta dissertação. Foram selecionados autores e obras consideradas úteis para o desenvolvimento da pesquisa. A seleção das obras e autores foi seguida de leitura prévia e leitura seletiva, buscando identificar quais obras contêm informações relevantes para a dissertação.

Não havendo preocupação com a representatividade numérica, mas sim com o aprofundamento da compreensão do problema, a abordagem aplicada na análise e interpretação das respostas obtidas pelos questionários é de ordem qualitativa.

Em função da abordagem qualitativa – que salienta “os aspectos dinâmicos, holísticos e individuais da experiência humana” – buscamos compreender a totalidade do fenômeno, mais do que focalizar conceitos específicos. Uma vez que possuíamos poucas ideias preconcebidas, mas preocupados com a importância das interpretações dos dados coletados “sem instrumentos formais e estruturados” (GERHARDT; SILVEIRA, 2009, p. 32-34).

5.2 Instrumentos para a coleta de dados

Gil (2002) considera que o questionário é o meio mais rápido para obter informações e não exige nenhum tipo de treinamento específico, além de assegurar o anonimato do autor das respostas. E Silveira (2011, p. 91) diz que a “elaboração de um questionário consiste, basicamente, em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos, não existindo normas rígidas a respeito da elaboração do mesmo”.

Assim, desenvolvemos um questionário composto de treze questões abertas de forma que cada questão se relacionasse com os objetivos apresentados nos itens 1.2 e 1.3 desta dissertação. Por se tratar de uma pesquisa qualitativa e exploratória, a intenção do questionário aberto era conceder ao entrevistado abertura e liberdade para pensar sobre o objeto de estudo e registrar seu entendimento sobre as questões de interesse deste trabalho.

Quadro 5 – Questões elaboradas para o questionário

OBJETIVOS	TEMAS EXPLORADOS	QUESTÕES ABORDADAS
<p>Objetivo Geral Pesquisar o papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa.</p>	<p>Uso (benefícios e dificuldades) das tecnologias da informação e comunicação nos programas de educação corporativa.</p>	<p>Quais são os objetivos pretendidos pela organização com os programas de educação corporativa?</p> <p>Há uso de TIC's nos programas?</p> <p>Qual a importância das TIC's nesses programas?</p> <p>Como os participantes utilizam essas tecnologias?</p>
<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisar a relação do desenvolvimento da EaD com o uso das tecnologias da informação e comunicação. • Identificar as características dos programas de educação corporativa. • Compreender a relação da educação corporativa com a EaD. • Identificar como as TIC's estão sendo utilizadas na educação corporativa. • Compreender de que maneira as TIC's estão contribuindo na educação corporativa. 	<p>Características dos programas de educação corporativa (criação, formato de aplicação: presencial ou EAD, objetivos).</p> <p>Uso das TIC's: o quanto é utilizado nos programas de educação corporativa.</p> <p>Uso da EAD nos programas de educação corporativa.</p> <p>TIC's como elemento facilitador do aprendizado nos programas de educação corporativa.</p>	<p>Como são estabelecidos os programas de educação corporativa na organização?</p> <p>Quais as relações da educação corporativa com o negócio da organização?</p> <p>Quais os resultados obtidos com a educação corporativa para a organização? E para os participantes desses programas?</p> <p>Os programas de educação corporativa são ministrados presencialmente ou a distância?</p> <p>No caso de haver programas ministrados a distância, como funcionam?</p> <p>Que tipo de competência se busca desenvolver nos participantes dos programas de educação corporativa?</p> <p>Quais as tecnologias utilizadas na EC? E como os participantes reagem ao uso das TIC's nos programas de EC?</p> <p>A empresa tem algum sistema de avaliação dos programas de educação corporativa ou relatórios de avaliação com indicadores de resultados desses programas?</p>

Fonte: Produzido pelo autor.

5.2.1 Procedimento para a coleta de dados

Tendo definido as perguntas que compunham o questionário, o autor formatou um arquivo utilizando três ferramentas de edição de texto, visando facilitar a leitura das perguntas e a escrita das respostas por parte daqueles que colaboraram nas respostas do questionário. Assim, disponibilizaram-se por email os questionários em arquivo Word e PDF e em ambiente online, no Google Docs.

Os questionários foram enviados para quatro funcionários – todos eles ocupando os cargos de gerência ou coordenação de recursos humanos - de empresas de grande porte. Embora o ramo de atuação das empresas destes quatro entrevistados fosse de diferentes segmentos, todas elas trabalham com programas de educação corporativa.

A partir das respostas obtidas para cada pergunta, fez-se uma análise de conteúdo.

[...] a análise de conteúdo enriquece a tentativa exploratória e aumenta a propensão à descoberta [...] se refere à administração da prova, em que hipóteses, sob a forma de questões ou de afirmações provisórias servem de diretrizes apelando para o método de análise de uma confirmação ou de uma informação. (SILVA et al., 2005, p. 74).

Vergara (2005, p. 15) afirma que esse tipo de análise é considerada “uma técnica para o tratamento de dados que visa a identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema”. E Bardin (1994) a considera como um conjunto de técnicas de análise das comunicações cujo objetivo é construir procedimentos sistemáticos e descrição do conteúdo das mensagens com possibilidade de inferência de conhecimentos concernentes à produção/recepção destas mensagens. Assim, utilizando o questionário apresentado no item anterior, inferimos na análise das respostas seguindo linhas orientadoras que nos permitiram dar significado válido para as respostas obtidas. E definimos como linhas orientadoras para análise das respostas: o papel das TIC's na educação corporativa, a relação da EaD com a educação corporativa e a contribuição das TIC's para a educação corporativa.

5.3 Análise dos dados coletados

A análise se dá em relação às representações obtidas com os profissionais que responderam as perguntas propostas no questionário construído para a coleta de dados qualitativos e enviado por e-mail (Apêndice A). Foram enviados seis questionários, sendo quatro respondidos integralmente. Um dos questionários foi parcialmente respondido, sendo desconsiderado na análise dos dados, em função da falta de conteúdo necessário para a análise. E um não foi respondido.

Na análise de conteúdo consideramos os objetivos específicos desta pesquisa, a fim de atingir o que propomos desde o início do trabalho: refletir sobre a problemática “qual o papel das tecnologias da informação e comunicação nos programas de educação corporativa?”. Para melhor análise do conteúdo e clareza na relação dos objetivos específicos com as perguntas propostas, distribuimos as respostas dos questionários em quatro categorias. Cada categoria se relaciona com um dos objetivos apresentados no quadro 5.

