

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO**

KARINA VENANCIO MOREIRA

**A IMPORTÂNCIA DAS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS NO AMBIENTE
EMPRESARIAL**

BRASÍLIA - DF

2020

KARINA VENANCIO MOREIRA

**A IMPORTÂNCIA DAS PRÁTICAS PEDAGÓGICAS NO AMBIENTE
EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do curso de Pedagogia da Faculdade de Educação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para conclusão da graduação sob orientação da professora Dr^a. Liliane Campos Machado.

Orientadora: Liliane Campos Machado

BRASÍLIA -DF

2020

KARINA VENANCIO MOREIRA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito para obtenção do título de licenciatura em Pedagogia. Qualquer citação atenderá as normas da ética científica.

Brasília, XX de fevereiro de 2020

BANCA EXAMINADORA

Monografia apresentada em:

Orientadora Professora Doutora Liliane Campos Machado

1º Examinador Professor Doutor José Luiz Villar Mella

2º Examinador Professora Mestranda Mayrla Pereira Sena Cordeiro

“Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os Homens se educam entre si,
mediatizados pelo mundo.” – Paulo Freire

Agradecimentos

Começo agradecendo ao Pai que é onipotente, onisciente e onipresente, sabe de todas as coisas e me acompanhou em todo o meu percurso de vida. Esteve ao meu lado, me guardando, me protegendo e me guiando. Obrigada Deus.

Agradeço àqueles que se esforçaram e me prepararam para as oportunidades da vida. Me aconselharam, apoiaram, acompanharam e me incentivaram a ser e mostrar o meu melhor, meus pais. Obrigada mãe e pai por serem o melhor exemplo e motivação de vida.

Agradeço a pessoa que foi o meu primeiro apoio na UnB, que me indicou os melhores e mais seguros caminhos, que me mostrou os contrapontos, o outro lado da moeda e as controvérsias, minha irmã. Obrigada por me manter em equilíbrio e construir comigo a melhor dose para viver a faculdade e conseqüentemente, a vida.

Agradeço as pessoas que me fizeram rir e chorar de tanto rir, compartilharam as tensões, os medos, as ansiedades e me ensinaram que estudar pode ser leve quando bem acompanhado. Obrigada amigos, pelo apoio e por entenderem meus limites, minhas ausências, minhas desconstruções.

Agradeço a uma pessoa especial que me oportunizou o primeiro estágio em ambiente empresarial e despertou em mim o desejo de me aprofundar nesse espaço de conhecimento e atuação, Juliana Nogueira. Obrigada amiga, você me mostrou um caminho novo e encantador, além de continuar sendo uma inspiração no meu trabalho.

Memorial

Como neta e filha de professoras da Secretaria de Educação do Distrito Federal, a educação, assim como a rotina escolar, sempre foram contextos presentes no meu desenvolvimento. Minha mãe, orientadora educacional, sempre me contava sobre as ações e os projetos que realizava, me acompanhava nas atividades escolares e sempre me ensinou a valorizar e admirar os professores que me formaram. Cresci vivenciando os dois lados da educação, o ensino e a aprendizagem.

Com o passar dos anos, a escola continuou a me encantar, e ao ingressar na Universidade de Brasília no curso de Pedagogia, o sentimento foi, e continua sendo, de identificação com a profissão e o propósito de ser professor. No percurso, entre disciplinas, professores, trabalhos e estágios, me vi em um cenário jamais cogitado, a atuação no ambiente empresarial. No início, os receios com o desconhecido surgiram, pois afinal eu não tinha referências na academia apenas em alguns raros momentos ouvi comentários sobre a Pedagogia Empresarial, mas nunca aprofundado.

Foi por meio de um estágio na área de Recursos Humanos em uma empresa que atua nos segmentos de turismo, consórcio e seguro que iniciei minha vida profissional. Recebi a missão de dar continuidade ao programa de capacitação dos jovens aprendizes, neste momento, percebi qual era a atuação do pedagogo no espaço corporativo, focado no desenvolvimento, capacitação e formação do indivíduo. Na oportunidade, o programa era elaborado para os adolescentes, entretanto a prática pedagógica poderia ser ampliada e aplicada em todos os níveis da organização.

Resumo

Esse trabalho dedica-se a apresentar a importância das práticas pedagógicas no ambiente empresarial, com objetivo de defender a atuação do pedagogo nesses espaços educativos por meio de um estudo de caso em que as práticas pedagógicas foram aplicadas na capacitação de um grupo selecionado e da avaliação posterior ao treinamento. Para tanto faz-se um levantamento do histórico legal da Pedagogia, bem como um histórico das relações de trabalho que geraram o espaço de trabalho para o pedagogo nas organizações. Com esse trabalho, espera-se que a profissão de pedagogo empresarial seja popularizada e que a formação continuada para essa área seja incentivada.

Palavras chaves: Práticas Pedagógicas; Pedagogia Empresarial; Educação Corporativa; Andragogia.

Abstract

This monograph is dedicated to present the importance of pedagogical practices in the business environment, with the purpose to defend the role of the pedagogue in these educational activities based on a case study in which the pedagogical practices were applied in the professional training of a selected group and further evaluation. Therefore, a survey is made of the legal history of Pedagogy, such as a history of the work relationships that provided the workspace for the pedagogue in organizations. With this study, it is expected that the profession of business pedagogue will be popularized and that continuing education for this area will be encouraged.

Key words: Pedagogical Practices; Business Pedagogy; Corporative Education; Andragogy.

Sumário

| | |
|--|----|
| Introdução | 10 |
| Capítulo 1 - A Pedagogia Empresarial - Contexto histórico e legal | 12 |
| As Relações de Trabalho e a Necessidade de Capacitação | 14 |
| Capítulo 2 - O Pedagogo na Empresa | 18 |
| Capítulo 3 - As Práticas Pedagógicas e a Aplicação nas Empresas | 22 |
| A Aplicação das Práticas Pedagógicas – Caso | 24 |
| Os Resultados | 27 |
| Considerações Finais | 31 |
| Anexo I – As questões do formulário | 32 |
| Referências | 33 |

Introdução

A Pedagogia se constituiu durante os anos por meio de lutas em prol do reconhecimento da profissão. Desde o Manifesto dos Pioneiros da Educação Nova de 1932, no qual os educadores se posicionaram para exigir a defesa da escola pública de qualidade, até a Lei de Diretrizes e Bases da Educação em 1996, lei nº 9394, em que essa educação é garantida a todos de forma gratuita e a formação e a profissão do pedagogo recebe prestígio. A cada marco legal notamos que a Pedagogia se expande em novas áreas de atuação, dessa forma, o pedagogo precisa se reinventar e se capacitar para atender a essas novas oportunidades de trabalho.

Com as revoluções e reformas no mercado de trabalho, as relações trabalhistas foram impactadas e fizeram do antigo aprendiz e mestre, uma força braçal e um patrão, posteriormente com ganhos das evoluções legais que favoreceram essa relação, tornaram-se líder e colaborador. Também ocorreu o conceito de equipes de trabalhos, áreas e departamentos organizacionais, liderança, planejamento estratégico, desenvolvimento de pessoas, entre outros que constituem as instituições atuais. Dentro desse percurso histórico das relações de trabalho, manifestou-se a carência de uma área responsável pelo desenvolvimento e desempenho dos colaboradores da empresa, nessa oportunidade o pedagogo ocupa a posição favorável e privilegiada de atuar com práticas pedagógicas na andragogia no ambiente empresarial, graças à formação generalista e sistêmica.

