



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE - UFRN
CENTRO DE ENSINO SUPERIOR DO SERIDÓ - CERES
DEPARTAMENTO DE EDUCAÇÃO - DEDUC
CAMPUS DE CAICÓ**

SAMAIA SAMANTA DA SILVA

O AMBIENTE CORPORATIVO DO SENAC/RN E A ATUAÇÃO DO PEDAGOGO

Caicó/RN
2015

SAMAIA SAMANTA DA SILVA

O AMBIENTE CORPORATIVO DO SENAC/RN E A ATUAÇÃO DO PEDAGOGO

Monografia apresentada ao Curso de Pedagogia na Universidade Federal do Rio Grande do Norte como Trabalho de Conclusão do Curso.

Orientador (a): D.^a Tânia Cristina Meira Garcia.

Caicó/RN

2015

Catálogo da Publicação na Fonte
Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN

Silva, Samaia Samanta Da.

O ambiente corporativo do SENAC/RN e a atuação do pedagogo /
Samaia Samanta Da Silva. - Caicó: UFRN, 2015.
50f.

Monografia - Licenciatura em Pedagogia - Universidade Federal do
Rio Grande do Norte.

Orientadora: Dra. Tânia Cristina Meira Garcia.

1. Educação Corporativa. 2. Pedagogo. 3. SENAC. 4. Serviço
Nacional de Aprendizagem Comercial. I. Garcia, Tânia Cristina Meira.
II. Título.

RN/UF/BS07-CAICÓ

CDU 37

SAMAIA SAMANTA DA SILVA

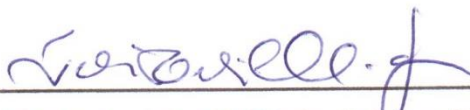
O AMBIENTE CORPORATIVO DO SENAC/RN E A ATUAÇÃO DO PEDAGOGO

Monografia apresentada ao Curso de Pedagogia na Universidade Federal do Rio Grande do Norte como trabalho de conclusão do curso.

Orientador (a): D.^a Tânia Cristina Meira Garcia.

Aprovada em: 26/05/2015

BANCA EXAMINADORA



Orientador (a): Dr.^a Tânia Cristina Meira Garcia
UFRN/CERES/ DEDUC



Prof.^a Luziana Maria Nunes de Queiroz
UFRN/CERES/ DEDUC



Prof.^a Blenda Carine Medeiros
UERN/CAMPUS CENTRAL

À minha mãe Francisca Lucena de Jesus, que já não se encontra mais no nosso convívio, mas que seus ensinamentos contribuíram para a pessoa que sou hoje, obrigada por tudo.

AGRADECIMENTOS

A Deus, o maior mestre de todos, por sempre ser minha fortaleza e me mostrar o melhor caminho a seguir, me fortalecendo para nunca desistir dos meus objetivos.

Em especial à mulher pela qual foi o meu maior exemplo de amor, luta e perseverança, minha mãe Francisca Lucena de Melo, que não está mais presente fisicamente, mas permanece viva em meu coração, sempre! Mãe, essa etapa de minha vida eu dedico à senhora, obrigada por ter me amado tanto e nunca ter desistido de mim, obrigada pela forma como a senhora me educou e ter me ensinado a ser a pessoa que eu sou hoje, eu te amarei eternamente, minha nininha.

Ao meu primo Severino Ramos Pereira, que, desde momento da minha aprovação no vestibular, foi tão importante na realização deste sonho. Serei grata eternamente pelo seu apoio e contribuição nessa etapa de minha vida.

A minha tia Giselda Lucena do Nascimento, pelos seus conselhos, ensinamentos e por sempre estar ao meu lado em todos os momentos de minha vida, meu muito obrigada por tudo!

Ao meu noivo Wendell Samoel Dantas, por ser essa pessoa tão companheira e estar sempre ao meu lado me apoiando. Você, mais que ninguém, sabe o que eu passei para finalizar este trabalho acadêmico. Meu amor, obrigada por compreender os meus anseios e me ajudar a superar minhas limitações. Você é muito importante para mim, essa vitória também é sua!

Carinhosamente ao meu grupo de sala CDE, por todos os momentos vivenciados, por todas as angústias compartilhadas e também

alegrias, pelo apoio de sempre, por contribuírem para eu ser uma pessoa melhor. Vocês foram muito importantes nessa etapa acadêmica, aprendi muito com cada uma de vocês. A Maria José de Fontes Pereira Neta (Nega), que apesar de ter trancado o curso, enquanto esteve presente foi muito importante neste processo, jamais te esquecerei. A Aline Medeiros (Ninine) e Andressa Ramos (Kid) que foram um dos meus alicerces para continuar na minha jornada acadêmica, vocês jamais serão esquecidas, meus amores.

De modo afetuoso, as minhas amigas Anuská, Dany, Edna, Elizangela, Raquel, Sanclézia e Viviane, pelo apoio, força, amizade e por estarem sempre ao meu lado, nos momentos tristes e alegres, vocês são essenciais na minha jornada, meu eterno grupo Donna Doida, adoro vocês!

Aos meus familiares que de forma direta ou indiretamente acreditaram no meu potencial e na realização deste sonho. Obrigada por tudo.

A minha professora orientadora Dr^a Tânia Cristina Meira Garcia, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, a quem agradeço imensamente pelas contribuições para a conclusão deste trabalho acadêmico.

A minha banca examinadora, por aceitar o convite e contribuir para a realização deste trabalho.

À Universidade Federal do Rio Grande do Norte, por todos os conhecimentos adquiridos neste âmbito do saber.

A todos os professores que contribuíram de maneira pertinente para a minha formação acadêmica e que possibilitaram para que futuramente eu seja uma profissional capacitada para desenvolver

o meu ofício para com a Educação, meu muito obrigado a todos vocês. Prometo exercer meu ofício com ética e responsabilidade.

Carinhosamente a Ieda Lima, pelo carinho, conhecimento, amizade, companheirismo, solidariedade, força e também pela contribuição para a conclusão deste trabalho monográfico. Você é e sempre será minha inspiração, meu espelho de profissionalismo, ética e competência, obrigada por tudo.

A toda equipe SENAC/RN do CEP Caicó, que me acolheram de braços abertos e que colaboraram para o meu crescimento profissional, vocês são amigos que levarei por toda a vida.

A Rose Câmara, pedagoga do SENAC/RN, por ter contribuído para a realização deste trabalho acadêmico. Você foi essencial neste processo monográfico, obrigada por ter sido tão prestativa e atenciosa comigo.

Sonhar, planejar, ter objetivos a alcançar, são o sal e o açúcar de nossas existências. Sem estas fontes de motivação, a vida é uma sequência insípida de fatos em preto e branco, desbotados pelo desânimo e ausência de foco. Providencie, a cada dia de sua existência, a dose de açúcar e de sal, que energizarão Você pessoal e profissionalmente. Tente; valerá a pena.

Artemis Nogueira Castro

RESUMO

Objetiva compreender o cenário corporativo do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) no Estado do Rio Grande do Norte (RN) e a atuação do pedagogo nesta Instituição. Mostra que atualmente o pedagogo vem desempenhando nas organizações a promoção do desenvolvimento humano, através de treinamentos, capacitações e gerenciamento de operações que viabilizam o crescimento e desenvolvimento dos funcionários no ambiente empresarial. A fim de solucionar problemas, elaborar projetos pertinentes para o desenvolvimento dos funcionários, bem como da organização. Busca sempre desenvolver um trabalho qualitativo, oportunizando os funcionários, visando à missão e à visão das organizações sobre o cenário mercadológico. Assim, a pesquisa destaca a atuação do pedagogo no âmbito corporativo, tendo em vista sua contribuição nestes ambientes educacionais, que são as empresas, organizações e instituições. De modo peculiar, especialmente no SENAC/RN, onde foi realizado um estudo de caso, utilizando como coleta de dados à pesquisa estruturada. Foram coletadas informações pertinentes sobre a atuação do pedagogo no setor de Recursos Humanos (RH) do SENAC/RN. Foram utilizados para a realização desta monografia os abortes teóricos como Ribeiro (2003) (2008) (2010), Chiavenato (1997) (1999) (2004) (2010), Eboli (2004), Martins (2004), Rodrigues (2012), Gardner (1996), Senge (2001), Maron e Vieira (2002), Quartieiro e Cerny (2005), Malheiros (2012) entre outros. Com a realização do trabalho pode-se compreender como o pedagogo desempenha sua função em busca do desenvolvimento humano e o crescimento social e educacional dos funcionários do SENAC/RN.

Palavras-chave: Educação Corporativa. Pedagogo. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).

LISTA DE ABREVIATURAS

- CEPs** – Centros de Educação Profissional
- CERES** – Centro de Ensino Superior do Seridó
- PBQP** – Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade
- PCO** – Pesquisa de Clima Organizacional
- PRONATEC** – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego
- PSA** – Programa SENAC/RN de Acessibilidade
- PSG** – Programa Senac de Graduidade
- RH** – Recursos Humanos
- RN** – Rio Grande do Norte
- SENAC** – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
1. EDUCAÇÃO CORPORATIVA: O PEDAGOGO NO ÂMBITO EMPRESARIAL.....	15
1.1 O SETOR DE RECURSOS HUMANOS.....	17
1.2 O PEDAGOGO NO ÂMBITO CORPORATIVO.....	24
1.3 ANDRAGOGIA: SUA RELAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.....	28
2. O SENAC/RN: FOMENTADOR PARA O CRESCIMENTO EDUCACIONAL E SOCIAL.....	31
2.1 RECURSOS HUMANOS DO SENAC/RN: TRANSFORMANDO FUNCIONÁRIOS EM COLABORADORES.....	35
2.2 A ATUAÇÃO DO PEDAGOGO NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS DO SENAC/RN.....	38
3 CONCLUSÃO.....	45
ANEXOS.....	47
REFERÊNCIAS.....	48

INTRODUÇÃO

O alusivo trabalho acadêmico propende à compreensão da atuação do pedagogo como articulador e mediador do conhecimento no âmbito corporativo, na Instituição de Ensino Profissional Sistema Educacional Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), especificamente no setor de Recursos Humanos (RH), no Estado do Rio Grande do Norte (RN).

Este estudo busca compreender quais são as contribuições do pedagogo para o treinamento e desenvolvimento dos colaboradores¹ do SENAC/RN, tendo em vista, a importância do clima organizacional, a interatividade e a missão da Instituição para o desenvolvimento de suas práticas no ambiente corporativo.

A Instituição de Ensino Profissional, o SENAC/RN, desenvolve suas ações em busca da inovação e transformação da educação profissional do Brasil. A Instituição é referência no desenvolvimento social, e no crescimento pessoal, exercendo o compromisso com a sociedade, atuando como um fomentador de inclusão e promovedor do exercício da cidadania. Os colaboradores da Instituição estão sempre empenhados diariamente na missão de educar, para o crescimento intelectual e profissional dos indivíduos, como está mencionado no Caderno de Evidências (2014)² da Instituição.