A estruturação destas categorias foi importante para analisarmos as respostas, construindo um diálogo entre os conceitos teóricos abordados na dissertação, os dados dos questionários e nossa percepção a respeito dos pontos enquadrados nas respectivas categorias. Assim, segmentamos as perguntas elaboradas no questionário nas respectivas categorias, vinculando-as com os objetivos. Conforme descrição no quadro abaixo:

Quadro 6 – Categorias definidas para a análise de conteúdo

CATEGORIAS	QUESTÕES RELACIONADAS	OBJETIVOS
Características dos programas de educação corporativa.	<p>Quais são os objetivos pretendidos pela organização com os programas de educação corporativa?</p> <p>Como são estabelecidos os programas de educação corporativa na organização?</p> <p>Quais as relações da educação corporativa com o negócio da organização?</p> <p>Quais os resultados obtidos com a educação corporativa para a organização? E para os participantes desses programas?</p>	<p>Identificar as características dos programas de educação corporativa.</p>

Uso das TIC's.	<p>Há uso de TIC's nos programas?</p> <p>Qual a importância das TIC's nesses programas?</p> <p>Como os participantes utilizam essas tecnologias?</p>	<p>Identificar como as TIC's estão sendo utilizadas na educação corporativa.</p>
Uso da modalidade EAD.	<p>Como são estabelecidos os métodos e práticas pedagógicas nesses programas?</p> <p>Os programas de educação corporativa são ministrados presencialmente ou a distância?</p> <p>No caso de haver programas ministrados a distância, como funcionam?</p>	<p>Compreender a relação da educação corporativa com a EaD.</p>
TIC's como elemento potencializador do aprendizado nos programas de EC.	<p>Que tipo de competência se busca desenvolver nos participantes dos programas de educação corporativa?</p> <p>Quais as tecnologias utilizadas na EC? E como os participantes reagem ao uso das TIC's nos programas de EC?</p> <p>A empresa tem algum sistema de avaliação dos programas de educação corporativa ou relatórios de avaliação com indicadores de resultados desses programas?</p>	<p>Compreender de que maneira as TIC's estão contribuindo na educação corporativa.</p>

Fonte: Produzido pelo autor.

Adotamos a seguinte nomenclatura ao referirmo-nos a resposta de cada profissional na análise de conteúdo dos questionários: Profissional **A**; Profissional **B**; Profissional **C**; Profissional **D**.

Quadro 7 - Descrição dos profissionais que responderam o questionário

PROFISSIONAL	FORMAÇÃO ACADÊMICA E CARGO NA EMPRESA
A	<p>Graduação: Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos</p> <p>Especializações: Comportamento Organizacional e Liderança Estratégica</p> <p>Cargo: Gerente do Departamento Pessoal</p>
B	<p>Graduação: Tecnólogo em Gestão de Recursos Humanos</p> <p>Especialização: Negociação e gerenciamento de conflitos</p> <p>Pós-graduação: Mestrado profissional em Gestão Empresarial</p> <p>Cargo: Gerente de Recursos Humanos</p>

C	Graduação: Licenciatura em Pedagogia Pós-graduação: Mestrado em Educação Cargo: Pedagoga organizacional
D	Graduação: Engenharia Agrônômica Pós-graduação: Mestrado acadêmico em Administração Cargo: Diretor de Recursos Humanos

Fonte: Produzido pelo autor.

A partir da classificação de cada pergunta na respectiva categoria fizemos a análise textual das respostas, cujos resultados são apresentados a seguir:

Categoria: Características dos programas de educação corporativa

- Objetivo: Identificar as características de utilização das TIC's na Educação Corporativa e sua relação com a EaD.

Os objetivos pretendidos pelas organizações que trabalham com programas de educação corporativa estão voltados para alinhamento da estratégia da organização com o desenvolvimento de competências individuais. Para Meister (1999) a educação corporativa tem a finalidade estratégica de desenvolver e educar funcionários, clientes, fornecedores e comunidade, visando atender as estratégias da organização. Padronizar a difusão de dados e informações, atualizar os funcionários com novas tendências de mercado ou funcionamento de novos produtos e serviços, desenvolver habilidades compatíveis com as competências organizacionais e reduzir custos de retrabalho por falta de qualidade são os objetivos pretendidos com os programas de EC.

Sobre esses objetivos o profissional **A** respondeu: *“os objetivos da nossa organização com os programas de educação corporativa são focar no desenvolvimento de competências individuais diretamente com cada profissional da empresa, estabelecendo relação com as competências organizacionais”*.

Teixeira (2005, p. 151) considera a que a Educação Corporativa assume uma dimensão estratégica nas organizações em que:

[...] deve haver alinhamento entre as ações empreendidas e o resultado do negócio. A educação, todavia, deverá assumir uma perspectiva de permanência, de continuidade, para de fato qualificar-se numa vantagem competitiva.

Os programas de Educação Corporativa são estabelecidos pela alta direção ou governança corporativa e executados através do setor de Recursos Humanos. O setor de Recursos Humanos busca alinhar com os níveis estratégicos (diretoria) e táticos (gerência) da organização as necessidades de capacitação e qualificação do quadro de funcionários. O nível operacional tem pouca ou nenhuma participação na elaboração dos programas de EC, ficando sujeitos à realização dos cursos, mas sem envolvimento na elaboração dos mesmos. O profissional **D** diz que *“a partir do levantamento de necessidades da empresa, considerando o desenvolvimento de competências necessárias para cada equipe de trabalho, a gerência estratégica da empresa segue alguns passos para posterior aplicação do curso ou programa aos funcionários. Existe sempre um processo de planejamento, priorização, orçamentação e aprovação dos programas e iniciativas que serão implementadas”*.

Meister (1999) endossa essa ideia ao considerar que a visão criadora dos programas de educação corporativa começa com o apoio da alta cúpula das organizações, através do suporte de executivos e da alta gerência. O profissional **C** explica que *“os programas de educação corporativa são estabelecidos através do viés estratégico definido pela direção”*. E o profissional **A** diz que o *“setor de Recursos Humanos analisa junto com os gerentes as necessidades de cada setor e avalia o melhor método/prática a ser aplicada, levando em consideração o aspecto pedagógico e as características da organização”*.

Outro aspecto de destaque é que a educação corporativa relaciona-se com o negócio da organização através do interesse de qualificar o funcionário para melhorar a execução do trabalho. Fator este que é considerado como um caminho para o desenvolvimento do colaborador, uma vez que as organizações valorizam o resultado do trabalho para oferta de novas oportunidades profissionais e ascensão na carreira. Tal como relata o profissional **C**: *“trabalhamos com educação corporativa com nossos colaboradores para desenvolver as competências que qualifiquem os nossos serviços e auxiliem no desenvolvimento profissional através dos resultados entregues por cada colaborador”*.

Embora entendamos a importância da participação dos níveis estratégicos e táticos (direção e gerência) das organizações na construção dos programas de educação corporativa, consideramos que seria interessante que os programas de EC tivessem abertura para participação de todos os níveis hierárquicos da organização durante a sua construção (incluindo o envolvimento dos níveis

operacionais da empresa). A teoria a respeito da EC considera que os programas devam ficar sob-responsabilidade de gestores de alto nível hierárquico, bem como dos setores de recursos humanos e governança corporativa, mas não preveem a presença dos níveis operacionais na construção dos programas de educação corporativa. Este nível hierárquico fica apenas sujeito à participação nos cursos.

Nas respostas dos questionários percebe-se um estreitamento dos interesses da organização quanto aos objetivos pretendidos com os programas de EC. Sendo a relação da educação corporativa voltada para o resultado organizacional, pois esse *“depende diretamente da performance dos indivíduos e das equipes que a integra. A capacidade de geração de valor destes depende das competências disponibilizadas e da capacidade de sinergia para a utilização das competências. Assim, o processo de educação corporativa é estratégico para qualquer organização”* – Profissional **D**.

Características estas que apresentam uma definição de interesses a partir das estratégias da organização, visando seus resultados, e definindo numa perspectiva empirista as características dos programas de EC. Semelhante aos programas de treinamento da era industrial e da educação daquele período, onde o interesse das empresas exercia influencia nas práticas pedagógicas que as escolas desenvolviam, ensinando os alunos a memorizarem conteúdos e a repetirem tarefas. Igualmente, os programas de EC parecem se focar mais no ensino de questões que se relacionam com a estratégia da empresa do que com os interesses do colaborador.