Ao falarmos de Práticas Pedagógicas apresentamos a definição de Franco (2015), que essas práticas se configuram nas relações entre o educador e educando em torno da intencionalidade pedagógica do ensino, ou seja, a Pedagogia tem a habilidade de se reconfigurar e estar presente em diversas situações cotidianas em que haja possibilidade de aprendizagem, dessa forma apresenta-se no ambiente empresarial.

Os objetivos que nortearam a investigação foram:

- Ressaltar o papel do pedagogo no processo educacional dos funcionários.
- Apresentar o histórico da Pedagogia Empresarial
- Conceituar as práticas pedagógicas no ambiente corporativo.

Para reflexão teórica deste trabalho utilizou-se como principais autores: Apostólico, Libâneo, Menezes e Jesus, Ribeiro, Knowles e Freire.

No que se refere à metodologia realizou-se uma pesquisa com as recepcionistas de uma empresa, que vivenciaram práticas pedagógicas nos treinamentos. O instrumento utilizado para a coleta de dados foi um formulário estruturado qualitativo contendo quatro questões abertas. A opção por perguntas abertas dissertativas é por acreditar que o conhecimento é uma construção histórica e que no campo das ciências sociais não há uma verdade única, garantindo a livre expressão dos participantes na análise.

O questionário foi encaminhado, por e-mail, para 10 recepcionistas que participaram do treinamento em que às práticas pedagógicas foram aplicadas, no qual obtivemos 08 respostas.

Este trabalho está estruturado em uma introdução, três capítulos e as considerações finais.

Na “Introdução” apresento o tema e os objetivos do trabalho, bem como a metodologia adotada e essa estrutura.

No primeiro capítulo, realizo uma retrospectiva sobre a Pedagogia Empresarial analisando os contextos históricos e legais. Em “As relações de trabalho e a Necessidade de Capacitação” esclareço sobre a evolução do trabalho, as relações entre empregador e empregado e as implicações na formação do trabalhador.

No capítulo dois “O Pedagogo na Empresa” explano sobre a função do pedagogo no ambiente empresarial, a força da formação integral desse profissional, bem como a relação com a Andragogia.

No capítulo três, “As Práticas Pedagógicas” apresento o conceito dessa ação, além da adaptação ao ambiente empresarial em “Conceito de Práticas Pedagógicas e a Aplicação nas Empresas”, em “A Aplicação das Práticas Pedagógicas - Caso” exponho o estudo de caso, em “Os Resultados” analiso os dados do questionário de avaliação da vivência das práticas pedagógicas.

E por fim tem-se as considerações finais.

Capítulo 1 - A Pedagogia Empresarial - Contexto histórico e legal

A educação existe no Brasil muito antes da colonização do país pelos europeus, visto que a educação tem a finalidade de multiplicar o conhecimento e transmitir os valores pelas gerações. Sendo assim, os índios já a faziam à sua maneira realizando a transformação do ser biológico em ser social, da natureza para a cultura. Com a chegada dos portugueses essa forma de educar sofreu drásticas alterações.

Com a vinda das missões jesuíticas foram realizados os primeiros registros sobre a educação no país, nessa época tivemos os primeiros espaços escolares e ainda com a finalidade catequética. Após o período de Marquês de Pombal, com as ramificações educacionais de outros países, Dom João VI decreta o método Lancaster de educação, como mais apropriado, na intenção de multiplicar o conhecimento e suprir a falta de professores no Brasil.

Em 1932, com o Manifesto dos Pioneiros da Educação Nova, os educadores defenderam a melhoria da educação por meio da escola pública de qualidade, sem privilégios, distinção e pautada no indivíduo, e então em 1939 a Pedagogia é oficializada pela lei nº 1.190.

Art. 19. O curso de pedagogia será de três anos e terá a seguinte seriação de disciplinas:

Primeira série: 1. Complementos de matemática. 2. História da filosofia. 3. Sociologia. 4. Fundamentos biológicos da educação. 5. Psicologia educacional.

Segunda série: 1. Estatística educacional. 2. História da educação. 3. Fundamentos sociológicos da educação. 4. Psicologia educacional. 5. Administração escolar.

Terceira série: 1. História da educação. 2. Psicologia educacional. 3. Administração escolar. 4. Educação comparada. 5. Filosofia da educação.

Do curso de didática

Art. 20. O curso de didática será de um ano e constituir-se-á das seguintes disciplinas:

1. Didática geral. 2. Didática especial. 3. Psicologia educacional. 4. Administração escolar. 5. Fundamentos biológicos da educação. 6. Fundamentos sociológicos da educação.

Em 1968 com a lei nº 5540 da Reforma Universitária, no período da ditadura civil-militar, a Pedagogia encara a segunda fase que se encerra com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação de 96, lei nº 9394, conforme nos explica Mott e Marcon (2015):

E o terceiro período da história da Pedagogia surge com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9394/96. A educação no contexto da terceira fase perpassa muitas melhorias, pois é um período de rápidas transformações social, tecnológico, individual, etc. No Brasil, a prioridade nessa nova fase é o

aprender, adquirir conhecimentos para um desenvolvimento pessoal, cognitivo, psicossocial, psicomotor, entre outras habilidades que o indivíduo possa agregar com o conhecimento. (pág.: 41820)

Como isso a atuação da Pedagogia tem se expandido a cada marco legal para além dos espaços escolares, assim diversas instituições começaram a receber o pedagogo, como as empresas e as organizações sociais.

A partir das mudanças que ocorrem no mundo moderno, constata-se que a prática do profissional licenciado em Pedagogia é considerada importante em todos os ambientes em que há a necessidade de ações educativas. De acordo com a Resolução CNE / CP Nº 1 de 15 de maio de (2006, p.2), As Diretrizes Curriculares para o curso de Pedagogia aplicam-se à formação inicial para o exercício da docência na Educação Infantil e nos anos iniciais do Ensino Fundamental, nos cursos de Ensino Médio, na modalidade Normal, e em cursos de Educação Profissional na área de serviços e apoio escolar, bem como em outras áreas nas quais sejam previstos conhecimentos pedagógicos (CHIAPINOTO, MORAES, SANTIN, 2012, p. 03)

Em 2017 o projeto de lei nº 6847 propôs regulamentar toda a ação do pedagogo em território nacional, esclarecendo a atuação em ambientes não formais de educação. No entanto, a proposta foi rigorosamente criticada, pois define a criação dos Conselhos Federais e Regionais de Pedagogia e tal prática prejudica a atuação do profissional que não acatar e contribuir com o conselho, além de não solucionar as questões da desvalorização do professor, bem como desvalida às lutas da classe.

O projeto de lei nos diz que:

Art. 3º São atribuições do Pedagogo, conforme sua formação curricular e acadêmica:

I – planejar, implementar e avaliar programas e projetos educativos em diferentes espaços organizacionais;

II – gerir o trabalho pedagógico e a prática educativa em espaços escolares e não escolares;

III – avaliar e implementar nas instituições de ensino as políticas públicas criadas pelo Poder Executivo;

IV – elaborar, planejar, administrar, coordenar, acompanhar, inspecionar, supervisionar e orientar os processos educacionais;

V – ministrar as disciplinas pedagógicas e afins nos cursos de formação de professores;

VI – realizar o recrutamento e a seleção nos programas de treinamento em instituições de natureza educacional e não educacional;

VII – desenvolver tecnologias educacionais nas diversas áreas do conhecimento.

