



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

ESCOLA DE EDUCAÇÃO

DEPARTAMENTO DE DIDÁTICA

**O PEDAGOGO EM ESPAÇOS NÃO ESCOLARES: A EXPERIÊNCIA EM
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ROSELAINÉ GOULART MEDEIROS

RIO DE JANEIRO

2015

**O PEDAGOGO EM ESPAÇOS NÃO ESCOLARES: A EXPERIÊNCIA EM
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ROSELAINÉ GOULART MEDEIROS

Trabalho de Conclusão de Curso Apresentado à Escola de Educação da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro como requisito final para obtenção do grau de Licenciatura em Pedagogia.

Marcio da Costa Berbat (Orientador)
Universidade Federal do Estado Rio de Janeiro - UNIRIO

Rio de Janeiro
Junho
2015

**O PEDAGOGO EM ESPAÇOS NÃO ESCOLARES: A EXPERIÊNCIA EM
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

ROSELAINÉ GOULART MEDEIROS

Avaliada por:

Marcela Afonso Fernandez

Departamento de Didática – Escola de Educação

Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Data: _____/_____/_____

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

(Paulo Freire)

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha mãe Vanda e meus irmãos Priscilla e Júnior, pelo apoio, dedicação e compreensão, pois compartilharam comigo os momentos de tristezas e também de alegrias, desta etapa, que, com a graça de Deus, esta sendo vencida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, pois sem ele nada seria possível.

A minha família, por sempre me acolherem com muito carinho e nunca medirem esforços para que eu chegasse até esta etapa da minha vida, por toda a ajuda e compreensão, pois por muitas vezes o caminho foi difícil e árduo, e pensei em desistir, mas encontrei neles todo o apoio que precisava para continuar firme.

A todos os professores da Escola de Educação da UNIRIO, que foram tão importantes na minha vida acadêmica, e direta ou indiretamente colaboraram no desenvolvimento dessa monografia, em especial ao professor Márcio da Costa Berbat, que me ajudou na escolha do tema e despertou em mim o interesse pelo tema pesquisado.

A professora Marcela Afonso Fernandez, por ter aceitado generosamente ler e avaliar este trabalho.

A todos os meus amigos que sempre me incentivaram a concluir essa etapa da minha vida e aos meus amigos da faculdade que me ajudaram de alguma forma, em especial, Mônica, Thiago, Moisés pelo incentivo e apoio constantes.

A todos eu só posso dizer: Muito obrigado por tudo!

ROSELAINÉ GOULART MEDEIROS. **O PEDAGOGO EM ESPAÇOS NÃO ESCOLARES: A EXPERIÊNCIA EM EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.** Brasil, 2015, 31 f. Monografia (Licenciatura em Pedagogia) – Escola de Educação, Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

RESUMO

Há tempos, o processo de educar é definido como uma ação meramente institucional inserida somente na escola, sendo este o único espaço no qual o pedagogo poderia atuar. Verificar a atuação do pedagogo em espaços não escolares configura-se conexo ao passo que novos pontos de vista da prática pedagógica sejam expressivos e os desafios sejam apreciados para, desta forma, serem colocados em prática, sendo a finalidade maior o aprimoramento humano e não apenas o ensino propriamente dito. Desenvolveu-se uma pesquisa de cunho bibliográfico onde se procurou investigar sobre a importância do papel do pedagogo nos espaços não escolares, voltado para empresa de tecnologia da informação. Como resultados pode-se concluir que a Pedagogia Empresarial é um setor novo e que possui muita oportunidade de atuação para os pedagogos, mas que muito ainda necessita ser aprendido para melhor ajustar o propósito educacional às necessidades dos colaboradores nas empresas.

Palavras chaves: Pedagogia empresarial, Educação não formal, atuação do pedagogo.

ABSTRACT

For some time, the process of education is defined as a purely institutional action inserted in school only, which is the only space in which the teacher could act. Check the performance of the teacher in non-school spaces sets up connection while new views of teaching practice are significant and the challenges to be appreciated, therefore, be put into practice, the largest purpose being human enhancement and not just teaching itself. One bibliographical research it is developed where it sought to investigate the importance of the role of the teacher in non-school spaces, facing information technology company. As a result it can be concluded that Corporate Education is a new industry and that has a lot of acting opportunity for educators, but that much remains to be learned to better adjust the educational purpose to the needs of employees in companies.

Keywords: Business pedagogy, non-formal education, teacher's performance.

Sumário

Resumo	07
Introdução	09
1 – Referencial Teórico	
1.1 – Percurso entre a Educação e o Mundo do Trabalho	11
1.2 – A formação do pedagogo	13
1.3 – Pedagogia Empresarial	15
2 – A Empresa CTIS Tecnologia S/A	
2.1 – Um Breve Histórico da Empresa de TI	17
2.2 – Estrutura	18
2.3 – O clima organizacional na CTIS Tecnologia S/A	19
2.4 – A atuação do pedagogo na CTIS Tecnologia S/A	26
Considerações Finais	28
Bibliografia	30

Introdução

Hoje em dia a pedagogia se apresenta como inovadora passando de uma educação dita formal, limitada somente a espaços escolares, e se transfere para diversos e múltiplos segmentos, expandindo a função do pedagogo, que deixa de agir como apenas um profissional que repassa conhecimento e passa a desempenhar papel de mediador modificando a nova realidade.

Segundo Andrade e Cunha (2014) desde o princípio dos anos 90, as instituições passaram a reconhecer seus funcionários como capital humano, como uma valiosa solução, apta a garantir o esforço competitivo e efetuar transformações necessárias e permanentes. O conceito de reconhecimento desses colaboradores está demasiadamente presente nas organizações.

Neste sentido, cada colaborador configura-se dono de seu “capital humano”, que necessita ser reconhecido no mundo globalizado, porque vai avocar a responsabilidade imediata pelo êxito ou fracasso de sua organização.

Como se pode perceber, o entendimento do homem como proprietário de suas próprias competências e produtividade compõem os discursos sociais. E levando em consideração o cenário e interesse da atualidade, os debates sobre o “capital humano”, mencionados novamente hoje em dia com qualidades particulares, avigora o debate em relação à relevância da função do pedagogo e formação deste profissional como elemento de uma nova produtividade.

Prado, Silva e Cardoso (2013) elucidam que no mundo moderno, grandes progressos elevaram a cultura do homem, aperfeiçoando ou até mesmo reformulando nichos profissionais, ficando à cultura destes, sujeitas às tecnologias e suas referentes tendências. As transformações organizacionais fazem com que o colaborador se perceba cada vez mais pressionado a acompanhar estas transformações.

Com o advindo dessas transformações organizacionais, a educação e, por conseguinte seus segmentos passaram a adotar um novo perfil. A pedagogia, que se concretizou como correspondente da educação, cuja finalidade fundamental transcorre pelo entendimento e análise crítica dos processos educacionais, ainda é vista por muitos como uma área apreendida pelos profissionais associados às responsabilidades educacionais, essas específicas somente dos estabelecimentos de ensino.

Entretanto, cada vez mais as organizações desvendam a importância da educação empresarial e percebem os reflexos das práticas educativas do pedagogo na organização,

no aprimoramento das interações, na reestruturação do espaço institucional e de gestão das pessoas.

O pedagogo não mais apenas desempenha suas funções no espaço escolar, atuando em outras áreas como: instituições, ONGs, clínicas, enfim, em todos os setores que precisam de uma ação educativa.

Dessa forma, o presente trabalho possui como objetivo compreender como se dão as outras áreas de atuação do pedagogo, vislumbrando uma delimitação do tema dentro das organizações, procurando subsídios a respeito de como este profissional pode empregar o seu conhecimento em outros espaços, que não seja o escolar.

