

1 O PROBLEMA

Este capítulo tem o objetivo de apresentar as características do problema em estudo: a viabilização do desenvolvimento de competências individuais comportamentais utilizando a educação a distância em universidades corporativas. Para tanto, será apresentada uma reflexão inicial acerca dos desafios ligados à capacitação de profissionais nas empresas e das questões contemporâneas que levam à utilização freqüente de cursos on-line. Em seguida, serão apresentados os objetivos, a delimitação e a relevância desta pesquisa.

1.1.

Introdução

Há algum tempo ouve-se falar que o mundo vive a era do conhecimento. Lastres e Albagli (1999) destacam que essa afirmação deve-se, principalmente, aos grandes avanços institucionais e tecnológicos experimentados pela sociedade na última década. Para essas autoras, tais avanços na perspectiva das organizações podem significar uma ruptura severa ou uma forte diferenciação estratégica. Lastres e Albagli (1999) percebem ainda que os meios de produção e o modelo de valorização do capital vêm sendo severamente influenciados pela intensidade com a qual informação e conhecimento influem nestes processos. A esse respeito, Bastos *et al* (2002) destacam que a capacidade de reter, gerar e disseminar conhecimento é o aspecto que habilita a organização a atuar no mercado globalizado, permitindo à empresa aprimorar seu processo de tomada de decisões e a direcionando quanto às mudanças ocorridas em âmbito tecnológico.

Belloni (2006) alerta para a aceleração social e econômica, oriunda dos anos 90, que reforçam a defasagem entre os ensinamentos oferecidos pelas instituições educacionais e as demandas sociais, principalmente ligadas aos trabalhadores adultos. A ênfase dada à necessidade de formação de múltiplas

competências sinaliza a importância de se preocupar com o processo formativo que dará suporte às atividades laborais do trabalhador do século XXI. Belloni (2006) preocupa-se com o cenário que se desenha na medida em que se percebe

(...) de um lado, uma reformulação radical dos currículos e métodos de educação, no sentido da multidisciplinaridade e da aquisição de habilidades de aprendizagem mais do que conhecimentos pontuais de rápida obsolescência; de outro, a oferta de formação continuada muito ligada aos ambientes de trabalho, numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida. (p. 18)

A participação do conhecimento nos processos produtivos está diretamente relacionada à questão dos processos de aprendizagem. Isto decorre da necessidade de garantia de que os tais conhecimentos, necessários a realização das várias atividades, precisam ser adquiridos de forma efetiva.

Neste cenário, a importância de qualificar cada vez mais e melhor a força de trabalho tem preocupado gestores de grandes organizações. Esta preocupação decorre da necessidade de se ter profissionais capazes de suportar o crescimento das empresas em mercados competitivos e cada vez mais exigentes. Belloni (2006) prevê uma sólida mudança na clientela potencial da educação, já que a perspectiva é de um aumento no número de pessoas e de uma diversificação em termos de demandas.

Várias instâncias da sociedade demonstram esta preocupação. A criação da Frente Parlamentar pelo Ensino Profissional e Educação a Distância, iniciada em 17/11/2007¹ é um exemplo. Nesta frente, deputados e senadores propõem a criação de uma rede educacional a distância com o objetivo de capacitar profissionais qualificando-os para o mercado de trabalho.

As universidades corporativas (UCs) surgem neste contexto com o objetivo de atender a demanda de qualificação. Tavares Filho e Bernardes (2006) esclarecem que a primeira universidade corporativa surgiu em 1956, nos EUA e hoje este país já possui mais de 2000 instituições em modelos similares que tendem a superar nos próximos anos o número de universidades convencionais. Empresas como General Electric, Mc Donald's, Microsoft, Oracle, General Motors, dentre outras investem juntas mais de US\$ 60 bilhões por ano em programas de formação nos Estados Unidos da América.

¹ Informação consultada em http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=189 em 15/12/2007.