Categoria: Uso das TIC's

- Objetivo: Identificar como as TIC's estão sendo utilizadas na educação corporativa.

Embora os programas de educação corporativa possam utilizar tecnologias da informação e comunicação através de recursos e aplicativos desenvolvidos pelo setor de TI da própria empresa, entre as organizações pesquisadas predominou²⁴ o modelo de parcerias comerciais com empresas terceirizadas. Ou seja, a construção

²⁴ Três das quatro organizações pesquisadas terceirizam a criação dos recursos digitais virtuais para empresas especializadas em educação corporativa.

e o desenvolvimento dos recursos digitais virtuais para os cursos de EC ficam sob responsabilidade de empresas externas especializadas na área. Enquanto parceiro de negócios as empresas contratadas tem a responsabilidade de apontar, sugerir e indicar quais os melhores instrumentos a serem utilizados em cada curso ou programa, embora a decisão final fique a cargo da empresa contratante.

Meister (1999) considera que a construção de parcerias para a execução dos programas de educação corporativa é uma decisão estratégica, visto que a empresa pode aproveitar diferentes qualidades do conhecimento humano por trás dos sistemas envolvidos nos programas de educação corporativa. Assim, a participação de empresas externas na construção do ambiente virtual, onde os cursos online são disponibilizados, ou dos instrumentos tecnológicos aplicados em cada curso, nas empresas pesquisadas, pode ser considerada uma parceria estratégica. Visto que tais empresas tendem a contribuir com conhecimento e experiência no desenvolvimento de programas de educação corporativa. O profissional **D** afirma que *“a definição das tecnologias da informação utilizadas em cada curso passa por uma decisão conjunta. Geralmente a empresa aponta para o desenvolvedor que determinado curso ela gostaria de trabalhar o conteúdo em vídeo, por exemplo. Mas, sempre estamos abertos a opinião dos parceiros, indicando se a ideia é viável para o tipo de tecnologia desejada”*.

Ainda que a parte técnica de desenvolvimento tecnológico fique a cargo de empresas parceiras, o conteúdo dos cursos, porém, é fornecido pela própria instituição. Esta também indica o tipo de instrumento que ela gostaria de trabalhar seus conteúdos nos programas de EC. Assim, a empresa especializada em TI, cria animações em flash, vídeos, quadrinhos, formatação gráfica dos textos etc. E toda essa criação se dá em cima do conteúdo fornecido pela instituição. O profissional **D** aponta que *“embora estejamos abertos para ouvir opiniões e sugestões sobre qual ou quais tecnologias utilizar para cada curso, a definição do conteúdo a ser trabalhado fica critério do nosso setor recursos humanos, alinhados com os diretores envolvidos na educação corporativa”*.

Já o profissional **A** diz que *“os cursos ministrados nos programas de educação corporativa se dão através do portal de educação corporativa, desenvolvido no Moodle. Lá ficam disponibilizados vídeos, arquivos textuais, ilustrações em imagens, bem como recursos de chat para comunicação instantânea*

entre os participantes e fóruns de discussão sobre os assuntos, conforme a temática de cada curso”.

Logo, o uso de TIC's se faz presente na educação corporativa, seja através de instrumentos desenvolvidos especificamente para a necessidade de cada empresa, seja através de plataformas já existentes e de uso universal, tal como o Moodle. Em relação a este aspecto, na EaD na educação corporativa evidencia-se diferentes perspectivas epistemológicas: uma perspectiva mais empirista, onde há o texto, as perguntas sobre a temática e as respostas que podem ser localizadas no próprio texto, bastando um bom estímulo e/ou motivação. Perspectiva esta que se aproxima muito do ensino da era industrial, onde buscava-se transmissão de informação e estimulava-se o aluno quanto ao aprendizado do conteúdo que era pré-definido. Dentre os recursos utilizados nos programas de EC, tais como vídeos, animações em flash, textos etc, tem-se essa mesma perspectiva, ainda que utilizando instrumentos de tecnologia digital virtual. A intenção é a mesma da era industrial: estimular o aluno no aprendizado. E a outra perspectiva de cunho mais interacionista considera importante a interação entre os participantes e a ação no processo de ensino e de aprendizagem, para a construção do conhecimento. Consideramos a base epistemológica interacionista de maior congruência com a sociedade contemporânea, bem como o desenvolvimento das TICs.

Meister (1999) considera que o uso de TIC's facilita a disseminação de novos conhecimentos dentro da organização e permite que os funcionários tenham acesso aos cursos e aos seus conteúdos no momento em que a construção do conhecimento é necessária. No entanto, vale ressaltar que a facilidade de socializar as informações não garantem a aprendizagem do participante, uma vez que essa aprendizagem depende da ação do sujeito sobre o objeto de conhecimento. Para a socialização²⁵ da informação, as TIC's se tornam essenciais, pois os cursos e seus conteúdos são disponibilizados em ambientes virtuais internos na empresa, ficando disponíveis para o acesso do funcionário – pelo prazo pré-determinado para cada curso. *“Durante este período ele pode acessar o curso e realizar a leitura e atividades de cada etapa. No caso se surgimento de dúvidas, sobre o conteúdo*

²⁵ Consideramos a socialização da informação como a “tradução' da informação científica e tecnológica para o público em geral, mas principalmente como a construção, tratamento e divulgação da informação [...] a partir da definição conjunta por parte de produtores e usuários, que aqui se confundiriam, de suas necessidades, e de quais seriam os caminhos (metodologias) mais adequados para atendê-los” (CHRISTOVÃO E BRAGA, 2002, p. 14).

aprendido, o colaborador pode enviá-las por email para o setor de recursos humanos e este retorna as devidas explicações ao funcionário, ou conversar diretamente com seus supervisores ou gerentes diretos, buscando respostas e informações para suas dúvidas” - Profissional B.

Estas características evidenciadas nas respostas dos questionários, porém, apresentam heranças da pedagogia positivista (cujas características foram apresentadas no capítulo 2 deste trabalho). O processo está focado no ensino e na transmissão de conteúdo e não na construção do conhecimento a partir da interação heterárquica entre os participantes dos programas de educação corporativa. O que se percebe nesse caso é que o processo de interação, no que diz respeito à problematização em relação ao objeto de conhecimento, ocorre entre o aprendiz e o ensinante, numa relação hierárquica. Dessa forma, a potencialidade da rede, numa perspectiva heterárquica, que permite a interação entre aprendiz – aprendiz e aprendiz – ensinante, não é explorada. Assim, segundo Backes (2011), os seres humanos não estão em congruência com as tecnologias digitais quando as utilizam nas suas potencialidades e na superação dos seus limites.

Compreendemos que as TIC's se tornaram instrumentos presentes na educação corporativa. Contudo, certos aspectos parecem apresentar alguns vieses que podem comprometer a qualidade e, principalmente, o objetivo da educação corporativa. Como, por exemplo, a construção dos cursos. Se a construção de todo o curso – aspecto pedagógico e aspecto tecnológico - ficar a cargo da organização promotora do programa de EC, a tendência é que o programa seja delimitado pela própria empresa. Questão que pode conferir ao curso uma característica de doutrinação dos colaboradores, uma vez que eles ficam sujeitos aos instrumentos tecnológicos e aos conteúdos que são importantes para a empresa, mas, não necessariamente para o colaborador. Abordagem esta que tende a conferir características tecnicistas²⁶ aos programas de EC visto que no tecnicismo o conhecimento era produzido através dos conteúdos ensinados em aula e os quais eram considerados de maior importância que a experiência vivida pelo educando no processo pelo qual ele aprende. Além disso, havia preocupação em preparar o aluno para o trabalho nas indústrias e fábricas da época, mas pouca ou nenhuma preocupação com o desenvolvimento do senso crítico do aprendiz. Logo, o

²⁶ Assunto abordado no tópico 2.3 deste trabalho.

objetivo era conseguir ensiná-lo a executar tarefas através dos instrumentos existente e utilizados no processo de ensino.