Com a sociedade do conhecimento, a Educação Corporativa torna-se um diferencial para a empresa que adota esse conceito educacional, pois transforma oportunidades em grandes negócios, o conhecimento itinerante às pessoas envolvidas nas ações empresariais, traz o conhecimento de estratégias para manter a empresa competitiva e ativa para as exigências do mercado corporativo.

A formulação dos objetivos para a realização deste trabalho deu-se a partir de indagações sobre a atuação do pedagogo no âmbito corporativo, de modo especial na Instituição SENAC/RN. Assim, compreender atuação do pedagogo no contexto empresarial da Instituição de Ensino Profissionalizante, SENAC/RN, foi o principal objetivo para a realização deste trabalho, também como identificar as

¹ Colaboradores: é o termo utilizado pelo SENAC/RN para designar funcionários. Caderno de Evidências (2014).

² Caderno de Evidências: é um documento institucional do SENAC/RN referente ao ano de 2014, o qual foi acervo de pesquisa para a realização deste trabalho.

dificuldades enfrentadas pelo pedagogo no ambiente empresarial e suas possíveis soluções.

Foram utilizados para a realização desta monografia os abortes teóricos como Ribeiro (2003) (2008) (2010), Chiavenato (1997) (1999) (2004) (2010), Eboli (2004), Martins (2004), Rodrigues (2012), Gardner (1996), Senge (2001), Maron e Vieira (2002), Quartieiro e Cerny (2005), Malheiros (2012) entre outros.

A metodologia utilizada para a realização desta produção monográfica foi através da utilização bibliografias disponíveis, referentes ao tema desenvolvido nesta monografia e a utilização da pesquisa documental. Assim como buscas em portais eletrônicos, periódicos, livros, caderno institucional e também artigos. Foi realizado um estudo de caso utilizando como coleta de dados a pesquisa estruturada. Foi realizada apenas uma entrevista, com agendamento prévio com a entrevistada Rose Câmara, pedagoga do setor de RH do SENAC/RN.

Esta monografia está estruturada da seguinte forma: Introdução, onde o leitor terá seu primeiro contato com o assunto a ser abordado posteriormente. Em seguida, o primeiro capítulo o qual é intitulado como: Educação Corporativa: o pedagogo no âmbito empresarial. Neste capítulo o leitor terá a oportunidade de debruçar-se sobre a temática que será abordada durante todo o trabalho; também irá compreender o que é Educação Corporativa e como é desenvolvida no âmbito empresarial, quais as estratégias utilizadas e qual o profissional que desempenha dentro das organizações o papel pertinente para o crescimento e desenvolvimento humano, sendo então, o pedagogo.

O primeiro capítulo também é dividido em três seções que são: *O setor de recursos humanos*, *O pedagogo no âmbito corporativo* e *Andragogia: sua relação nas organizações*. Na primeira seção, o leitor irá compreender como é estruturado o setor de recursos humanos, quais as atribuições dos profissionais que trabalham neste setor e quais são as atividades desenvolvidas para o treinamento e desenvolvimento das pessoas nas organizações.

Na segunda seção que é intitulada: *O pedagogo no âmbito corporativo*, o leitor terá um contato com arcabouços teóricos sobre a atuação do pedagogo no ambiente organizacional, quais são as suas ações e como é o desenvolvimento de sua prática neste ambiente. Assim, será entendido como é proporcionado aos funcionários ações que viabilizem o desenvolvimento educacional e social dentro das organizações.

Na terceira seção, o leitor será estimulado a compreender o conceito de Andragogia e qual sua relação nas organizações. Nesta seção, será compreendido como é o desenvolvimento de práticas pedagógicas para o crescimento das pessoas. Outrossim, compreender como os adultos apreendem e como devem ser estimulados a buscar seu crescimento intelectual e profissional.

No segundo capítulo o qual é intitulado: *O SENAC/RN: fomentador para o crescimento educacional e social*, neste capítulo o leitor irá apreciar um breve contexto histórico sobre o SENAC/RN e quais suas contribuições para o desenvolvimento educacional e social no estado do RN. Este capítulo é dividido em duas seções, que são: *Recursos humanos do SENAC/RN: transformando funcionários em colaboradores*; nesta seção o leitor irá compreender quais são as ações e projetos desenvolvidos por este setor e qual a função do mesmo para o SENAC/RN.

Na segunda seção intitulada: *A atuação do pedagogo no setor de recursos humanos do SENAC/RN*; nesta seção o leitor terá contato com as ações desenvolvidas pela pedagoga do SENAC/RN, especificamente no setor de RH. Os dados coletados para a realização desta seção foram obtidos através de uma pesquisa semiestruturada, realizada em uma única vez, com a pedagoga do SENAC/RN. Para finalizar este trabalho monográfico, após o segundo capítulo o leitor terá contato com a conclusão, onde é especificada a relevância deste; seguido das referências utilizadas durante o processo de pesquisa e elaboração do trabalho.

A partir disto, o leitor terá uma compreensão mais ampla sobre a Educação Corporativa e quais as contribuições do pedagogo neste ambiente organizacional. Irá compreender o papel do SENAC/RN como fomentador social e educacional para os potiguares. Pode-se concluir que é um trabalho de relevância científica para a comunidade acadêmica do CERES Caicó/RN como também para outras pessoas que buscam compreender sobre a temática abordada, em especial os pedagogos.

1 EDUCAÇÃO CORPORATIVA: O PEDAGOGO NO ÂMBITO EMPRESARIAL

“Aqueles que passam por nós, não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós”. Antoine de Saint-Exupéry³

Compreender o contexto histórico e os ideais da Educação Corporativa é buscar conhecer as grandes transformações da própria educação, de forma abrangente, pautando-se no contexto social, cultural e econômico que a educação ao longo dos anos veem enfrentando. Martins (2004, p. 10) menciona que:

No Brasil, a Educação Corporativa emerge na década de 1990 com a política neoliberal implementada no então governo Fernando Collor de Mello, no quadro de abertura econômica do país que impulsionou a ideologia da competição para o mercado globalizado. Esse modelo educacional assumido pelas empresas surgiu “no auge do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade – PBQP⁴”.

Portanto, a Educação Corporativa é um conceito ainda jovem utilizado na educação do Brasil, surgiu em nosso país na década de 1990. Contudo, partindo do pensamento de Eboli (2004), compreende-se que a partir dos anos 2000 é que começou a ser utilizada pelas empresas brasileiras, para um melhor desenvolvimento das ações empresariais e para o aperfeiçoamento da aprendizagem dos funcionários, prevalecendo até os dias atuais.

A Educação Corporativa nos últimos anos, encontra-se em destaque no cenário organizacional, pois sua contribuição eleva os indicadores de práticas voltadas para a produtividade partindo da competitividade, das estratégias diferenciadas, voltadas para os negócios e lucratividade das empresas, com um melhor relacionamento entre os sujeitos do ambiente corporativo.

As ações corporativas desenvolvidas internamente, como treinamento e capacitação, são importantes para o processo contínuo do desenvolvimento educacional no âmbito empresarial. A saber, os artifícios metodológicos para o aperfeiçoamento estratégico, competitivo e colaborativo, são subsídios

³ Antoine de Saint-Exupéry: foi um escritor, ilustrador e piloto francês, é o autor de um clássico da literatura “O Pequeno Príncipe”, escrito em 1943.

⁴ Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade: O programa visa promover a qualidade e produtividade com vistas a aumentar a competitividade dos bens e serviços produzidos no país. Formulado em 1990, como um dos elementos da Política Industrial e de Comércio Exterior do Governo Collor.

imprescindíveis para o processo educativo empresarial, partindo do treinamento e desenvolvimento das organizações⁵.

Com a sociedade do conhecimento, a Educação Corporativa torna-se um diferencial para a empresa que adota esse conceito educacional, pois se compreende que transforma oportunidades em grandes negócios, o conhecimento itinerante às pessoas envolvidas nas ações empresariais, traz o conhecimento de estratégias para manter a empresa competitiva e ativa para as exigências do mercado corporativo.

Para Meister (1999), a Educação Corporativa é um guarda-chuva estratégico para ampliar a educação dos funcionários, clientes, fornecedores e comunidade, com a finalidade de cumprir as estratégias da organização. Desta forma, investindo nos seus funcionários e também na cadeia de valor⁶, que envolve clientes, parceiros, fornecedores e empregados da empresa.

Para Quartiero e Cerny (2005, p. 24) a Educação Corporativa acontece partindo de “Projeto de formação desenvolvida pelas empresas, que tem como objetivo institucionalizar uma cultura de aprendizagem contínua, proporcionando a aquisição de novas competências vinculadas às estratégias empresariais”. Partindo do pensamento dos autores citados, compreende-se que a Educação Corporativa busca desenvolver dentro das organizações uma aprendizagem significativa e contínua para o treinamento e desenvolvimento das atividades inerentes aos funcionários, buscando contribuir para o desenvolvimento de novas competências e habilidades, através de estratégias empresariais dentro das organizações.

Em consonância com o pensamento de Ribeiro (2003), compreende-se que a educação sai da sala de aula e se dissemina por toda a empresa, buscando artifícios metodológicos que vão além do aperfeiçoamento e treinamento nas organizações, para a promoção de novas aprendizagens e competências empresariais para o desenvolvimento corporativo das empresas.

A Pedagogia Empresarial busca propiciar mudanças concernentes e positivas no comportamento dos funcionários nas organizações, de maneira a

⁵ Organizações: Grupos de pessoas que trabalham de maneira independente com alguma finalidade em comum. McShane (2013, p. 5).

⁶ Cadeia de Valor: É um modelo teórico que descreve como se desenvolvem as atividades de uma organização, por meio da correlação entre os processos e o valor/benefício que cada equipe agrega, formando um fluxo que vai desde a matéria-prima até a distribuição do produto acabado. Caderno de Evidências (2014, p. 15).

aprimorar a atuação profissional, pessoal, familiar e interpessoal. Para Libânio (2001), o pedagogo tem um perfil que permite dominar estratégias de aprendizagem, técnicas diferenciadas, domínio de conhecimentos teóricos para desenvolver práticas educacionais que promova o desenvolvimento empresarial.

O pedagogo no ambiente empresarial, especificamente atua no setor de recursos humanos, construindo projetos inerentes aos perfis dos integrantes da empresa, buscando estratégias de aperfeiçoamento, treinamento e gerenciamento de operações; visando a missão da empresa e qualidade no desenvolvimento profissional.

Portanto, a Educação Corporativa, pode-se afirmar, com segurança, que a cada dia cresce, e que a partir do seu crescimento é perceptível o desenvolvimento dos fatores humanos e intelectuais nas organizações. Assim, a contribuição do pedagogo no âmbito organizacional, eleva o desenvolvimento a partir de treinamentos e capacitações, por meio de práticas educacionais pertinentes neste ambiente educacional e social que são as organizações.

1.1 O SETOR DE RECURSOS HUMANOS

A partir da década de 1990, segundo Senge (2001), percebe-se a preocupação das organizações em qualificar as pessoas para o trabalho empresarial, olhando para seus funcionários de maneira mais humana, buscando investir no desenvolvimento pessoal através de treinamentos. Pode-se perceber, também, conforme Chiavenato (2010, p. 34) que:

O século XX trouxe grandes mudanças e transformações que influenciaram poderosamente as organizações, sua administração e seu comportamento. É um século que pode ainda ser definido como o século das burocracias ou o século das fábricas, apesar da mudança que se acelerou nas últimas décadas. E, sem dúvida alguma, as mudanças e transformações que nele aconteceram marcaram indelevelmente a maneira de administrar pessoas.

A partir destes avanços nas organizações, percebe-se a importância de compreender o seu crescimento qualitativo ao longo de sua historicidade. Contudo, compreender também que a era da informação, tecnologia e comunicação influenciaram de maneira positiva no avanço das organizações. Logo, a importância do conhecimento dentro das organizações e também o uso das tecnologias, que

promove o desenvolvimento empresarial, a partir da qualidade e eficiência no ambiente organizacional.

Atualmente o sucesso das empresas é recorrente ao capital humano, as pessoas hoje têm uma importância profícua para o desenvolvimento empresarial dentro e fora das organizações. Conforme Wagner III e Hollenberck (2000, p. 5) afirmam:

[...] muitos especialistas consideram atualmente as pessoas que formam uma organização como a fonte primeira de vantagem competitiva sustentável. Se a sua empresa emprega as melhores pessoas e é capaz de mantê-las, dispõe de uma fonte de vantagem competitiva que dificilmente será alcançada por outras empresas.

A partir do pensamento dos autores citados, percebe-se que através do fator humano que é possível produzir conhecimentos, gerar lucratividade, aumentar a produtividade e acima de tudo, garantir a qualidade em tudo que for desempenhar dentro das organizações.

Contudo, sem o capital humano, apesar do avanço da tecnologia, não é possível desenvolver um trabalho qualitativo. Conforme o pensamento de Chiavenato (2010, p. 38) “É a vez do conhecimento, do capital humano e do capital intelectual. O conhecimento torna-se básico, e o maior desafio passa a ser a produtividade do conhecimento”.

A saber, diante do cenário social, econômico, político e cultural das organizações, busca-se compreender as atividades pertinentes aos responsáveis pelo o setor de Recursos Humanos (RH) das empresas, o qual possibilita uma aproximação mais pertinente entre os funcionários de todos os setores da organização, promovendo uma socialização e compreensão da missão e as diretrizes estratégicas da mesma.

A agilidade das ações e o desenvolvimento de práticas nas organizações são desenvolvidos através das pessoas. Outrossim, existem várias terminologias para designar essas pessoas dentro das empresas. Segundo Chiavenato (2010, p. 5):

Vários termos são utilizados para definir as pessoas que trabalham nas organizações. E esses termos definem como as organizações encaram as pessoas. Elas são chamadas de funcionários, empregados, pessoal, trabalhadores, operários, quando as organizações as tratam como tal. Ou podem ser chamadas de recursos humanos, colaboradores, associados, se

as organizações as tratam dessa maneira. Ou ainda de talento humano, capital humano, capital intelectual, se as pessoas têm um valor maior para a organização. [...] A maneira que as organizações denominam as pessoas que nelas trabalham têm um significado importante: essa denominação sinaliza claramente qual é o papel e o valor que elas atribuem às pessoas.

Em síntese, a partir do pensamento de Chiavenato (2010), compreende-se que o termo utilizado para designar seus funcionários é de importância determinante para a valorização dos seus funcionários dentro das organizações.

O setor de RH é contemplado com a contribuição do pedagogo, pois o mesmo com outros profissionais que atua no setor busca o aperfeiçoamento e treinamento para o desenvolvimento empresarial, buscando estratégias e metodologias diferenciadas para propiciar aos funcionários mecanismos pertinentes para a compreensão da missão e a visão da empresa, buscando artifícios que promovam uma compreensão da cultura organizacional⁷ e um melhor clima organizacional⁸, propiciando uma interação entre os sujeitos que compõe o quadro trabalhista das organizações.

Para Chiavenato (1997), o capital humano é essencial para constituir uma empresa, pois é a partir da inteligência humana que se consegue aplicar bem o capital financeiro, assim como investir e administrar. Compreende-se que a administração de RH torna-se essencial para o gerenciamento das atividades inerentes da empresa, tornando indissociável a qualquer outro recurso empresarial, pois o capital humano tem um valor inquestionável nas organizações.

A promoção de um comportamento organizacional⁹ condizente com os valores da organização é, contudo, inteiramente de responsabilidade do RH. O setor de recursos humanos desempenha suas ações em busca da valorização do capital humano dentro das empresas, acreditando que é possível desenvolver práticas que contemple os valores, crenças e atitudes dos funcionários, buscando sempre partir dos princípios empregados pela cultura organizacional da organização.

As empresas que buscam o sucesso empresarial, produtivo e competitivo no mercado profissional, investem em seus funcionários, para o desempenho

⁷ Cultura Organizacional: Valores e pressupostos compartilhados por uma organização. McShane (2013, p. 256).

⁸ Clima Organizacional: Para Bennis (1996, p.6) significa um conjunto de valores ou atitudes que afetam a maneira pela qual as pessoas se relacionam umas com as outras, tais como sinceridade, padrões de autoridade, relações sociais, etc.

⁹ Comportamento Organizacional: Estudo sobre o que as pessoas pensam, sentem e fazem dentro e ao redor das organizações. McShane (2013, p. 5).

empresarial e para a geração de lucro nas organizações. Conforme menciona Chiavenato (1997), a máquina por si só não é essencial, porém o capital humano desenvolve suas capacidades de produção mais pertinente para o desenvolvimento da empresa em larga escala.

O RH juntamente com o pedagogo são os responsáveis por conduzir os funcionários, desde sua entrada nas empresas até a sua permanência nela. Assim, é de responsabilidade do pedagogo do RH juntamente com outros profissionais do referido setor, promover e desenvolver os processos para a finalidade de capacitar, qualificar, promover, desenvolver e beneficiar os funcionários nas organizações. Assim, o RH é dividido por alguns subsistemas que a partir das contribuições do pedagogo é possível desenvolver cada um, conforme seus objetivos. Salienta-se que aqui não vão ser mencionados todos. Todavia, alguns que se acredita serem pertinentes, conforme Chiavenato (2010):

- Recrutamento e Seleção;
- Avaliação de Desempenho;
- Remuneração;
- Treinamento e Desenvolvimento;
- Qualidade de Vida.

Então, a partir desses subsistemas do RH mencionados, pode-se resumir a especificidade de cada um, conforme segue abaixo, baseado no pensamento de Chiavenato (2010).

Recrutamento e Seleção: É a partir do recrutamento e, posterior da seleção, que os candidatos têm os primeiros contatos com a organização, os quais buscam um cargo empregatício. Assim, compreende-se que o papel de recrutamento, conforme menciona Chiavenato (2010, p. 104): “[...] é divulgar no mercado as oportunidades que a organização pretende oferecer para as pessoas que possuem determinadas características desejadas”. Sendo assim, as organizações divulgam as vagas as quais pretendem ser preencher, conforme a demanda e também conforme a exigência da organização. Assim, conforme Chiavenato (2010, p. 115):

Recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação, por meio do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos as oportunidades de empregos que pretendem preencher.

Outrossim, o recrutamento contribui para a seleção de pessoas qualificadas a atuarem e desenvolverem suas funções com competências e potencialidades, as quais são requisitos importantes para a atuação dentro da organização.

A seleção conforme Chiavenato (2010) ocorre por meio de uma filtragem, que permite apenas algumas pessoas a serem selecionadas para ingressar na organização, sendo selecionados os que desempenham características esperadas pela organização. Pode-se concluir com o pensamento de Chiavenato (2010, p. 133) quando o mesmo menciona que:

[...] a seleção busca, dentre os vários candidatos recrutados, aqueles que são mais adequados aos cargos existentes na organização ou às competências necessárias, o processo seletivo visando a manter ou aumentar a eficiência e o desempenho humano, bem como a eficácia da organização. No fundo, está em jogo o capital intelectual da organização que deve preservar ou enriquecer.

A saber, conclui-se, com segurança, que a seleção é um processo importante que ocorre dentro das organizações, pois é através dela o que selecionam pessoas com critérios pertinentes para preencherem o quadro trabalhista das organizações. Conforme John (1995, apud CHIAVENATO, 2010, p. 133) “Seleção é o processo pelo qual a organização escolhe de uma lista de candidatos a pessoa que melhor alcança os critérios de seleção para a posição disponível, considerando as atuais condições do mercado”.

Avaliação de Desempenho: A avaliação é algo que está corriqueiramente no cotidiano das pessoas, pois em diversas esferas, como política, cultura, economia, vida pessoal e profissional, entre outros setores, a avaliação está presente. As pessoas tanto se avaliam como avaliam o outro, isso também ocorre no ambiente corporativo. Conforme Chiavenato (2010, p.240) afirma:

Elas sempre se defrontam com as necessidades de avaliar os mais diferentes desempenhos [...] Como está a qualidade dos produtos, a produtividade da empresa, o atendimento ao cliente. E principalmente como está o desempenho humano. [...] são as pessoas que dão vida à organização. Elas constituem a mola mestra da dinâmica organizacional. [...] O desempenho humano precisa ser excelente em todos os momentos para que a organização tenha competitividade para atuar e sair-se bem no mundo globalizado de hoje.

Compreende-se que o desempenho humano é essencialmente importante para as organizações. É a partir da avaliação de desempenho que consegue analisar o nível de qualidade englobada dentro das organizações e, para isso, é necessário o capital humano como fator importante nesse processo.

Segundo Chiavenato (2010, p. 241): “A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados”. Assim, compreende-se que é através da avaliação de desempenho dentro das organizações que se podem resolver problemas e solucionar questões de qualidade de trabalho, como também referente à qualidade de vida dos funcionários.

A saber, é um instrumento formidável para avaliar os funcionários e posterior dá um feedback aos mesmos de como está sendo o seu desempenho na empresa, pois, é importante o funcionário saiba quais são os pontos que estão em conformidade, como também quais são os pontos que são necessários analisar e posterior melhorar em sua atuação diária na empresa.

Remuneração: Conforme Chiavenato (2010, p. 278): “[...] as pessoas trabalham nas organizações em função de certas expectativas e resultados”. Logo, as pessoas desempenham suas funções trabalhistas com o objetivo de ser recompensados pelo seu desempenho dentro das organizações. Assim, a importância das empresas buscarem desenvolver programas e incentivos de recompensa pelo trabalho desempenhado.

A remuneração é baseada por três componentes, segundo Chiavenato (2010) que são: a remuneração básica, que é composta por salário mensal e também pelo salário que é recorrente por cada hora trabalhada; também, por incentivos salariais que são: bônus que os funcionários ganham e também participação nos resultados obtidos pela empresa; e, para finalizar, o terceiro componente, o qual o autor citado menciona são os benéficos, como: seguro de vida, plano de saúde e também alimentação, entre outros.

Desse modo, pode-se concluir, conforme menciona Chiavenato (2010, p. 281), que “[...] a remuneração constitui tudo quanto o empregado auferir como consequência do trabalho que realiza em uma organização”. Sendo assim, a remuneração é a recompensa que o funcionário tem por direito.

Treinamento e Desenvolvimento: Para David (1996, apud CHIAVENATO, 2010, p.367) treinamento é justamente:

[...] a experiência aprendida que produz uma mudança relativamente permanente em um indivíduo e que melhora sua capacidade de desempenhar um cargo. O treinamento pode envolver uma mudança de habilidades, conhecimentos, atitudes ou comportamento. Isso significa mudar aquilo que os empregados conhecem como eles trabalham, suas atitudes perante o seu trabalho ou suas interações com os colegas ou supervisor.

Dessa maneira, compreende-se que treinamento é a maneira mais adequada para aumentar as capacidades das pessoas dentro das organizações, também melhorando o seu desempenho na realização de suas funções.

Conforme Chiavenato (2010), treinamento e desenvolvimento ambos são parecidos, porém se distinguem em algumas situações, pois o treinamento capacita as pessoas da organização a melhorar o seu desempenho na empresa no presente, buscando melhorar suas potencialidades.

Já o desenvolvimento é um conjunto de ações direcionadas para a aprendizagem referente ao que o funcionário que já adquiriu; assim como também, focalizado na aprendizagem atual, aprendizagens essas que foram proporcionadas a partir de ações e práticas da organização, proporcionando a evolução do capital humano nas empresas, conforme Chiavenato (2010) menciona.

Finaliza-se a partir do pensamento de Chiavenato (2010, p. 367) que treinamento e desenvolvimento: “[...] constituem processos de aprendizagem. Aprendizagem significa uma mudança no comportamento da pessoa através da incorporação de novos hábitos, atitudes, conhecimentos, competências e destrezas”. Assim, a importância de treinar e capacitar as pessoas nas organizações, com o objetivo de potencializar suas capacidades e habilidades, através do treinamento e desenvolvimento organizacional.

Qualidade de Vida: Conforme Chiavenato (2010), está inteiramente ligado ao bem-estar e à saúde dos funcionários dentro do ambiente organizacional, proporcionando aos funcionários um melhor desempenho das atividades desenvolvidas na organização.

Conforme Chiavenato (2010, p. 487), pode-se compreender que o conceito de qualidade de vida está diretamente ligado ao bem-estar dos funcionários e que:

[...] implica em profundo respeito pelas pessoas. Para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas que participem ativamente nos trabalhos que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições. [...] A organização que investe diretamente no colaborador está, na realidade, investido indiretamente no cliente. [...] E isto depende da quão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização.

Desse modo, a qualidade de vida representa dentro das organizações um nível elevado de compromisso da organização com os seus funcionários, como também, satisfação das necessidades das pessoas que compõe o quadro de funcionários das empresas.

Em síntese, o setor de RH proporciona o desenvolvimento dos funcionários a partir da Educação Corporativa, através de operacionalizações voltadas para desenvolver, gerir, capacitar e oportunizar o capital humano dentro das empresas. A saber, este setor lida diariamente com ferramentas que possibilitam o avanço das potencialidades inerentes aos funcionários da organização.

1.2 O PEDAGOGO NO ÂMBITO CORPORATIVO

A Pedagogia cada dia está mais interligada a diversos espaços educativos. Por isso a importância de pensar em uma formação mais ampla e de qualidade para esses profissionais, que têm capacidades de inserir-se em diversos ambientes educacionais, partindo da realidade de cada especificidade, conforme Maron e Vieira (2002, p. 16):

O curso capacita o pedagogo, enquanto profissional da educação, a conhecer e reconhecer o trabalho pedagógico em sua totalidade, visando a torná-lo um articulador e organizador do processo pedagógico onde ele ocorrer, buscando sempre a melhoria da qualidade de ensino e aprendizagem. Portanto, o curso de Pedagogia forma, hoje, um pedagogo professor capaz de conciliar reflexão crítica e visão ampla sobre educação, sendo capaz de organizar e implementar ações consistentes e eficazes que garantam aprendizagem. A Pedagogia, além de ser uma diretriz orientadora da ação educativa, também atua na historicidade e totalidade da problemática educativa mediante conhecimentos de diversas áreas. Ela investiga o fenômeno educativo e formula orientações para a prática a partir da própria prática.

Partindo deste pressuposto, ressaltado por Maron e Vieira (2002), é perceptivo que este profissional tem capacidade de amplificar seus conhecimentos

adquiridos no âmbito da universidade em ambientes que busquem o desenvolvimento cognitivo e de aprendizagem educacional.

Contudo, o pedagogo desenvolve competências e aptidões durante sua trajetória no âmbito acadêmico; assim, desenvolvendo ações pedagógicas em ambientes educacionais, com práticas direcionadas à orientação, supervisão, planejamento e administração. A saber, compreende-se que sua prática está vinculada ao ambiente corporativo, pois nas organizações o pedagogo desenvolve ações educativas voltadas para a orientação e mediação, construindo a ideia de um facilitador de aprendizagens nas empresas.

O pedagogo vai além da sala de aula, como ambiente fomentador de conhecimento, já que sua atuação também propende de ações educacionais voltadas para espaços que se diferenciam da escola. Conforme o pensamento de Ribeiro (2010), compreende-se que este profissional tem capacidades e habilidades para desenvolver ações educacionais e inovadoras no âmbito corporativo, sendo inteiramente ligado ao desenvolvimento de competências, capacitação e treinamento dos funcionários da empresa, sempre buscando criar para esses funcionários, ações voltadas para a qualidade dos processos corporativos, inerente a suas especialidades.

A atuação do pedagogo empresarial compreende-se que é gerenciada através da articulação de conhecimentos, que favorecem os interesses e objetivos da empresa e se conciliem com os interesses dos funcionários. Ao compreender sua posição profissional nas organizações como um mediador de conhecimentos, constrói sua historicidade partindo de suas convicções pedagógicas e conhecendo a dinâmica empresarial. O pedagogo desempenha funções que estabelece metas e propostas pertinentes para o desenvolvimento pessoal e profissional, condizente com um projeto interpessoal e também empresarial, buscando construir coletivamente momentos de convivência harmônica e prazerosa.

O pedagogo empresarial busca, além da compreensão dos arcabouços teóricos, favorecer a quebra de paradigmas, para propiciar aos funcionários da empresa, superar seus próprios limites, a partir da agilidade de suas capacidades. Ribeiro (2008, p. 87) destaca que:

Cabe ao pedagogo empresarial desenvolver uma sensibilidade e capacidade perceptiva para apreender a aprender em que medida estes traços culturais subjazem às atividades de treinamento e, ainda, como

minimizar o impacto destes nos comportamentos dos treinandos e instrutores, buscando alternativas de controle mais precisas sobre expectativas e demandas nos diferentes setores organizacionais.

Observa-se a importância do treinamento, pois favorece ao funcionário da empresa o uso das suas potencialidades. Neste caso, o pedagogo empresarial atuará na promoção de incentivos adequados ao desenvolvimento das capacidades criativas dos profissionais no âmbito empresarial.

Pode-se afirmar, com segurança, que o pedagogo que atua no âmbito corporativo é um mediador nas relações entre os funcionários, porque promove o desenvolvimento das capacidades, constrói conhecimentos por meio de treinamentos, capacitações contínuas busca minimizar os impactos causados por custos operacionais, para evitar posteriormente troca desnecessária dos funcionários, motivando-os sempre para constantes mudanças positivas de caráter determinante para a capacitação dos funcionários da empresa.

Conforme Chiavenato (2010), é compreensível que o empresário faça investimentos propícios para o treinamento e desenvolvimento na formação de seus funcionários e busque no pedagogo artifícios que possibilitam de maneira objetiva o desempenho profissional, de forma a esclarecer os princípios e a missão da empresa para os empregados.

Assim, a importância de sempre capacitar os funcionários para gerar uma maior produtividade e posteriormente, maiores possibilidades de manter os clientes fiéis e satisfeitos. O trabalho desenvolvido pelo pedagogo empresarial detém-se à estruturação e reestruturação em determinadas áreas de conhecimento pertinente no âmbito da empresa. Assim como propõe Cagliari (2015).

A saber, o pedagogo empresarial desenvolve ações educativas no ambiente corporativo, buscando arcabouços teóricos que favoreçam as dimensões educativas, sociais, culturais, intelectuais e políticas, agindo como um pesquisador atento às exigências mercadológicas, contribuindo para uma sociedade organizacional condizente com as exigências do mercado competitivo. Outrossim, buscando elementos favoráveis para desenvolver, em sua prática, ações que favoreçam o desenvolvimento de todos os funcionários que desempenham suas funções dentro do ambiente organizacional.

O Pedagogo Empresarial desempenha sua função com finalidade de provocar transformações em benefício dos funcionários, da empresa e dos clientes.

Seu exercício ocorre por meio de treinamentos, cursos, palestras, atividades envolvendo os funcionários, educação continuada, workshop, eventos promocionais e comerciais, entre outras ações voltadas para o aperfeiçoamento e interatividade de todos envolvidos no ambiente empresarial.

Pode-se compreender a partir da concepção de Cagliari (2015) que a atuação do pedagogo corporativo está relacionada com as atividades de gestão, controle, planejamento, orientação e avaliação da aprendizagem, de forma a promover o progresso da qualificação dos diversos procedimentos organizacionais.

O pedagogo atuante no âmbito corporativo colabora para o desenvolvimento das práticas educacionais, tecnológicas, gestoras, como também para o desenvolvimento de estratégias de aperfeiçoamento, promovendo orientações para um mercado inovador e para uma gestão de conhecimento atuante nas organizações.

Outrossim, o Pedagogo Empresarial colabora com a valorização dos saberes existentes dos funcionários da empresa, como também promove a qualificação de forma profícua para os mesmos, direcionando práticas produtivas, para possibilitar uma formação linear de referenciais e valores diversificados dos funcionários.

Para Ribeiro (2003) a partir do comprometimento do pedagogo para o desenvolvimento das ações inerentes à produtividade da empresa e ao desenvolvimento de seus funcionários, torna-se um “gestor das relações humanas”, já que seu papel está densamente ligado às ações que envolvem a aprendizagem, com o propósito de aperfeiçoar talentos humanos com as estratégias empresariais.

Segundo Ribeiro (2003) a empresa é um ambiente propício para o desenvolvimento de práticas educativas, sendo um local de inteira relação com a educação, um espaço que desenvolve ações com objetivos específicos. É através da didática e estratégias pedagógicas que é possível garantir dentro das organizações aprendizagem qualitativa.

Portanto, o papel do pedagogo empresarial é promover o conhecimento, habilidades e interatividade na empresa. Promover o conhecimento nos funcionários de forma integral, desenvolver habilidades e competências em ações voltadas para o desenvolvimento da empresa, partindo de aperfeiçoamento e treinamento de competências, para o crescimento profissional, bem como a interação dos integrantes, de forma a proporcionar um ambiente de trabalho acolhedor e um clima

organizacional, como propõe Chiavenato (2010). Assim, sendo condizente com os arcabouços teóricos utilizados pelos autores que definem este conceito no ambiente corporativo.

1.3 ANDRAGOGIA: SUA RELAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

A educação acontece ao longo da vida, não apenas destinada às crianças, mas também aos adultos que são educandos e participam do processo de aprendizagem. Conforme Rodrigues (2012), a Pedagogia é a ciência que busca o conhecimento, elabora e aplica práticas educativas por meio de didáticas, metodologias e estratégias de ensino destinado à educação de crianças. Existe, também, a Andragogia, que se baseia nos princípios fundamentais designados à educação dos adultos. Podemos compreender a partir do pensamento de Goecks (2003, apud CASTRO, 2008, p 10.) que:

A maturidade da fase adulta nos traz a independência. As experiências nos proporcionam aprendizados; erros nos trazem vivências que marcam para toda a vida. Somos, então, capazes de criticar e analisar situações, fazer paralelos com as experiências já vividas, aceitar ou não as informações que nos chegam.

Partindo deste pensamento, compreende-se que a Andragogia fundamenta-se através das experiências vivenciadas pelos adultos, facilitando a apropriação dos conhecimentos adquiridos por esses aprendizes. Castro (2008, p. 15) afirma que “os adultos se sentem motivados a aprender quando entendem as vantagens e benefícios de um aprendizado, bem como as consequências negativas de seu desconhecimento”.

A partir do pensamento de Rodrigues (2012, p. 126), compreende-se que a “Andragogia enfatiza a necessidade de aprendizagem cooperativa pautada nos ensinamentos de Freinet, pedagogo francês que na década de 1920, buscava a valorização e a livre expressão dos aprendizes”. A saber, incentivando a realizar tarefas em grupos, descobrir, organizar e expressar o seus conhecimentos, como motivar os aprendizes a descobrir, comunicar e também a desenvolver a criatividade para a criação.

Para Rodrigues (2012, p. 126) “O adulto se motiva a aprender a partir de sua vivência de suas necessidades e de seus interesses. A aprendizagem do adulto

deve ser significativa, [...] deve ter significado para cada indivíduo”. Deste modo, a importância de valorizar a sua historicidade, portanto, propiciar práticas que valorizem a interação dos mesmos, a partir dos seus interesses, os quais são de cunho qualitativo. Segue abaixo características comumente atribuídas para o desenvolvimento das aprendizagens, baseadas na Andragogia, conforme menciona Rodrigues (2012):

Características de aprendizagem na Andragogia:

- Significativa;
- Ativa;
- Compartilhada;
- Interativa;
- Cooperativa;
- Mediadora.

Para Rodrigues (2012, p. 126) “a Andragogia considera a aprendizagem um processo de investigação mental e não de recepção passiva de conteúdos transmitidos”. Compreende-se a partir da colocação de Rodrigues (2012) que a aprendizagem ocorre através da construção de conhecimentos, partindo dos próprios aprendizes.

Rodrigues (2012) enfatiza que a Andragogia destina o foco dos seus estudos na educação de adultos, buscando considerar esses aprendizes como seres independentes; partindo de suas historicidades e experiências, eles constroem aprendizados que são influenciados no processo educativo.

O pedagogo é o responsável dentro das organizações em promover, pesquisar e planejar atividades que oportunizem as aprendizagens dos adultos que fazem parte do ambiente empresarial, buscando a motivação para um melhor desenvolvimento das ações desses adultos dentro da empresa. Alguns autores definem que a Andragogia propicia um estilo de vida com um compromisso social. Conforme Marquez (1988, apud CASTRO, 2008, p. 09) enfatiza que: “A Andragogia na essência é um estilo de vida, sustentado a partir de concepções de comunicação, respeito e ética, através de um alto nível de consciência e compromisso social”.

Paulo Freire (1987, apud CASTRO, 2008, p.09) complementa o pensamento citado, ressaltando que “ensinar não é apenas transferir o conhecimento, mas promover possibilidades para a sua produção ou sua construção”.

Assim, conclui-se que a Andragogia está pautada no processo educativo dos adultos através das experiências vivenciadas por eles, buscando facilitar a compreensão do que é passado para eles, buscando um direcionamento qualitativo para desenvolver suas práticas profissionais nos setores os quais são contribuintes ativos cotidianamente.

Levando em consideração a compreensão do primeiro capítulo sobre Educação Corporativa e as estratégias utilizadas pelo pedagogo para desenvolver ações educacionais no setor de RH para favorecer o desenvolvimento e capacitação de pessoal, faz-se relação com o próximo capítulo, o qual aborda sobre a Educação Corporativa no ambiente organizacional, especificamente no RH da Instituição, sobre a gestão de um (a) pedagogo (a) em gerir, capacitar, orientar, qualificar e desenvolver o pessoal interno do SENAC/RN. Posteriormente será contemplado a atuação do SENAC como promovedor e fomentador da educação e também da inclusão social no estado do RN.

Além disso, a relevância da Instituição para os potiguares e sua contribuição para o crescimento educacional e social. Também será explicitado posteriormente como é desenvolvida as atividades no setor de RH, qual a contribuição e relevância deste setor para a Instituição, assim como a atuação do (a) pedagogo (a) no RH, especificamente do SENAC/RN. Visto que este profissional desempenha suas capacidades e habilidades na promoção da educação e o desenvolvimento interno do pessoal na Instituição.

2. O SENAC/RN: FOMENTADOR PARA O CRESCIMENTO EDUCACIONAL E SOCIAL¹⁰

(...) a verdadeira diferença entre o sucesso e o fracasso de uma empresa possa remeter com muita frequência à questão de com que eficiência ela traz à tona as grandes energias e talentos dos seus funcionários. Thomas J. Watson, Jr.¹¹

A partir do contexto histórico do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial no cenário educacional brasileiro é, contudo, importante para compreender a sua contribuição para o desenvolvimento educacional profissionalizante do país.

O SENAC especificamente atua desde década de 1930, época de fundamental importância para a historicidade do Brasil, pois é quando começa a industrialização brasileira. Precisamente neste momento histórico se inicia o trabalho qualificado, então a mão de obra especializada passa a ser um mérito a ser alcançado, assim contribuindo para o desenvolvimento profissional, econômico e político do país. Deste então, o SENAC constrói uma história de busca incessante e inovadora para promover a profissionalização através da educação, contribuindo como fomentador para o desenvolvimento educacional e social do Brasil.

De acordo com o Caderno de Evidências (2014, p. 05):

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial é uma instituição de direito privado, foi criada pelo Decreto-Lei nº 8.621 de 10 de janeiro de 1946 e regulamentada pelo Decreto nº 61.843 de 05 de dezembro de 1967, com alterações aprovadas pelo Decreto nº 5.728 de 16 de março de 2006 e ainda alterada pelo Decreto nº 6.633 de 05 de novembro de 2008.

O SENAC é uma entidade sem fins lucrativos, que tem a finalidade pública para atuar no setor de Comércio e Serviços, contribuindo categoricamente para oportunizar qualidade de vida aos brasileiros, como também a promoção social e oportunizar a geração de emprego e renda.

A Instituição de Ensino Profissional, o SENAC/RN, desenvolve suas ações em busca da inovação e transformação da educação profissional do Brasil. A

¹⁰ Neste capítulo será utilizado em grande parte o documento institucional do SENAC/RN, o Caderno de Evidências (2014) para referenciar as informações contidas neste capítulo.

¹¹ Thomas J. Watson, Jr: Empresário norte-americano nascido a 8 de janeiro de 1914, em Dayton, no Ohio, nos Estados Unidos da América.

Instituição é referência no desenvolvimento social, e no crescimento pessoal, exercendo o compromisso com a sociedade, atuando como um fomentador de inclusão e promovedor do exercício da cidadania. Os colaboradores da Instituição estão sempre empenhados diariamente na missão de educar, para o crescimento intelectual e profissional dos indivíduos.

O SENAC/RN atua em busca de oportunizar os potiguares, gerando mão de obra qualificada e renda a mais de 67 anos no mercado educacional profissional do Rio Grande do Norte. O mesmo é vinculado ao Sistema Fecomércio¹², o SENAC/RN oferece cursos profissionalizantes inovadores, com uma metodologia diferenciada, com uma infraestrutura modernizada, com o objetivo de proporcionar aos seus parceiros, alunos, clientes e colaboradores uma excelência de qualidade educacional oferecida ao mercado norte-rio-grandense.

Compreende-se a luta diária de todos os colaboradores que fazem parte da instituição em busca de oferecer uma educação profissional de qualidade, pois nas últimas décadas foi crescente o número de pessoas em busca de qualificação profissional no SENAC/RN, mais de 278 mil pessoas.

Percebe-se a importância do SENAC/RN para o desenvolvimento social e educacional tanto para a capital do estado, como também de algumas cidades pertencentes ao estado do RN, segundo o Caderno de Evidências (2014 p. 05):

O SENAC/RN contempla dez unidades em cidades-polos que são: Assú, Caicó, Macaíba, Mossoró, Natal e Parnamirim. Contudo, a instituição também desenvolve ações educacionais, partindo de unidades móveis que têm como finalidade ofertar educação profissional e a promoção social, em cidades que não são contempladas com uma unidade do SENAC/RN.

O SENAC/RN atua no mercado educacional, promovendo a inclusão social e a educação profissional, buscando o pleno desenvolvimento dos seus alunos, clientes, colaboradores e parceiros. Ainda, busca direcionar suas ações por meio de uma otimização dos processos, acreditando que o capital intelectual e humano é fator intrínseco para o desenvolvimento interno da Instituição.

A saber, o SENAC/RN contabiliza com mais de 700 colaboradores desenvolvendo internamente ações educacionais e sociais contribuindo para o desenvolvimento da Instituição e promovendo educação e inclusão social no estado do Rio Grande do Norte.

¹² Fecomércio: Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo. Caderno de Evidências (2014).

A Instituição a partir de seus programas de educação oferece para a sociedade programas como o Programa Senac de Graduação (PSG), que permite o acesso ao ensino a todos aqueles de baixa renda financeira, oferecendo cursos de formação de nível médio, através de cursos gratuitos e de qualidade.

Ainda, o SENAC oferta atualmente vagas de cursos profissionalizantes inseridos no Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC), em parceria com o Governo Federal, este programa educacional teve início em 2011 que tem contribuído nos últimos três anos para a evolução histórica na promoção de capacitação profissional de pessoas, sendo o SENAC um dos maiores ofertantes de vagas deste programa nacionalmente.

Dessa forma, o SENAC/RN também desenvolve ações voltadas para a inclusão de pessoas com necessidades especiais, através do seu Programa SENAC/RN de Acessibilidade¹³ (PSA). Conforme o Caderno de Evidências (2014, p. 29) “no SENAC/RN, as deficiências não são barreiras. Desde 2002, a entidade desenvolve um programa nacional voltado para a inclusão de pessoas com deficiência, por meio da educação profissional”. Assim sendo, contribuindo progressivamente para o desenvolvimento da inclusão de pessoas com necessidades especiais no RN. Percebe-se uma instituição preocupada em desenvolver práticas educativas e sociais que oportunizem todos os potiguares, independente de suas limitações.

Segundo o Caderno de Evidências (2014, p. 29):

[...] em 2011, a Instituição deu início à implementação de um Plano de Acessibilidade, cujos objetivos são: desenvolver ações de formação continuada para a equipe técnico-pedagógica e administrativa em educação inclusiva, implementar tecnologias assistivas nos ambientes institucionais, de forma a efetivar o compromisso com a inclusão social, e adaptar a estrutura arquitetônica removendo as chamadas barreiras nos ambientes internos e externos dos Centros de Educação Profissional ¹⁴(CEPs).

Assim, percebe-se a preocupação da Instituição em preparar seus profissionais para desenvolver práticas educativas de qualidade para o desenvolvimento de ações inclusivas e para o desenvolvimento social. O

¹³ Programa SENAC/RN de Acessibilidade: Anteriormente chamado de Deficiência e Competência, o programa ganhou em 2010, novo nome: Programa SENAC/RN de Acessibilidade. Caderno de Evidências (2014, p. 29).

¹⁴ Centros de Educação Profissional: São as unidades (estrutura física) do SENAC/RN em cidades-polo espalhadas no RN. Caderno de Evidências (2014).

SENAC/RN pensando em desenvolver ações direcionadas para pessoas com deficiência visual adaptou o site do SENAC/RN com esse fim, promovendo a inclusão através do uso das tecnologias. Além disso, construiu banheiros adaptados para cadeirantes, em algumas unidades, como também construiu rampas de acesso. O SENAC/RN capacitou 428 pessoas com deficiência nos diversos cursos da Instituição.

Conforme o Caderno de Evidências (2014, p. 29):

O SENAC/RN [...] promoveu a atualização do seu Projeto Político Pedagógico, com o foco na inclusão, ampliando o portfólio no segmento social e possibilitando a criação de cursos “Libras Básico I” e “Direito das Pessoas com Deficiência”. Ainda foram contratados intérpretes e professores de Libras para alunos com baixa visão.

A partir das considerações elencadas acima, pode-se concluir com segurança, a responsabilidade da Instituição de Ensino Profissional SENAC/RN em promover a inclusão educacional e social para os potiguares, através de cursos de capacitação.

A Instituição a qual se faz menção é referência educacional e social para o desenvolvimento e crescimento intelectual e profissional das pessoas, pois é uma Instituição que se preocupa em desenvolver ações voltadas para o crescimento social, contribuindo para a inclusão e sendo uma Instituição facilitadora em promover ações direcionadas para o exercício da cidadania.

Portanto, o SENAC/RN desempenha suas estratégias e gestão impulsionando um trabalho a ser desenvolvido em busca da referência educacional profissional, integrado para o desenvolvimento humano intelectual, social e profissional. A Instituição citada, conforme é mencionado no Caderno de Evidências (2014, p. 11), têm a Missão de: “Educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo”. A saber, desde sua implantação a Missão da Instituição concebe o mesmo foco e descrição.

Assim como a Missão, a instituição também dispõe da Visão para o setor educacional profissional. Todavia, a Visão do SENAC/RN sofre algumas mudanças na sua conjuntura histórica. A mesma é adaptada para a realidade da Instituição, sendo então reconstruída em cada ciclo de cinco anos, partindo de planejamentos estratégicos entre todos os Departamentos Regionais e a área de Planejamento Estratégico.

Para isso, todos se reúnem com o mesmo foco: analisar uma nova visão para a instituição, atentando para as diretrizes e adequando ao cenário vigente, salientando a importância do bem comum de todos os regionais, suprimindo as necessidades da instituição e buscando englobar dentro do cumprimento de sua Missão.

Segundo o Caderno de Evidências (2014, p. 11) [...] “no ciclo atual 2011-2015 o SENAC tem a Visão de: consolidar em 2015 a sua posição como referência brasileira em educação para o trabalho, conciliando ações mercadológicas e de promoção social”.

Pode-se afirmar com certa segurança que o SENAC/RN desenvolve suas ações e práticas direcionadas para a capacitação de pessoas, para o desenvolvimento intelectual, profissional e cultural, agindo com ética e responsabilidade na promoção da educação por meio do ensino profissional, desenvolvendo pessoas para o mercado de trabalho e incentivando para o exercício da cidadania.

2.1. RECURSOS HUMANOS DO SENAC/RN: TRANSFORMANDO FUNCIONÁRIOS EM COLABORADORES

O setor de RH do SENAC/RN busca sempre direcionar, gerir, elencar e coordenar instrumentos pertinentes para a gestão de pessoas, buscando promover um ambiente agradável às necessidades e aos princípios institucionais. Um dos objetivos do SENAC/RN é converter empregados em colaboradores que compreendam e atuem a partir da missão e da visão da Instituição.

O RH do SENAC/RN sempre busca desenvolver ações pertinentes para o desenvolvimento educacional e profissional dentro da Instituição focalizando na Educação Corporativa e também nas lideranças, promovendo um ambiente propício acerca dos princípios institucionais.

Conforme mencionado no Caderno de Evidências (2014, p. 7) “A área de Recursos Humanos do SENAC/RN atua por meio de subsistemas”. Esses subsistemas são: Recrutamento e Seleção; Treinamento e Desenvolvimento;

Desempenho e Qualidade de Vida. Cada subsistema atua de maneira pertinente para o desenvolvimento da Instituição.

O subsistema de Recrutamento e Seleção é designado para ingressar um novo colaborador na Instituição de acordo com as políticas internas e com as normas do SENAC/RN.

Já o subsistema Treinamento e Desenvolvimento é encarregado de desenvolver e capacitar os colaboradores do SENAC/RN, sempre investindo em capacitações para o desenvolvimento profissional, através da Educação Corporativa. Nos últimos três anos o SENAC/RN capacitou os colaboradores em vários níveis, a partir do aperfeiçoamento até mesmo à pós-graduação. No ano de 2012 foi implementado na Instituição o Projeto de Incentivo à Graduação, sendo mais de 70 colaboradores contemplados, com um custeio em média de 90% pela Instituição. No ano de 2014 foi previsto em média um custo de 2,5 milhões, apenas em capacitação dos colaboradores.

O SENAC/RN capacita seus colaboradores buscando favorecer dentro da Instituição o desenvolvimento estratégico de competências. Para a Instituição, essas competências são fundamentais para formular estratégias de ações para as equipes do SENAC/RN que são: Visão Estratégica, Gestão de Pessoas, Orientação para Resultados e Comunicação e Negociação. Essas competências foram definidas pelo Departamento Nacional do SENAC, conforme mencionado no Caderno de Evidências (2014).

Para a Instituição Desempenho é um subsistema que faz parte do setor de RH, atuando em promoção do Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) dos colaboradores do SENAC/RN. Também no subsistema que são contempladas as avaliações dos colaboradores, sendo no período de experiências ou até mesmo em momento de mudança de função. Também é de grande suporte para o subsistema Desenvolvimento, sendo então importante para a Educação Corporativa do SENAC/RN, como está explicitado no Caderno de Evidências (2014).

No subsistema de Qualidade de Vida, a Instituição busca promover o bem-estar dos colaboradores, procurando desenvolver a Instituição por meio das pessoas. O SENAC/RN desenvolve uma Pesquisa de Clima Organizacional (PCO) há quatro anos e essa pesquisa tem cunho qualitativo, pois possibilita um diagnóstico preciso da satisfação dos colaboradores. É a partir desse diagnóstico

que é desenvolvido um conjunto de ações que viabilizem projetos de melhoria para serem desenvolvidos na Instituição, favorecendo as práticas de modo geral.

A saber, a Pesquisa de Clima Organizacional foi subsídio para a implementação de um projeto que favorecesse dentro da Instituição qualidade de vida, a melhoria na produtividade no trabalho, entre outros fatores que favorecem o bem-estar dos colaboradores dentro da Instituição, sendo, então, um projeto que nasceu das necessidades colocadas pelos colaboradores, pela PCO. Por isso, a sua importância, pois a partir da pesquisa é possível que o setor de RH compreenda os anseios e as necessidades dos colaboradores.

O SENAC/RN a partir do subsistema Qualidade de Vida oferece um leque de ações que favorece o bem-estar e a qualidade de vida; podem-se elencar algumas ações e projetos pertinentes, que são desenvolvidos pensando no bem-estar, saúde e qualidade de vida, conforme o Caderno de Evidências (2014, p. 8), entre essas ações e projetos estão:

- Práticas esportivas, as quais incentivam os colaboradores a praticarem esportes, como caminhadas, corridas, jogos dos Comerciais em várias modalidades, como também ginástica;
- Existe o Projeto Vida Saudável, o qual foi implementado no ano de 2014, é um projeto que inclui: Clube da Corrida, Pedala Sesc e também o Grupo de Caminhada;
- O SENAC/RN também desenvolve palestras de cunho educativo, favorecendo aos colaboradores temas voltados para qualidade de vida, bem-estar e também saúde;
- Existe ainda a massoterapia, que é oferecida aos colaboradores da sede da Administração Regional, assim como em alguns CEPs, como: Zona Norte, Alecrim, Barreira Roxa, Zona Sul, Centro. A massoterapia minimiza os impactos causados por atividades e também esforços repetitivos. Todavia, a massoterapia está em fase de projeto piloto, foi recentemente implementada no SENAC/RN, mas a Instituição têm planos de expandir para todos os CEPs do SENAC/RN.

Assim, percebe-se a preocupação da Instituição em oferecer e oportunizar aos colaboradores práticas que favoreçam o bem-estar, a saúde e também a qualidade de vida. Os colaboradores em grande maioria são satisfeitos em desempenhar os seus ofícios na Instituição, segundo o Caderno de Evidências (2014, p. 9), conforme segue abaixo:

- 88,0% consideram o SENAC uma Instituição inovadora frente aos tempos atuais e ao mercado;
- 90,2% se sentem sempre ou quase sempre satisfeitos com a função que ocupam;
- 97,5% afirmam que têm orgulho de trabalhar no SENAC;

- 78,9% dos colaboradores se sentem estimulados a aprender.

De acordo com o que foi elencado, percebe-se a importância de desenvolver dentro de uma Instituição ações que estimulem, oportunizem, desenvolvam as pessoas que fazem parte, pois através de elementos e ações de cunho qualitativo, é possível favorecer o crescimento e o desenvolvimento das pessoas que trabalham internamente.

2.2 A ATUAÇÃO DO PEDAGOGO NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS DO SENAC/RN

Através de entrevista realizada com a pedagoga do setor de RH da Instituição de Ensino Profissional SENAC/RN, Rose Câmara, pôde-se perceber a atuação da pedagoga neste ambiente educacional, partindo da Educação Corporativa, conforme Fonseca (2007, p. 61) menciona:

A Pedagogia Corporativa vem para estabelecer um processo contínuo de aprendizagem que possibilite sustentar, irradiar e consolidar a cultura corporativa, propiciando o crescimento das organizações e o desenvolvimento profissional, não só de seu corpo funcional, como também de seus parceiros.

Compreende-se que a partir da Educação Corporativa é possível desenvolver nas organizações, aprendizagens contínuas para possibilitar qualidade nas ações desenvolvidas pelo setor de recursos humanos, assim a importância para a pedagoga desempenhar neste setor, no que se refere ações de capacitação profissional, contribuindo para o desenvolvimento da Instituição e também dos seus colaboradores.

Conforme dados coletados na entrevista com a pedagoga do RH, a partir da seguinte pergunta realizada: Qual a contribuição do pedagogo (a) corporativo para a Instituição? Obteve-se como resposta conforme relato abaixo:

“Principalmente no SENAC, que é uma escola e um ambiente de educação e de formação, e que tem um Programa de Educação Corporativa [...] e o foco ser desenvolver a Instituição através das pessoas, promover o desenvolvimento organizacional por meio da gestão de pessoas. E como promover o desenvolvimento organizacional por meio da gestão de pessoas? É capacitando, é desenvolvendo, é englobando projetos e ações que melhorem o ambiente organizacional, também melhore a escolaridade

dos colaboradores e alinhe o perfil profissional dos colaboradores e que se tenha uma didática de fazer esse tipo de trabalho na organização”.

Sendo assim, a partir do relato da pedagoga do SENAC/RN observa-se que seus direcionamentos estão ligados a gestão de pessoas, sendo então a profissional responsável por capacitação das pessoas que incorporam a Instituição. Portanto, a função da pedagoga do RH do SENAC/RN é promover a qualificação de pessoal, desempenhando o papel de articuladora e mediadora do saber corporativo, gerando produtividade e qualidade nas atividades desenvolvidas pelos colaboradores.

Em continuidade ao seu relato, sobre a pergunta realizada anteriormente, foi perceptível a importância da pedagoga do RH em desenvolver e capacitar os colaboradores a partir de estratégias de treinamento e desenvolvimento:

“[...] Nós alcançamos um patamar de no ano passado (2014) investir um milhão e meio em capacitação de pessoas; é um investimento bastante elevado, isso nas diversas áreas, diversas linhas da educação formal, com o Programa de Graduação Executiva, com a especialização, também vem na parte de aperfeiçoamento, com os cursos de aperfeiçoamento, as atualizações em congressos, fóruns, seminários, oficinas, workshops. Então esse olhar de você ter propriedade para chegar e dizer que aquilo é importante e porque aquilo é importante, um pedagogo tem mais bagagem para chegar e fazer, então faz uma diferença neste sentido”.

Partindo-se do relato acima, compreende-se que a pedagoga têm capacidades e habilidades em promover dentro do setor de RH ações e direcionamentos para o desenvolvimento de capacitações, entre outros fatores importantes para promover as pessoas que compõem o quadro trabalhista da Instituição. Pôde-se observar conforme o pensamento de Ribeiro (2010, p. 155) quando menciona que “O profissional de recursos humanos, incluindo se aqui o pedagogo empresarial, é o responsável por preparar e desenvolver as pessoas para que, independentemente do setor em que trabalham, tragam os resultados esperados”.

Sendo assim, a pedagoga atua como articuladora de estratégias organizacionais, promovendo o desenvolvimento de atividades produtivas entre os colaboradores.

Foi realizada a pergunta: Os conhecimentos adquiridos no âmbito da Universidade contribuíram de que maneira para o desenvolvimento de sua prática no âmbito corporativo? Obteve o seguinte relato:

“[...] Então habilidades do passado de ensinar e didática, isso é importante, também os conhecimentos de como é importante você está desenvolvendo e transmitindo conhecimento, construindo, desconstruindo e reconstruindo de alguma forma isso aí dentro da organização. [...] para inovar você precisa de um ambiente preparado para aprender, para aprender e para mudar, desconstruir, reconstruir e construir, você ir trabalhando os saberes da educação, saber ser que é um saber necessário para o ambiente corporativo hoje, é importante que a pessoa saiba ser, saiba conviver, saiba aprender. Então esses saberes que a gente aprende na universidade eles estão no nosso dia a dia, a vida toda, e no ambiente organizacional [...]”.

Então, para a pedagoga do SENAC/RN, é possível o profissional pedagogo desenvolver ações de capacitações, treinamento e desenvolvimento a partir da didática, do conhecimento dos quatro pilares da educação e entre outros estudos, que são teoricamente adquiridos no âmbito da universidade, posteriormente aplicada no RH.

A partir do relato da pedagoga pode-se concluir a partir do pensamento de Malheiros (2012, 101) quando o mesmo menciona que:

[...] aprender a conhecer a si mesmas para, em seguida, conhecer e respeitar o outro. Ser, portanto, não no nível individual, mas no âmbito social. [...] o aprender a ser reforça o processo de formação de um homem holístico. Ou seja, a educação não poderia se preocupar exclusivamente com o desenvolvimento intelectual, mas considerar também o espírito, a sensibilidade, o sentido estético.

Sendo assim, na Instituição há importância em desenvolver as pessoas através da educação, utilizando os saberes da educação, para incentivar a interação entre os colaboradores e favorecer o respeito mútuo e também seu papel como ser social.

Então, dando continuidade à sua resposta sobre a pergunta realizada anteriormente, a pedagoga do SENAC/RN menciona que:

“[...] é importante o conhecimento de você está em uma área de recursos humanos que vai desenvolver pessoas [...] é em você saber conhecer, porque que é que esse desenvolvimento é importante, por onde devemos ir e por qual caminho eu devo trilhar, para que a gente consiga realmente envolver todos os colaboradores da Instituição [...] é uma coisa que estamos em constante aprendizado, [...] e você ter o conhecimento do ensinar, do aprender, do dividir, do multiplicar é importante para esse ambiente”.

A partir de suas colocações é importante ressaltar o comprometimento da pedagoga do RH do SENAC/RN em desenvolver competências profissionais para propiciar um trabalho qualitativo e gradativo na promoção do desenvolvimento

humano do SENAC/RN. Conforme menciona Cadinha (2008, p. 20) “O Pedagogo é um estudioso das ações educativas que ocorrem em todas as vidas sociais, culturais e intelectuais do sujeito inserido em uma sociedade na qual ele contribui para o seu desenvolvimento”. Assim, o profissional pedagogo contribui para o crescimento profissional, pessoal, intelectual e cultural das pessoas que fazem parte das organizações.

Em pesquisa realizada com a pedagoga do SENAC/RN foi feita a seguinte pergunta: Como são definidas as ações do SENAC/RN em relação aos seus colaboradores? Essas ações são direcionadas a setores específicos da Instituição ou todos os colaboradores são contemplados? A resposta obtida pela pedagoga foi a seguinte:

“As ações são pensadas no âmbito geral da Instituição, na linha da educação continuada, que é a Educação Corporativa, todos os anos nós fazemos uma reunião para ouvir os gestores, faz um levantamento de necessidades de treinamentos, faz a avaliação de desempenho 360°, que ela norteia, sendo que ela é focada em competências e estratégias, então o colaborador é avaliado pelo conhecimento que ele tem [...] eu tenho que ter competências técnicas específicas do meu fazer, e fora isso eu preciso também de competências comportamentais, saber conviver o saber ser [...]”.

Buscando compreender o que é avaliação de desempenho 360°, Ferreira (2012, p. 52) menciona que:

[...] pode-se avaliar as competências humanas por meio da utilização de instrumentos de autoavaliação, nos quais o próprio profissional indica o nível de importância das competências para a ocupação de seu papel profissional, assim como o grau em que ele domina ou expressa tais competências.

Chiavenato (2010, p. 261) vem afirmar o pensamento de Ferreira quando o mesmo menciona que a avaliação 360°: “[...] proporciona condições para que o colaborador se adapte e se ajuste às várias e diferentes demandas que recebe do seu contexto de trabalho [...]”. Portanto, a avaliação 360° proporciona aos colaboradores do SENAC/RN uma visão mais ampla do seu papel e de como desempenhar esse papel dentro da Instituição.

A pedagoga do SENAC/RN busca direcionar suas ações em função do desempenho e também da qualificação profissional dos colaboradores da Instituição; para isso, ela, com a contribuição do pessoal que faz parte do RH, busca saber

quais são as dificuldades enfrentadas pelos colaboradores, procurando sempre interagir com os líderes de outros CEPs, setores e departamentos. A pedagoga relatou ainda, na mesma pergunta realizada anteriormente o seguinte relato:

“[...] quem é que percebe as necessidades nos colaboradores? É o líder! É ele que está treinado e capacitado e atualizado todos os anos, por várias vezes, para que ele possa ter essa percepção junto à equipe; então na hora que vamos planejar as capacitações, uma vez ao ano, para o ano subsequente, nós consultamos a liderança. Líder, em sua opinião de acordo com o desempenho da sua equipe o que é que você entende que pode contribuir em termos de desenvolvimento, de capacitação para sua equipe dá uma entrega melhor para a Instituição? Ou sanar alguma lacuna de competência que você perceba? Então, ele opina e nós fazemos todo o planejamento e executa no ano subsequente, isso é para toda Instituição, todos os líderes independentes deles estarem aqui, ou em Assú, Mossoró, Caicó; ele opina ele tem a mesma condição de igualdade de opinar e sugerir para o colaborador dele”.

Portanto, a pedagoga do SENAC/RN tem a competência de interagir com outros líderes de outros setores da empresa, buscando qualificar e aprimorar a dinâmica organizacional da mesma. Queiroz (1996) conceitua que liderança é a capacidade de promover e manter motivação dos funcionários, portanto alcançando os objetivos que a empresa propõe.

Para Gardner (1996, p. 11), “[...] As pessoas que não praticam o que pregam são hipócritas, e a hipocrisia anula a efetividade das suas estórias”. Portanto, o mesmo refere-se ao líder como uma pessoa que propende a ser um exemplo, no que se refere a suas ações.

Em relato abaixo da pedagoga do SENAC/RN ela especifica como a Instituição ouve os anseios e necessidades dos colaboradores, conforme relata: “[...] *para a Instituição é bom saber a opinião do colaborador, então, é sempre definido em conjunto com os gestores e o direcionamento de ações que serão desenvolvidas, para abranger a todos que fazem parte da Instituição*”.

Portanto, a pedagoga do SENAC/RN utiliza metodologia estratégica para desenvolver uma interação qualitativa entre colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros, tornando um clima organizacional adequado para todos os envolvidos.

Contudo, para finalizar a entrevista com a pedagoga do SENAC/RN, foi feita a seguinte pergunta: Qual é o maior desafio para o pedagogo (a) que atua nas organizações? A resposta segue abaixo, conforme relatado pela pedagoga:

“Trazendo para o foco RH, [...] o principal desafio do pedagogo, se ele for um gestor de RH, por exemplo; é ele conduzir uma equipe multidisciplinar. O que é isso? Ele vai ter ali ligado a ele psicólogos, administradores, assistentes sociais, as diversas áreas de formação. Podem ser engenheiros, então aí ele é um pedagogo e ele precisa ter esse domínio para que ele possa conduzir o fazer daquele assistente social, para que ele possa orientar e gerenciar o fazer daquele psicólogo, para que ele possa orientar e gerenciar o fazer daquele administrador. Então em meu ponto de vista, esse é o principal desafio do pedagogo no ambiente organizacional, sendo este ambiente o RH, e sendo esse um pedagogo um gestor de RH, [...]”.

Dessa forma, a partir dos desafios constantes enfrentados no RH pelo pedagogo, é possível dinamizar e sanar os problemas e também lidar com os desafios, visto que o pedagogo é um profissional capacitado para lidar com pessoas, gerenciar, capacitar e compreender o outro em seu fazer. A partir de arcabouços teóricos, é possível o pedagogo desenvolver ações e práticas partindo dos desafios encontrados, buscando sempre a melhor solução e otimização dos processos.

Ainda, respondendo a mesma pergunta, a pedagoga enfatiza que:

“[...] o pedagogo pode gerir pessoas que estão alinhadas com a formação dele, com o comportamento dele, dessa forma é mais fácil de liderar, mas no nosso caso o intuito é ter uma equipe multidisciplinar, porque aí com a multidisciplinaridade faz com que a gente aprenda mais e faça mais, assim atinge um público maior. Então é desafiador, pois no RH do SENAC só tem um pedagogo [...]”.

Conforme aponta Nichetti (2007, p.7) existem outros desafios atribuídos ao pedagogo:

Os desafios que os pedagogos enfrentam [...] são vários. Primeiramente precisa conhecer a filosofia da organização, saber quais são seus valores e crenças, sua política e seus sistemas gerenciais, seus princípios éticos e morais, pois sem esse conhecimento prévio fica impossível realizar um trabalho eficiente.

O pedagogo busca desenvolver através de práticas educacionais ações e estratégias para o desenvolvimento de atitudes positivas no comportamento organizacional e pessoal de todos que fazem parte da organização, partindo da missão, objetivos e a visão da organização frente ao mercado.

A partir da entrevista realizada com a pedagoga do SENAC/RN que atua no setor de RH, foi possível compreender o papel deste profissional frente às transformações mercadológicas e tecnológicas. Outrossim, sua atuação como

fomentador de educação e inclusão social no contexto organizacional. O estudo teve relevância para compreender todos os desafios e também soluções que o pedagogo utiliza para resolver e sanar os conflitos e problemas internos. Compreende-se também o papel do pedagogo em desenvolver pessoas, conforme menciona Chiavenato (1999, p. 290):

Desenvolver pessoas não é apenas dar-lhes informação para que elas aprendam novos conhecimentos, habilidades, destrezas e se tornem mais eficientes naquilo que fazem. É, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que elas aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que modifiquem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes naquilo que fazem. Formar é muito mais do que simplesmente informar, pois representa um enriquecimento da personalidade humana.

Pode-se concluir a importância da atuação de um pedagogo no setor de recursos humanos do SENAC/RN, a partir de competências e habilidades que a pedagoga desempenha é possível o crescimento e o desenvolvimento dos colaboradores no âmbito geral da Instituição.

3 CONCLUSÃO

A Educação Corporativa nos últimos anos encontra-se em destaque no cenário organizacional, pois sua contribuição eleva os indicadores de práticas voltadas para a produtividade partindo da competitividade, das estratégias diferenciadas, voltadas para os negócios e lucratividade das empresas, com um melhor relacionamento entre os sujeitos do ambiente corporativo.

Atualmente há uma crescente e incessante busca pelo pedagogo, para desenvolver suas competências nas organizações, que visam uma melhor motivação e desenvolvimento de habilidades no ambiente corporativo. Percebe-se hoje uma grande importância de valorizar este profissional na sociedade organizacional, como um articulador e mediador do conhecimento no ambiente corporativo.

Portanto, o pedagogo vem promovendo nas organizações o desenvolvimento humano, através de capacitações, gerenciamento de operações e treinamentos que propiciam o crescimento e o desenvolvimento dos funcionários no ambiente organizacional, a fim de solucionar problemas, superar desafios e articular projetos pertinentes para o desenvolvimento dos funcionários, sempre buscando desenvolver um trabalho qualitativo, visando à missão e a visão das organizações sobre o cenário mercadológico.

Assim, o trabalho realizado vem justamente mostrar essas contribuições do pedagogo no âmbito corporativo, de modo especial no setor de RH do SENAC/RN, tendo em vista sua atuação e também sua contribuição neste ambiente organizacional. Com a realização do trabalho pode-se compreender como o pedagogo desempenha sua função em busca do desenvolvimento humano e o crescimento social e educacional dos colaboradores da Instituição citada.

A referida monografia teve como objetivo compreender o trabalho desenvolvido pelo pedagogo, sendo ele um profissional que exerce sua função promovendo a educação. Então, contribuindo para que as organizações desenvolvam projetos pertinentes de promoção de educação e inclusão social. Desde modo, o pedagogo contribui para a formação, capacitação, desenvolvimento e interação dos funcionários das organizações, provocando mudanças relativas no comportamento das pessoas que compõe o quadro trabalhista das empresas.

A Pedagogia cada dia está mais interligada há diversos espaços educativos. Por isso a importância de pensar em uma formação mais ampla e de qualidade para esses profissionais, que têm capacidade de inserir-se em diversos ambientes educacionais, partindo da realidade de cada caso.

O pedagogo é o profissional com capacidade de amplificar seus conhecimentos adquiridos no âmbito da universidade em ambientes que busquem o desenvolvimento cognitivo e de aprendizagem educacional.

O tema abordado é de suma relevância para quem busca compreender a atuação do pedagogo nas organizações. Sendo assim, o que torna a leitura deste material pertinente para que se pense no pedagogo como um profissional que está inserido em diversos espaços sociais, promovendo a educação em diversas esferas.

ANEXOS

REFERÊNCIAS

BENNIS, W. **A formação do líder**. São Paulo: Atlas, 1996.

CADINHA, M.A. **Conceituando Pedagogia e contextualizando Pedagogia Empresarial**. Rio de Janeiro: Wak, 2008.

CAGLIARI, Débora. **O pedagogo empresarial e a atuação na empresa**. Disponível em: <<http://www.pedagogia.com.br/artigos/pedagogo>> Acesso em: 15 de Mar de 2015.

CASTRO, A. N. **Didática e Andragogia**. Rio de Janeiro: GPS, 2008.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. São Paulo: Atlas, 1997.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos na organização**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos: O capital humano nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CITADOR. **Antoine de Saint Exupery**. Disponível em: <<http://www.citador.pt/frases/citacoes/a/antoine-de-saintexupery/10>>. Acesso em: 03 Abr. 2015.

E-BIOGRAFIA. **Antoine de Saint Exupery**. Disponível em: <http://www.e-biografias.net/antoine_de_saint_exupery/>. Acesso em: 03 Abr. 2015.

EBOLI, M. **Educação Corporativa no Brasil: Mitos e Verdades**. São Paulo: Gente, 2004.

FERREIRA, P. I. **Gestão por Competências**. In. RAMAL, A. O. **Educação Corporativa: Como implementar projetos de aprendizagem nas organizações**. Rio de Janeiro : LTC, 2012.

FONSECA, M.S. A pedagogia na empresa: sua origem, seus caminhos. **Revista Científica do Centro Universitário de Barra Mansa**. Barra Mansa/RJ, v.9, n.17, p.57-62, 2007.

GARDNER, H. **Mentes que Lideram**. Porto Alegre: ArtMed, 1996.

INFOPÉDIA. **Artigos de Apoio**. Thomas Watson Jr. Disponível em: <[http://www.infopedia.pt/\\$thomas-watson-jr.](http://www.infopedia.pt/$thomas-watson-jr.)> Acesso em: 13 Mai. 2015.

LIBÂNEO, J. C.; PARREIRA, L. Pedagogia, como ciência da educação. **Cadernos de Pesquisa**, São Paulo, v. 37, n.131, mar/ago., 2007.

LIBÂNIO, J. C. **Pedagogia e Pedagogos, para Quê?** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

MALHEIROS, B. **Fundamentos da Educação no Século XXI**. In. RAMAL, A. O. Educação Corporativa: Como implementar projetos de aprendizagem nas organizações. Rio de Janeiro : LTC, 2012.

MARON, N. M.; VIEIRA, A. M. D. P. **O pedagogo e a aprendizagem empresarial**. Curitiba: Tuiuti, 2002.

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

MCSHANE, S. L. **Comportamento Organizacional**. Tradução: Luiz Cláudio de Queiroz Farias; revisão técnica: Ademar Orsi. Porto Alegre: AMGH, 2013.

MEISTER, J. C.. **Educação Corporativa: a gestão do capital intelectual através das universidades corporativas**. São Paulo: Makron Books, 1999.

NICHETTI, M. A. M. O. Pedagogia Empresarial: tendências e perspectivas de atuação do pedagogo e transformação social. **Anais...** Congresso de Educação UNIPAN, n.1, 2007.

QUARTIERO, E. M. & CERNY, R. Z. **Universidade Corporativa: uma nova face da relação entre mundo do trabalho e mundo da educação**. In: QUARTIERO, E. M. & BIANCHETTI, L. (Orgs.) Educação corporativa: mundo do trabalho e do conhecimento: aproximações. São Paulo: Cortez, 2005.

QUEIROZ, S. H. **Motivação dos quadros operacionais para a qualidade sob o enfoque da liderança situacional**. Dissertação de Mestrado. Orientador: Prof. Édson Pacheco Paladini. Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina: Florianópolis, 1996.

RIBEIRO, A. E. A.; SANTOS, S. L. C. A gestão cooperativa como possibilidade para a gestão escolar. **Anais...** III Congresso Internacional de Educação, 2003, São Leopoldo/RS, 2003.

RIBEIRO, A. E. A. **Pedagogia Empresarial: a atuação do pedagogo na empresa**. Rio de Janeiro: Wak, 2008.

RIBEIRO, A. E. A. **Temas Atuais em Pedagogia Empresarial: aprender para ser competitivo**. 3. Ed. Rio de Janeiro: Wak Ed., 2010.

RODRIGUES, M. A. **Metodologias de Ensino-Aprendizagem na Educação Corporativa**. In. RAMAL, A. O. Educação Corporativa: Como implementar projetos de aprendizagem nas organizações. Rio de Janeiro : LTC, 2012.

CADERNO DE EVIDÊNCIAS. Natal: SENAC, 2014.

SENGE, P. M. **A Quinta Disciplina:** arte e prática de uma organização que aprende. São Paulo: Best Seller, 2001.

WAGNER III, J. A.; HOLLENBERCK, J. R. **Comportamento Organizacional:** criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva, 2000.