Art. 4º Cabe ao Poder Executivo criar o Conselho Federal de Pedagogia, bem como os Conselhos Regionais de Pedagogia, para disporem sobre as demais atribuições, direitos, deveres, impedimentos, bem como sobre a jornada e o piso salarial do profissional de Pedagogia.

Conforme indicado nos incisos do artigo três propõe que seja de responsabilidade do pedagogo os projetos de treinamento nas organizações, embora o projeto encontra-se arquivado na Câmara dos Deputados essas atividades não são criadas pela proposta, mas sim havia uma intenção de formalizar. Soares (2014) defende uma característica do trabalho do pedagogo, que é a missão em formar sujeitos históricos e conscientes:

Nesse sentido, uma das características importantes que deveriam nortear o trabalho do pedagogo seria a busca pela formação de cidadãos críticos e reflexivos, que sejam capazes de compreender sua função social na sociedade em que vivem, enxergando-se como autores de sua própria história e não como meros espectadores desta.

Diante desse objetivo é que o pedagogo assume novos papéis, lugares de atuação e possibilidades de novas relações educativas. Neste cenário, surge a Pedagogia Empresarial.

A primeira aparição do termo Pedagogia Empresarial ocorreu em meados dos anos 80, ocasionado pelo surgimento de cursos sobre a temática. Nesse início, o foco estava no treinamento dos funcionários por meio de cursos, programas e projetos que atendessem a preocupação das empresas em alcançar melhores resultados. Preocupação essa que vem desde a Revolução Industrial com a falta de preparo para o trabalho. Com o tempo, o pedagogo foi ganhando espaço nas empresas.

Nesse ponto é necessário fazer uma pequena retrospectiva sobre o conceito de trabalho desde a Revolução Industrial até os dias atuais, para compreendermos as relações da sociedade com os meios de produção e a necessidade mercadológica da capacitação dos funcionários.

As Relações de Trabalho e a Necessidade de Capacitação

Como sabemos a Revolução Industrial é um marco histórico para os estudos das relações trabalhistas, mas para a pesquisa dos métodos de ensino de um ofício, os estudos precedem à Revolução. Conhecemos os termos mestre e aprendiz e é por meio dessa relação que se estabelecia o ensino de um método, ofício, pensamento, corrente filosófica ou profissão. Um entendedor do assunto era seguido por aprendiz(es), por um determinado

período de tempo, para se apropriar daquele conhecimento e posteriormente aplicar em outro território ou substituir o professor. Consideramos professor, pois a relação era educativa e formativa, embora não houvesse práticas pedagógicas claras ou conscientes. A relação de mestre e aprendiz, poderia, por vezes, englobar quesitos intelectuais, técnico-práticos, morais e éticos. Um ensinamento que atendia as habilidades que eram necessárias para a relação com a sociedade feudal.

Com a mudança da produção e do trabalho devido a Revolução Industrial, houve uma separação do mestre e dos aprendizes de um ofício; esses se tornaram trabalhadores e operadores de uma atividade fabril. Com a instalação das máquinas e o aumento da velocidade da produção, instaura-se também o capitalismo, inferindo e alterando as relações interpessoais para além das trabalhistas e econômicas que organizaram a sociedade entre trabalhadores e donos das indústrias.

Nesse novo, cenário o trabalhador passa a ser uma parte da máquina, executa atividades repetitivas em situações precárias e altas horas de trabalho. Perde a característica de aprendiz, questionador, entendedor da ação e dos impactos do trabalho, pois acompanhava todo o processo, agora não é mais mente, apenas braços e pernas.

Com isso Frederick Taylor, idealizador da Organização Científica do Trabalho (OCT), depois de vivenciar o ambiente fabril conhecendo a realidade, teoriza que para melhor desempenho e resultados era necessário que os trabalhadores fossem estimulados a pensar sobre as atividades e que os patrões aumentassem os salários para elevar a produtividade (COSTA, 2013). Taylor também contribui com o pensamento de que os trabalhadores deveriam ser direcionados as atividades que pudessem empregar as aptidões naturais e dessa forma obter o máximo de assertividade e resultados. Da contribuição com a administração científica, surgiram os departamentos de planejamento e de treinamento, para a seleção e capacitação científica do funcionário, conforme os moldes da empresa.

Henry Ford contribuiu para a organização do trabalho com as linhas de montagem, aumento salarial e jornadas menos longas. Ford defendia que com o aumentando a produtividade era possível baixar o preço da mercadoria e transformar o trabalhador em consumidor, além de manter os altos salários. O primeiro princípio do fordismo é que com a divisão do trabalho, em linhas de montagem, gera a especialização do trabalhador em apenas uma atividade; e o outro princípio é de criar peças iguais e universais de forma que

encaixassem em qualquer produto ou sistema (COSTA, 2013). Esses dois princípios transformam Ford em referência para a produção em massa.

Um outro administrador que nos cabe ressaltar é Henri Fayol, no mesmo período de Ford, Fayol diz que somos todos administradores e esse conhecimento é útil em diversas áreas da vida, pois sempre existe a necessidade de planejamento, organização, divisão de atividades, comando e controle em algum grau. Fayol em Administração Industrial Geral, resalta a importância da educação e o valor do pessoal nas organizações com base nas capacidades individuais (COSTA, 2013).

Devido à rigidez e inflexibilidade do modelo fordista que pregava que o trabalhador devia efetuar uma só atividade com o mínimo de ação e sem precisar refletir sobre o trabalho, gerou insatisfação nos trabalhadores o que ocasionou a fuga do serviço. Segundo Costa, nesse período iniciou as tentativas de alterar o ambiente para torná-lo atrativo aos jovens, para além de necessitar confiar uma parte maior da produção aos funcionários.

Com a crise do modelo e funcionários mais exigentes e críticos, surge uma gestão mais pautada no desenvolvimento do trabalhador. Os funcionários passam a ser parceiros da organização e não inimigos, é visto a importância de investir novamente na formação intelectual, comportamental e técnica dos trabalhadores. As habilidades requisitadas para o trabalho ultrapassam os conhecimentos técnicos e perpassam por todos os níveis da organização, surge também o conceito de carreira.

Cabe ressaltar que muitos ganhos dos direitos dos trabalhadores e da mudança nas condições e relações do trabalho devem aos movimentos e lutas sociais e sindicais dos trabalhadores.

Para entendermos o papel da pedagogia empresarial e do pedagogo na empresa é importante compreendermos primeiramente o conceito de treinamento e desenvolvimento. Segundo Borges-Andrade e Oliveira-Casto (1996) o treinamento é o esforço direcionado ao funcionário por meio de um processo de aprendizagem, para superar as deficiências no desempenho das atividades, realizar um preparação para assumir nova função, bem como reforçar conhecimentos já adquiridos. Já o desenvolvimento é um conceito mais abrangente relacionado às ações organizacionais focadas no crescimento dos colaboradores, sem necessariamente visar a melhoria de uma atividade técnica.