Pode-se considerar que a participação de empresas parceiras – ainda que em uma relação de parceria comercial - na construção dos cursos de educação corporativa possa trazer uma dinâmica na intenção do que se pretende ensinar. Essa participação, porém, precisa ter uma definição clara de atuação da empresa que promove o programa de educação corporativa e da empresa parceira na construção dos cursos.

Embora, entendamos que os processos educacionais precisem ser construídos sob uma ótica sistêmica, pensando no todo e na integração das partes, traz-se para o texto a realidade do mercado capitalista. Pois, no ambiente corporativo, embora exista uma teoria que expressa a preocupação com o todo da organização (visando integrar interesses da empresa, com interesses do consumidor, com interesses dos colaboradores etc) a partir de uma abordagem sistêmica, na prática os processos ainda são muito segmentados e divididos. Essa realidade talvez se dê para delimitar os pontos de interesse das partes e os ganhos de cada uma. Assim, dentro desta realidade, consideramos que seria importante, então, que os aspectos pedagógicos e metodológicos, tais como ementa, objetivos do curso, programa, metodologia de desenvolvimento, avaliação, ficassem a cargo da organização que ministra a EC. Enquanto que a operacionalização do curso, em termos de uso de tecnologias da informação e comunicação, bem como apresentação dos conteúdos em determinados instrumentos tecnológicos, ficasse a cargo das empresas parceiras. Deste modo, ter-se-ia a participação de terceiros na construção do curso, equilibrando os interesses da organização com as necessidades do mercado, bem como com aspectos úteis para o aprendizado e desenvolvimento do indivíduo participante do programa de educação corporativa.

Categoria: Uso da modalidade EAD

- Objetivo: Identificar a relação da EaD com a educação corporativa.

Os programas de educação corporativa são ministrados de duas formas: na modalidade presencial e na modalidade à distância. Os cursos oferecidos na modalidade a distância utilizam instrumentos de TIC's (vídeos, animações, fóruns, chats, emails etc) que são postadas no ambiente de aprendizagem da organização

como, por exemplo, o Moodle . E apresentam conteúdos que difundem os valores da organização, suas áreas de atuação, sua estrutura organizacional, o comportamento esperado do funcionário em relação aos colegas e superiores, a cultura organizacional, procedimentos padrões adotados tanto para processos com o cliente interno quanto ações padrões para o atendimento ao cliente externo. Na prática evidencia-se pouca preocupação com o desenvolvimento pessoal do colaborador, mas enfatiza-se o aprendizado de questões necessárias para o pertencimento à organização e execução do trabalho, tal como mostrado nos extratos das respostas a seguir.

O profissional **D** diz que *“os cursos são ministrados das duas formas; tanto EaD quanto presencial. A decisão do método aplicado em cada curso passa pela definição da diretoria de Recursos Humanos. Pode-se considerar que, invariavelmente, esta definição se dá com a escolha do método a distância para cursos mais voltados aos aspectos organizacionais (ensino sobre a cultura da empresa, sua missão, valores, diversidade cultural, aspectos éticos, como, por exemplo, o uso da internet no horário de trabalho ou de outros recursos disponíveis dentro da empresa etc), e os cursos presenciais - com nossas equipes de cada setor presentes numa sala de reunião ou de treinamento – mais voltados para ações de caráter urgente, tais como as ações da concorrência e nossa resposta frente ao concorrente. Ou, ainda, ensino sobre funcionalidades ou recursos de um novo produto, ou uma nova política adotada num processo de venda ou atendimento, por exemplo”*.

O profissional **D** afirma que *“quando o gap²⁷ de competência está mais relacionado ao conhecimento, faz-se uso de treinamentos formais, seminários, leituras e cursos EAD. Quando o gap se instala nos recursos habilidades e atitudes, encontros presenciais através de métodos como workshops, grupos de solução de problemas, laboratórios, são mais utilizados”*.

Logo, percebe-se uma contraposição entre as duas respostas. O primeiro apresenta a aplicação dos programas de educação corporativa na modalidade presencial, quando estes se preocupam em abordar assuntos emergentes, cujo conteúdo varia conforme a realidade do mercado e ações da empresa para reagir às

²⁷ Termo da língua inglesa empregado no meio empresarial com o significado de distanciamento, separação ou lacuna.

variações externas. Assim, os cursos ministrados na modalidade a distância parecem apresentar conteúdos pouco mutáveis, que tendem a permanecer válidos por um período de tempo maior, tal como os valores da organização, cultura organizacional etc. O segundo menciona que os cursos de EC na modalidade EaD podem ser oferecidos para sanar problemas de competências que se dão pela falta de conhecimento.

O desenvolvimento da modalidade EaD para cursos voltados apenas para aspectos culturais ou internos da organização apresenta uma distorção em relação aos objetivos da educação corporativa. Eboli (2004, p. 37) diz que:

Exigi-se cada vez mais das pessoas, em todos os níveis hierárquicos, uma postura voltada ao autodesenvolvimento e à aprendizagem contínua. Para criar esse novo perfil as empresas precisarão implantar sistemas educacionais que privilegiem o desenvolvimento de atitudes, posturas e habilidades, e não apenas a aquisição de conhecimento técnico e instrumental.

Sendo assim, a resposta do profissional **D** sugere que, embora o sistema educacional dos cursos da modalidade EaD não sejam voltados para a aquisição de conhecimento técnico e nem instrumental, eles tão pouco favorecem o autodesenvolvimento e a aprendizagem contínua. Pois, os conteúdos voltados a estrutura da organização, sua cultura, suas características etc, se relacionam com aspectos pontuais da empresa e os quais o trabalhador precisa assimilar ao fazer parte da organização. Tal característica não expressa adequadamente os propósitos da EC, pois, esta se preocupa com o autodesenvolvimento dos colaboradores e com uma aprendizagem contínua, privilegiando o desenvolvimento de atitudes, posturas e habilidades. Buscando na educação online espaço para diálogo, flexibilidade na comunicação, troca de opinião, participação e colaboração.

Categoria: TIC's como elemento potencializador do aprendizado nos programas de EC

- Objetivo: Compreender de que maneira as TIC's estão contribuindo na educação corporativa.

Meister (1999) afirma que nas organizações contemporâneas espera-se que funcionários de escalões inferiores descubram por si próprios como melhorar o seu trabalho através da construção de métodos e procedimentos que agilizem a

realização de suas tarefas. Questão esta que configura mudança em relação às organizações do século XIX e primeira metade do século XX quando o trabalho era dividido em tarefas e os escalões inferiores recebiam ordens, devendo obedecer prontamente. Naquele cenário o conhecimento era produzido através dos conteúdos previamente formatados e ensinados aos alunos para que esses repetissem, de maneira mecânica, o que era ensinado. Os alunos, portanto, assumiam um papel passivo na aprendizagem, cuja característica se refletia nas organizações, haja vista que certos escalões se posicionavam passivamente frente a rotina de trabalho, executando-o de maneira mecanicista.

Para sustentar estas mudanças Eboli (2002) ressalta que as estruturas verticalizadas²⁸ e centralizadas tendem a perder espaço para estruturas horizontalizadas²⁹ e descentralizadas.

