



**Universidade Federal do Pampa**  
**Campus Santana do Livramento**  
**Graduação em Administração**  
**Trabalho de Curso**

## **EDUCAÇÃO CORPORATIVA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO NA EMPRESA SODEXO PORTO ALEGRE**

**Amanda Nepomuceno Guedes<sup>1</sup>**

**Luiz Edgar Araújo Lima<sup>2</sup>**

**Resumo:** A presente pesquisa teve como objetivo geral compreender como se dá e qual o impacto da educação corporativa nos colaboradores da empresa Sodexo Porto Alegre, uma empresa de gênero alimentício e prestação de serviços. De modo específico buscou-se identificar quais os recursos tecnológicos aplicados na educação corporativa, investigou-se quais as metodologias preponderantes no treinamento, desenvolvimento e praticas andragógicas e verificar a satisfação dos funcionários da empresa. Em relação a metodologia, realizou-se uma pesquisa descritiva, de abordagem qualitativa e quantitativa, os instrumentos utilizado na coleta de dados foram, uma entrevista estruturada e um questionário. Na abordagem qualitativa, os resultados apontam a organização dispõe de diversos métodos para auxiliar seus funcionários no aprendizado, tais como, plataformas *online* e *webnar*, *e-learning*, *blended learningm*, *face to face*, *on the job*. A abordagem 70:20:10 baseada na andragogia, onde 70% é o aprendizado ligado ao trabalho, 20% através do contato com outras pessoas e 10% na sala de aula ou á distância. Acerca da satisfação dos funcionários, confirmou-se o contentamento com a educação corporativa, o ambiente de trabalho e chefia, apontando insatisfação somente no quesito satisfação com salário e promoções. Contudo fica clara a ideia de que a educação corporativa apresenta um novo caminho para as empresas que buscam se diferenciar das demais, através do desenvolvimento de seus funcionários.

**Palavras-chave:** Educação Corporativa, Andragogia, Recursos Tecnológicos, Colaboradores, Organização

## **CORPORATIVE EDUCATION AS A COMPETITIVE ADVANTAGE IN THE COMPANY SODEXO FROM PORTO ALEGRE**

---

<sup>1</sup> Discente do Curso de Administração da Universidade Federal do Pampa (UNIPAMPA). E-mail: [amandanguedes@hotmail.com](mailto:amandanguedes@hotmail.com)

<sup>2</sup> Orientador e Docente da Universidade Federal do Pampa. E-mail: [proflimaunipampa@gmail.com](mailto:proflimaunipampa@gmail.com)

**Abstract:** This present research has as mainly goal to understand how is created and what impact the corporate education does in the life of the employees of Sodexo-Porto Alegre, a food production company and service provider. In a more specific way, the research was to identify the technological resources applied in the corporate education, the prevailing methodologies in training were investigated, development and andragogy practices and to verify the satisfaction of the company's employees. Regarding the methodology, a descriptive research was made with qualitative and quantitative approach. The instrument used in the data collection was a structured interview and a quiz. The results pointed that in the current scenario the use of technological resources is absolutely essential to maintain a up-to-date knowledge. The results also shows the use of online and webinar platforms as well as several learning methodologies such as e-learning, blended learning , On the job, face to face, the 70:20:10 based on andragogy method. it was confirmed the employees satisfaction with the programs used for the corporative education and the company as a whole, showing that corporate education offers a different and interesting path to the company, helping them to improve their relationship with their target audience.

**Keywords:** Corporate Education, Andragoy, Technological Resources, Collaborators, Organization

## **EDUCACIÓN CORPORATIVA COMO DIFERENCIAL COMPETITIVO EN LA EMPRESA SODEXO PORTO ALEGRE**

**Resumen:** A presente investigación tuvo como objetivo general como se da el impacto de la educación corporativa en los colaboradores de la empresa Sodexo- Porto Alegre, una empresa de género alimentario y prestación de servicios. De modo que se busquen los recursos tecnológicos aplicados en el estudio de la empresa. En relación con la metodología, la realización de una investigación descriptiva, la metodología cuantitativa y la cuantitativa, o el instrumento utilizado en la coleta de datos para una entrevista estructurada y un cuestionario. Los resultados apontam que, no hay escenario actual de uso de los recursos tecnológicos es indispensable para que el conocimiento personalizado, este estudio ha sido identificado en la aplicación de plataformas online y web, como también las metodologías de aprendizaje, tales como o e-learning, blended learning , En el trabajo, cara a cara, o método 70:20:10 basado en andragogia, confirmó-se una satisfacción de los empleados con los programas de educación corporativa y con una organización como un todo, constatando que la educación corporativa ofrece un caminho diferente para una organización, ayudando a mejorar la relación con todo su publico.

**Palabras-clave:** Educacion Corporativa, Andragogia, Recursos Tecnologicos, Colaboradores, Organización

### **1. INTRODUÇÃO**

Devido aos avanços tecnológicos decorrentes da globalização o mercado encontra-se cada vez mais volátil, o que tem provocado mudanças significativas no mundo corporativo, gerando assim uma constante adaptação das organizações e, especialmente, a capacitação contínua de executivos e colaboradores. A partir deste cenário, algumas empresas brasileiras passaram a investir em um novo conceito de treinamento e desenvolvimento, que não é somente focado em treinar o funcionário, mas também investir em estruturas e metodologias

específicas de educação, sendo este um processo que exige a participação e envolvimento de todos os funcionários da organização, a essas atividades deu-se o nome de Educação Corporativa.

Educar corporativamente é ampliar os conhecimentos desenvolvendo pessoas, focando nas necessidades do cliente interno e externo, buscando o desenvolvimento sustentado de novas ações e, por meio do exercício da responsabilidade social formar cidadãos éticos, agregando valores a si próprios, as suas famílias, as suas empresas, além de cooperar para o aumento do engajamento dos colaboradores e da retenção de talentos (COSTA, 2001).

O programa de educação corporativa tem gerado resultados positivos em diversos segmentos, acarretando um maior investimento das empresas na qualificação de seus colaboradores, influenciando assim, a relevância de identificar o impacto da Educação Corporativa na produtividade das organizações que a utilizam.

A educação não está presente somente em espaços escolares, mas também dentro de inúmeras grandes empresas, onde o conhecimento torna-se essencial para o alcance de seus propósitos definidos. Tendo em vista a complexidade da sociedade atual, os processos educacionais tendem a se tornar também cada vez mais complexos, este fato acaba exigindo a necessidade de uma aprendizagem contínua, sem um período pré-determinado ou limitado. (CASTRO, VALENTE, HUDIK, 2011).

Diante desta conjuntura percebe-se a necessidade de uma formação profissional além do ensino regular, onde os colaboradores sejam apropriadamente preparados para enfrentar os desafios da esfera empresarial. Frente a este contexto, a pergunta de pesquisa deste estudo é: **Como se dá e qual o impacto da educação corporativa na empresa Sodexo Porto Alegre?**

Este estudo tem como objetivo geral compreender como se dá e qual o impacto da educação corporativa nos colaboradores da empresa Sodexo Porto Alegre.

De forma a atingir os objetivos propostos estabeleceram-se os seguintes objetivos específicos: a) Identificar quais são os recursos tecnológicos aplicados a Educação Corporativa dos colaboradores; b) Investigar quais as metodologias preponderantes no treinamento, desenvolvimento e praticas andragógicas; c) Verificar a satisfação dos colaboradores da empresa Sodexo Porto Alegre.

A presente pesquisa justifica-se pela necessidade da reflexão acerca dos benefícios proporcionados pela educação corporativa nas organizações, atentando para a utilidade da educação no ambiente empresarial, pois esta, além de capacitar os colaboradores, influencia diretamente na competitividade e produtividade de determinada organização.

Com a realização desta pesquisa, foi possível verificar as principais contribuições proporcionadas pela educação corporativa dentro da organização alvo deste estudo, a Sodexo Porto Alegre, servindo como modelo para outras organizações que desejam trazer este tipo de educação para seu ambiente empresarial.

Neste sentido, para o desenvolvimento da pesquisa, estruturou-se o trabalho em 6 (seis) partes, a primeira corresponde a introdução que apresenta uma visão geral sobre o tema proposto pelo estudo, incluindo o problema de pesquisa, objetivo geral, objetivos específicos e a justificativa para realizar o trabalho. A segunda parte é composta pelo referencial teórico, que apresenta os pilares que deram a base sobre o assunto tratado no trabalho, os conceitos e definições, organizado em 4 (quatro) tópicos: Educação Corporativa x Treinamento e Desenvolvimento, Princípios Andragógicos, Recursos Tecnológicos e Satisfação no Trabalho. A terceira parte apresenta o método de pesquisa utilizado. A quarta parte traz os resultados. A quinta traz as considerações finais e, por ultimo, a sexta parte com as referências, os anexos e apêndices.

## 2.1 TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO X EDUCAÇÃO CORPORATIVA

O conceito de educação corporativa surgiu na metade do século XX, consolidou-se nas décadas de 1980 e 1990, e no começo do século XXI como uma atividade de intenso crescimento no que se refere à formação, treinamento e desenvolvimento das pessoas, a partir de novas iniciativas empresariais. Segundo Costa (2001, p. 12) “A educação corporativa surgiu da necessidade de aumentar a competitividade das empresas em resultados mensuráveis, através do desenvolvimento do capital humano”.

Devido às rápidas mudanças que ocorrem no ambiente empresarial algumas organizações perceberam que investir grandes quantias em tecnologias, sem investir na qualificação das pessoas, seria perda de tempo e dinheiro, portanto, neste contexto é inserida a educação corporativa, onde, por meio do trabalho em equipe entre funcionário e empresa ambos têm a oportunidade de crescer e prosperar (SCARAMUZZA e BOTELHO, 2012).

Na sociedade atual, as organizações devem manter-se continuamente atualizadas para permanecer no mercado, e para isso ocorrer, um dos elementos chave é capacitação de seus funcionários, ou seja, a qualidade que o funcionário possui para exercer suas funções, neste momento um bom treinamento torna-se essencial, uma vez que, aumenta o conhecimento, melhora a habilidade, muda as atitudes negativas e promove um bom relacionamento com clientes internos e externos (CHIAVENATO, 2004).

Corroborando com a ideia de Chiavenato, Eboli (2004), cita que a realidade mudou, demandando que todas as pessoas, independentes de seu nível hierárquico, tenham desenvolvimento e capacidade de criar trabalhos e conhecimento organizacional, contribuindo para o sucesso dos negócios.

No entanto, a organização que adota a educação corporativa deve ter em mente que um dos seus objetivos principais será o de proporcionar uma aprendizagem contínua aos seus funcionários, provendo de estruturas específicas para atualização das qualificações e do conhecimento de seus colaboradores, não se trata somente de salas de aulas e um professor, mas sim de estruturas de processos que permitam a criação de uma cultura de aprendizagem contínua, fazendo uso de novas tecnologias para auxiliar na melhora da capacitação dos funcionários, e, como resultado agregando mais valor para a organização (ROMERO, 2008).

A educação corporativa consiste em um programa de aprendizagem com foco voltado para o colaborador, para que desenvolvam competências técnicas e comportamentais, e que estas estejam ligadas as metas e objetivos da organização (EBOLI, 2004).

Meister (1999) cita que, a educação corporativa também pode ser definida como um guarda chuva estratégico que visa desenvolver e educar funcionários, clientes e fornecedores, a fim de cumprir as estratégias da organização.

Contudo Costa (2009) afirma que as empresas precisam cada vez mais de colaboradores competentes para sobreviver e assegurar-se no mercado altamente competitivo em que atuam. Segundo pesquisa realizada pela Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de São Paulo, Há comprovação, de que os líderes das organizações conscientizaram-se da importância da educação corporativa para alavancar a competitividade nas organizações (FEA-USP, 2009).

Sabendo dos resultados positivos provenientes da educação corporativa, a quantidade de empresas que passaram a substituir o seu antigo treinamento e desenvolvimento pelo novo modelo passou a ser maior, pois, este envolve todos os níveis hierárquicos da organização, o treinamento passou a auxiliar as organizações a tornarem-se mais produtivas, contribuindo para o alcance das metas traçadas pela organização e aumento da competitividade (EBOLI, 2009).

No entanto, este novo modelo tem características diferentes do modelo tradicional de treinamento e desenvolvimento, que tinha como objetivo treinamentos pontuais em que na

maioria das ocasiões se mostrava sem foco, com excesso de teoria e conceitos que não demonstravam utilidade, por este motivo não era possível perceber a ligação da prática com a teoria, bem como as práticas não eram ligadas as estratégias da organização, em função de todas estas falhas o processo passou por modificações (MUNDIM E RICARDO, 2004).

As mudanças que marcaram a transição do antigo treinamento e desenvolvimento para o atual, ganharam foco e força estratégica, destacando-se como um dos pilares para uma gestão empresarial de sucesso, a educação corporativa veio para complementar e preencher lacunas deixadas de lado pelo antigo T&D (EBOLI, 2004).

Observa-se que o T&D ainda é o termo utilizado, assim como as suas ações realizadas em várias organizações brasileiras. A seguir serão fundamentadas algumas diferenças entre essas práticas para um melhor entendimento e valorização da mesma.

Os conceitos de treinamento, desenvolvimento e educação corporativa possuem diferentes características, que podem ser verificadas no quadro 1:

Quadro 1- Características de T&D e Educação Corporativa

Treinamento e Desenvolvimento		Educação Corporativa	
Desenvolver habilidades para o mundo do trabalho	Objetivo	Desenvolver competências para o sucesso dos negócios	
Aprendizado individual	Foco	Aprendizado Organizacional	
Passivo	Comportamento	Ativo	
Sala de aula	Ambiente	Sala de aula e ambiente virtual	
Ensino via instrutor	Metodologia	Várias metodologias	
Executivos	Público	Colaboradores, executivos, clientes, técnicos e fornecedores	
Aumento das qualificações do profissional	Resultados	Melhoria das habilidades e aumento das habilidades no trabalho	

Fonte: Adaptado de Meister (1999).

Percebe-se que com a inserção da educação corporativa, os programas de treinamentos passaram a proativos, estratégicos, com ênfase no aprendizado contínuo e organizacional, resultando no aumento das habilidades e do desempenho no trabalho. Devido à obsolescência do conhecimento, as organizações tem a necessidade de estarem sempre buscando novos métodos para manterem-se competitivas (VERGARA e RAMOS, 2002).

Lembrando que a capacitação dos profissionais dentro da educação corporativa deve estar ligada diretamente a preencher as necessidades da organização e alinhada as suas estratégias traçadas (MEISTER, 1999).

Inúmeras organizações líderes de mercado possuem programas de educação corporativa, por exemplo, empresas como: <sup>3</sup>Boticário, Embraer, Caixa Econômica, Bradesco, Petrobrás, Volkswagen e Sadia. Percebe-se então que estas vêm obtendo significativos resultados com o aprimoramento das habilidades de seus colaboradores, o Banco do Brasil serve como exemplo principal, possui o programa de universidade corporativa com mais de 45 anos de experiência, dispõe de treinamentos nas modalidades presenciais e a distância, em diversas mídias, o programa já capacitou mais de oito mil funcionários com MBAs avançando, e, também possui parcerias com instituições de ensino no Brasil e Exterior (UNIBB, 2016).

<sup>3</sup> Informações retiradas do site oficial de cada empresa

A educação corporativa é utilizada principalmente pela necessidade de sustentar uma vantagem competitiva, voltada para o aprendizado permanente e o desempenho excepcional. É um meio de impulsionar novas oportunidades, entrar em novos mercados, além de criar elos com todo seu público, sejam eles clientes, fornecedores ou colaboradores, para assim desenvolver esta conexão, influenciando a melhoria e prosperação da organização (MEISTER, 1999).

Neste sentido há de se pensar na educação do aluno adulto e como ela ocorre dentro das organizações, quais os métodos empregados para que este adulto aprenda, assim surge a Andragogia, que em conjunto com a educação corporativa auxilia as organizações nesta questão, mostrando a importância de adotar estas práticas no ambiente corporativo, para futuramente obterem mais destaque frente às empresas concorrentes.

## 2.2 PRINCÍPIOS ANDRAGÓGICOS DE AUXÍLIO À EDUCAÇÃO CORPORATIVA

O termo Andragógia é de origem grega, tem como significado andros- adulto e gogos-educar. Knowles (1970) define andragogia como a ciência que estuda a educação para adultos, com o objetivo de orientá-lo a aprender, utiliza os melhores métodos, focada naquilo que é necessário para a existência do aluno adulto na sociedade, pois diferente da criança e do adolescente, o adulto é motivado a aprender de acordo com suas situações vividas.

A atenção que deve ser dada para a educação do aluno adulto, se dá, pois, estes precisam de diferentes abordagens para sua aprendizagem, os adultos são motivados a aprender de acordo com o que vivenciam, precisam saber das necessidades, benefícios e vantagens que o aprendizado trará, esta orientação é baseada na sua história de vida, a experiência que este carrega é uma riqueza para sua aprendizagem (KNOWLES, 2009).

Os princípios andragógicos se bem alocados produzem resultados de qualidade, principalmente se o professor conseguir direcionar uma atenção personalizada ao aluno. Vale ressaltar a importância do EAD, em um momento onde a falta de locomoção, custos altos e tempo curto, dificultam o retorno do adulto os estudos, o EAD acabou tornando-se um importante aliado para a população adulta, trazendo a oportunidade de retomar aos estudos.

O modelo andragógico baseia-se nos seguintes princípios de Knowles (1970) descritos a seguir no quadro 2:

Quadro 2- Princípios do Modelo Andragógico

Necessidade de saber	Os adultos são motivados a aprender quando possuem necessidades e interesses que a aprendizagem irá proporcionar.
Autoconhecimento do aprendiz	À medida que o indivíduo amadurece, ele torna-se responsável por suas decisões, deste modo desejam ser vistos e tratados como capazes de se autodirigir.
A experiência	O adulto acumula muitas experiências ao longo de sua vida, por este motivo, a ênfase da educação deve conter técnicas que partem da experiência de vida dos aprendizes.
Orientação para aprendizagem	O adulto fica disposto a aprender quando o momento exigir algum tipo de aprendizado relacionado às situações reais.
Motivação	Fatores como promoções, cargos, aumento de salários, despertam o interesse do aluno, no entanto, os fatores

	motivacionais influenciam ainda mais o adulto, como obter satisfação no trabalho, reconhecimento dos colegas e uma boa qualidade de vida.
--	---

Fonte: elaborada pela autora com base em Knowles (1970).

Os princípios da andragogia vistos no Quadro 2, se fixaram como a direção para a criação da educação corporativa dentro das empresas, o objetivo é desenvolver qualificação e treinamentos voltados para o cliente interno. Essas práticas se combinadas com a educação corporativa, podem contribuir na capacitação de equipes, isto acontece, pois, esta indica um diferente caminho educacional para qualificar adultos, fazendo uso de recursos tecnológicos que auxiliam a organização, auxiliam a educar seu empregado, através de metodologias específicas e mais atraentes para este público, e assim promover a disseminação do conhecimento e aprendizagem, aumentando a qualidade do ensino e também dos resultados (VELER, 2014)

### 2.3 RECURSOS TECNOLÓGICOS DE APOIO À EDUCAÇÃO CORPORATIVA

Com as crescentes inovações no mundo tecnológico, é preciso reconhecer que os recursos tecnológicos favorecem o desenvolvimento de diversas capacidades e, proporcionam o contato com diferentes linguagens de aprendizado. Além disso, nota-se um aumento por parte das pessoas em buscar novos conteúdos e informações por conta própria, então surge à tendência de explorar mais estes recursos existentes, como meio de adquirir novas habilidades e conhecimentos (MAINART e SANTOS, 2010).

Segundo Prado (2005), os recursos tecnológicos se constituem como um banco de informações apresentadas em diferentes mídias. Santiago (2006) destaca que as tecnologias no campo educacional, são definidas como todos os recursos tecnológicos que permitem enriquecer a arte de ensinar, recursos como quadro, giz, lápis e cadernos, são exemplos de avanços tecnológicos integrados no processo de educação.

Estes recursos tecnológicos auxiliam as organizações a desenvolver suas operações cotidianas, desde a produção até a distribuição; os benefícios do uso dessas tecnologias nas organizações são diversos, uma vez que possibilitam a formação acadêmica, oferecem treinamento e qualificações, que são essenciais para o desenvolvimento das pessoas.

Para Prado (2005), a utilização desses recursos transforma o processo de comunicação entre os indivíduos e atribuem novos significados na troca de informações e compartilhamento do conhecimento. Uma das maiores contribuições geradas pelas inovações tecnológicas é a possibilidade do ensino a distância (EAD), no qual diversos tipos de treinamentos vem sendo usados pelas organizações como uma estratégia de ampliar suas ações. As características das metodologias mais utilizadas pela organização alvo deste estudo nesta plataforma são:

O *E-learning* que é um modelo de ensino não presencial a distância, disponibilizado pelo computador, e oferecido pela internet, podendo ser acessado de qualquer lugar do mundo, a qualquer hora (PIRES, 2006). O *e-learning* é a interação humana em tempo real, via internet, possibilitando que a organização e pessoas reúnam-se com custos decididamente mais baixos para uma variedade de propósitos e negócios, seja para reuniões com clientes, eventos de marketing e transferência de conhecimento entre parceiros e colaboradores (NAVICKAS, 2001).

O *Blended Learning* é uma evolução do *e-learning*, refere-se a um sistema de formação, onde grande parte do conteúdo é realizado a distância, pela internet, possui algumas aulas presenciais, no entanto, é necessário ir aos encontros presenciais para garantir a formação do aluno, algumas de suas vantagens são: possibilitar dinâmicas coletivas, melhorar

a integração entre os participantes, melhorar a capacidade de avaliação dos alunos (VALENTE, 2014).

Este método, é um conceito de *online* caracterizada pelo uso de soluções mistas, utilizando uma variedade de métodos de aprendizagem que ajudam a acelerar o aprendizado, garantindo a colaboração entre participantes e permitem gerar e trocar conhecimentos. O conceito faz uso de inserção de diversos métodos em resposta ao planejamento instrucional previamente definido (CHAVES FILHO, et al., 2006).

Os cursos internos são a metodologia mais simples de uma organização, pois nela estão os cursos previstos no programa de treinamento da organização, disponibilizados na própria intranet da empresa, os colaboradores podem visualizar as opções e informações referentes aos cursos, se inscrevem e o realizam, nesses cursos os conteúdos são elaborados para atender as necessidades identificadas pela organização (SOUZA, 2010).

Para concluir as abordagens sobre a educação e seus fundamentos acredita-se que, com a adoção de suas práticas pelo departamento responsável pela Gestão de Pessoas, o resultado final poderá ser materializado na satisfação do trabalho por parte dos colaboradores, através da melhora no comportamento e na produtividade, tema este que será abordado a seguir.

## 2.3 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

A satisfação no trabalho tem sido definida de diferentes maneiras, dependendo do contexto em que está inserida; é uma variável que vem sendo estudada no ambiente organizacional, pois esta pode influenciar nas atividades da organização e auxiliar para o aumento da produtividade (ALCOBIA, 2001).

Locke (1969) define satisfação no trabalho como o resultado final da avaliação que o trabalhador tem sobre seu trabalho e a realização de seus valores através dessa atividade, sendo uma emoção positiva. Vale lembrar que o autor difere valores de necessidades, em que a necessidade refere-se à permanência e ao bem estar do empregado, e os valores se diferenciam de pessoa para pessoa. A satisfação no trabalho é um estado emocional, pois a emoção vem da avaliação dos valores do colaborador, e por se tratar de um estado emocional, a satisfação tem dois fenômenos: o desprazer (insatisfação) e a alegria (satisfação).

O mesmo autor descrever a satisfação no trabalho como sendo um evento individual, ressalta que as causas podem ser classificadas em dois grupos: eventos ou condições de trabalho; como pagamentos, promoções, reconhecimentos, ambientes de trabalho, e agentes do trabalho; como colegas e subordinados, empresas, supervisores, evidenciando que estes fatores causais devem ser analisados, refere-se também que a satisfação no trabalho pode gerar consequências tanto para o empregado como para a empresa, afetando aspectos comportamentais, mentais e a saúde física do empregado.

Já para Fraser (1983) a satisfação no trabalho é um evento de difícil descrição, pois é um estado relativo que muda de pessoa para pessoa, uma vez que, duas pessoas colocadas na mesma situação reagem e apreciam diferentes aspectos, e, por não ser um estado estático, está sempre sujeito a mudanças.

Roobins (2002) conceitua satisfação no trabalho como a atitude geral de um indivíduo com seu trabalho, incluindo as relações no trabalho, como: o ambiente; a organização do trabalho; as políticas e programas de gestão da organização; sua história de vida, os desejos e necessidades do colaborador, sejam no coletivo ou no individual.

A satisfação no trabalho é uma variante que demonstra como as pessoas se sentem em relação ao seu trabalho, o quanto elas gostam do seu trabalho. É preciso que a organização compreenda a satisfação do colaborador, suas atitudes, valores e suas metas pessoais, que precisam ser descobertas e estimuladas para que estes consigam firmar sua participação na

organização (SPECTOR, 2003).

No entanto, Soto (2005) nos mostra outra visão sobre o que é satisfação no trabalho, sendo esta um resultado da comparação entre recompensa ganha e recompensa esperada, quanto maior for a diferença entre estes dois, mais alto será o grau de satisfação do trabalhador.

Para Newstrom e Davis (1993 apud TAMAYO, 2000) a satisfação no trabalho possui duas definições que são: a unidimensional e a multifatorial. A primeira considera a satisfação no trabalho como um estado emocional, uma atitude global ou afetiva ligada às relações de trabalho. Já a multifatorial considera que a atitude do funcionário não decorre diante do trabalho como um todo, mas frente ao trabalho e diversos pontos a ele ligados, tais como: colegas, salário, supervisão, promoções, progresso da carreira, estabilidade e quantidade de trabalho.

A satisfação do colaborador pode refletir em diversos aspectos na organização; funcionários satisfeitos tendem a melhorar em suas respectivas funções, podendo trazer mais lucro para empresa, como também, um choque na empresa pode ocorrer da relação de insatisfação da organização com a atuação do empregado, em alguns casos o insucesso de muitas empresas, não está na falta de conhecimento e sim no modo em que lidam com seus funcionários (BERGAMINI, 2008).

A satisfação do colaborador reflete em diversos aspectos na organização; funcionários satisfeitos tendem a melhorar em suas respectivas funções, podendo trazer mais lucro para empresa, como também, um choque na empresa pode ocorrer da relação de satisfação da organização com a atuação do empregado, em alguns casos o insucesso de muitas empresas, não está na falta de conhecimento e sim no modo em que lidam com seus funcionários (BERGAMINI, 2008).

Por fim, a satisfação de um funcionário no trabalho, vai além do seu trabalho habitual, encontra-se no fato da empresa oferecer novas maneiras de aprendizado e experiências aos seus colaboradores, reconhecendo a capacidade de sua equipe, para que esta sinta-se disposta e capaz de superar dificuldades, e uma das formas de alcançar essa capacidade e confiança é investindo em programas de treinamentos e qualificações, para que as habilidades se destaquem constantemente (SPECTOR, 2003).

### **3 METODOLOGIA**

De acordo com os objetivos, a presente pesquisa classifica-se como descritiva, de acordo com Gil (2012), consiste em descrever características de determinados fenômenos, populações ou estabelecer ligações entre certas variáveis. Ainda segundo o autor, existem inúmeros estudos que são classificados como descritivos, e a sua característica mais marcante está na utilização de técnicas padronizadas durante a coleta de dados.

Por tratar-se de um estudo específico, adotou-se o estudo de caso como método de trabalho, conforme Cruz (2010) trata-se de um estudo profundo de uma unidade ou grupo de interesse com uma ou mais pessoas, não possibilita generalizações e só tem validade no cenário estudado. A intenção principal do estudo de caso é de dispor conhecimentos a respeito de uma visão geral sobre os motivos e fatores que influenciaram os entrevistados.

Quanto à abordagem, pode ser classificada como qualitativa, quantitativa ou um misto das duas. Conforme Creswell (2007), abordagem mista é quando dados quantitativos e qualitativos são coletados e analisados para estudar um fenômeno em um único trabalho.

Uma pesquisa qualitativa procura compreender um fenômeno específico, trabalha com interpretações e descrições (GIL, 2014). É uma abordagem na qual “Os pesquisadores estudam coisas em seus cenários naturais, tentando entender ou interpretar os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem” (DENZIN e LINCOLN, 2006 p.17).

Neste estudo qualitativo, utilizou-se uma entrevista estruturada que se caracteriza como um modelo onde o pesquisador apoia-se em um roteiro de perguntas predeterminadas, e, o pesquisador não tem à liberdade de adaptar as questões a certas situações ou realizar perguntas adicionais (LAKATOS e MARCONI, 2003). Em todas as entrevistas o pesquisador deve utilizar a mesma sequência, e dirigir a entrevista exatamente do mesmo modo para evitar tendenciosidade que possa resultar em respostas incoerentes (HAIR et al, 2007).

As questões referentes a entrevista foram desenvolvidas com base em dois dos objetivos específicos, assim descritos: a) Identificar quais são os recursos tecnológicos aplicados à educação corporativa dos funcionários; b) Investigar quais as metodologias preponderantes no treinamento, desenvolvimento e práticas andragógicas. As questões foram respondidas pela gestora responsável do setor de recursos humanos da organização e sua assistente, identificadas como EA - entrevistada A e EB: entrevistada B, as quais tem todo o conhecimento sobre o programa de educação corporativa.

Já a abordagem quantitativa, busca investigar a ligação entre as variáveis estudadas, compreendendo-as por meio da amostra da população estudada. Caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto no momento da coleta de dados, quanto no tratamento, fazendo uso de técnicas estatísticas, quantidades e percentuais, com o objetivo de criar uma explicação mais geral do fenômeno (RICHARDSON, 1999).

Na parte quantitativa utilizou-se um instrumento chamado escala de satisfação no trabalho (EST), pré-elaborado (Anexo A) e embasado nos escritos de Siqueira (2008, p. 266), tendo como base um dos objetivos específicos, assim descritos: c) Verificar a satisfação dos colaboradores da empresa SODEXO - Porto Alegre. É uma escala multidimensional formada por 25 itens que visam medir a satisfação com o trabalho, os principais enfoques do instrumento foram: satisfação com os colegas; satisfação com o salário; satisfação com a chefia; satisfação com a natureza do trabalho, satisfação com as promoções e satisfação com os programas de desenvolvimento. As respostas foram obtidas através de uma escala likert de 7 pontos (1= totalmente insatisfeito; 2= muito insatisfeito; 3= insatisfeito; 4= indiferente; 5= totalmente satisfeito; 6= muito satisfeito; 7= totalmente satisfeito).

Esta escala possibilita avaliar o nível de satisfação de um funcionário em relação às cinco dimensões, a contagem da média de cada uma das 5 (cinco) dimensões será obtida individualmente somando os valores apontados pelo respondente por item e dividido esse valor pela quantidade de itens da dimensão. O questionário foi respondido por funcionários de diferentes setores da organização, totalizando 112 respondentes.

#### 4 ANÁLISE E RESULTADOS

Este tópico apresenta os resultados e a análise do questionário, das entrevistas realizadas e dados privados da empresa. O roteiro de entrevistas, conforme descrito no apêndice A desta pesquisa, foram 7 (sete) perguntas, respondidas por duas gestoras EA e EB, e divididas em 3 (três) categorias assim descritas. **4.1 Educação corporativa e recursos tecnológicos** vai ao encontro do objetivo a). **4.2 Metodologias e Andragogia**, do objetivo b). **4.3 Processos após Educação Corporativa**, objetivo b); **4.4 Satisfação dos funcionários**, que vai de acordo com o objetivo c). Essa divisão permite uma organização melhor do conteúdo das respostas.

A análise dos dados foi realizada através da análise de conteúdo que para Bardin (2011) é entendida como:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos

relativos às condições de produção/ recepção (variáveis inferidas) dessas mensagens Bardin (2011, p.48).

Segundo a perspectiva de Bardin (2011), consiste em uma técnica metodológica que pode ser aplicada em vários discursos, em todas formas de comunicação. Nessa análise o pesquisador busca compreender as características ou estruturas que estão por trás dos elementos das mensagens tornados em consideração

#### **4.1 Educação Corporativa e recursos tecnológicos**

a) A seguir são descritas as principais respostas das gestoras:

EA: “ [...] Plataforma de aprendizagem, ferramenta de webinar, Skype. Tudo depende da construção do treinamento e sua comunicação para engajar os colaboradores a participarem e principalmente para enxergarem valor individual naquela ação[...]”.

EB: “ [...] Procuramos sempre buscar opções que chamem a atenção de nossos funcionários, até o presente momento nossos métodos tem se mostrado bem eficientes. Com os nossos clientes procuramos manter um relacionamento amigável, buscamos conhecer suas necessidades para atendermos as suas demandas da forma mais eficiente, quanto aos nossos fornecedores, são escolhidos e treinados para atenderem nossas demandas da melhor maneira [...] ”.

Foram identificados os recursos tecnológicos disponíveis para os funcionários. A empresa procura opções de aprendizado que atraiam a atenção de seus funcionários para que estes possam aproveitá-las da melhor forma possível. A oferta de cursos está ligada diretamente as metas traçadas pela organização ou pela necessidade do momento.

Confirmou-se a preocupação da empresa com seus clientes e fornecedores, mostrando que a empresa zela pela satisfação de seus clientes através de um relacionamento amigável e saudável para ambos, e, seus fornecedores são escolhidos por meio de uma seleção, e logo após treinados para atenderem as demandas da organização.

Com o conteúdo analisado, nota-se que todo o processo de educação corporativa da organização, vai ao encontro com as citações de Eboli (2009) dizendo, que a educação corporativa deve abranger todos da organização, gestores, fornecedores, clientes e técnicos, com seu foco voltado para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais, e que estas estejam alinhadas com os objetivos da empresa.

A visão de Chiavenato (2004) também vai ao encontro das respostas obtidas, o autor menciona que as empresas que buscam assegurar a sua sobrevivência no mercado atual, devem buscar meios de se manterem atualizadas, e para isso acontecer, um dos instrumentos chave, é a capacitação de seus funcionários, pois a qualidade que o funcionário possui para realizar suas funções torna-se essencial para a o desenvolver da empresa.

#### **4.2 Metodologias e Andragogia**

b) A seguir são mencionadas as principais respostas das gestoras:

EA: “[...] nem sempre ocorria, então a partir disso, resolvemos integrar ações que abrangesse a troca de informação entre os colegas, como workshops e palestras para cada setor [...]”.

EB: “ [...] E-learning, B-learning( metodologia menos usada), workshops, face to face,webnar, on the job, coaching, palestras motivacionais, trocas com pares e gestores. O E-learning por conta da nossa região ser extensa, possuímos

*funcionários que residem em cidades vizinhas e também pelo fato de cada aluno realizar o seu curso de acordo com seu horário livre, tendo somente uma data limite para completa-lo [...]”.*

*EB: “[...] Utilizamos o método andragógico que é baseada na experiência prática, pois é a melhor fonte de aprendizagem, pois os adultos são motivados a aprender vivenciando necessidades e interesses. A abordagem utilizada é 70:20:10, onde 70% é o aprendizado ligado diretamente ao seu trabalho, 20% através do contato com outras pessoas, colegas, líderes e 10% na sala de aula ou á distancia, através de livros manuais, revistas e outros materiais [...]”.*

Identificaram-se os métodos disponíveis para os funcionários. A organização apresentou vários métodos que ajudam no momento de ensinar seus funcionários, tais como, *workshops, coaching, face to face*, troca com pares e outros. Sabe-se que alguns destes métodos são voltados para a formação de líderes e outros para os funcionários, no entanto, não se obteve maiores detalhes sobre quais são estes métodos. As respostas obtidas foram de acordo com Eboli (2009) onde diz, que a empresa que pretende fazer uso dos programas de educação corporativa deve prover de estruturas específicas para criar um processo de aprendizagem contínua, e também para manter a atualização das qualificações, fazendo uso de novas tecnológicas.

A abordagem baseada na teoria de Knowles(1970) juntamente com o método personalizado, coincidiu com a percepção da Veler (2014) referindo-se que a andragogia se combinada com a educação corporativa pode auxiliar as empresas a criarem metodologias específicas, personalizadas e mais atraentes para esse público, melhorando assim o resultado final.

### **4.3 Processos pós Educação Corporativa**

b) A seguir são mencionadas as principais respostas das gestoras:

*EA: “[...] Sim, com certeza, principalmente no que tange a processos de HSE, atendimento ao cliente, gestão de contratos e times. Após a educação corporativa conseguimos nos consolidarmos em nosso mercado [...]”.*

*EB: “[...] Desde o inicio sempre trabalhamos com funcionários dedicados ao seu trabalho, mas foi notável que após os programas corporativos, houve uma melhora nas competências, na motivação e na disposição de cada funcionário. Cada setor realiza anualmente sua ficha de desempenho que nele consta as avaliações e o desempenho de cada funcionário, todos os anos criamos metas á serem alcançadas, as áreas que atingem o objetivo ganham um premio em dinheiro (PRL), o qual nos últimos anos apresenta resultados bem satisfatórios para nossa empresa [...]”.*

Ao analisar estas questões, foi possível ter o conhecimento de que a organização alvo deste estudo sempre trabalhou com funcionários dedicados ao seu trabalho. Segundo a gestora responsável pela educação corporativa da empresa, após a inserção dos programas de desenvolvimento corporativa, houve a melhora em alguns quesitos como a motivação dos funcionários, no atendimento ao cliente, nos processos de HSE. E através da análise no site da empresa, foi descoberto que a empresa realiza anualmente uma pesquisa da satisfação com os seus clientes, que visa conhecer a percepção de cliente para assim direcionarem seus planos de ação e futuras estratégias. De 2014 a 2016, a satisfação dos clientes com a empresa aumentou de 83,5% para 96,5%. Os relatórios anuais de avaliação do desempenho dos funcionários também apresenta resultados positivos nos últimos 3 anos, contudo a organização consolidou-se em seu mercado.

#### 4.4 Satisfação dos funcionários

Nesse sub tópico, descreve os resultados obtidos na aplicação dos questionários. Ressaltando que os dados correspondem aos 112 respondentes. Inicialmente foi realizada uma análise descritiva dos respondentes que constatou que a maior parte da amostra é comprar por representantes do sexo feminino (67,9%) e o restante (32,1%) correspondem ao sexo masculino. Em relação ao nível de escolaridade, grande parte dos respondentes possui graduação incompleta (40,2%), o os demais correspondem a (33%) com graduação completa, (33%), (8%) com pós-graduação, (9,8%) com técnico completo e incompleto e (7,1%) com ensino médio completo. A média de idade dos respondentes varia de 19 a 40 anos, entre 25 a 40 anos (73%), menores de 25 (20%) e acima de 40(7%).

Relembrando que o instrumento utilizado é uma escala multidimensional formada por 25 itens que visa medir a satisfação com o trabalho, os principais enfoques foram: satisfação com os colegas; satisfação com a chefia; satisfação com o salário; satisfação com a natureza do trabalho; satisfação com as promoções e satisfação com os programas de desenvolvimento corporativo. As respostas foram obtidas através de uma escala likert de 7 pontos (1= Totalmente insatisfeito; 2= muito insatisfeito, 3= insatisfeito; 4= indiferente; 5=totalmente satisfeito; 6= muito satisfeito; 7= totalmente satisfeito).

A seguir é descrito o nível de satisfação dos funcionários, atendendo o objetivo específico: verificar a satisfação dos colaboradores da empresa Sodexo Porto Alegre:

Quadro 1- Média das dimensões

DIMENSÕES	MÉDIA DOS RESPONDENTES
Satisfação com os colegas	5,14
Satisfação com o salário	4,78
Satisfação com a chefia	5,38
Satisfação com a natureza do trabalho	5,14
Satisfação com as promoções	4,84
Satisfação com a Educação Corporativa	5,28

Fonte: Elaborada pela autora (2017)

Amostragem não probabilística por conveniência com 112 respondentes. As médias variam de 4,78 a 5,38. Foi realizado um desvio padrão para cada dimensão, sendo esses: satisfação com colegas que apresentou um desvio de 1,36; a satisfação com chefia 1,27; satisfação com a natureza do trabalho 3,14; satisfação com as promoções -0,66; satisfação com o salário -0,88 e satisfação com os programas de desenvolvimento corporativo 1,31. Tais desvios foram interpretados e a partir disto identificou-se um estado de homogeneidade nos funcionários da Sodexo Porto Alegre.

Na dimensão “satisfação com os colegas de trabalho”, a média foi de 5,13 apontando que os funcionários estão satisfeitos com a confiança, a colaboração, a amizade e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.

Ao verificarmos a dimensão “satisfação com o salário”, com a menor média de 4,78, podemos concluir que os funcionários em geral estão indiferentes, nem satisfeitos, nem insatisfeitos, com os esforços feitos na realização do trabalho, bem como o salário comparado ao quanto trabalham e ao custo de vida.

A dimensão “satisfação com a chefia” apresentou a maior média 5,38 inferindo que os funcionários estão satisfeitos com a organização e capacidade profissional de seu chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e o entendimento entre eles.

A satisfação com a natureza, é representada pelo interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de elas absorverem o funcionário e com a variedade da mesma, apontou

uma média de 5,14 mostrando a satisfação dos funcionários com a natureza de seu trabalho. Quanto à “satisfação com as promoções” refere-se ao contentamento com o numero de vezes que o funcionário recebeu uma promoção, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira que a empresa realiza suas promoções e com o tempo de espera pela mesma, apresentou uma das menores médias 4,84, demonstrando que os funcionários estão indiferentes neste aspecto.

Ao analisarmos a dimensão “Satisfação com a Educação Corporativa”, apresentou a segunda maior média 5,28, indicando que os funcionários em geral estão satisfeitos com os programas de desenvolvimento propostos pela empresa. A qual remeteu a citação de Spector (2003), onde diz que satisfação de um funcionário no trabalho, também encontra-se no fato da empresa oferecer novas maneiras de aprendizados aos seus empregados, reconhecendo sua capacidade, para que estes sintam-se dispostos e capazes de superar futuros desafios, e uma das formas de atingir essa habilidade e confiança é investindo em programas de treinamentos e qualificações para que estas habilidades se destaquem continuamente.

Contudo concluiu-se que os funcionários da empresa Sodexo- Porto Alegre, encontram parcialmente satisfeitos com a organização, mostrando que estes resultados vai de encontro ao que Locke (1969) descreve sobre satisfação no trabalho, que está apesar de ser um evento individual, as causas que influenciam na insatisfação e satisfação, ocorre através dos eventos e das condições de trabalho, como o ambiente de trabalho, o relacionamento com os colegas e com a chefia. Corroborando com o autor Newstron e Davis (1993 apud TAMAYO, 2000), dizem que a atitude do funcionário não decorre frente ao trabalho como um todo, mas diante do trabalho e diversos pontos á eles ligados, tais como: relacionamento com colegas, quantidade de trabalho, progresso da carreira e supervisão.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo tornou-se relevante, pois demonstrou que a teoria de Eboli (1999) esta correta. A educação corporativa vai além de disponibilizar um professor e salas de aulas, mas sim o de criar uma cultura de aprendizagem contínua, oferecendo aos funcionários metodologias para auxilia-los na melhora das competências, como também se preocupa com os clientes e fornecedores. Confirmou-se a teoria da andragogia de Knowles (1970) que se combinada com a educação corporativa auxilia na capacitação do aluno adulto, pois possibilita a criação de métodos personalizados de aprendizagem para oferecer ao funcionário.

Os objetivos da pesquisa foram alcançados. O objetivo geral era compreender como se dá e qual o impacto da educação corporativa nos colaboradores da empresa Sodexo-Porto Alegre, foi atingido. Compreende-se que educação corporativa ocorre através do uso plataformas online, e de alguns métodos como face to face, on the job, coaching, workshops, o uso dessas ferramentas auxilio a organização a melhorar seus processos internos, como o atendimento aos clientes, gestão de contrato e outros. Os funcionários mostraram-se satisfeitos com os programas de desenvolvimento oferecidos pela empresa e também com a organização em geral, mostrando somente indiferença em relação ás promoções e aos salários.

Os objetivos específicos também foram atingidos, pôde-se ver quais recursos tecnológicos são utilizados pela empresa na educação corporativa, verificou-se o uso de diversas metodologias para auxiliar na aprendizagem e também a abordagem baseada na prática andragógica. Com esse estudo nota-se a importância da educação corporativa para empresas que buscam fazer a diferença no mundo corporativo, e também na vida profissional de seus colaboradores. A educação corporativa auxilia a organização a melhorar seus

processos, o relacionamento com o público e, principalmente, contribui para a retenção de talentos internos sem necessitar da procura de profissionais no mercado, como também reforçam o engajamento dos mesmos. O que pode ser usado como comprovação da eficiência da educação corporativa na organização estudada, dá-se no fato da empresa estar na lista das 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil por dois anos consecutivos, pesquisa realizada anualmente pela revista Exame, e no ano de 2016 ocupou o 1º (primeiro) lugar no seu segmento.

A presente pesquisa teve limitações, no momento de coleta de dados, inicialmente havia a possibilidade de ir até a empresa e aplicar os questionários, porém em meados de novembro/dezembro a organização entrou em ano fiscal e em processo de segmentação, dificultando assim a aplicação pessoalmente do questionário, permanecendo nas agendas somente compromissos importantes. Outra limitação refere-se á entrevista estruturada que em primeiro momento possuía 4 (quatro) gestoras disponível, porém no decorrer do trabalho

## REFERÊNCIAS

- ALCOBIA, P. (2001). **Atitudes e satisfação no trabalho**. In J.M.C . Ferreira, J. Neves e A. Caetano, Manuel de Psicossociologia das Organizações (pp. 28-306). Lisboa: McGraw-Hill
- BERGAMINI, Cecília Whitaker: **Psicologia aplicada á administração de empresas, psicologia do comportamento organizacional**. São Paulo: Atlas, 2008
- BANCO DO BRASIL. **Universidade Corporativa**. Disponível em < <www.bb.com.br>> Acesso em 06 de outubro 2016.
- CHAVES FILHO, Hélio. **Educação à distância em organização públicas-** Mesa redonda de pesquisa-ação. Brasília: Enap, 2006. Disponível em <<www.enap.gov.br/52930/585077/Livro\_EAD.pdf/dd6da81c-c80c-492d-9925-4e2fd75d7c8b>>
- CASTRO, Ana Carolina; Valente, Geilsa; HUDIK, Yara. **Tecnologia da Informação e Educação Corporativa:** Contribuições e desafios da modalidade de ensino-aprendizagem á distância no desenvolvimento de pessoas. 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional-** A dinâmica do sucesso das organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- \_\_\_\_\_. **Recursos humanos. O capital humano nas organizações**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Introdução á teoria Geral da Administração:** Uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7 ed. Rio de Janeiro :Elsevier, 2003.
- COSTA, Ana Maria Athayde da. **Educação Corporativa:** Um avanço na gestão integrada do desenvolvimento humano. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.
- CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- DENZIN, N. ;LINCOLN,I. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- EBOLI, Marisa. **Fundamentos, Evolução e Implantação de Projetos**. 1 ed. São Paulo, Atlas, 2010.\_\_\_\_\_. **Educação Corporativa no Brasil:** mitos e verdades. São Paulo: Gente,2004
- Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo (2014), **Pesquisa Nacional sobre Práticas e Resultados da Educação Corporativa**. Relatório de pesquisa publica pela FEA-USP em 2014. Disponível em << www.fea.usp.br/fea/noticias/painel-educacao-corporativa-aumenta-competitividade-das-empresas>>. Acesso em 10 de outubro 2016.
- FRASER, T.M. **Human stress, Work and Job Satisfaction:** a critical approach. German: International Labour Office. 1983.
- GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª Edição; São Paulo: Atlas, 2012
- \_\_\_\_\_. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6 ed; São Paulo, Atlas, 2014.
- HAIR, Jr. Joseph. F.; BABIN, Barry; MONEY, Arthur. H.; SAMOUEL, Phillip. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KNOWLES, Malcolm S. **The Modern Practice of Adult Education:** Andragogy versus pedagogy. New York: Association Press, 1970
- \_\_\_\_\_. **Aprendizagem de resultados:** uma abordagem prática para aumentar a efetividade da educação corporativa. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003

- LOCKE, E.A. **What is Job Satisfaction?** Organizational Behavior and Human Performance, v. 4, p. 309-336, 1969.
- MAINART, D. A.; SANTOS, C. M. **A importância da Tecnologia no Processo Ensino-aprendizagem.** In: Congresso Virtual Brasileiro de Administração, 2010. Anais, 2010. Disponível em: <<www.convibra.com.br/upload/paper/adm\_1201.pdf>>
- MEISTER, Jeanne C. **Educação Corporativa.** Makron do Brasil, 1999
- MUNDIM, Ana Paula Freitas; RICARDO, Eleonora Jorge. **Educação Corporativa: fundamentos e práticas.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.
- \_\_\_\_\_. **Educação Corporativa e Aprendizagem: as práticas pedagógicas na era do conhecimento.** Qualitymark, 2009.
- NAVICKAS, Leon. **E-learning Sincrono: Além da educação e do treinamento.** Disponível em <<www.elearning.com.br>>. Acesso em 04 de outubro 2016.
- PIRES, Cirineu de Moraes. **A importância do e-learning para as organizações uma análise da 3M do Brasil Ltda.** 2006 Disponível em <<www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais\_13/artigos/460.pdf>>
- PRADO, M.E.B.B. **Articulações entre áreas de conhecimento e tecnologia. Articulando saberes e transformando a prática.** In: BRASIL, Ministério da Educação. Integração das Tecnologias na Educação. Secretaria de Educação à distância. Brasília, Ministério da Educação. 2005
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999
- ROBBINS, S. P. **Comportamento Organizacional.** 11 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.
- ROBBINS, S. P.; JUDGE; T.A.; SOBRAL, F. **Comportamento Organizacional.** 14 ed. São Paulo: Person Prentice Hall, 2010 .
- SANTIAGO, D. G. **Novas Tecnologias e o Ensino Superior: repensando a formação docente.** Dissertação de Mestrado em Educação, Pontifca Universidade Católica de Campinas, 2006.
- SCARAMUZZA, Bruno Cezar; BOTELHO, Joacy. **Treinamento e Desenvolvimento em Recursos Humanos.** 2012 Disponível em <<www.convibra.com.br/upload/paper/2012/34/2012\_34\_5048.pdf>>
- SOUZA, Lilian Ferreira. **A importância da Educação Corporativa e do e-learning na organização.** Monografia apresentada para obtenção do grau de especialista de gestão em recursos humanos, Universidade Candido Mendes Instituto a voz do mestre, pós-graduação “Latu Senso”. Rio de Janeiro, 2010.
- TAMAYO, ?. **Prioridades axiológicas e satisfação no trabalho.** Revista de Administração, v. 35, n. 2, p. 37-47, 2000.
- VELER, Equipe. **Andragogia: O que é e qual a importância para a aprendizagem corporativa,** 2014. Disponível em <<www.veler.com.br/andragogia-o-que-e-e-qual-sua-importancia-para-aprendizagem-corporativa>> Acesso em 10 de outubro 2016
- VERGARA, S. C.; RAMOS, D. R. M. **Motivos para Criação de Universidades Corporativas – estudo de casos.** Revista de Administração Mackenzie, São Paulo, v. 3, n.2, p.79-98. 2002.

## ANEXO A - Questionário de Pesquisa

Esta pesquisa faz parte do desenvolvimento de um trabalho de conclusão do curso de Administração da acadêmica Amanda Guedes, orientado pelo Prof. Luiz Edgar de Araujo Lima e tem como objetivo avaliar a satisfação com o trabalho , sendo assim de suma importância a sua participação para o bom desenvolvimento da pesquisa. Toda e qualquer informação fornecida para esta pesquisa será sigilosa e tratada com adequado rigor científico, ética e seriedade profissionais. Desde já agradecemos a sua participação!

### Dados pessoais e profissionais

1- Sexo: 1. ( ) Masculino 2. ( ) Feminino

2- Idade: \_\_\_\_\_

#### 3- Estado Civil

1. ( ) Solteiro

2. ( ) União Estável

3. ( ) Casado

4. ( ) Divorciado

5. ( ) Viúvo

#### 4 - Escolaridade

1. ( ) Ensino Fundamental Completo

2. ( ) Ensino Médio Incompleto

3. ( ) Ensino Médio Completo

4. ( ) Técnico Incompleto

5. ( ) Técnico Completo

6. ( ) Graduação Incompleto

7. ( ) Graduação Completo

8. ( ) Pós-Graduação

5 – Há quanto tempo trabalha nesta empresa? \_\_\_\_\_

### Escala de satisfação no trabalho - EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. **Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.** Dê suas respectivas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1. Totalmente Insatisfeito | 2. Muito satisfeito |
| 3. Insatisfeito            | 4. Indiferente      |
| 5. Satisfeito              | 6. Muito satisfeito |
| 7. Totalmente satisfeito   |                     |

#### **No meu trabalho atual sinto-me.....**

- ( ) Com espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- ( ) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor
- ( ) Com o número de vezes que já fui promovido neste empresa
- ( ) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido
- ( ) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho
- ( ) Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim
- ( ) Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam
- ( ) Com o meu salário comparado á minha capacidade profissional
- ( ) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho
- ( ) Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal
- ( ) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me
- ( ) Com o meu salario comparado ao custo de vida.
- ( ) Com a oportunidade de fazer o tipo de rabalho que eu faço
- ( ) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho
- ( ) Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês
- ( ) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa
- ( ) Com a quantidade de amigos eu tenho entre meus colegas de trabalho
- ( ) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho
- ( ) Com o entendimento entre eu e meu chefe
- ( ) Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta empresa
- ( ) Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho
- ( ) Com a maneira como meu chefe me trata
- ( ) Com a variedade de tarefas que eu realizo
- ( ) Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho
- ( ) Com a capacidade profissional do meu chefe

Dimensões, definições e itens da escala de satisfação em sua forma completa com 25 itens.

<b>Dimensões</b>	<b>Definições</b>	<b>Itens</b>
Satisfação com os colegas	Contentamento com a colaboração, a amizade, a confiança e o relacionamento mantido com os colegas de trabalho.	1, 6, 14, 17 e 24
Satisfação com o salário	Contentamento com o que recebe como salário se comparado com o quanto o indivíduo trabalha, com sua capacidade profissional, com o custo de vida e com os esforços feitos na realização do trabalho.	5, 8, 12, 15 e 21
Satisfação com a chefia	Contentamento com a organização e capacidade profissional do chefe, com o seu interesse pelo trabalho dos subordinados e entendimento entre eles.	2, 9, 19, 22 e 25
Satisfação com a natureza do trabalho	Contentamento com o interesse despertado pelas tarefas, com a capacidade de eles absorverem o trabalho e com a variedade das mesmas.	7, 11, 13, 18 e 23
Satisfação com as promoções	Contentamento com o número de vezes que já recebeu promoções, com as garantias oferecidas a quem é promovido, com a maneira de a empresa realizar promoções e com o tempo de espera pela promoção.	3, 4, 10, 16 e 20

## **APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA**

Meu nome é Amanda Nepomuceno. Sou acadêmica do 7º semestre de Administração da Unipampa. Esta entrevista fará parte do meu Trabalho de Conclusão de Curso. Orientado pelo profº Luiz Edgar Araújo Lima, cujo tema é “Educação Corporativa como diferencial competitivo na Empresa Sodexo Porto Alegre”. Sua colaboração é de extrema importância para mim. Agradeço desde já.

- 1) Quais recursos tecnológicos a empresa tem disponível para oferecer aos seus colaboradores?
- 2) Os adultos ficaram mais dispostos a aprender com a educação corporativa?
- 3) Neste sentido, há uma preocupação com os clientes e fornecedores?
- 4) Quais as metodologias utilizadas no treinamento e desenvolvimento ?
- 5) Qual a metodologia que mais prepondera durante o treinamento para adultos, evidenciando uma prática andragógica?
- 6) As pessoas sociabilizam suas experiências, no mesmo tempo, há incentivo para que ocorra?
- 7) Houve melhora nos processos da empresa após a educação corporativa?

## APÊNDICE B – Questionário de Pesquisa

### Escala de satisfação no trabalho - EST

As frases abaixo falam a respeito de alguns aspectos do seu trabalho atual. **Indique o quanto você se sente satisfeito ou insatisfeito com cada um deles.** Dê suas respectivas respostas anotando, nos parênteses que antecedem cada frase, aquele número (de 1 a 7) que melhor representa sua resposta.

- |                            |                     |
|----------------------------|---------------------|
| 1. Totalmente Insatisfeito | 2. Muito satisfeito |
| 3. Insatisfeito            | 4. Indiferente      |
| 5. Satisfeito              | 6. Muito satisfeito |
| 7. Totalmente satisfeito   |                     |

### No meu trabalho atua sinto-me.....

- ( ) Com espírito de colaboração dos meus colegas de trabalho.
- ( ) Com o modo como meu chefe organiza o trabalho do meu setor
- ( ) Com o número de vezes que já fui promovido neste empresa
- ( ) Com as garantias que a empresa oferece a quem é promovido
- ( ) Com o meu salário comparado com o quanto eu trabalho
- ( ) Com o tipo de amizade que meus colegas demonstram por mim
- ( ) Com o grau de interesse que minhas tarefas me despertam
- ( ) Com o meu salário comparado á minha capacidade profissional
- ( ) Com o interesse do meu chefe pelo meu trabalho
- ( ) Com a maneira como esta empresa realiza promoções de seu pessoal
- ( ) Com a capacidade de meu trabalho absorver-me
- ( ) Com o meu salario comparado ao custo de vida.
- ( ) Com a oportunidade de fazer o tipo de rabalho que eu faço
- ( ) Com a maneira como me relaciono com os meus colegas de trabalho
- ( ) Com a quantia em dinheiro que eu recebo desta empresa ao final de cada mês
- ( ) Com as oportunidades de ser promovido nesta empresa
- ( ) Com a quantidade de amigos eu tenho entre meus colegas de trabalho
- ( ) Com as preocupações exigidas pelo meu trabalho
- ( ) Com o entendimento entre eu e meu chefe
- ( ) Com o tempo que eu tenho que esperar para receber uma promoção nesta empresa
- ( ) Com meu salário comparado aos meus esforços no trabalho
- ( ) Com a maneira como meu chefe me trata
- ( ) Com a variedade de tarefas que eu realizo
- ( ) Com a confiança que eu posso ter em meus colegas de trabalho
- ( ) Com a capacidade profissional do meu chefe
- ( ) Com os programas de desenvolvimento corporativo proposto pela empresa, ex: cursos virtuais