Nesse sentido é preciso conhecer o Ciclo do Treinamento, afinal é por meio dele que as ações de capacitações devem ser planejadas. Por meio dos resultados das áreas e das avaliações de desempenho dos colaboradores, juntamente com o Planejamento Estratégico da empresa é realizado a **definição das necessidades de treinamento**, o primeiro estágio desse ciclo. Nessa etapa é o momento de estudar os resultados colhidos para articular e deliberar qual é o direcionamento dado ao treinamento e quais as competências que serão desenvolvidas naquele colaborador.

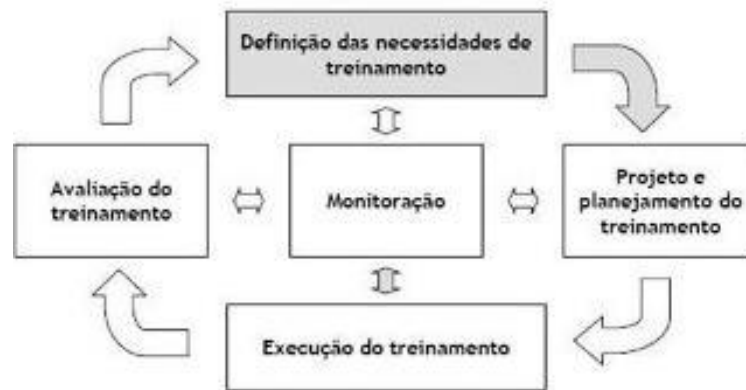
Após a decisão é preciso **planejar** a melhor estratégia e metodologia para promover a aprendizagem visando a eficácia do treinamento, nesse estágio é elaborado os objetivos do treinamento, o instrutor, a carga horária, o local e também toda a dinâmica que será proposta para os participantes, bem como os materiais que serão utilizados.

Posteriormente, é a fase da **execução do treinamento** que após o planejamento é o momento de prática da capacitação, é importante garantir que tudo que foi previsto aconteça para assegurar o alcance dos objetivos e o desenvolvimento dos participantes.

Consequente a execução, ocorre a etapa da **avaliação do treinamento**, que é a comprovação da eficiência da capacitação. Essa comprovação pode ser por formulário, acompanhamento dos resultados da área ou da empresa, comparação da avaliação de desempenho do mesmo colaborador após a participação, teste técnico, entre outras formas.

Vale ressaltar que a **avaliação de reação** ocorre logo após o treinamento para mensurar a se atendeu as expectativas apontadas nas necessidades de treinamento e no planejamento, e a **avaliação de resultados** ou eficácia é aplicada seis meses após o treinamento para verificar se houve melhoria contínua, mudanças e se há necessidade de reaplicação da capacitação.

Figura 1 -Ciclo de Treinamento



¹Fonte: Página da T&G Treinamentos¹

Capítulo 2 - O Pedagogo na Empresa

O desenvolvimento contínuo e rápido do conhecimento ao longo dos últimos anos, têm refletido em fortes mudanças nas organizações, nas relações e nos modos de produção humana (Menezes e Jesus, 2012), o que tem despertado o interesse das empresas em valorizar a ação do pedagogo na mediação desses conhecimentos.

[...] é fundamental que empresas e profissionais mantenham-se atualizados, por meio do processo de educação contínua, a fim de competir com o mercado globalizado. Para que esse processo ocorra de forma a impactar positivamente os resultados dos negócios, é preciso um profissional preparado para lidar com todos os aspectos que envolvam a formação e o desenvolvimento de competência dos indivíduos: o pedagogo (CLARO; TORRES, 2012, p. 215).

Diante desse cenário, é essencial que o pedagogo esteja capacitado para atuar nessa dinâmica diferente do ambiente escolar. Para isso, é preciso desmitificar os olhares sobre a formação acadêmica desse profissional, que ainda está popularmente relacionada apenas ao ensino das matérias escolares. Na CNE/CP Nº 2, de 1º de julho de 2015, no § 1º do segundo artigo, nos diz que compreende a docência como ação educativa e como processo educacional

¹ Disponível em < <http://www.tgtreinamento.com.br/?p=298> > Acesso em dezembro de 2019

intencional e metódico, nesse sentido a docência é ampliada, conforme é apresentado no Projeto Pedagógico do curso de Pedagogia da Universidade de Brasília.

O sentido da docência é ampliado, uma vez que seu significado remete à ideia de trabalho pedagógico a ser desenvolvido em espaços escolares e não escolares. A adoção da noção de docência ampliada possibilita que no curso de licenciatura em pedagogia o trabalho desenvolvido propicie a formação do professor, do gestor e do pesquisador. A confluência destas três atividades no processo formativo pode contribuir para a definição da identidade do curso e sinalizar o caminho da profissionalização. (2018)

Libâneo também nos diz que o pedagogo debruça-se sobre o estudo sistemático da ação educativa e de sua prática como parte inerente à atividade humana, os pedagogos *stricto sensu*, são os especialistas que se nutrem de outras ciências para a prática pedagógica.

Esse entendimento permite falar de três tipos de pedagogos: 1) pedagogos *lato sensu*, já que todos os profissionais se ocupam de domínios e problemas da prática educativa em suas várias manifestações e modalidades, são, genuinamente, pedagogos. São incluídos, aqui, os professores de todos os níveis e modalidades de ensino; 2) pedagogos *stricto sensu*, como aqueles especialistas que, sempre com a contribuição das demais ciências da educação e sem restringir sua atividade profissional ao ensino, trabalham com atividades de pesquisa, documentação, formação profissional, educação especial, gestão de sistemas escolares e escolas, coordenação pedagógica, animação sociocultural, formação continuada em empresas, escolas e outras instituições; 3) pedagogos ocasionais, que dedicam parte de seu tempo em atividades conexas à assimilação e reconstrução de uma diversidade de saberes. (Libâneo, 2001)

Apostólico (2015) nos explica que o entendimento das empresas ao despertar o interesse na gestão do conhecimento está relacionado à eficácia dos processos, pois quanto mais há informações e saberes sobre algo, mais decisões assertivas serão produzidas.

A gestão do conhecimento é um conceito bastante difundido na atualidade e isso se deve, prioritariamente, à relação entre conhecimento x processo decisório, ou seja, quanto mais informações, mais acertadas serão as decisões. (APOSTÓLICO, 2015)

Atualmente, a educação desempenhada pelo pedagogo empresarial é nomeada de educação corporativa. Responsável pela formação e desenvolvimento profissional, além de promover a criação, assimilação, disseminação e empenho dos conhecimentos adquiridos, por meio de processos de aprendizagem contínua e significativa para equiparar as competências individuais às competências organizacionais e transformando o conhecimento em valor

agregado aos produtos e serviços da empresa (MENEZES, JESUS, 2012. Apud HOLTZ, 2006).

[...] A atuação do pedagogo, argumentando que o foco do seu trabalho está no desenvolvimento humano, no trabalho em equipe, no estudo dos processos de aprendizagem e nas estratégias de ensino, entre outros campos de atuação. (LUZ e FROM, 2016)

Menezes e Jesus (2012) indicam como responsabilidade da Pedagogia Empresarial a capacitação dos profissionais para atuarem em sintonia com os planos estratégicos da empresa em cinco linhas específicas: consultoria educacional; educação continuada; ensino à distância; gestão de pessoas e treinamento empresarial.

A partir da compreensão do papel do pedagogo na empresa faz-se necessário ressaltar que, assim como na Educação de Jovens, Adultos e Idosos, a ciência e a arte pela qual o pedagogo atua no processo de aprendizagem adulto, é a Andragogia. O “aprender” do adulto exige atuações específicas e percepções/caminhos diferentes do profissional, dessa forma, para prosseguirmos para as Práticas Pedagógicas, vamos primeiramente esclarecer as premissas da Andragogia conforme Knowles.

O vocábulo andragogia tem a formação pelo prefixo andrós, que significa adulto e o sufixo agogos, que significa guia. Refletindo sobre a etimologia da palavra, pode-se assimilar a teoria de Knowles que afirma que a Andragogia é a arte/ciência de orientar/guiar o adulto ao aprender. De acordo com Knowles (1978, p. 31, apud Vogt, 2007 p.43) o ensino de adultos está fundamentado em algumas premissas, são elas: autoconceito, experiência, prontidão para aprender, a necessidade do conhecimento, orientação para aprendizagem e motivação para aprender. Vamos esclarecer cada uma delas.

O **autoconceito** é a premissa que nos diz que o aprendiz adulto é independente e autônomo e por isso tem a necessidade de se autodirigir e conduzir ao conhecimento, desse modo o papel do pedagogo é de guia e facilitador e não deve ensinar o adulto como faz com a criança.

A **experiência** é a premissa base da significação da aprendizagem, é com base nas experiências do adulto que o assunto encontra sentido, por isso a prática pedagógica deve estar pautada nas experiências do adulto e não somente no conteúdo a ser compartilhado.

A **prontidão para aprender** é a premissa que nos remete a ciência da andragogia. Essa premissa compreende que deve identificar as oportunidades de vincular o conteúdo às aplicações da vida cotidiana do aprendiz, verificando todas relações possíveis entre os conhecimentos científicos e os vivenciados.

A **necessidade do conhecimento** é o conceito que nos explica que o adulto precisa saber a relevância daquele conhecimento, bem como o caminho que ele vai percorrer ao encontro da aprendizagem, dessa forma o pedagogo atua com transparência sobre as etapas e planejamento do ensino

A **orientação para aprendizagem** é a premissa da atuação do pedagogo no ensino de adultos, esse público precisa aplicar o conteúdo assim que compreender, para dominar com a construção de sentido, dessa forma a orientação e organização do ensino deve prever o atendimento dessas necessidades. Ao pensar no currículo, no design do conteúdo, nas atividades e nos exemplos que serão utilizados deve estar de acordo com a experiência e a bagagem do adulto, bem como alinhada com a intencionalidade pedagógica do ensino.

Por último a **motivação para aprender** que nos lembra que para a construção de sentido da aprendizagem é imprescindível o interesse do aprendiz, no que toca a andragogia, esse interesse e motivação está presente nos adultos, visto que buscam e querem o desenvolvimento e crescimento pessoal.

Após compreendermos as premissas da Andragogia, assim como esclarecer a relação com o papel do pedagogo no desenvolvimento adulto é possível prosseguir para a prática pedagógica no ambiente empresarial.

Capítulo 3 - As Práticas Pedagógicas e a Aplicação nas Empresas

Para a compreensão da definição de prática pedagógica considera-se a reflexão elaborada por Franco (2015) que relata que há uma dificuldade comum por parte dos professores em entender o sentido de prática pedagógica e atribuem como pedagógico apenas as ações didáticas apresentadas em sala de aula.

Quando aborda o ambiente escolar identifica-se as práticas pedagógicas com facilidade, e essas envolvem as atividades didáticas. É necessário compreender que a didática foca no ensino-aprendizagem da criança, possui uma abrangência menor, mais focada nos processos escolares e rotineiros da sala de aula. Já as práticas pedagógicas envolvem para além do domínio sobre a ação didática, requerem o conhecimento sobre o dinamismo dos caminhos possíveis para alcançar a intencionalidade pedagógica, conforme explica Franco:

Portanto, uma aula só se torna uma prática pedagógica quando ela se organiza em torno: de intencionalidades, de práticas que dão sentido às intencionalidades; de reflexão contínua para avaliar se a intencionalidade está atingindo todos; de acertos contínuos de rota e de meios para se atingir os fins propostos pelas intencionalidades. Configura-se sempre como uma ação consciente e participativa. (2015)

Considerando a definição de Franco (2015) sobre as práticas pedagógicas infere-se que essas práticas se configuram na mediação e relação com o outro. Dessa forma, assume-se que a Pedagogia se reconfigura e está presente ativamente entre nós, como na formação de cultura, nas relações interpessoais, na resolução de conflitos e no processo educacional e de desenvolvimento dos sujeitos, ou seja, a Pedagogia alcança, estuda e age sobre outros ambientes para além dos muros da escola. Assim como as práticas pedagógicas também podem atuar em diversas situações e ambientes.

[...] As práticas pedagógicas se configuram na mediação com o outro, ou com os outros, e é esse outro que oferece às práticas seu espaço de possibilidade. (FRANCO, 2015)

O ensino só se concretiza quando há aprendizagem do outro, por isto que ao planejar um ensino deve-se pensar na intenção de aprendizagens possíveis em que o outro possa chegar. As possibilidades de aprendizagens são tantas quanto à diversidade de pensamentos e bagagem que cada um possui, desta maneira mensurar as aprendizagens adquiridas é uma tarefa impossível. Porém a qualidade do ensino se dá quando os envolvidos compreendem o

objetivo e as reflexões estão dentro do eixo de conhecimento visado pela intencionalidade do pedagogo.

Desta maneira, o processo de ensino-aprendizagem ocorre quando a aprendizagem condiz com o objetivo de ensinar e o educador e o educando estão na mesma linha de compreensão. Essa relação acontece por intermédio das práticas pedagógicas. O educador e o educando podem estar inseridos em variadas situações do cotidiano.

O outro pode/deve, muitas vezes, resistir e não entrar no jogo proposto pela prática pedagógica. No entanto, a compreensão/enfrentamento dessas resistências configuram à pedagogia um papel fundamental. Por entre resistências, desistências e insistências, a pedagogia se faz prática e habita entre nós. (FRANCO, 2015)

Quando há resistência/desistência do educando na intenção da aprendizagem é necessário aceitar que esse jogo é também campo da prática pedagógica e que absorvendo e entendendo as resistências e negações, é possível perceber que a superação delas se transforma em processos de emancipação e aprendizagem.

Com isso, as práticas pedagógicas estão presentes na intencionalidade educativa dos agentes envolvidos, estejam esses em ambiente escolar ou em ambiente não formal de educação. Desta forma, a Pedagogia abrange campos além da escola e se reconfigura ao passo em que a educação é procurada e se estabelece em outros locais de desenvolvimento humano.

Em grande parte das empresas a formação dos colaboradores é realizada por meio de participação em cursos e capacitações que podem ser ofertados de forma individual ou grupal; à distância ou presencial; com outras empresas ou personalizados *in company*; em espaço externo ou interno; com profissionais de mercado ou com instrutores próprios e ainda, de ordem técnica, comportamental ou de liderança.

É possível encontrar empresas que estruturaram uma Universidade Corporativa com departamentos e profissionais responsáveis pela educação e desenvolvimentos das áreas, atuando sobre as lacunas de habilidades e competências com objetivo de alcançar a meta e o planejamento estratégico da instituição.

No caso pesquisado, pode-se perceber que a educação, bem como as práticas pedagógicas tiveram atuação primordial nas relações interpessoais e nas resoluções de conflitos para posteriormente agir no aprimoramento das competências técnicas, denunciando a importância do olhar pedagógico no desenvolvimento integral do indivíduo.

Para analisar o formulário apontado no título “A metodologia” deste trabalho precisamos primeiramente entender a formação do grupo estudado, bem como a experiência com as práticas pedagógicas.

A Aplicação das Práticas Pedagógicas – Caso

A equipe da recepção é composta por mulheres entre 20 a 30 anos, estagiárias ou contratadas, estudantes ou graduadas em Secretariado Executivo. Por conter estagiárias, com período de contrato estipulado, o grupo apresenta rotatividade de membros, bem como equipes distintas nos períodos matutino e vespertino.

Para iniciar a atuação com o grupo é preciso realizar a primeira etapa do ciclo de treinamento, o Levantamento de necessidades de capacitação. Para isso, pesquisamos as capacitações que já haviam sido proporcionadas, os temas, a carga horária, os instrutores, os objetivos, as avaliações e as mudanças apresentadas por cada participante após os treinamentos. Essa fase nos possibilitou visualizar o caminho já percorrido por elas e mapear os erros e acertos para que elaborássemos uma proposta mais adequada e eficiente de intervenção.

Após estudar o histórico, fez-se necessário conversar com os gestores para identificar quais eram as dificuldades que o grupo apresentava, o que eles pretendiam desenvolver com mais uma capacitação e o que já havia sido percebido de melhoria a partir dos treinamentos anteriores. Esse tópico é importante para que sejam alinhadas às expectativas de treinamento e principalmente para que os gestores consigam enxergar a evolução do grupo e se o que havia sido posto como objetivo está sendo alcançado.

Após conhecer o trajeto percorrido e às necessidades de capacitação apontadas pela gestão, foi possível planejar o treinamento e traçar uma estratégia pedagógica de execução com o grupo para abordar os temas propostos de forma tal que os resultados gerados fossem tangíveis e duradouros. Consequente a essa etapa, elaboramos o cronograma do treinamento considerando as estruturas físicas do espaço, os materiais necessários, os objetivos gerais da capacitação, bem como a jornada que o grupo experimentaria durante a proposta.

Ao citar os desafios contemporâneos da Pedagogia, Libâneo nos afirma que é preciso reconhecer a educação como caminho e processo da autonomia do indivíduo, devido a isso que o planejamento das ações pedagógicas devem prever a garantia do ensino de qualidade e

do compromisso com a razão crítica, além de atenderem as expectativas do mundo moderno e tecnológico através das estratégias diversas de aprendizagem.

Nessa perspectiva, quais são os desafios e buscas postos presentemente à Pedagogia? [...] 1) Reafirmar a educação como capacitação para a autodeterminação racional, pela formação da razão crítica. A Pedagogia precisa reafirmar seu compromisso com a razão, com a busca da emancipação, da autonomia, da liberdade intelectual e política. [...] 4) Repensar os processos de ensino e aprendizagem na sociedade do conhecimento e da informação (Libâneo, 2001)

Nos estudos que fizemos sobre a trajetória e a evolução do grupo, juntamente com o alinhamento com a gestão, notamos que por diversas vezes surgiam situações de ordem comportamental que interferiam e atrapalhavam na ação da gestão e no desempenho das atividades das recepcionistas e isso se dava por algumas questões que consideramos pontos fracos.

O primeiro ponto fraco era fruto da rotatividade do grupo, devido o turno de trabalho, o tempo de empresa e a disposição física pelas recepções, ou seja, não havia um clima de equipe. Os direcionamentos e alinhamentos com a gestão ocorriam uma vez por mês em duas reuniões para atender os horários de trabalho de todas, assim nem nas reuniões mensais o grupo estava cem por cento reunido. Isso fazia com que as pautas se resumissem em resoluções de problemas de relacionamento, pois trabalhavam em esquema de plantão no horário de almoço e na troca de turno das estagiárias, fazendo com que dependessem umas das outras.

O segundo ponto fraco se caracterizava devido o afastamento da gestão e do departamento ao qual pertenciam. As recepcionistas respondiam informalmente para uma colega de trabalho que havia sido direcionada para fazer a gestão do grupo, porém não ocupava o cargo de gestora e para outras atividades, o grupo respondia a outra pessoa a qual elas não tinham contato próximo e nem referência como liderança. Isso reforçava o sentimento de não serem uma equipe, pois também não tinham um contato direto com a gestão imediata e todas as situações dependiam de um intermediador que as conhecia, porém não tinha poder deliberativo.

Em relação ao departamento em que estavam alocadas, os demais membros atuavam juntos todos os dias e mantinham relações de afinidade, promovendo celebrações e eventos aos quais a recepção não era considerada para participar, pois não tinham proximidade. Essa prática gerava a ausência de um sentimento de pertencimento ao departamento e à Empresa, pois não tinham relacionamentos verticais, nem com os pares. Ou seja, os problemas eram

comportamentais, mas também institucionais, pois tínhamos na Organização pessoas desengajadas, desacreditadas, com percepção de abandono. Diante do exposto, inferimos que para elas era incoerente falarmos de excelência no atendimento ao cliente, de cordialidade ao recepcionar, de serem o cartão de visita da Empresa e representar os valores da Instituição, se não identificavam esses comportamentos na organização para com elas.

A partir desse ponto, decidimos que era preciso reunir o grupo para desenvolver o trabalho em equipe, criar uma identidade da recepção, aproximar a gestão ao grupo e criar o sentimento de pertencimento à área e à Empresa, somente após construirmos essa base era que os assuntos técnicos e posturais iriam ser solucionados.

Essa decisão está pautada na teoria dialógica de Freire, na qual nos ensina que o diálogo é uma exigência existencial, (Barros, 2018) ao afirmar que

“se é dizendo a palavra com que, ‘pronunciando’ o mundo, os homens o transformam, o diálogo se impõe como caminho pelo qual os homens ganham significação enquanto homens. [...] [o diálogo] é um ato de criação” (Freire, 2001 apud Barros 2018).

O diálogo não é apenas uma ferramenta, porém um pressuposto do conhecimento em uma relação educativa. O diálogo, na pedagogia da libertação é uma categoria ética que fomenta e valoriza a educação problematizadora, ao encontro da andragogia de Knowles que valoriza a experiência do adulto e o reconhece como ser comunicativo, relacional, autônomo e crítico.

O momento de planejamento assemelha-se ao preparo do plano de aula, ao pensar nos participantes, nas bagagens de conhecimentos, nas experiências vividas, nas atividades que serão desenvolvidas, na organização do tempo e espaço e na intencionalidade pedagógica como nos diz Knowles (1978) ao definir essas práticas, e Freire (2001) ao nos lembrar dos princípios éticos-pedagógicos para a atuação focada na libertação do cognitivo do educando.

Todas as ações planejadas para a capacitação tinham finalidades específicas que precisavam ocorrer em uma ordem definida para que pudessem gerar um clima de aprendizagem e de abertura para aprender. Por isso, planejamos no início instantes de interação lúdica e descontraída em que as participantes iriam se misturar, formar duplas e equipes distintas, para que o clima se tornasse amistoso por e para todas.

Posteriormente às dinâmicas de quebra-gelo, seguimos com os conhecimentos técnicos que precisavam ser reforçados com elas. A decisão de apresentar esse tema logo após as dinâmicas iniciais, foi por serem assuntos conhecidos pelo grupo que serviriam de revisão e reavivariam o que já havia sido trabalhado nas capacitações anteriores, mas principalmente

para que pudéssemos avaliar se o grupo estava disposto e preparado para as próximas etapas planejadas.

Apesar de termos planejado e de todos que estavam na organização e na mentoria do treinamento estarem cientes das ações, a reação do grupo seria uma surpresa, pois seria a primeira vez em que as dores e angústias seriam acolhidas de forma transparente em um ambiente seguro, e com a garantia de resolução das queixas apresentadas. Essa reação provocada, porém imprevisível faz parte da prática pedagógica e do processo de significação da aprendizagem, assim como nos explica Franco (2015).

A educação permite sempre uma polissemia em sua função semiótica, ou seja, nunca existe uma relação direta entre o significante observável e o significado. Assim, as práticas pedagógicas serão, a cada momento, expressão do momento e das circunstâncias atuais. Serão sínteses provisórias que se organizam no processo de ensino. As situações de educação estão sempre sujeitas a circunstâncias imprevistas, não planejadas e, dessa forma, os imprevistos acabam redirecionando o processo e, muitas vezes, permitindo uma reconfiguração da situação educativa.

Os Resultados

As atividades que aconteceram após a explanação do conteúdo técnico, resultaram na criação do Compromisso da Recepção e também no Código de Conduta da Recepção, coerente ao código de Conduta e Ética da Empresa, porém traduzido para as práticas diárias que eram vivenciadas pelo grupo. A construção desses dois conceitos fez com que elas se percebessem como sujeitos de autonomia e parte do organismo da Empresa, proporcionou também a consciência e o reconhecimento como seres críticos do processo

O educando se reconhece conhecendo os objetos, descobrindo que é capaz de conhecer, assistindo à imersão dos significados em cujo processo se vai tornando também significador crítico. [...] o educando precisa torna-se educando assumindo-se como sujeito cognoscente. FREIRE (pág. 65, 2015)

As participantes solucionaram as divergências que ocorriam nas trocas de turno e na falta de comunicação, reforçaram o papel do pedagogo como guia para aprendizagem na andragogia.

Quanto a aproximação da gestão e sentimento de pertencimento a área, fizemos uma roda de conversa em que todas compartilharam seus sentimentos e percepções para a gestão, que foi orientada a ouvir, refletir e acolher o que estava sendo dito. Em um outro momento

tivemos um *feedback* com a gestão para auxiliarmos-nos a definirmos estratégias de integração entre a recepção e as demais equipes do departamento.

Ao final do treinamento fizemos uma dinâmica em que cada uma falasse uma palavra que traduzisse o sentimento do que havia mudado naquele dia e no que resultaria a partir dessas mudanças. As percepções compartilhadas foram positivas e fortalecedoras para o time, nos confirmou que as estratégias utilizadas foram adequadas e eficientes.

No formulário de avaliação, informado anteriormente, foi aplicado dias após o treinamento para mensurar os resultados da capacitação e a diferença entre a relação do grupo e o desempenho das atividades da recepção. Para análise do formulário, consideramos as contribuições de Freire para a Educação de Adultos, bem como as premissas de Knowles (1978) da andragogia que são elas: o autoconceito, a experiência, a prontidão para aprender, a necessidade do conhecimento, a orientação para aprendizagem e a motivação para aprender.

A primeira pergunta teve a intenção de avaliar os conhecimentos técnicos preliminares, ou seja, quais eram as habilidades já desenvolvidas ao iniciarem as atividades na empresa. Essa pergunta foi elaborada para que tivéssemos um dado comparativo e também para que gerasse uma percepção de melhoria nas participantes.

As respostas demonstram que os conhecimentos aos quais elas citaram estavam vinculados às experiências que tiveram durante a graduação ou em outras empresas, como por exemplo a seguinte resposta: *“Já possuía um vasto conhecimento pois, minhas experiências profissionais anteriores eram voltadas para mesma área.”* e *“Tive a função de recepcionar alguns clientes internos e externos do órgão em que eu prestava serviços, tendo algumas experiências”*.

A resposta nos reafirma a premissa da **experiência**, na qual o pedagogo deve basear-se nas experiências do adulto para o planejamento das práticas pedagógicas. Também nos denuncia que as experiências possuem valor maior para a aprendizagem do que o ensino do conteúdo teórico, visto que ao terem sido questionadas sobre conhecimentos anteriores ao treinamento, não citaram competências ou habilidades, mas sim interpretaram de forma tal que consideraram outras vivências como entendimento sobre a profissão.

Para Freire (2000) é preciso ter atenção para não causar o distanciamento do concreto, pois é a partir da relação entre o pensamento e a vivência que há construção de significado, por isso há validade nos relatos apresentados para a aprendizagem efetiva.

A segunda pergunta foi direcionada para a avaliação do treinamento, na qual as participantes puderam citar as mudanças que ocorreram após a capacitação levando em

consideração os aspectos técnicos e comportamentais. As respostas foram classificadas nesses dois eixos, com isso foi possível identificar que apesar de não termos aprofundado nos quesitos técnicos, durante o treinamento, elas identificaram as melhorias e adaptações que precisavam realizar nas rotinas de trabalho, bem como compreenderam a relevância do papel da recepção para a empresa.

“Melhorou meu conceito sobre o que é recepcionar, expandiu ao ponto de eu conseguir identificar a importância da recepcionista. Em uma palavra, para exemplificar nossa função, somos a triagem da empresa, pois todos passam pela recepção e através dela são direcionados para os locais desejados.”.

Nesse momento podemos identificar a presença da premissa do **autoconceito** em que o adulto sente a necessidade de se reconhecer no processo de aprendizagem, ser autônomo e se dirigir nesse caminho. Isso é notado ao passo que a participante confessa que houve aprendizado, além de ser capaz de conceituar a profissão pelas próprias palavras, mesmo não tendo sido solicitação da questão.

Como visto em Freire, a educação problematizadora gera a autonomia do sujeito, fundamentada no processo de libertação do oprimido por meio do despertar da consciência ao enxergar-se em tal situação, por esse motivo que Freire defende que ensinar é um ato político em prol da democracia, afinal, promover o autoconhecimento em adultos é contribuir para a emancipação do sujeito na sociedade.

Quanto às melhorias comportamentais nos informaram que as divergências haviam sido sanadas e que o grupo estava unido e maduro, aprimorando as competências sociais do trabalho, como a inteligência emocional. *“Percebi que ficamos mais unidas e passamos a ter mais diálogo.”* *“Aprimorei a forma de tratamento com o cliente e o uso das técnicas de inteligência emocional”.*

Na terceira pergunta, a intenção foi provocar a identificação das habilidades que uma recepcionista deve ter, essa questão é a segunda etapa da nossa comparação na qual a primeira foi informar quais habilidades elas tinham ao ingressarem no cargo. Além de levantar as habilidades, a ordem da pergunta também tem o objetivo de fazer com que as recepcionistas se percebam nessa ordem de desenvolvimento, os conhecimentos anteriores à capacitação, as melhorias geradas e o desenvolvimento de novas habilidades.

Nessas respostas podemos notar que foram citadas as habilidades que julgaram ser necessárias para a execução das atividades, tais como a empatia, a educação, a proatividade, a agilidade, a descrição entre outras. Compreendemos que essa percepção só foi possível por

meio da premissa da **prontidão para aprender**, que identificamos após as dinâmicas de interação inicial. A partir daquele instante as recepcionistas se apresentaram interessadas nos assuntos e atividades que seria propostas, podendo assim abrir caminho e permitir que as habilidades fossem desenvolvidas e as adquiridas fossem aperfeiçoadas.

A última questão foi elaborada para ser um case em que fosse viável a aplicação dos conhecimentos e habilidades obtidos, bem como constatar a criticidade e criatividade de cada uma na resolução da situação exemplificada. Nesse caso, nosso objetivo era despertar a premissa da **necessidade do conhecimento** na qual o adulto precisa assimilar a importância daqueles temas para aplicação na sua vida diária. Segundo Knowles (1978), a arte de guiar um adulto ao conhecimento baseia-se em respeitar e usufruir das bagagens e vivências que aquele aprendiz carrega consigo e a partir daí ser capaz de convencê-lo e conquistá-lo a aprender.

As respostas nos confirmaram que todas apresentavam competências para resolver a problemática, respeitando o cliente e buscando por pessoas e informações adequadas para realizar o atendimento. Com isso, podemos acreditar que o trabalho planejado cumpriu o objetivo e confirmando que a andragogia tem necessidades diferentes as quais exigem expertises e práticas pedagógicas adequadas a cada situação e intenção educativa.

Considerações Finais

Na pesquisa apresentada verificamos que a atuação do pedagogo inicia ao receber ou perceber a necessidade de capacitação de um sujeito ou de um grupo, está pautada em pesquisa e compreensão das relações existentes e dos conhecimentos já adquiridos pelos colaboradores. Elabora e atua de forma tal que garanta o alcance dos objetivos da organização e do desenvolvimento apontado pelo gestor, admite que a aprendizagem técnica só ocorre em paralelo ou posterior a progressão das competências sociais e emocionais e da resolução de possíveis conflitos existentes.

Nos resultados foi possível notar que os problemas foram solucionados e a estratégia pedagógica proposta foi suficiente para esse processo de emancipação e autonomia das recepcionistas, confirmado pelas impressões apontadas no formulário que analisamos conforme as premissas de Knowles e a teoria dialógica de Freire.

Com os dados apresentados entende-se que as Práticas Pedagógicas são importantes para a atuação educativa do pedagogo no ambiente empresarial, visto que se caracteriza através da relação com o outro por meio da intencionalidade pedagógica e formata-se como ferramenta para o alcance dos objetivos estratégicos da organização.

Anexo I – As questões do formulário

1. Qual era o seu conhecimento de recepcionista quando entrou na Empresa?
2. Após a participação nos treinamentos da recepção o que mudou na prática profissional?
Considere os aspectos técnicos e interpessoais
3. Que habilidades são necessárias para atuar como recepcionista?
4. Um cliente irado chega na recepção exigindo atendimento de um problema em que a resolução não está ao seu alcance, qual é o seu posicionamento?

Referências

ALMEIDA, Luciana Inez Seehaber; COSTA, Gisele Maria Tonin. **Pedagogia Empresarial: a importância da valorização humana na empresa.** REI – Revista de Educação do IDEAU, v. 7, n. 15, jan.-jul., 2012. Disponível em < <https://docplayer.com.br/4645775-Pedagogia-empresarial-a-importancia-da-valorizacao-humana-na-empresa.html> > acesso em janeiro de 2019.

APOSTÓLICO, Cimara. **Aprendizagem nas Organizações.** Augusto Guzzo Revista Acadêmica, São Paulo, v. 2, n. 16, p. 294-314, dec. 2015. ISSN 2316-3852. Disponível em: <http://fics.edu.br/index.php/augusto_guzzo/article/view/299>. Acesso em: 03 dez. 2018. doi: <https://doi.org/10.22287/ag.v2i16.299>.

BARROS, Rosanna. **Revisitando Knowles e Freire: Andragogia versus pedagogia, ou O dialógico como essência da mediação sociopedagógica.** Educação e Pesquisa, vol.44, São Paulo 2018.

BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo; OLIVEIRA-CASTRO, Gardênia Abbad. **Treinamento e desenvolvimento: reflexões sobre suas pesquisas científicas.** Revista de Administração, São Paulo, v. 31, n. 2, p. 112-125, abr./jun. 1996.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Organização de Alexandre de Moraes. 16.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BRASIL, Governo Federal. **Decreto-Lei nº 1.190**, de 4 de Abril de 1939. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1190-4-abril-1939-349241-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 04 de maio de 2019.

BRASIL, Governo Federal. **Lei nº 5.540**, de 28 de Novembro de 1968. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1960-1969/lei-5540-28-novembro-1968-359201-publicacaooriginal-1-pl.html>. Acesso em: 04 de maio de 2019.

BRASIL; FEDERAL, Governo. **Lei nº 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. 2013. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19394.htm . Acesso em: 09 de maio de 2019.

CHIAPINOTO, Andréia Moro; MORAES, Edlene Vania Justino; SANTIN, Mônica. **Pedagogos: algumas das possibilidades para atuação**. 2012. Disponível em: . Acesso em maio de 2019.

CLARO, José Alberto C. dos Santos; TORRES, Mariana de Oliveira F. **Pedagogia Empresarial: a atuação dos profissionais de educação na gestão de pessoas**. Revista Contrapontos – Eletrônica, v. 12, n. 2, p. 2017-216, mai.-ago., 2012. Disponível em <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rc/article/view/2214/2245>> acesso em março de 2019

FRANCO, Maria Amélia Santoro. **Práticas pedagógicas de ensinar-aprender: por entre resistências e resignações**. In Educ. Pesqui., São Paulo, v. 41, n.3, p.601-614,jul./set. 2015. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v41n3/1517-9702-ep-41-3-0601.pdf>>. Acesso em junho de 2018.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2001

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da esperança: um reencontro com a pedagogia do oprimido**. São Paulo: Paz e Terra, 2015.

FREIRE, Paulo; SCHOR, Ira. **Medo e ousadia: o cotidiano do professor**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

LIBANEO, José Carlos. **Pedagogia e Pedagogos, para que?** 5.ed São Paulo: Cortes, 2001. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/er/n17/n17a12.pdf>>.

MELO, Alessandro de; WOLF, Luciani. **A pedagogia vai ao porão: notas críticas sobre as assim chamadas “pedagogia empresarial” e “pedagogia empreendedora”**. Revista HISTEDBR On-line, Campinas, SP, v. 14, n. 59, p. 191-203, fev. 2015. ISSN 1676-2584. Disponível em:

<<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/histedbr/article/view/8640356/7915>>.

Acesso em: 02 dez. 2018. doi:<https://doi.org/10.20396/rho.v14i59.8640356>.

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 . Disponível em
<<http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao3/article/view/271/192>>

MOTT, Débora Caroline. MARCON, Elaine Cristine Gonçalves. **Formação do Pedagogo para atuar em empresas com a inclusão de Pessoas com Necessidades Especiais**. Grupo de Trabalho – Diversidade e Inclusão. PUCPR, 2015. Disponível em
<https://educere.bruc.com.br/arquivo/pdf2015/20170_8233.pdf> acesso em janeiro de 2019.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. [S.l: s.n.], 1999.

PROJETO PEDAGÓGICO, Curso de Pedagogia. Universidade de Brasília. 2018

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

VOGT, Maria Saleti Lock. **Os princípios andragógicos no contexto do processo ensino-aprendizagem em fisioterapia**. Brasília, 2007.