A rígida divisão entre trabalho mental e manual tende a ser eliminada. Tarefas fragmentadas e padronizadas tornaram-se integrais e complexas, exigindo, em todos os níveis organizacionais, pessoas com capacidade de pensar e executar simultaneamente. (EBOLI, 2004, p. 36).

As organizações pesquisadas parecem acreditar que disponibilizando ao funcionário contato direto com o conteúdo de aprendizagem dos cursos de educação corporativa, através dos instrumentos de TIC's, fortalecer-se-ia nele a iniciativa para aprender, bem como aspectos que propiciariam o desenvolvimento da proatividade e iniciativa para tomada de decisões no trabalho. Pois, dessa maneira, ele precisaria decidir buscar as respostas necessárias para sanar as dúvidas suscitadas durante os cursos on-line, bem como achar fontes de informações paralelas que possam complementar o conteúdo ensinado nesses cursos.

Sob a perspectiva teórica da educação corporativa seria necessário primeiro identificar qual o interesse do colaborador em relação à determinada formação e, segundo, construir um ambiente que valorizasse o conhecimento do colaborador tanto no aspecto pessoal quanto profissional. Além disso, outra falha que fica

²⁸ Empresas com estrutura robusta, muitos níveis hierárquicos e unidades de comandos centralizadas em determinados departamentos. Os colaboradores tem pouca autonomia e a velocidade de respostas às mudanças tende a ser lenta.

²⁹ Empresas com estrutura organizacional mais flexível, poucos níveis hierárquicos, autoridade descentralizada e incentivo a autonomia dos colaboradores na tomada de decisão nas diferentes etapas de produção e desenvolvimento de produtos e/ou serviços.

evidente no desenvolvimento prático da EC é a falta de abordagens pedagógicas nestes programas. Um acompanhamento pedagógico traria práticas e teorias consistentes para o processo de aprendizagem na educação corporativa. Pois, a expectativa de que o profissional deva aprender sozinho a melhorar seu trabalho, além de poder tornar-se um imperativo no ambiente empresarial, é também subaproveitar o potencial dos instrumentos de tecnologias de informação e comunicação disponíveis para o aprendizado. Questões que podem ser corrigidas e melhor aproveitadas a partir da aplicação prática das perspectivas interacionistas e construtivistas da educação.

O profissional **A** explica que *“é evidente que esperamos reduzir custos com os cursos online. Ao invés de movimentarmos diversas equipes de seus postos de trabalho para uma sala e, ainda, fazer isso várias vezes numa semana ou duas gera algum tipo de atraso no trabalho. Sem considerar os gastos com instrutores, material impresso, coffee breaks em algumas ocasiões e assim por diante. E as tecnologias da informação nos ajudam a deixar a aprendizagem no trabalho mais dinâmica, se misturando com a rotina do funcionário. Mas, também consideramos que o funcionário aprende não somente o que gostaríamos que ele aprendesse em cada curso, mas, aprende também a se reger, definir seus horários de estudo e acaba tendo que ser proativo, pois, algumas etapas do curso deixam margem para dúvidas e questionamentos. Buscar na intranet da empresa o complemento para responder suas dúvidas ou buscar ajuda de um colega ou superior é decisão do funcionário. Ninguém vai ficar perguntando se ele entendeu tudo. E por isso, acreditamos que o uso dessas tecnologias causa aprendizados paralelos e subjetivos”*.

Consideramos, novamente, que existe um distanciamento entre a teoria e a prática no que diz respeito aos potenciais de uso das TIC's para o aprendizado e o interesse das organizações quanto ao uso das TIC's. Destacamos essa afirmação a partir de alguns termos expressos na resposta anterior: preocupação com a redução de custos operacionais no processo de aprendizado; consideração de que as TIC's permitem misturar o aprendizado com a rotina de trabalho; e a crença de que o uso das TIC's causa aprendizados subjetivos. Avaliamos estas considerações como contrárias aos objetivos da educação, pois a preocupação inicial deve ser sempre a formação e o desenvolvimento do sujeito e não as possibilidades de redução de custos. Misturar o aprendizado com a rotina do trabalho é dividir a formação do colaborador com outras responsabilidades, enquanto que a formação deveria ter

importância primordial ou pelo menos dispor de um tempo dedicado para tal. Considera-se subaproveitamento das TIC's usá-las apenas como instrumentos que permitem ou que facilitam misturar a realização dos cursos ao longo da rotina de trabalho.

Sobre este último ponto verifica-se que a teoria acerca do assunto apresenta uma perspectiva diferente, onde as TIC's seriam aproveitadas nas suas potencializadas. Segundo Meister (1999, p.14) "no passado, uma administração paternalista assumia a responsabilidade de desenvolver meios de aumentar a produtividade do trabalhador", enquanto que na atualidade, abre-se espaço para que níveis hierárquicos menores tenham mais autonomia para executarem suas tarefas da melhor maneira. O uso de TIC's na educação corporativa auxilia o processo de aprendizagem nas organizações, onde todos os níveis estão envolvidos em um aprendizado contínuo e permanente (MEISTER, 1999).

Ou seja, há potencialidades nas TIC's no aprendizado na educação corporativa e na teoria entende-se que através dessas tecnologias se constrói um elemento facilitador de colaboração, quando pessoas de diversos setores da empresa compartilham informação no ambiente virtual de aprendizagem. E o profissional **C**, endossa essa ideia: *"na atualidade as empresas precisam de funcionários mais dinâmicos e com iniciativa. Liderar e trabalhar em equipe não são mais responsabilidade de supervisores e gerentes, apenas. Agora todos precisam saber tomar decisão e se integrar em grupos de trabalho multidisciplinares"*.

Porém, pode-se perceber que nem toda prática segue estas abordagens quando o profissional **B** aponta que *"através da educação corporativa a empresa procura desenvolver no funcionário atitudes e comportamentos compatíveis com os objetivos organizacionais, de forma a garantir o desenvolvimento do profissional. Dentre estes busca-se que o profissional desenvolva e aprimora o trabalho em equipe, a liderança de grupos de trabalho, mantenha o foco nas necessidades do cliente, tenha um excelente relacionamento interpessoal e apresente competências técnicas para o bom desempenho das suas atividades"*.

O entendimento de que disponibilizando ao colaborador contato direto com o conteúdo de aprendizagem dos cursos de educação corporativa, através dos instrumentos de TIC's, fortalecer-se-ia nele a iniciativa para aprender é equivocada. Pois, o simples contato com as TIC's não seriam o suficiente para propiciar desenvolvimento da proatividade e nem iniciativa para tomada de decisões. E, ainda

assim, faltariam elementos interacionistas e construtivistas que fortaleceriam o desenvolvimento crítico e intelectual no sujeito que, então, fortaleceriam aspectos relativos a proatividade e iniciativa para tomada de decisão.

Do modo como as respostas são apresentadas tem-se apenas uma transmissão mecânica de determinados conteúdos que refletem em uma concepção mecanicista e cuja crítica pode ser sustentada com o interesse em desenvolver “atitudes e comportamentos compatíveis com os objetivos organizacionais”. Nota-se nisso uma característica do positivismo da educação do século XIX, quando o aluno deveria aprender passivamente aquilo que era pré-determinado por interesses alheios aos seus e o objetivo era preparar o estudante para o desempenho de papéis sociais, incluindo seu comportamento e suas atitudes no ambiente de trabalho.