No Brasil, o número de UCs na década de 90 não superava três – Escola Amil, do Grupo Amil; Universidade de Serviços, da Accor Brasil; Universidade Brahma, da Indústria de bebidas Brahma. Foram criadas em 1987, 1992 e 1995 respectivamente (MARQUES, 2002). Atualmente, o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior² registra mais de 100 instituições que investem em educação profissional e são lideradas por grandes empresas.

Quadro 1: Evolução das Universidades Corporativas no Brasil

Evolução das Universidades Corporativas no Brasil	
1987	É criada a primeira UC, Escola Amil.
1992	Criada a Academia Accor.
1995	Surge a Universidade da Brahma.
1997	O Mc Donald's cria a Universidade do Hambúrguer.
1998	Surge a Universidade Martins do Varejo; também aparecem a Universidade Algar, a Alcatel University e o Siemens Management Learning.
1999	Neste ano são lançadas a Boston School, do Bank Boston, e a Universidade Datasul.
2000	Ano que marca a popularização do conceito de UC.
2001	Visa Training vira a Universidade Visa.
2003	Universidade Embratel ganha formato atual.
2004	Brasil chega a 100 UCs; surge a Abec, e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior realiza a 1.ª Oficina de Educação Corporativa, para discutir a importância econômica dessa temática.
2006	Expansão da Educação Corporativa; amadurecimento das UCs

FONTE: Eboli (1999).

As universidades corporativas, entretanto, não conseguiram trazer todas as respostas quanto a um modelo adequado, que garanta a capacitação profissional de forma sólida e consistente. Dois motivos que se destacam são o alto custo para cursos presenciais e a dificuldade logística em reunir colaboradores comumente tão dispersos (JOIA e COSTA, 2006). Se por um lado, há um alto custo para levar estes treinamentos para diversas localidades, por outro, as informações, quando chegam, frequentemente já são obsoletas, tornando a formação do empregado inacabada.

Buscando uma solução para estes problemas, várias UCs decidiram investir em cursos profissionais a distância, muitos deles sem mediação profissional. Ou seja, a responsabilidade pela aprendizagem passa a ser exclusivamente do aluno na medida em que ele define seu tempo de estudo bem como se responsabiliza por sua avaliação (considerando os vários cursos que avaliam via web ou simplesmente não avaliam). A utilização de cursos a

² Informação consultada em <http://www.educor.desenvolvimento.gov.br/> em 24/11/2007.

distância nas empresas parece ser reflexo de sua aceitação nas universidades. Nos últimos quatro anos, por exemplo, a utilização de cursos a distância em universidades brasileiras cresceu mais de 500%³. Inicialmente, percebia-se que estes cursos focavam-se na transmissão de informações que subsidiassem o exercício profissional dos empregados. Esta realidade vem se reconfigurando e já é possível encontrar diversas instituições que utilizam cursos em modalidade on-line visando o desenvolvimento de competências individuais comportamentais.

Quadro 2: Cursos on-line de desenvolvimento de Competências Individuais comportamentais

Empresa	Nome do Curso	Competências a Desenvolver
Algar	Estabelecendo Objetivos	Conscientizar a equipe para a importância da definição de objetivos no planejamento das atividades.
ENAP	Mobilizando a equipe	Ser capaz de integrar os membros da equipe para um objetivo comum propondo um contrato de equipe aos colaboradores.
Vale	Desafio Acidente Zero	Ter a percepção de momentos de risco atuando de forma segura e auxiliando na redução da possibilidade de acidentes.
Fundação Roberto Marinho	Amigos da Escola	Desenvolver habilidades de gestão da equipe de professores para incentivo à busca da educação continuada.

FONTE: Elaborado pelo autor com consulta às Universidades Corporativas ou áreas de Educação Corporativa das Empresas em Janeiro de 2008.

Competências individuais comportamentais dizem respeito à capacidade de interação e adequação do indivíduo com o meio. Baggio et. Al. (2007) destacam como tópicos ligados a competências individuais comportamentais: liderança, facilidade de comunicação, gerenciamento de trabalho em equipe, iniciativa, motivação, gerenciamento de conflitos, negociação, dentre outros.

É fato que o desenvolvimento de competências individuais comportamentais utilizando a metodologia do ensino a distância é muito recente e as pesquisas são incipientes. Este cenário leva-nos ao seguinte questionamento: Quais os principais pontos a serem considerados para que a utilização da educação a distância por meio de cursos on-line oferecidos por universidades corporativas viabilize o desenvolvimento de competências individuais comportamentais?

³ Informação obtida em <http://educacao.uol.com.br/ultnot/2007/12/19/ult105u6101.jhtm>, em 08/01/2008.

1.2.

Objetivos

O presente estudo tem por objetivo identificar até que ponto a utilização de cursos on-line oferecidos por universidades corporativas viabiliza o desenvolvimento de competências individuais comportamentais.

Para que o objetivo final fosse alcançado, foi necessário levantar e analisar várias informações que levaram ao alcance dos seguintes objetivos intermediários:

- Identificação, na literatura disponível, do que diferencia as competências individuais comportamentais das demais competências.
- Identificação, na literatura disponível, das teorias que embasam a utilização de cursos on-line sem mediação.
- Levantamento, junto aos gestores, de uma Universidade Corporativa, das competências que se desejam desenvolver, bem como as razões que os levam a optar pela metodologia a distância nos cursos.
- Levantamento, junto a empregados que realizaram cursos on-line, da percepção de desenvolvimento das competências as quais o curso se propôs a desenvolver.
- Levantamento, junto aos consultores que propõem a utilização de curso on-line na modalidade auto-estudo para o desenvolvimento de competências individuais comportamentais, das razões que os levam a tomar tal decisão.

1.3.

Delimitação do Estudo

Este estudo não considerou alguns aspectos importantes, por não se enquadrarem no escopo do trabalho, o que poderia fazer com que se tornasse excessivamente abrangente, inviabilizando sua realização. Certamente alguns destes temas servirão de base para futuras pesquisas que complementarão esta.

Esta pesquisa buscou exclusivamente analisar a eficiência dos cursos propostos para o desenvolvimento de competências individuais

comportamentais. Não se pretendeu discutir a questão das competências, restringindo-se à identificação destas como subsídio à pesquisa. Tampouco houve a intenção de se discutir as concepções filosóficas ou metodológicas, nem a didática ou as discussões pedagógicas da educação a distância.

É relevante ressaltar que não foram aprofundadas a diferença entre públicos dos cursos estudados, a cultura organizacional da empresa que oferece os cursos e o modelo de gestão da universidade corporativa, aspectos que poderiam explicar um pouco melhor a questão da decisão pela utilização da educação a distância como estratégia para o desenvolvimento de competências na empresa pesquisada.

1.4.

Relevância do Estudo

As constantes mudanças aliadas à necessidade de diferenciação que todas as empresas estão submetidas atualmente obrigaram as organizações a investirem fortemente na capacitação de seus empregados. Tal circunstância favoreceu, entre outras iniciativas, o surgimento de universidades corporativas.

Neste mesmo sentido, a necessidade de agilizar este processo de formação, bem como reduzir custos ligados a treinamento e dificuldades logísticas (principalmente de locomoção) fizeram com que estas universidades optassem por utilizar cursos on-line, na modalidade a distância (EAD).

A dinamicidade do contexto corporativo, todavia, não permite que gestores e empregados reflitam acerca da eficiência destes cursos no desenvolvimento das competências as quais se propõem a trabalhar. Dessa forma, acredita-se que esse estudo contribuirá para as organizações contemporâneas e, mais especificamente, para universidades corporativas, departamentos de RH (recursos humanos) e gestores de pessoas em geral no sentido de propor uma reflexão sobre a decisão de utilizar cursos on-line quando da necessidade de se trabalhar competências individuais comportamentais. Na esfera acadêmica, também contribuirá com uma análise sobre a estratégia da utilização da educação a distância para a formação profissional e o desenvolvimento de competências individuais comportamentais.