1 – Referencial Teórico

1.1- Percurso entre a Educação e o Mundo do Trabalho

Analisando-se a organização como um ambiente de ensino, organizado como um conjunto de pessoas em torno de uma tarefa com finalidades próprias e, deste modo, como um ambiente também aprendiz, fica ao cargo da Pedagogia a procura de soluções e instrumentos que assegurem uma melhor aprendizagem e conhecimentos.

Inserir-se neste contexto, a função da pedagogia, agindo com medidas e processos para procurar informações, conhecimentos e concretizações de metas antecipadamente estabelecidas, possuindo como consequência o melhor aperfeiçoamento, a qualificação dos colaboradores, seja no âmbito profissional ou não.

Segundo Santos e Santos (2011) é universal entre os doutrinadores, atualmente, a compreensão de que as ações educativas ampliam-se aos mais diversos interesses da vida social, não se limitando, todavia, ao espaço escolar e tão pouco à docência, ainda que estas necessitem ser o respaldo para a formação do pedagogo. Dessa forma, a área de atuação do pedagogo é tão ampla quanto são as ações educativas vistas. Em qualquer espaço onde existir uma ação educativa com perfil propositado, faz-se presente a pedagogia.

Menezes e Jesus (2012) mencionam que a definição de Pedagogia vem sendo estabelecida durante muito tempo, a partir do debate em relação à sua identidade. Esse é um dos aspectos mais expressivos em referência aos processos sociais atuais, porque, com o passar dos anos, tanto a definição quanto as práticas educativas receberam destaque, permitindo uma multiplicidade das práticas pedagógicas. Esta ação pedagógica múltipla vem se elevando no mesmo instante em que extrapolam os muros escolares e formal, cursando também o cenário empresarial, se tornando uma ação pedagógica múltipla na organização.

Na realidade, a Pedagogia possui suas origens no ensino, porém não se encontra restrita ao mesmo. Isto quer dizer que a presença da Pedagogia não se encontra sujeita à escola, entretanto relaciona-se permanentemente às demandas sociais, culturais e financeiras que a coletividade compreende, com a finalidade de permitir uma avaliação reflexiva em relação à vivência educacional.

É preciso compreender que a Pedagogia e o ensino estão profundamente associados, contudo possuem definições próprias. Neste instante, em que estendemos a

compreensão em relação à Pedagogia, atrelá-la somente ao ensino seria um atraso. E isto não expressa reconhecer um em detrimento do outro, porém distingui-los para entender melhor seus alcances.

No momento em que a sociedade vive permanentes mudanças organizacionais, procura-se um pedagogo com características peculiares, diversificado, acessível, inventivo e habilidoso, agindo nas mais diferentes áreas da sociedade moderna na ampliação e apreensão de conhecimentos e formas de agir das práticas educacionais.

De tal modo para as outras carreiras, o mercado corporativo para o pedagogo é bastante competitivo. Apesar disso, as oportunidades para a sua atuação é muito vasta, podendo acontecer tanto em universidades quanto em empresas e também na área da saúde. É basicamente uma área em desenvolvimento e ampliação.

Nesse sentido, Pires e Moura (2013) explicam que a pedagogia empresarial tem se configurado, como, um dos setores de trabalho do pedagogo. Contudo, em decorrência da pouca divulgação, grande parte dos indivíduos ignora as probabilidades de atuação desse profissional.

Desta forma, conforme Andrade e Cunha (2014) tanto as empresas, como a pedagogia, convergem para a efetuação de ideais e finalidades estabelecidas com o propósito de promover mudanças na conduta dos indivíduos, buscando que a pedagogia aprimore as competências dos indivíduos de forma a associá-las melhor entre si e com o ambiente de trabalho. Do mesmo modo, além de os indivíduos serem favorecidos pela ação do ensino, as organizações ainda são beneficiadas pelo trabalho proveniente das práticas educativas, sejam estas emanadas da instituição escolar ou efetuadas no interior da organização.

Segundo Castro e Henriques (2013) hoje em dia, estamos a todo custo buscando o conhecimento, em que as organizações passam a enfatizar tal elemento fazendo-o mais precioso dentro da empresa – o conhecimento agregado dos colaboradores. Ao investir neste conhecimento, a organização estará garantindo a conservação e a retenção de seus funcionários, cooperando para a aquisição de altos padrões de competência, de produtividade e qualidade no desempenho organizacional. Deste modo, é preciso que o indivíduo não se acomode com seus saberes, porém que ele procure cada vez mais se atualizar, se aperfeiçoar e crescer.

Nota-se a precisão não apenas em desenvolver nos colaboradores competências intelectuais e aptidões particulares para o desempenho de suas funções, mas, especialmente, de mudança de comportamento. É no desenvolvimento do colaborador e

em seus fatores particular, emocional, competitivo que se faz a diferença atualmente; é este comportamento do indivíduo perante a vida social, particular e profissional que permitirá o êxito da organização.

Nesse momento, emergem nas organizações uma enorme chance e necessidade de inserção de profissionais que saibam enfrentar ações educativas e fixar o melhor caminho de conservar permanentemente novos conhecimentos para incentivar o novo e o espaço das organizações no mundo globalizado.

De tal modo, a pedagogia empresarial, enquanto ciência atrelada à ampliação de um ensino expressivo vem colaborar para que as organizações desenvolvam esses seus colaboradores, de forma global. Logo, surge à probabilidade de abertura de uma nova área para os pedagogos, que quase sempre permaneceram somente em escolas.

1.2 - A formação do pedagogo

Segundo Silva e Garcia (2011) o curso de Pedagogia pode nos induzir a um amplo espaço de atuação, não limitado ao ensino. Atualmente, a educação empresarial tem apresentado inúmeras alternativas para a atuação deste profissional.

Ao se descrever essas várias alternativas, surge a seguinte indagação: será que a formação deste profissional é suficiente para o mesmo atuar em distintas áreas que a educação não formal proporciona? Essa suposição nos leva a refletir que para uma atuação com excelência, é preciso que a formação universitária dê tamanho respaldo.

Tal particularidade e desafio de atuação dos pedagogos requerem formação com subsídios que lhes proporcione atuar nesses espaços não formais, em circunstâncias de ensino/aprendizagem, da forma mais diversificada possível (PRADO; SILVA; CARDOSO, 2013).

Com mesmo entendimento, ressalta Santos e Santos (2011) que a formação em Pedagogia é o pilar para a formação deste profissional, indivíduo detentor de conhecimento, aptidão e capacidade para delinear, desenvolver e aferir o processo de ensino/aprendizagem em qualquer cenário em que se apresente a prática educativa.

Alves (2013) destaca em seu estudo o que deve ser apreciado na formação pedagógica para que no espaço escolar, assim como em outros setores nos quais sejam demandados conhecimentos pedagógicos, apresentem-se as diversas alternativas para a atuação do profissional e este as desenvolva com qualidade:

As atividades docentes também compreendem participação na organização e gestão de sistemas e instituições de ensino, englobando: I - planejamento, execução, coordenação, acompanhamento e avaliação de tarefas próprias do setor da Educação; II - planejamento, execução, coordenação, acompanhamento e avaliação de projetos e experiências educativas não escolares; III - produção e difusão do conhecimento científico-tecnológico do campo educacional, em contextos escolares e não escolares.

O autor também destaca as habilidades que a formação do pedagogo deve desenvolver neste profissional para que o mesmo esteja apto a desempenhar as suas funções em qualquer área:

Trabalhar, em espaços escolares e não escolares, na promoção da aprendizagem de sujeitos em diferentes fases do desenvolvimento humano, em diversos níveis e modalidades do processo educativo; (...) participar da gestão das instituições planejando, executando, acompanhando e avaliando projetos e programas educacionais, em ambientes escolares e não escolares.

Alves (2013) apresenta a educação não formal como uma alternativa objetiva de atuação do pedagogo, não a limitando aos muros escolares. Ao se observar dos cursos de Pedagogia observa-se que os mesmos não vislumbram a Pedagogia Empresarial de forma direta. Ao passo que é exposta, na legislação vigente, a possibilidade de atuação em outros espaços, necessita-se averiguar como acontecem os estágios, porque é nesta tarefa que o profissional deve pôr em prática os conhecimentos adquiridos na formação.

Estágio curricular a ser realizado, ao longo do curso, de modo a assegurar aos graduandos experiência de exercício profissional, em ambientes escolares e não escolares que ampliem e fortaleçam atitudes éticas, conhecimentos e competências: a) na Educação Infantil e nos anos iniciais do Ensino Fundamental, prioritariamente; b) nas disciplinas pedagógicas dos cursos de Ensino Médio, na modalidade Normal; c) na Educação Profissional na área de serviços e de apoio escolar; d) na Educação de Jovens e Adultos; e) na participação em atividades da gestão de processos educativos, no planejamento, implementação, coordenação, acompanhamento e avaliação de atividades e projetos educativos; f) em reuniões de formação pedagógica.

1.3 - Pedagogia Empresarial

Segundo Menezes e Jesus (2012) esta pedagogia distingue-se pela atuação do pedagogo dentro da empresa ampliando tarefas variadas com a finalidade de: “treinar toda a equipe da empresa aumentando a qualidade e a produtividade dos envolvidos”.

Compreende-se que as empresas vislumbram a lucratividade explorando mão-de-obra, porém estas já entenderam que para se chegar ao êxito, à equipe é fundamental para esta aquisição, desta forma, observa-se que o pedagogo pode contribuir para a empresa, não expressando que ambos possam se conduzir pelas mesmas implicações, até porque a ação educacional possui uma essência não material, diversamente das empresas, contudo ambos podem desfrutar dos avanços, para se associarem, com o propósito de progredir financeira, social e educacionalmente.

Hoje em dia, com as mudanças que estão acontecendo, as empresas procuram cada vez mais indivíduos qualificados, porque sabem da relevância de possuir entre seus funcionários, um profissional apto e com íntimo de liderança que seja competente para incentivar todos a sua volta. Em contrapartida, quando não se possui funcionários motivados e que desempenham sua função com responsabilidade, pode-se possuir inúmeras complexidades tais como, demoras na produção, problemas internos e falta de empenho dos funcionários com as metas delineadas pela empresa. Estes aspectos acabam elevando os gastos para as organizações.

O pedagogo empresarial conforme Meireles (2011) tem o papel de promover melhorias educacionais para o funcionário, assim como investir em coaching, aperfeiçoamento e análises que possibilitem qualidade de vida no espaço laboral e, por conseguinte permitem elevada produtividade, auxiliando desta forma, no impedimento de problemas gerados pelo despreparo tanto dos gestores como também de toda a equipe.

De acordo com Pires e Moura (2013) as maiores responsabilidades deste profissional serão efetuadas com segurança e excelência, começando pelo entendimento e valorização das ações educacionais e contextualizá-las no instante do aprimoramento do colaborador, e após, a escolha e a implementação de processos apropriados ao cenário da empresa.

Para que estes profissionais consigam respostas positivas e que suas metas sejam atingidas dentro das empresas, é preciso que possuam excelente expressividade oral,

escrita e física, promovendo a sua comunicação com todos os funcionários, porque o mesmo implementa programas de qualificação, de desenvolvimento e ajusta processos de informação e do aprimoramento às ações de treinamento.

O pedagogo para Claro e Torres (2012) procura maneiras e ações de desenvolvimento dos funcionários auxiliando a detectarem oportunidades de melhoria de suas competências. Este profissional avalia o desempenho dos colaboradores, possibilita o entendimento em relação a como suas habilidades podem ser potencializadas, e proporciona liderança, incentivo e uma atmosfera perfeita para auxiliá-lo a atingir tal melhoria. O treinamento possibilita instrução, direção, sugestões e motivação para auxiliar os funcionários a melhorarem o referente desempenho que refletirá em toda a equipe.

Para Cabral (2012) o ponto fundamental do pedagogo é auxiliar o colaborador a solucionar os seus problemas, transformando todo o aprendizado em pontos positivos para si e para a sua equipe a qual desenvolve o seu papel. Desse modo, seu aprendizado é difundido para seu grupo de trabalho e, desta forma, todos saem ganhando.

Neste sentido Silva e Perrude (2013) explicam que, o pedagogo utiliza-se de dados adquiridos em relação ao desempenho e os problemas que o mesmo enfrenta em seu trabalho, para após, dar condições ao mesmo de agregar novas competências e de alcançar seus objetivos profissionais e pessoais. Qualquer oportunidade de melhoria será aproveitada e durante o método de gestão do desempenho serão empregadas como pontos fundamentais a serem corrigidos pelo pedagogo, que direciona a transformação do comportamento para melhor adequação de suas funções.

Silva e Garcia (2011) elucidam que o pedagogo pode incidir em benefícios no que tange a produtividade individual, e essencialmente no colaborador elevando potencialmente sua produtividade ao passo que, pesquisas realizadas apresentam que este reflete no desenvolvimento de conhecimento, eleva a autoestima e a autoconfiança, e conseqüentemente a liderança se potencializa.

2 - A Empresa CTIS Tecnologia S/A

2.1- Um Breve Histórico da Empresa de TI

A CTIS Tecnologia é uma empresa brasileira que atua no desenvolvimento de soluções de tecnologia da informação, e na oferta de serviços gráficos inteligentes. Presente em todo território nacional, a Companhia mantém sua sede administrativa em Brasília, Distrito Federal, e conta ainda com unidades de negócio localizadas nas capitais de São Paulo e Rio de Janeiro e em Recife e Belo Horizonte.

Em dezembro de 2012, o quadro de colaboradores da Companhia contava com 10.059 profissionais.

A profissionalização da empresa em termos de governança, o fortalecimento de importantes parcerias firmadas, além de um portfólio completo de soluções garantiram à CTIS um surpreendente posicionamento no mercado, passando o faturamento de R\$ 14.7 milhões em 1997 para um faturamento de R\$ 938 milhões em 2012. Para garantir excelência em seus resultados, a CTIS investe na inovação e certificação dos seus serviços, de acordo com os principais padrões e melhores práticas no mercado.

A CTIS está presente na vida de milhares de consumidores e empresas. Apostando na excelência de seus profissionais e serviços, busca sempre os mais altos níveis de qualidade e inovação. Uma empresa que tem como desafio atender a você ou seus negócios de maneira completa. Tudo para que você tenha conveniência, comodidade e principalmente, a parceria de uma Companhia que é apaixonada pelo que faz.

A empresa possui como principais princípios:

Missão - Prover o mercado com produtos e soluções de Tecnologia da Informação; Visão- Ser referência de mercado no provimento de soluções inovadoras e de qualidade, em Tecnologia da Informação; Ética - transparência no relacionamento com cliente, colaborador, fornecedor, concorrente, mercado e comunidade; Respeito - maturidade e educação no relacionamento entre cliente, colaborador, fornecedor, concorrente, mercado e comunidade; Comprometimento - envolvimento pleno dos colaboradores com todas as ações e valores da empresa; Espírito de Equipe - compartilhar visão e valores do trabalho em time; Credibilidade - cuidado e zelo com a

preservação da imagem e valores da empresa; Qualidade - satisfazer e superar sempre as expectativas do cliente; Inovação - busca e identificação permanente de novas tecnologias, métodos e processos.

2.2 - Estrutura

O organograma a seguir demonstra a estrutura funcional da empresa. No seu dia a dia, a CTIS Tecnologia S/A privilegia a comunicação em todos os níveis como modo mais rápido e eficiente para encontrar soluções e elevar a produtividade.



Fonte: www.ctis.com.br/br - 10/04/2015

Diretoria – Esse setor é o responsável pelo desenvolvimento e execução de todos os valores da organização. Estabelece programas e políticas em conformidade com tais princípios. Avalia e implementa sugestões dos funcionários, garantindo o ambiente de trabalho mais participativo e a obtenção das metas estipuladas pela empresa.

Recursos Humanos (RH) - Avalia e indica ações de desenvolvimento de softwares/serviços ou desenvolvimento empresarial. Objetiva detectar oportunidades de desenvolvimento tanto para o funcionário como para a empresa. É nesse departamento que está inserida a figura do pedagogo.

Marketing e comercial – Esse departamento fica incumbido do relacionamento com o cliente e o mercado. Analisa e administra: - Pesquisas de satisfação de clientes; - Nichos de mercado; - Novas tecnologias; - Demandas do mercado; - Melhores formas de comunicação.

Desenvolvimento de sistemas - Responsável pela elaboração do processo de desenvolvimento de softwares e por: - desenvolver sistemas; - Desenvolver softwares aplicativos; - Executar estudos e avaliação de viabilidade de emprego de novas ferramentas.

Implantação e suporte - Responsável pelo atendimento/assistência técnica aos clientes efetua funções de: - Avaliação de novos aplicativos; - Implementação de sistemas; - Habilitações de clientes; - Implantação de sistemas; - Monitoramento de erros de programação; - Detecta e sugere melhorias nos sistemas/serviços.

Administrativo e financeiro - Responsável por sustentar as operações administrativas e financeiras da organização: - Contas a pagar/receber; - Gestão de pessoal; - Relacionamento com clientes; - Arquivamento de documentos e registros legais; - Contabilidade.

2.3 - O clima organizacional na CTIS Tecnologia S/A

A avaliação de pesquisa tem por propósito apresentar a opinião dos funcionários, examinando os aspectos que refletem no clima organizacional na empresa analisada, de modo lógico e visando melhorias na mesma.

Grande parte dos colaboradores (32%) possui até 25 anos de idade, 29% tem mais que 36 e até 45 anos, 23% demonstra os colaboradores na faixa etária de 26 a 35 anos, 13% representa os colaboradores com 46 e até 55 anos de idade e os colaboradores com mais de 55 anos são apenas 3%. Nota-se que a empresa possui um quadro de funcionários jovem representando um ponto positivo na CTIS Tecnologia S/A por causa da criatividade e produtividades desta faixa etária.

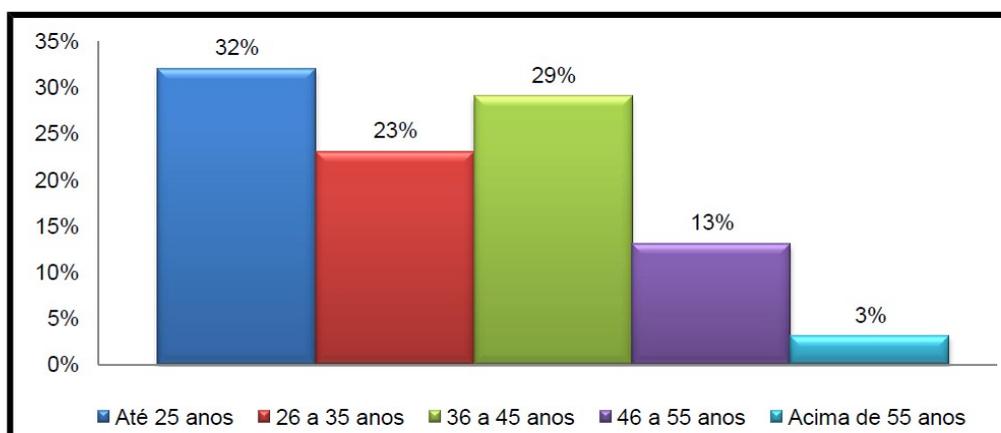


Gráfico 1 – Idade dos funcionários - 2015

Conforme o gráfico 2, dos colaboradores que desempenham suas funções na empresa CTIS Tecnologia S/A, 52% são homens e 48% mulheres. Esse quantitativo representa uma relativa harmonia pela espécie de serviços desenvolvidos na empresa, não havendo relevância a predominância por determinado gênero.

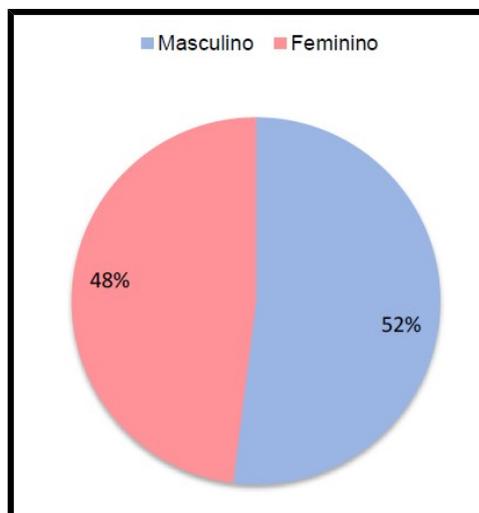


Gráfico 2- Classificação por gênero - 2015

De acordo com o próximo gráfico observa-se, que 29% concordam em referência à satisfação do ambiente de trabalho, 26% não concordam e também não discordam, 22% concordam totalmente, 13% dos funcionários discordam totalmente e 10% discordam parcialmente.

Analisando a CTIS Tecnologia S/A, o ambiente de trabalho encontra-se satisfatório, porém este resultado ainda pode ser melhorado, porque o ambiente reflete na conduta dos funcionários e bem como nos seus resultados.

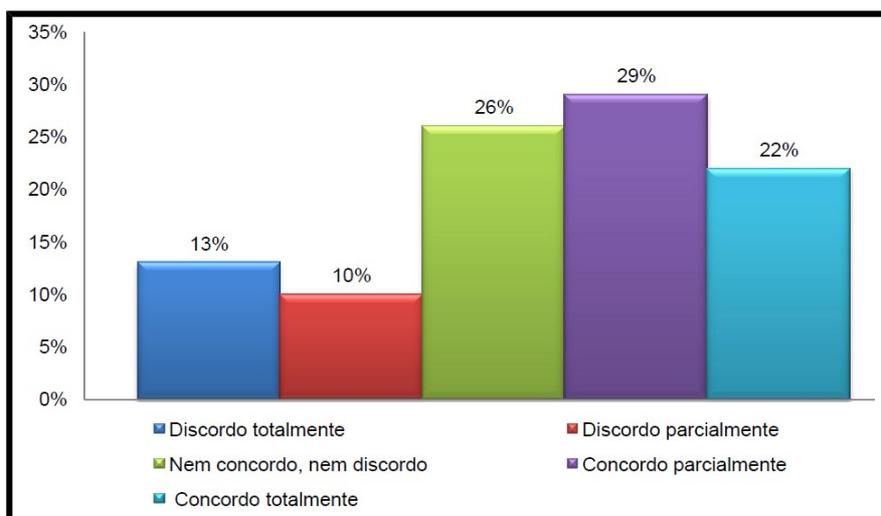


Gráfico 3 – Clima de satisfação no ambiente de trabalho - 2015

Conforme o gráfico 4, 32 % dos funcionários discordam parcialmente no que tange ambiente de trabalho ser ou não agradável, 23% garantem que gostam do ambiente físico, 16% concordam completamente, 19% permaneceram neutros, sendo 7% os que discordam totalmente e 3% não responderam a pesquisa. Confrontando com o gráfico anterior avalia-se que mesmo os funcionários respondendo que se sentem satisfeitos com o ambiente de trabalho, alguns destes consideram seu setor desagradável, iluminação inadequada e com muito ruído são alguns exemplos mencionados pelos colaboradores, desta forma, esses aspectos interferem de maneira negativa para o clima organizacional da CTIS Tecnologia S/A.

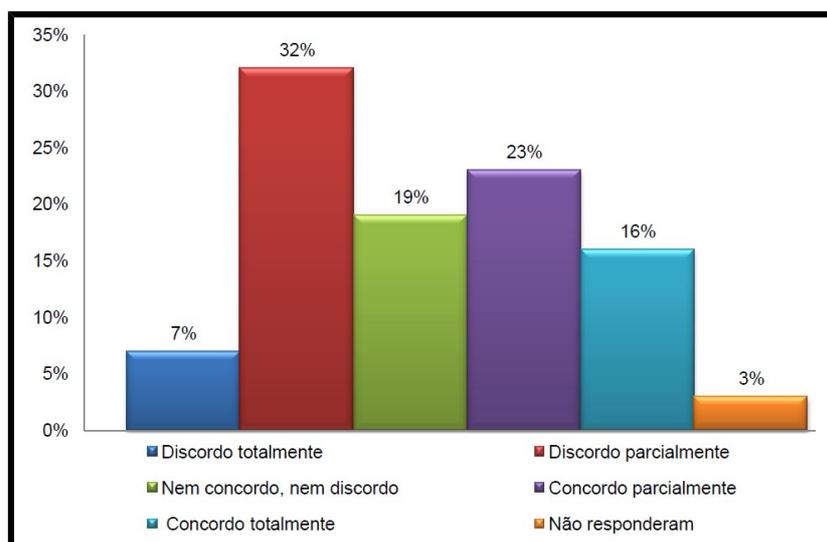


Gráfico 4- Ambiente físico agradável - 2015

Para os funcionários da empresa CTIS Tecnologia S/A, 36% concordam totalmente na presença de equipes, 33% concordaram de modo parcial, 19% foram neutros ao responder, os que discordam totalmente e os que discordam parcialmente são representados por 6% cada. Avalia-se a presença de um alto coeficiente que assegura haver integração nas relações de trabalho. Existindo cooperação na CTIS Tecnologia S/A ou no setor, as pessoas possuem orgulho de desempenhar as suas funções e incentivo, o clima se torna mais prazeroso e a produtividade aumenta existindo um maior desenvolvimento pessoal e da própria empresa.

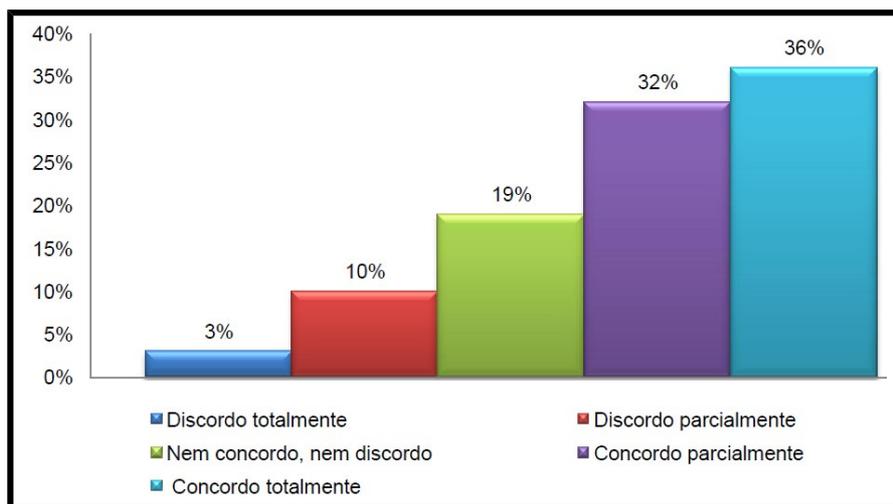


Gráfico 5- Orgulho em trabalhar na empresa - 2015

Segundo o apresentado no gráfico 6,33% sentem que seu trabalho é valorizado na CTIS Tecnologia S/A 26% ainda se encontram insatisfeitos sem o devido reconhecimento, 16% foram indiferentes, 13% sentem-se um pouco desvalorizados, sendo apenas 6% dos colaboradores completamente satisfeitos com a valorização de seu trabalho e os outros 6% não quiseram responder. Considera-se a presença de uma parcela expressiva de 26% dos colaboradores que se apresentam insatisfeitos com a valorização na CTIS Tecnologia S/A, fica ao cargo da organização reconsiderar seus conceitos, porque essa variável causa baixo desempenho, pouco comprometimentos em suas tarefas e pode elevar a improdutividade.

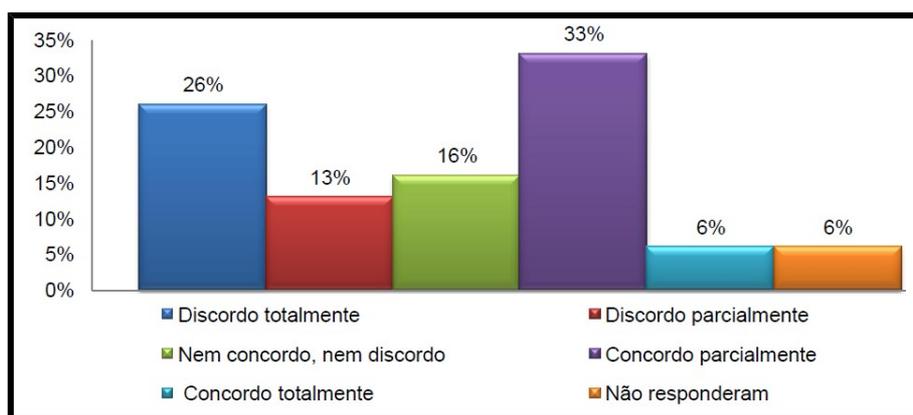


Gráfico 6- Sentimento de valorização pessoal pela empresa - 2015

Os colaboradores foram perguntados se sua competência profissional é reconhecida. As respostas estão no gráfico 7, no qual 32 % concordam parcialmente, 26% discordam de tal afirmativa, 22% ficaram indiferentes, 10% discordaram parcialmente e o restante concordaram parcialmente.

Fazendo-se uma avaliação do gráfico anterior nota-se que eles encontram-se associados, no qual o seu bem intelectual é um ponto de grande relevância, que necessita ser entendido como um item imperioso, preciso para a efetuação de qualquer procedimento ou tarefa.

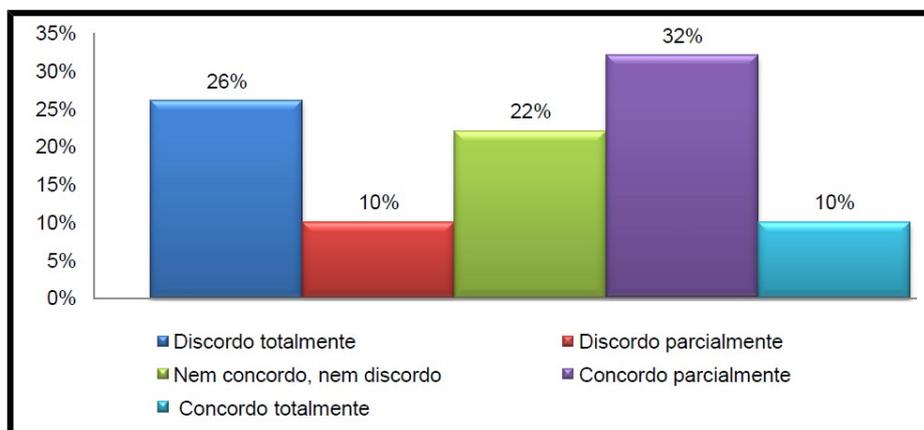


Gráfico 7- Valorização da capacidade profissional - 2015

De acordo com o gráfico 8, foi questionado aos colaboradores se há uma excelente comunicação no ambiente de trabalho, 36% mencionaram que concordam parcialmente com essa afirmativa, 19% concordam completamente, 16% representam tanto aos que discordam parcialmente, quanto aos que foram indiferentes na hora de responder, 10% discordam completamente e 3% não quiseram opinar.

Observa-se que os colaboradores possuem uma excelente comunicação, contudo podem existir melhorias, assim sendo fica na responsabilidade da CTIS Tecnologia S/A oferecer diversos meios para que os mesmos possam divulgar suas opiniões e pareceres.

De acordo com o gráfico averiguou-se também que 3% não responderam a pergunta, deduz-se deste modo que há colaboradores com problemas ou dificuldades de se comunicar, talvez por timidez ou pelo fato de se perceber desvalorizado na organização.

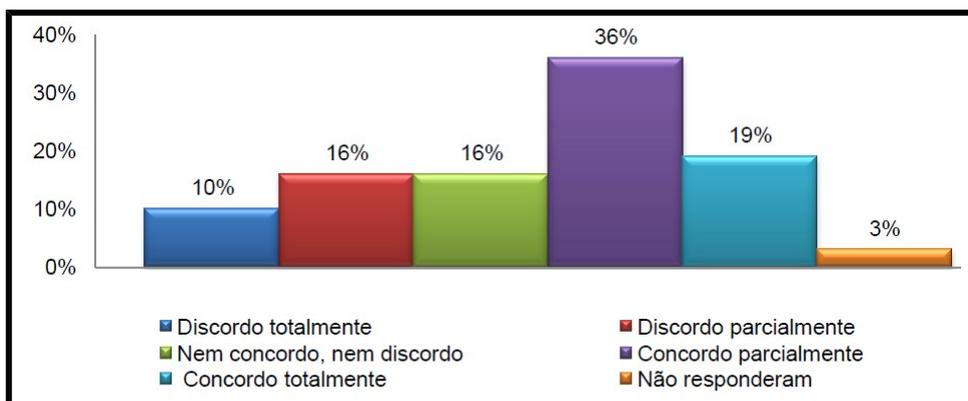


Gráfico 8- Comunicação - 2015

Foi indagado aos colaboradores se o diálogo é estimulado para solucionar as problemáticas no ambiente de trabalho. As respostas obtidos encontram-se no gráfico 9, a seguir:

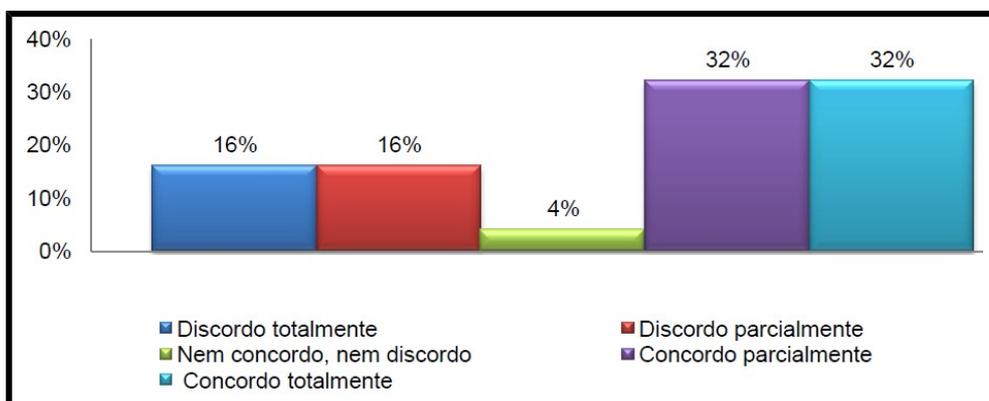


Gráfico 9- Diálogo para resolução dos conflitos - 2015

Conforme o que apresenta o gráfico 10, a maioria dos colaboradores assevera que há problemas no ambiente de trabalho (32%); dos que participaram da pesquisa 23% discordam parcialmente ou se mantiveram neutros, 12% concordam completamente e 10% concordam parcialmente.

Referente às respostas, pode-se concluir que os problemas são originados pela ausência de comunicação entre o gestor e os colaboradores ou a ausência de conhecimento em relação às normas da CTIS Tecnologia S/A.

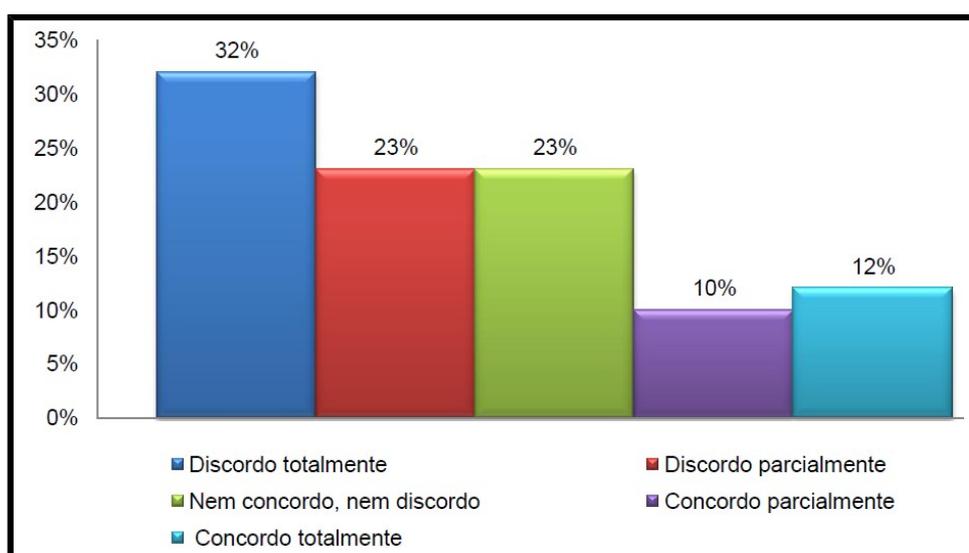


Gráfico 10- Não existência de conflito - 2015

Segundo o gráfico 11, grande parte (53%) dos colaboradores relata que não há um plano de carreira na CTIS Tecnologia S/A, 19% foram neutros, 16% discordam parcialmente, 6% concordam parcialmente e 6% completamente. Infere-se que os colaboradores estão descontentes, desta forma, este se torna um dos pontos negativos e que reflete na motivação dos funcionários, no qual a CTIS Tecnologia S/A necessita procurar formas de possibilitar a realização profissional, pois quanto maior as chances de prosperar na instituição, maior a produtividade.

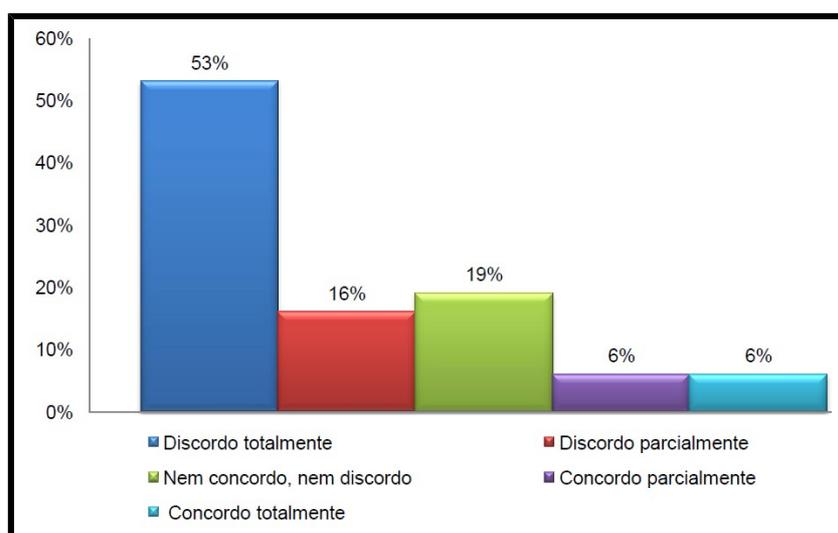


Gráfico 11- Existência de plano de carreira - 2015

Segundo o apresentado no gráfico 12, pode-se constatar que 35% dos participantes não indicaram possíveis melhorias em relação ao clima organizacional, o que obsta uma avaliação mais intensa, 33% deram como proposta que a instituição necessita incentivar mais seus colaboradores, 13% indicaram melhoramento do ambiente e ainda treinamento para os colaboradores, 10% expressaram sua opinião pedindo mais atenção para o quesito comunicação, entre as respostas foi indicado, mais colaboradores, melhores salários e qualidade de vida recebendo 6% cada variável e 3% pediram mais segurança na realização de suas funções. A motivação foi o item mais mencionado pelos colaboradores, finalizando que os mesmos percebem-se insatisfeitos com as circunstâncias na qual enfrentam.

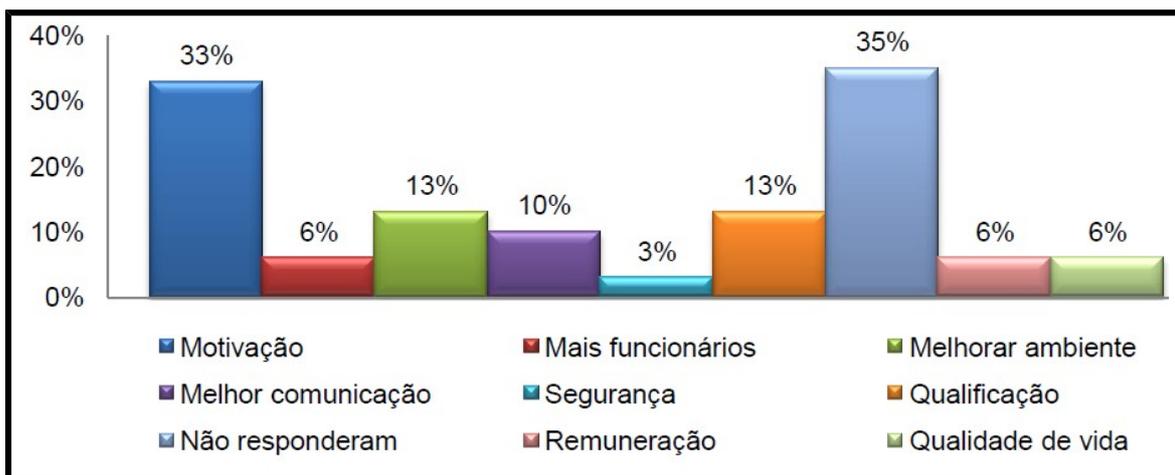


Gráfico 12- Sugestões para melhorar o Clima Organizacional - 2015

2.4 – A atuação do pedagogo na CTIS Tecnologia S/A

Em setembro de 2010, entrei na empresa CTIS Tecnologia S.A., iniciando no cargo de atendente de call center e neste cargo permaneci por 9 meses prestando atendimento receptivo para o produto AMS plano de saúde e odontológico dos funcionários da Petrobras e após um processo seletivo fui promovida para o cargo de monitora de qualidade o qual realizava monitoria das ligações dos agentes de atendimento, feito avaliação dos mesmos onde eram pontuados erros de português e conhecimento do produto(procedimentos internos).

A avaliação era encaminhada para o supervisor do agente onde o mesmo realizava o feedback tanto positivo quanto negativo. Onde através deste servia como forma de sinalizar os agentes dos pontos a melhorar e onde servia para esclarecer aos colaboradores os pontos a serem trabalhados. Eram apontados também qualidades e deficiências no atendimento prestado e os mesmos sempre eram aplicados de forma construtiva para os agentes.

Aplicava também comunicados internos, mantendo a operação sempre atualizada com regras e mudanças, apresentando melhorias, também elaborava e aplicava treinamentos internos sempre que necessário.

A CTIS Tecnologia S/A, abarcando a necessidade de expandir suas considerações, reavaliar posturas e mudar sua realidade, procura uma forma de estabelecer, conseguir e repassar conhecimentos. Na realidade, ela sempre buscou a educação e habilitação de seus colaboradores, porém, primeiramente, esta atividade dava-se por intermédio de coaching e treinamentos.

Com o desenvolvimento da organização, teve um aumento ainda no volume de contratações, implicando na necessidade de mais colaboradores e melhor organização e treinamento dos mesmos.

Naquele momento, a empresa possuía uma gerência introduzida na área de RH da empresa, que ficava responsável pelas ações educativas, e quem as administrava eram os gestores das unidades. Segundo Saraiva, Azevedo e Reis (2012) a transformação compõe uma das realidades que hoje em dia vem se fazendo presente no mundo organizacional, desta forma, a disposição que as empresas demonstram em adaptar-se ao cenário em permanente transformação compõe um elemento decisivo para o resultado esperado.

Castro e Henriques (2013) acrescentam ainda que para concretizar esse processo de mudança é muito importante a função exercida pelos pedagogos, seja na competência que necessitam destacar, na astúcia para agir nesses processos, assim como na gestão dos funcionários em todas as etapas de um processo de transformação: estabelecimento de metas e planejamento de ação, difusão e comunicação da estratégia, oposição à transformação, revisão do planejamento, feedback, etc. Neste cenário de constante mudança, o gestor de equipe necessita então ser munido de competências e habilidades ao nível dos instrumentos gestacionais como, técnicas e práticas organizacionais, e ainda neste cenário, aptidões referentes à interação, liderança, influência.

Hoje em dia, perante a necessidade de se possuir em uma empresa, colaboradores qualificados, motivados e com competência para desempenhar suas atividades, torna-se imprescindível uma avaliação motivacional e de satisfação dos colaboradores dentro da organização, averiguando-se e ponderando-se elementos, como comprometimento, qualidade de vida, absenteísmo, motivação, isto é, fatores que se mostram inteiramente coligados à gestão de pessoas e que interferem de alguma forma na produtividade e na qualidade dos serviços prestados pela empresa.

Segundo Nascimento (2010) a cultura organizacional pode refletir de maneira imediata na produtividade dos colaboradores, tanto positivamente, beneficiando o bom desempenho das suas funções, incidindo em impactos positivos para a empresa, causando satisfação de quem consome este produto/serviço, quanto negativamente no que tange à desmotivação, sem a percepção de um maior comprometimento, gerando uma má qualidade no produto/serviço que chega ao cliente final, podendo até mesmo incidir em danos para a empresa, que podem ser desde a quebra de fidelização de seus clientes até a sua total falência, se estes elementos não forem observados.