Por fim, consideramos que não é a modalidade EaD que apresentará solução para todo o problema de falta de tempo dos profissionais, visto que muitas vezes os cursos são feitos em horários de intervalo e pós-expediente gerando sobrecarga e estresse nos colaboradores. Ainda mais que os cursos disponibilizados pelas empresas possuem prazos finais para execução e, embora o funcionário organize seu tempo para a execução desses cursos, o que inclui tempo de leitura e realização de atividades, ele não deixa de realizar as demais tarefas profissionais que já executa. Aspecto este que pode gerar sobrecarga quando o funcionário ingressa em programas de EC, mesmo que utilizando a EaD.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento da pesquisa sobre o papel das tecnologias da informação e comunicação na educação corporativa possibilitou o alcance dos objetivos que a delimitaram. Ao longo deste trabalho houve interesse em analisar mudanças ocorridas a partir do industrialismo e do informacionalismo, considerando a relação destes com a educação e o movimento da educação nestas eras (industrial e informacional). Transformações causadas pelas revoluções industriais e características assumidas pela sociedade informacional foram acompanhadas pela educação que também se transformou de acordo com os processos socioeconômicos, buscando cumprir seu papel na formação e desenvolvimento do cidadão, nos modelos capitalistas e que muitas vezes resultou em práticas educativas alienadoras, visto que os métodos eram diretivos e o objetivo era a simples transmissão do conteúdo. Assim, práticas e teorias pedagógicas foram surgindo na tentativa de que a educação atendesse as necessidades sociais e também que exercesse influência na formação do cidadão em cada sociedade.

Preocupou-se, também, em entender o surgimento e desenvolvimento da educação a distância. Modalidade de ensino e de aprendizagem que esteve presente desde a era industrial, visando expandir a proposta da educação na formação do cidadão. E com o desenvolvimento da sociedade informacional, após a revolução tecnológica, a educação a distância ganha instrumentos de tecnologia da informação e comunicação para o desenvolvimento desta modalidade de ensino e de aprendizagem. As TIC's estão em congruência com a EaD e logo se mostram importantes para crescimento da educação a distância, bem como potencializadora desta modalidade de ensino. Porém, a modalidade de educação a distância e o uso das tecnologias da informação e comunicação nos processos de aprendizagem não são exclusivos do ambiente acadêmico. A educação corporativa, se preocupando em educar e ensinar os funcionários de suas respectivas empresas, também passou

a fazer uso da modalidade EaD, incluindo o uso de tecnologias da informação e comunicação na educação a distância na EC.

A pesquisa teórico bibliográfica permitiu perceber que as TIC's estão presentes na EaD em escala de crescimento, assim como na educação corporativa, que se utiliza da modalidade de educação a distância. Os números levantados pelo Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEaD) e apresentados no capítulo 4 deste trabalho revelam que as mídias utilizadas na educação a distância ocupam 63% dentre todas as mídias envolvidas na educação corporativa. Contudo, enquanto na academia o uso de TIC's parece funcionar como elemento potencializador dos processos de aprendizagem e facilitador para expansão da educação na modalidade a distância, no ambiente corporativo o uso delas parece estar vinculado a estratégias corporativas e competitividade de mercado.

Tal característica parece ser reflexo dos programas de treinamento das corporações da era industrial – que se preocupavam com o ensino dos funcionários para a execução de determinadas tarefas, mas, negavam o incentivo ao aprendizado e ao desenvolvimento crítico e intelectual do trabalhador. Logo, a atitude de empresas que promovem a educação corporativa, mas, ainda seguem práticas reducionistas no processo de ensino - ou seja, conduzem o colaborador a aprender apenas assuntos que melhorem seu desempenho na organização, contribuindo para a sua competitividade, mas, ignoram o aspecto do desenvolvimento pessoal – demonstram seguir tendências de práticas da era industrial.

E, ainda que haja preocupação das empresas em desenvolver seus funcionários e qualificá-los para o desempenho profissional – considerando-se aqui que a EC é um instrumento facilitador para estes objetivos -, há uma preocupação das organizações em reduzir gastos com treinamentos e também difundir os valores e objetivos da organização numa estratégia de doutrinação do funcionário. Ou seja, ensinar o funcionário determinados conteúdos e conceitos que são importantes para seu trabalho dentro da organização, bem como para seu desempenho profissional, mas deixando em segundo plano o aprendizado de conteúdos relevantes para sua vida pessoal.

Aspectos estes que se revelam na parte exploratória desta pesquisa, quando os relatos indicam que os cursos estruturados na modalidade EaD nas organizações

fazem uso das TIC's para ministrar conteúdo relativo ao ambiente organizacional, difundindo conhecimentos a respeito da cultura da empresa, seus valores, missão, estrutura hierárquica etc. E assuntos de nível estratégico, a respeito de mudanças no mercado, atuações dos concorrentes, lançamento de novos produtos, ou seja, assuntos que exigem dinamismo na tomada de decisão ainda ficam submetidos ao modelo presencial, com os funcionários aprendendo através da instrução de um indivíduo num determinado espaço físico.

Tal questão se apresenta como uma sub-utilização das TIC's na educação corporativa uma vez que as tecnologias da informação e comunicação podem trazer dinamismo no aprendizado e agilidade na propagação de novos conhecimentos. Logo, a estratégia ideal seria usar as TIC's justamente para difundir informações que necessitem de flexibilidade na tomada de decisões. E como a perspectiva teórica da educação corporativa visa suprir a necessidade de formação dos indivíduos e, ao mesmo tempo, propiciar desenvolvimento aos colaboradores das organizações, é importante que a educação corporativa seja acompanhada pelas práticas pedagógicas e teorias que fundamentam a ciência da educação.

O uso das tecnologias da informação e comunicação na EC vieram acompanhar as tendências da sociedade que não só faz uso das TIC's no seu cotidiano e nas suas relações sociais, mas, também faz uso delas nos processos de aprendizagem, principalmente na EaD. Porém, parece haver um caminho a trilhar no processo de ensino e aprendizagem nas organizações. Onde a EC precisa assumir, cada vez mais, maturidade expressando na prática as abordagens teóricas da educação corporativa que se preocupam com o desenvolvimento do indivíduo e com o aprendizado de conteúdos relevantes para sua vida.

A prática da educação corporativa evidenciada na pesquisa não vem ao encontro do quadro teórico que considera a EC na perspectiva da educação continuada. Nessa perspectiva, a EC propiciaria aos funcionários uma aprendizagem que colabore para seu desenvolvimento autônomo e lhe traga conhecimentos que ele considere significativo para sua vida, ou seja, para além dos limites do trabalho na empresa.

Estas características se apresentam como uma herança dos programas de treinamento da Era Industrial cujo foco estava no doutrinamento do funcionário e no desenvolvimento de habilidades mecânicas que garantissem mais produção, com mais eficiência e maior lucratividade para a organização, tratando o ser humano

como extensão do maquinário. Nos antigos programas de treinamento, da era industrial, os responsáveis pelo treinamento nas organizações ensinavam os funcionários como deviam trabalhar, como deviam se comportar e como deviam agir no ambiente profissional. Característica essa que foi sendo menos aceita, principalmente na era da sociedade informacional, onde os próprios indivíduos passaram a exigir novas condições de trabalho e oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional.

Por fim, através desta pesquisa conclui-se que as TIC's se fazem presentes na educação corporativa e se mostram eficientes para o alcance de interesses comerciais e mercadológicos das organizações, pois através delas as organizações tem usado seus programas de EC para ensinar os funcionários aspectos que são importantes para um desempenho (do funcionário) que vise garantir a competitividade da organização no mercado. Porém, é necessário, ainda, uma análise mais profunda quanto a direção que vem sendo dada aos conteúdos ministrados através de TIC's na educação corporativa. Esta, precisa de amadurecimento no uso de instrumentos tecnológicos na educação corporativa, pois, estes devem funcionar como potencializadores dos processos de aprendizagem e, na EC, devem contribuir para o desenvolvimento do funcionário como indivíduo e como cidadão. E não funcionar apenas como elemento difusor de conteúdos relativos as características de uma organização.

REFERÊNCIAS

AbraEAD 2008. **Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância**. São Paulo: Monitor, 2008.

ABREU, Aline França de. GONÇALVES, Caio. Márcio. PAGNOZZI, Leila. **Tecnologia da Informação e Educação Corporativa: contribuições e desafios da modalidade de ensino-aprendizagem a distância no desenvolvimento de pessoas**. Revista Psicologia Educação Cultura. , v.3, n.1, p.51-58, jul. 2002-jul. 2003. Curitiba: Colégio Internato dos Carvalhos.

ALMEIDA, Janete Caldas. **Do Treinamento à Educação Corporativa**: o relato da Transição na Caixa Econômica Federal. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior - Portal de Educação Corporativa. Acesso em 2012. Disponível em: <http://www.educor.mdic.gov.br/public/arquivo/arg1229431430.pdf>.

ALVES, Lucinéia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Científica RBAAD**. Volume 10, 2011.

ANTONIO, Wilma Alves de Oliveira. **A influência das tecnologias da informação e da comunicação no curso de licenciatura em pedagogia da UAB/UFAL**. Anais do Congresso Internacional ABED de EaD. Trabalho apresentado no 18º CIAED. São Luiz, 2012.

ARANHA, Maria L. **História da Educação e da Pedagogia**: Geral e Brasil. São Paulo: Moderna, 2006.

BACKES, Luciana. **A Configuração do Espaço de Convivência Digital Virtual**: A cultura emergente no processo de formação do educador. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Educação – Universidade do Vale do Rio dos Sinos, UNISINOS. São Leopoldo, 2011.

BARCELLOS, Paulo Fernando Pinto. Estratégia empresarial. In: SCHMIDT, Paulo (coord.). **Controladoria**: agregando valor para a empresa. Porto Alegre: Bookmann, 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições Setenta, 1994.

BARROS, Thais Helena De Camargo. **Tecnologias da Informação e Comunicação na Educação: Professores - Mediadores – Mentores**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação em Meios e Processos Audiovisuais. Escola de Comunicações e Artes. Universidade de São Paulo. Disponível na base de dados do CAPES.

BERNARDO, Viviane. **Educação a Distância**: Fundamentos e Guia Metodológico. Universidade Federal de São Paulo – UNIFESP. Departamento de Informática em Saúde da UNIFESP. São Paulo: UNIFESP Virtual, 2009.

BARRETO, Raquel Goulart et al. **As tecnologias da informação e da comunicação na formação de professores**. Revista Brasileira de Educação v. 11 n. 31 jan./abr. 2006. Acesso em maio de 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v11n31/a04v11n31.pdf>.

BIELSCHOWSKY, Carlos Eduardo. **O crescimento da Educação a Distância no Brasil**. Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. Ed. Monitor, São Paulo, 2008.

CALDEIRA, Elisabeth. **Educação social para a empresa: é possível construir a consciência democrática**. Itajaí: Univali, 2002.

CATTANI, A. D. Formação Profissional. In: _____. (Org.) **Trabalho e Tecnologia: Dicionário Crítico**. Petrópolis: Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

CARAVANTES, Geraldo R.; BJUR, Wesley E. **ReAdministração em Ação**. São Paulo: MakronBooks, 1996.

CARAVANTES, Geraldo R. CARAVANTES, Cláudia B. KLOECKNER, Mônica C. **Administração: Teorias e Processo**. São Paulo: Prentice Hall Pearson, 2010, 6ª impressão.

CARDOSO, Fernando De Carvalho. **Resultados Em E-Learnig Corporativo**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação Tecnologias da Inteligência e Design Digital. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Disponível na base de dados do CAPES.

CARVALHO, Fabio (Org.). **Gestão do Conhecimento**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2012.

CARVALHO, A. B de C. SILVA, W.C. L da. **Sociologia e Educação**. São Paulo: Avercamp, 2006.

CASTANHEIRA, Nelson Pereira. SILVA, Walmar Rodrigues da. **Os Jogos de Empresas no Processo de Avaliação Continuada**. Anais do Congresso Internacional ABED de EaD. Trabalho apresentado no 18º CIAED. São Luiz, 2012.

CASTELLS, Manuel. **A Sociedade em Rede: A Era da Informação**; v. 1. Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

_____. **O poder da identidade: A era da informação: economia, sociedade e cultura**; v.2. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

CASTELLS, Manuel. CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Ação Política**. Imprensa Nacional - Casa da Moeda, 2005.

CHAGAS, Heitor. O papel da universidade corporativa na educação continuada. In: BAYMA, Fátima et al. (Org.). **Educação corporativa: desenvolvendo e gerenciando competências**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

CHAVES, Eduardo. **Tecnologia na Educação: Conceitos Básicos**. EdutecNet: Rede de Tecnologia na Educação, 19/2/1999. Acesso em setembro de 2012. Disponível em: <http://edutec.net/Tecnologia%20e%20Educacao/edconc.htm>.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração nos novos tempos**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

_____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Administração: Teoria, Processo e Prática**. 4ª Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

_____. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. São Paulo: Elsevier, 2009.

_____. **Iniciação à Teoria das Organizações**. São Paulo: Manole, 2010.

COUTINHO, Clara. LISBOA, Eliana. Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem: Desafios para Educação no Século XXI. Revista do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa. **Revista de Educação**, Vol. XVIII, nº 1, 2011.

CHRISTOVÃO, Heloisa T., BRAGA, Gilda M.. **Socialização da informação: desenvolvimento de metodologias para a sua efetivação**. In: LOUREIRO, José Mauro. Socialização da Informação: nadando contra a corrente. Universidade Federal da Paraíba. Revista Informação & Sociedade, Vol. XVII, nº 2, 2002.

DEZORDI, Lucas Lautert. **Fundamentos da Economia**. Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2008.

DRUCKER, Peter. **Administrando para o Futuro: os anos 90 e a virada do século**. São Paulo: Pioneira, 1996.

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

EBOLI, Marisa ... [et al.]. (Orgs.). **Educação corporativa: fundamentos, evolução e implantação de projetos**. São Paulo: Atlas, 2010.

EBOLI, Marisa Pereira. JUNIOR, Flavio Hourneaux. **Os 50 anos da Metodologia de Kirkpatrick: Reflexões sobre a Mensuração de Resultados em Educação Corporativa**. EnANPAD 2009. Trabalho apresentado no 33º Encontro da ANPAD. São Paulo, 2009.

GERHARDT, Tatiane E. SILVEIRA, Denise T. (Orgs.). **Métodos de Pesquisa**. Universidade Aberta do Brasil – UAB/UFRGS. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HOBBSAWM, Eric J. **A era das revoluções**: Europa 1789-1848. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1982.

JUNIOR, Luiz Antonio S.L. de M. **Educação Corporativa: Um Estudo De Casos Múltiplos**. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação em Administração. Faculdade de Economia e Finanças do IBMEC. Disponível na base de dados do CAPES.