Foi identificado na CTIS Tecnologia S/A que o elemento “clima organizacional” foi visto como incentivador por 89% dos funcionários. Um fator positivo ressaltado no estudo feito na empresa se refere aos treinamentos ofertados pela organização, em que cerca de 70% dos funcionários responderam tê-lo recebidos para exercerem suas atividades; entretanto, na percepção do pedagogo ainda existe necessidade de progressos neste sentido.

Hoje, a CTIS Tecnologia S/A permite o progresso do nível educacional e profissional de seus colaboradores e permanece na sua proposta por meio de cursos administrados na própria empresa. Tem-se também um portal de intranet na empresa que disponibiliza cursos virtuais aos colaboradores.

Libâneo (2010) apresenta que a maior dificuldade das empresas atualmente é atingir e manter os bons resultados, independentemente da área escolhida. As organizações necessitam do comprometimento e da produtividade das equipes, reconhecendo que: cada esforço gerará uma consequência, recompensas devem ser ofertadas no atingimento das metas propostas e na medida em que as metas são alcançadas, existe um grande reflexo na produtividade para que o colaborador possa ser valorizado cada vez mais.

De acordo com Ribeiro (2010), as condições do ambiente de trabalho quando não são apropriadas, podem gerar vários efeitos no funcionário, bem como na produtividade da organização. No que tange aos colaboradores os efeitos podem abranger saúde, gerar absenteísmo e limitação no aprimoramento de suas competências.

Considerações Finais

Analisa-se como princípio básico de estudo, que todas as empresas, assim como seus departamentos, estão permanentemente em transformação, podendo elas próprias traçar suas estratégias para se moldarem às situações que exigiram tais mudanças, semelhantemente a um método de aprendizagem, onde a empresa está consecutivamente reanalisando seus métodos para detectar as oportunidades de aperfeiçoamento.

É essencial entender a influência que as mudanças, realizam na conduta dos colaboradores que fazem parte das equipes, para que se possa escolher qual a melhor estratégia a ser adotada, já que é simplesmente impossível que tais mudanças não

atingam os indivíduos nos seus ambientes de trabalho. E é neste momento que o pedagogo se torna uma figura imprescindível dentro da empresa.

Compreende-se que toda empresa necessita da realização dos objetivos traçados, para ter sucesso na área. Todavia, isto apenas pode ser concretizado se existir comprometimento por parte dos colaboradores, neste sentido, pode-se afirmar que uma das funções do pedagogo é realizar este direcionamento de maneira eficaz e incentivadora.

O pedagogo pode introduzir transformações necessárias, concomitantemente em que analisa as necessidades dos funcionários, desempenha suas funções visando à resolução de problemas e consegue acrescentar valores particulares a cada um da equipe, fazendo com que se percebam competentes para alcançar as metas da empresa.

Determinadas competências são vistas como essenciais para atingir o sucesso, como por exemplo, confia-se que o pedagogo possua um entendimento sistêmico, saiba realizar tarefas em equipe, possua capacidade criadora e inovadora, tenha excelente relacionamento interpessoal, tenha a capacidade de trabalhar conflitos, possua flexibilidade e, sobretudo, empenho. É fundamental que o profissional saiba distinguir e trabalhar no instante apropriado cada uma das particularidades.

Bibliografia

ALVES, Adriana. Inserção da pedagogia no universo corporativo: competências essenciais ao pedagogo empresarial. **IX Congresso Nacional de Excelência em Gestão**, 20, 21 e 22 de junho de 2013.

ANDRADE Marcos Eduardo de; CUNHA Marion Machado. Pedagogia Empresarial: o pedagogo fora da sala de aula. **Revista Eventos Pedagógicos**; v.5, n.2 (11. ed.), número regular, p. 221 - 230, jun./jul. 2014.

CABRAL, Angela Ninfa Mendes de Andrade. Política de formação do (a) pedagogo (a): uma abordagem das políticas curriculares para atuação do pedagogo em espaços não escolares. **Espaço do currículo**, v.5, n.1, pp.25-35, Junho a Dezembro de 2012.

CASTRO, Rosana Mathias Rufino Fraga de; HENRIQUES, Maria de Fátima Andrade Costa. O papel do pedagogo empresarial em uma empresa que aprende: correios. **Conhecimento em Destaque**, Serra, ES, v. 02, n. 02, jul./dez. 2013.

CLARO, José Alberto Carvalho dos Santos; TORRES, Mariana de Oliveira Fernandes. Pedagogia empresarial: a atuação dos profissionais da educação na gestão de pessoas. **Revista Contrapontos - Eletrônica**, vol. 12, n. 2, p. 207-216, mai-ago, 2012.

LIBÂNEO, J.C. **Pedagogia e pedagogos, para quê?** -12. ed. – São Paulo, Cortez, 2010.

MEIRELES, Tatiane de Fátima Wanzeler. O desafio do pedagogo nos espaços de educação não formal. **Revista Múltiplas Leituras**, vol. 4, n.2, p. 131-133, 2011.

MENEZES, Monalisa Ribeiro de; JESUS, José Sérgio de. Uma análise qualitativa e comparativa da atuação do pedagogo em organizações não-escolares. **Revista Projeção e Docência**, vol. 3, nº 2, 2012.

NASCIMENTO, Aretha Soares et al. A atuação do pedagogo em espaços não escolares: desafios e possibilidades. **Pedagogia em Ação**, v. 2, n. 1, p. 1-103, fev./jun. 2010.

PIRES, Mirele dos Santos; MOURA, Graziella Ribeiro Soares. Pedagogia empresarial: uma perspectiva educacional. **Revista de Humanidades, Tecnologia e Cultura**; vol.03, n.01, dezembro, p: 389-407, 2013.

PRADO, André Alves; SILVA, Elaine Machado da; CARDOSO, Mônica Aparecida Batista da Silva. A Atuação do Pedagogo na Empresa: A Aplicação Eficiente e Eficaz da Pedagogia Empresarial. **ECCOM**, v. 4, n. 7, jan./jun. 2013.

RIBEIRO, Amélia Escotto do Amaral. **Pedagogia Empresarial: atuação do pedagogo na empresa**. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2010.

SANTOS, Vanessa Silva; SANTOS, Valdeci Luiz Fontoura dos. A atuação do pedagogo na educação não-formal: quais possibilidades de intervenção profissional? **Interfaces da Educ.**; Paranaíba, v. 2, n. 5, p.99-109, 2011.

SARAIVA, Ana Cláudia Lopes Chequer; AZEVEDO, Denílson Santos de; REIS, Cíntia Lopes. O pedagogo e seus espaços de atuação nas representações sociais de egressos do curso de pedagogia. **XVI ENDIPE - Encontro Nacional de Didática e Práticas de Ensino**, UNICAMP, Campinas, 2012.

SILVA, Ana Lucia Ferreira da; PERRUDE, Marleide Rodrigues. Atuação do pedagogo em espaços não-formais: algumas reflexões. **Revista eletrônica pro-docência/UUEL**. Edição Nº. 4, vol. 1, jul-dez. 2013.

SILVA, José Ultemar da; GARCIA, Neusa Abbud Prado. A pedagogia empresarial: uma nova compreensão entre instituições de ensino superior e as organizações do século XXI. **Rev. Inovação Tecnológica**, São Paulo, v. 1, n.2, p. 22-33, jul./dez. 2011.