LAMPERT, Ermani. **Educação à distância**: elitização ou alternativa de democratizar o ensino. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 2001. Volume 2. Acesso em: agosto de 2013. Disponível em: http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_02/n2_art_lampert.htm.

LANGER, André. Pelo Êxodo da Sociedade Salarial: A Evolução do Conceito de Trabalho em André Gorz. **Revista do Instituto Humanitas Unisinos**. Cadernos IHU no. 5. 5ª Edição, 2007.

LEMOS, André (org). **Olhares sobre a Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2003.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

LÉVY, Pierre. **Tecnologias da Inteligência**. São Paulo: Editora 34, 1993.

KUSCHNIR, Adriana Nóbrega. Quem, quando, onde e por quê? A sala de aula sob uma perspectiva sociohistórica. Ensaio da **Revista Pesquisas em Discurso Pedagógico** - Fascículo nº 1. PUC-Rio, 2011.

MAIA, C.; J. MATTAR. **ABC da EaD**: a Educação a Distância hoje. São Paulo: Pearson. 2007.

MATURANA, Humberto. **A Ontologia da Realidade**. Belo Horizonte: UFMG, 2002.

MAXIMIANO, Antonio C. **Teoria Geral da Administração**: Da Revolução Urbana à Revolução Digital. São Paulo: Atlas, 2012.

MEISTER, Jeanne. **Educação corporativa – A gestão do capital intelectual através das universidades corporativas**. São Paulo: Makron Books, 1999.

MILKOVICH, George, BOUDREAU, Jonh W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2008.

MORAN, José Manuel. **O que é educação a distância**. Escola de Comunicação e Artes – USP, 2002. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/dist.htm>. Acesso em 2011.

MORAIS, Fabio Rogério de. **Educação Corporativa, aprendizagem organizacional e inovação: um estudo de caso em uma empresa de serviços.** Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação em Administração. Faculdade Novos Horizontes. Disponível na base de dados do CAPES.

MOURA, Gilnei Luiz de Moura. GALHANO, Patrícia Portella. POLO, Edison Fernandes Polo. **Organização Estratégica e Educação Corporativa.** Anais do Congresso EnANPAD 2006. Trabalho apresentado no 30º Encontro da ANPAD. Salvador, 2006.

MOURÃO, Luciana. Oportunidades de qualificação profissional no Brasil: reflexões a partir de um panorama quantitativo. **Revista de Administração Contemporânea.** [online]. 2009, vol.13, n.1, pp. 136-153. ISSN 1982-7849.

NODARI, Lâla Catarina L. **Psicologia e Educação.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2009.

NOGUEIRA, Luciane C.; ULBRICHT, Vânia R. **A Web 2.0.** Design, Arte e Tecnologia. São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008.

QUEIROZ, Cecília. MOITA, Filomena. **Fundamentos sócio-filosóficos da educação:** As tendências pedagógicas e seus pressupostos. Natal: UEPB/UFRN, 2007.

RIFKIN, Jeremy. **A Terceira Revolução Industrial.** São Paulo: M.Books, 2012.

SANCHIS, Isabelle de Paiva. MAHFOUD, Miguel. Interação e construção: o sujeito e o conhecimento no construtivismo de Piaget. **Revista Ciências & Cognição.** [online]. 2007, vol. 12, pp. 165-177. ISSN 1806-5821.

SANTOS, Laymert Garcia dos. **Revolução Tecnológica, Internet e Socialismo: A Informação após a virada Cibernética.** São Paulo, Ed. Fundação Perseu Abramo, 2003.

SATO, Michele. **O que são redes?** REBEA - Rede Brasileira de Educação Ambiental. Publicado em 2003.

SCHNEIDER, Laino Alberto. **História da Educação.** Ed. Intersaberes. Curitiba, 2012.

SILVA, Adelina M. P. da. **Processos de ensino-aprendizagem na Era Digital.** Universidade Aberta: Biblioteca online de Ciências da Comunicação, 2006. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt>.

SILVA, Délcio Barros da. **As principais tendências pedagógicas na prática escolar brasileira e seus pressupostos de aprendizagem.** Revista Linguagens & Cidadania. Edição 3. Janeiro de 2001. UFSM: Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: http://coral.ufsm.br/lec/01_00/DelcioL&C3.htm. Acesso em: abril de 2013.

SILVA, Cristiane R. GOBBI, Beatriz C. SIMÃO, Ana A. **O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método.** Revista Organizações Rurais & Agroindustriais. V. 7, n. 1, p. 70-81, 2005 UFLA: Universidade Federal de Lavras. Departamento de Administração e Economia.

SILVA, Fátima C. N. **A evolução dos Referenciais de Qualidade para a EAD.** Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. Ed. Monitor, São Paulo, 2008.

SILVA, Marco. **Educação online: teorias, práticas, legislação, formação corporativa.** São Paulo: Loyola, 2003

SMITH, Adam. **A Riqueza das Nações.** Coleção: Os Economistas. Volumes 1. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

SILVEIRA, André Stein. **A Educação Corporativa e suas contribuições para o desenvolvimento humano.** Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Educação - Faculdade de Educação da Pontifícia Universidade, PUC-RS. Porto Alegre, 2011.

TEIXEIRA, Enise. **Educação continuada corporativa: aprendizagem e desenvolvimento humano no setor metal-mecânico.** Tese de Doutorado Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção - Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Florianópolis, 2005.

TOFFLER, Alvin. **A Terceira Onda.** Rio de Janeiro: Record, 1995.

VASCONCELOS, Lísian. PEREIRA, Stella. **Treinamento, Desenvolvimento e Educação.** PosEAD, Educação a Distância. Brasília, 2007.

VASCONCELOS, Sérgio Paulo Gomes de. **Educação a Distância: histórico e perspectivas.** Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ). Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/viiiifelin/19.htm>>. Acesso em: 08 jan. 2010.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2005.

VYGOTSKY, L.S. **A construção do Pensamento e da Linguagem.** São Paulo: Martins Fontes, 2000.

WEBER, Max. **A Ética Protestante e o Espírito do Capitalismo.** São Paulo, Ed Afiliada, 2001.

ZARTH, Paulo Afonso. GERHARDT, Marcos. **História Moderna I.** Ijuí, 2009. Editora Unijuí.

APÊNDICE A – Questionário para os participantes da pesquisa

Questionário (enviado por email)

1. Quais são os objetivos pretendidos pela organização com os programas de educação corporativa?

Resposta:

2. Há uso de TIC's nos programas?

Resposta:

3. Qual a importância das TIC's nesses programas?

Resposta:

4. Como os participantes utilizam essas tecnologias?

Resposta:

5. Como são estabelecidos os programas de educação corporativa na organização?

Resposta:

6. Como são estabelecidos os métodos e práticas pedagógicas nesses programas?

Resposta:

7. Quais as relações da educação corporativa com o negócio da organização?

Resposta:

8. Quais os resultados obtidos com a educação corporativa para a organização? E para os participantes desses programas?

Resposta:

9. Os programas de educação corporativa são ministrados presencialmente ou a distância?

Resposta:

10. No caso de haver programas ministrados a distância, como funcionam?

Resposta:

11. Que tipo de competência se busca desenvolver nos participantes dos programas de educação corporativa?

Resposta:

12. Quais as tecnologias utilizadas na Educação Corporativa? E como os participantes reagem ao uso das Tecnologias da Informação nesses programas?

Resposta:

13. A empresa tem algum sistema de avaliação dos programas de educação corporativa ou relatórios de avaliação com indicadores de resultados desses programas?

Resposta: