



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE
E SECRETARIADO EXECUTIVO
INSTITUTO UFC VIRTUAL
CURSO DE GRADUAÇÃO SEMIPRESENCIAL EM ADMINISTRAÇÃO EM
GESTÃO PÚBLICA**

RAFAEL PINHEIRO DE OLIVEIRA

**A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DESENVOLVIDA PELA UNIVERSIDADE
CORPORATIVA BANCO DO NORDESTE: PERSPECTIVAS E DESAFIOS**

FORTALEZA – CE

2015

RAFAEL PINHEIRO DE OLIVEIRA

A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DESENVOLVIDA PELA UNIVERSIDADE
CORPORATIVA BANCO DO NORDESTE: PERSPECTIVAS E DESAFIOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação
do Curso de Graduação Semipresencial em Administração
em Gestão Pública, para obtenção do grau de bacharel em
Administração em Gestão Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Victoria Régia Arrais de Paiva –
UFC Virtual

FORTALEZA – CE

2015

RAFAEL PINHEIRO DE OLIVEIRA

A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DESENVOLVIDA PELA UNIVERSIDADE
CORPORATIVA BANCO DO NORDESTE: PERSPECTIVAS E DESAFIOS

Este Trabalho de Conclusão de Curso foi submetido à Coordenação do Curso de Graduação Semipresencial em Administração em Gestão Pública, para obtenção do grau de bacharel em Administração em Gestão Pública, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados, na modalidade virtual, na Biblioteca da referida Universidade.

A citação de qualquer trecho deste TCC é permitida, desde que feita de acordo com as normas de ética científica.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Victoria Régia Arrais de Paiva – UFC Virtual
Orientadora

Profa. Me. Joana D'Arc de Oliveira
Coordenadora do TCC

Prof. Me. Eduardo Santos Ellery - UFC
Coordenador do Curso de Graduação Semipresencial em Administração em Gestão Pública

A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DESENVOLVIDA PELA UNIVERSIDADE CORPORATIVA BANCO DO NORDESTE DO BRASIL: PERSPECTIVAS E DESAFIOS

Rafael Pinheiro de Oliveira

RESUMO

O objetivo geral do presente artigo é demonstrar, a partir do levantamento de informações realizado junto à Universidade Corporativa do Banco do Nordeste do Brasil (BNB) a influência da Educação à Distância (EaD) nesta instituição, tomando como referência a percepção dos funcionários. O artigo foi elaborado com base numa pesquisa descritiva de caráter quantitativo e qualitativo, amparada numa revisão bibliográfica sobre a temática juntamente com uma pesquisa de campo realizada com aplicação de oitenta questionários. Os resultados indicam que os funcionários egressos dos cursos ofertados via *intranet* avaliam positivamente a iniciativa, contudo, sugerem algumas melhorias a fim de qualificar e ampliar a adesão dos funcionários aos cursos ofertados na modalidade EaD.

Palavras-chave: Educação à distância. Universidade corporativa. Banco do Nordeste do Brasil.

1. INTRODUÇÃO

A busca pelo desenvolvimento empresarial é um dos grandes desafios da atualidade nos países que estão em busca de um crescimento econômico, buscando se adequar ao processo de globalização para ter sua participação no mercado.

No processo de desenvolvimento brasileiro, foi observado que durante muito tempo as instituições de ensino e as empresas andavam em caminhos paralelos e pouco havia interação entre estas, fazendo muitas vezes com que as empresas ficassem a margem do mercado.

Em consequência das profundas mudanças nas tecnologias de informação comunicação as empresas passaram a buscar desenvolver processos de aprendizado e de construção do conhecimento em meio ao ambiente de trabalho, com vistas a qualificar seu quadro de pessoal.

De acordo com este cenário, a interação entre a Universidade e a Empresa se torna importante na capacidade de desenvolver soluções utilizando o processo de aprendizagem e pesquisa, com a vantagem de obter profissionais especializados para orientação e desenvolvimento de suas ideias (MARANHÃO, 2010).

Com o crescimento do número de empresas em diversos setores da economia e a necessidade de se estabelecer num mercado cada vez mais competitivo as empresas perceberam que investir em seus colaboradores se constitui numa vantagem competitiva, pois um profissional capacitado pode lidar com problemas e inovar fazendo com que a união do conhecimento com a criação de novos instrumentos traga inúmeros benefícios para a organização como um todo.

Um pressuposto fundamental da pesquisa em tela é que a empresa é vista como um espaço essencialmente educativo, onde todos têm objetivos específicos. Portanto, a estratégia de criação das universidades corporativas segundo Povia (2011), Almeida (2012), Souza (2004) e Greco (2005) fornecem o melhor embasamento teórico aos questionamentos levantados, a saber: qual a percepção dos funcionários sobre a oferta de cursos pela Universidade Corporativa do BNB? Como tem se configurado a experiência de capacitação na modalidade EaD via intranet? Quais os desafios e limites à participação nos cursos?

Com isso, o trabalho tem sua relevância, pois procura discutir o tema de Educação à Distância a partir do caso do Banco do Nordeste e o papel de sua Universidade Corporativa, apresentando vários aspectos que impactam no treinamento dos funcionários.

Além disso, este estudo se torna importante para o Banco do Nordeste à medida que apresenta algumas propostas para que a instituição possa atingir seus objetivos organizacionais, em consonância com sua missão, dispondo de um sistema de capacitação eficiente contribuindo para o compartilhamento do conhecimento adquirido, a renovação dos valores da empresa e com o aprimoramento da EaD.

Especificamente, o artigo pretende: a) Descrever o contexto em que as universidades corporativas surgem e situar a Universidade Corporativa do BNB, compondo uma breve trajetória; b) Identificar o perfil dos funcionários egressos dos cursos semipresenciais e sua percepção sobre os cursos ofertados na modalidade EaD.

Espera-se que o resultado deste trabalho possa servir de inspiração para outras organizações, quer seja na implementação de programas de Educação à Distância, ou mesmo na criação de uma Universidade Corporativa que irá atender aos anseios do corpo funcional em termos de treinamentos que possam melhorar o desempenho profissional no trabalho diário.

Quanto à abordagem metodológica, optou-se por uma pesquisa descritiva, utilizando como ferramentas um levantamento feito por meio de pesquisa bibliográfica e

de campo, com a aplicação de oitenta questionários, tendo gerado informações quantitativas e qualitativas sobre o perfil e a percepção dos funcionários egressos dos cursos à distância ofertados no período de 15 de janeiro a 15 de fevereiro de 2015.

A necessidade de busca por essas informações faz parte de meu trabalho diário pois, atualmente, exerço a função de Coordenador Pedagógico nesta Universidade Corporativa e estou trabalhando vários tipos de dados e informações referentes a EaD há pelo menos um ano. O resultado desse estudo que vem sendo desenvolvido foi resumido neste artigo que possui informações repassadas pelos funcionários que responderam ao questionário por mim elaborado e que foi enviado por email no início deste ano. Registro que a receptividade em geral, foi boa, sendo que alguns não retornaram, mas a maioria que colaborou enfatizou a importância de suas sugestões serem colocadas em prática.

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 A Importância de Investir na Formação dos Colaboradores

De acordo com Povia (2011), a principal vantagem competitiva das empresas decorre das pessoas que nelas trabalham. São as pessoas que mantêm e conservam o status que já existe que geram e fortalecem a inovação. São as pessoas que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerenciam e dirigem os negócios das empresas. Ao se falar em organizações, forçosamente se fala nas pessoas que as representam, que as vivificam e que lhes dão personalidade própria.

As pessoas são verdadeiras fontes de vantagens competitivas por seu valor, sua raridade, suas insubstituíveis e inestimáveis qualidades humanas.

A maneira pela qual as pessoas se comportam, decidem, agem, trabalham, executam, melhoram suas atividades, cuidam dos clientes e gerenciam os negócios, varia em enormes dimensões. Essa variação depende em grande parte das políticas e diretrizes das organizações a respeito de como lidar com as pessoas em suas atividades.

As pessoas são ativos que devem ser valorizados e desenvolvidos, e não meros recursos a serem consumidos, por serem fundamentalmente um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criadores das inovações dentro das organizações. Mais do

que isso são um agente pró-ativo dotado de visão própria e, sobretudo, de inteligência, a maior e mais avançada habilidade humana.

Na era do conhecimento, em meio à concorrência mundial, com capital abundante, e rápida disseminação de ideias, as pessoas estão dispostas a mudar de emprego com mais frequência, havendo um declínio na lealdade entre pessoas e organizações. As pessoas querem trabalhar em empresas onde possam empregar a fundo seu talento, onde sejam tratadas com respeito e sintam-se comprometidas com os valores e a cultura do ambiente corporativo.

Para Drucker (1999), há uma grande evidência de que as empresas bem sucedidas são aquelas que colocam as pessoas em primeiro lugar. Os concorrentes podem igualar-se em relação aos produtos, processos, canais de distribuição e outros, mas, é muito difícil concorrer com uma força de trabalho formada por colaboradores altamente capacitados e motivados.

A característica das empresas bem sucedidas que as diferenciam de seus concorrentes é a qualidade das pessoas que elas são capazes de conseguir manter. Essas empresas têm colaboradores mais comprometidos, produtivos e satisfeitos, que conseqüentemente não medem esforços para que seu trabalho seja realizado da melhor forma possível.

Segundo Drucker (1999), para alguns empresários, é muito fácil falar em “pessoas em primeiro lugar”, mas a realidade não é bem essa. Na prática as empresas se preocupam com o lucro, mais que com pessoas. Hoje se fala muito em redução dos custos, e isso, para a maioria das empresas significa corte de pessoal. As empresas estão sempre atentas a real necessidade de mão de obra existente com o objetivo de manter a empresa enxuta e pronta para a ação. Ainda de acordo com o autor, o problema não é que as empresas não dão valor às pessoas, mas que elas não sabem fazê-lo, elas precisam encontrar uma maneira de determinar o valor do que possuem, ou aumentar seu valor por meio de um gerenciamento melhor.

Para tanto, as empresas estão cada dia mais preocupadas em transformar sua antiga área de recursos humanos, dando-lhe um papel estratégico e fundamental, tornando-a a maior fonte de vantagens competitivas. As empresas que são reconhecidas pela excelência no gerenciamento de pessoas tendem a serem mais prósperas, rentáveis e duradouras do que aquelas com gestão mais tradicional.

Investir em pessoas é desenvolver suas capacidades, propiciando acesso a formação, o que por si já gera novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e transforma comportamentos

para que se tornem mais capazes naquilo que fazem. Eis um aspecto fundamental na filosofia das universidades corporativas.

2.2 A Implantação da Universidade Corporativa Banco do Nordeste do Brasil (BNB)

A criação da Universidade Corporativa ocorreu no âmbito do processo de desenvolvimento dessa matriz conceitual, a fim de possibilita aos seus colaboradores uma formação continuada e, por meio do conhecimento gerado, compartilhado e acumulado, proporcionar o desenvolvimento de competências alinhadas às suas estratégias.

O projeto de implantação da Universidade Corporativa Banco do Nordeste se iniciou em 2008, em busca de aumentar sua ação educacional e diversificar os programas ofertados, com a necessidade de ampliar o número de oportunidades oferecidas aos seus colaboradores alinhados ao negócio e às competências essenciais. Assim, o modelo tradicional de treinamento foi superado e no seu lugar criou-se um sistema educacional mais complexo, com atividades em diversos setores, mas sempre com foco no negócio.

A Universidade Corporativa propõe um modelo educativo com objetivo de orientar colaboradores e facilitadores sobre os princípios que regem a atuação do Banco do Nordeste quanto à concepção de aprendizagem, ao desenvolvimento de pessoas e à abordagem didática requerida para o alcance dos objetivos dos programas. Esse modelo está voltado para o desenvolvimento de competências, numa perspectiva andragógica, onde os sujeitos da aprendizagem exercem sua autonomia e senso crítico. Para tanto, a Universidade Corporativa vem trabalhando seus temas de Aprendizagem através de cinco escolas distintas que propiciam uma melhor qualidade nos conteúdos e na dinâmica de execução da capacitação.

Cada uma das cinco escolas deve prover soluções de aprendizagem nas diversas áreas de trabalho do Banco do Nordeste, a saber: a Escola de Gestão está voltada à formação de empregados que devem estar comprometidos com os princípios do banco, desenvolvendo as competências necessárias; já a Escola de Desenvolvimento Regional dá suporte as ações e estratégias do banco acerca do conhecimento da Região Nordeste. A Escola de Negócios é a escola que tem como objetivo desenvolver competências para as atividades-fim do banco; enquanto que a Escola de Suporte Corporativo serve para disseminar a melhor forma de realização de atividades de suporte. Por último, a Escola de Relações Institucionais trabalha a forma do banco se relacionar com os mais variados públicos.

Assim, a prática educacional da Universidade Corporativa Banco do Nordeste sistematiza o seu processo de ensino e aprendizagem baseado na Teoria Geral da educação voltada para adultos (Andragogia), sendo esta uma ciência para educação de pessoas adultas e também conhecida como educação continuada ou teoria da formação permanente do homem.

Segundo Malcolm Knowles (1970), a andragogia se baseia no entendimento de que a experiência é a fonte mais rica para a aprendizagem de adultos, cuja motivação relaciona-se as necessidades e interesses. Portanto, a andragogia é a expressão mais ampla e completa do conceito de aprendizagem voluntária.

Para Marques (2007), este modelo andragógico adotado pela Universidade Corporativa Banco do Nordeste baseia-se nos seguintes princípios.

- **Necessidade de saber:** adultos precisam saber por que precisam aprender algo e qual o ganho que terão no processo.
- **Autoconceito do aprendiz:** adultos são responsáveis por suas decisões e por sua vida, portanto querem ser vistos e tratados pelos outros como capazes de se autodirigir.
- **Papel das experiências:** para o adulto suas experiências são a base de seu aprendizado. As técnicas que aproveitam essa amplitude de diferenças individuais serão mais eficazes.
- **Prontidão para aprender:** o adulto fica disposto a aprender quando a ocasião exige algum tipo de aprendizagem relacionado a situações reais de seu dia-a-dia.
- **Orientação para aprendizagem:** o adulto aprende melhor quando os conceitos apresentados estão contextualizados para alguma aplicação e utilidade.
- **Motivação:** adultos são mais motivados a aprender por valores intrínsecos: autoestima, qualidade de vida, desenvolvimento (MARQUES, 2007).

A Universidade Corporativa trabalha em conjunto com as políticas estratégicas do Banco buscando atingir, através de suas atividades baseadas em competências e nos princípios andragógicos, resultados eficientes como uma integração maior do treinamento com as competências para consecução dos objetivos organizacionais. Busca também otimizar os investimentos previstos em ações de treinamento cada vez mais competitivas para poder contar com profissionais mais bem preparados para exercer suas funções, onde, com os treinamentos a Universidade tentar obter uma maior rapidez nos processos de capacitação, com o aprimoramento das competências requeridas aos empregados por meio de ações de

certificações, quer sejam internas, ou mesmo externas. Dessa forma, busca interferir na melhoria da motivação e do clima organizacional, eixos tão importantes para que os objetivos gerais do Banco sejam efetivamente alcançados, demonstrando o papel estratégico desta Universidade no alcance dos resultados.

3. METODOLOGIA

O trabalho iniciou através do levantamento bibliográfico a respeito da importância de se investir em pessoas, e como se dá a implantação de programas de Educação à Distância (EAD) no setor bancário. Posteriormente, foi aplicado um questionário com funcionários do Banco Nordeste sobre as vantagens da implantação da Educação à Distância na empresa.

A pesquisa bibliográfica se utilizou de enciclopédias, livros, artigos científicos, revistas e revistas on-line, assim como informações retiradas de bibliotecas digitais de universidades conceituadas. Já a pesquisa de campo foi realizada por intermédio da aplicação de um questionário contendo perguntas subjetivas e objetivas¹, configurando, portanto, uma pesquisa de tipo descritiva, com ênfase na interpretação quantitativa e qualitativa dos dados.

As publicações encontradas foram organizadas e posteriormente, categorizadas de acordo com a relevância para esse estudo. A revisão bibliográfica foi realizada mediante análise da literatura aplicada, apresentando aspectos relevantes para o desenvolvimento do trabalho. Apesar da existência de outras pesquisas envolvendo a temática, fatos importantes foram destacados ao longo desse estudo. Assim, espera-se contribuir para o preenchimento de lacunas que permeiam a temática abordada, servindo de base para pesquisadores que venham a se interessar no aprofundamento do tema.

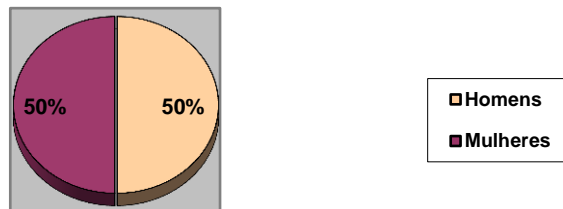
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A implantação do programa de educação e capacitação/treinamento corporativos do BNB é administrado via Intranet, por meio de um portal conhecido por CVA (Comunidade Virtual de Aprendizagem). É por meio do mencionado portal que a organização estudada disponibiliza para seus empregados e agentes autorizados (parceiros comerciais) acesso aos cursos de capacitação/treinamento de curta duração.

¹ O questionário encontra-se em anexo, ao final do artigo.

Conforme já mencionado anteriormente, foram entrevistados 80 empregados da organização integrados a distintos setores. A seguir, informações sobre o perfil dos respondentes a pesquisa (gênero, escolaridade, tempo de atuação na empresa etc.).

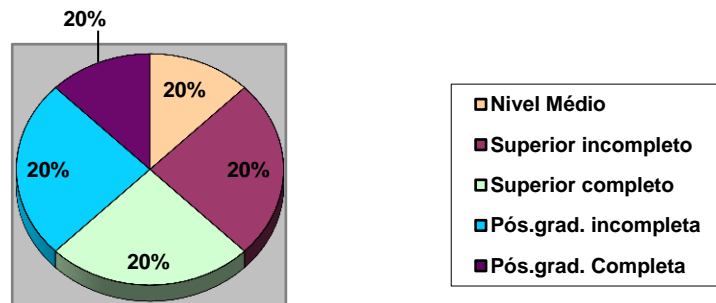
Gráfico 1 – Classificação em relação ao gênero



Fonte: Pesquisa direta (2015)

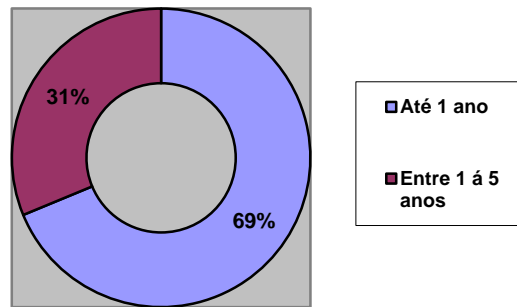
No gráfico 1 foi possível vislumbrar o gênero dos participantes da presente pesquisa, que foi constituída 50% de mulheres e 50% de homens.

Gráfico 2 –Escolaridade



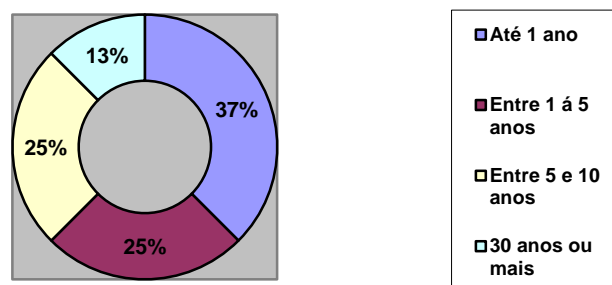
Fonte: Pesquisa direta (2015)

Conforme é possível notar acima, os entrevistados possuem níveis de escolaridade diferentes. Dentre os cursos de graduação mais mencionados, estão os de Administração e Pedagogia. Os cargos desempenhados estavam distribuídos da seguinte forma: 10 Bolsistas, 20 Coordenadores Pedagógicos, 10 Consultores de Educação Corporativa, 10 Analistas Bancários, 20 Gerentes de Produtos e Serviços e 10 Estagiários. A seguir, os gráficos 3 e 4 mencionam, respectivamente, o tempo de atuação no cargo e o tempo na empresa.

Gráfico 3 – Tempo de atuação no cargo

Fonte: Pesquisa direta (2015)

É possível observar no gráfico 3 que a maioria dos funcionários estavam recentemente nos cargos exercidos. Verifica-se, portanto, que embora o Banco Nordeste possua uma estrutura hierárquica, com plano de carreira, não significa que o tempo de atuação do cargo corresponda ao tempo de atuação na empresa, conforme poderá ser visto no próximo item.

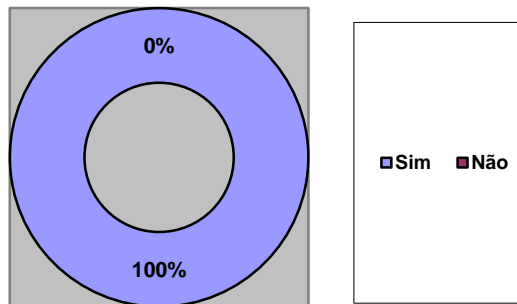
Gráfico 4 – Tempo de atuação na empresa

Fonte: Pesquisa direta (2015)

Como foi citado anteriormente, o Banco do Nordeste do Brasil S.A foi criado pela Lei Federal nº. 1.649, (19 de julho de 1952). Por possuir mais de 60 anos de historia, há um grande numero de funcionários da empresa que trabalham há muitos anos na organização,

conforme demonstrado no gráfico. Entre os respondentes ao questionário, 4, 37% dos funcionários possuíam menos de 1 ano de atuação na empresa; 25% entre 1 a 5 anos; 23% entre 5 e 10 anos, e 13% relatou que possuía cerca de 30 anos de empresa.

Gráfico 5 – Importância da implantação da EAD na empresa estudada



Fonte: Pesquisa direta (2015)

Como foi demonstrado no gráfico 5, 100% dos participantes da pesquisa consideram importante a implantação de um programa de EAD, mesmo a empresa já possuindo cursos presenciais na universidade corporativa.

Quando compelidos a justificar a resposta, foram obtidas as mais variadas citações:

Citação espontânea do participante A: “Além de permitir a democratização do conhecimento, valida o compromisso que a empresa possui com o desenvolvimento profissional do empregado”.

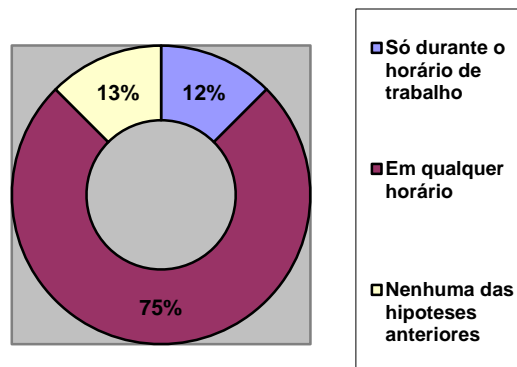
Citação espontânea do participante B: “Sem dúvida. A questão de tempo e a quantidade de ferramentas disponíveis favorecem um melhor desenvolvimento profissional do empregado”.

Citação espontânea do participante C: “Percebemos que a modalidade a distância é uma forma de otimizar o trabalho e estudos dos colaboradores, visto que, é mais cômodo aos funcionários está realizando curso em seu ambiente, até mesmo porque diversas empresas trabalham com filiais e a EAD é uma saída para capacitação de uma forma mais fácil e eficaz”.

Citação espontânea do participante D: “Acredito que melhora a disseminação do conhecimento entre os colaboradores, pela facilidade de acesso”.

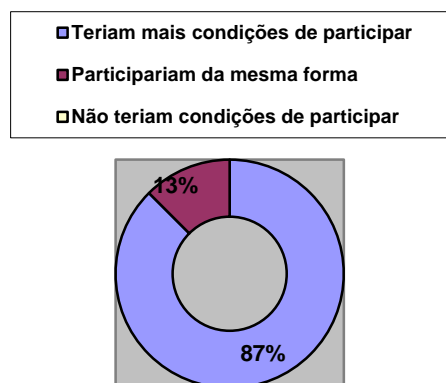
Citação espontânea do participante E: “Sim, pois é interessante devido à flexibilidade de horários, acesso livre ao material, e a constante atualização das informações”.

Gráfico 6 – Possibilidade de participar de cursos a distância



Fonte: Pesquisa direta (2015)

Gráfico 7 – Educação presencial x educação a distancia



Fonte: Pesquisa direta (2015)

O Banco do Nordeste do Brasil (BNB) lançou sua Universidade Corporativa em 2010. O projeto de implantação teve início em Junho de 2009, e o objetivo da cúpula administrativa era promover a gestão do conhecimento e desenvolvimento de competências de seus colaboradores por meio da educação continuada. Porém, muitos funcionários não

possuem tempo disponível para realizar cursos e treinamentos pessoalmente. No gráfico 5 verifica-se que 87% da amostra ressaltou que com um programa de EAD, a possibilidade de se aperfeiçoar seria maior. 13% ressaltou que ambas formas são produtivas, e participaria da mesma forma.

Mais uma vez, os funcionários foram convidados a falar sobre a importância da EAD na empresa:

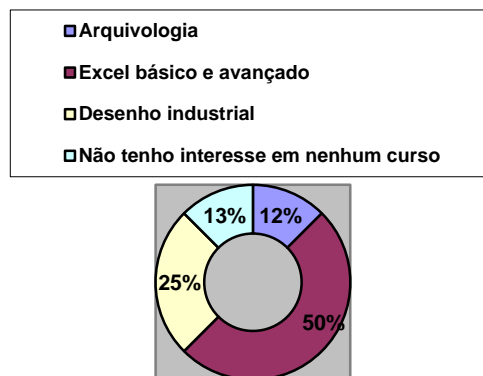
Citação espontânea do participante A: “Ressalto a questão da flexibilidade de tempo e a disponibilidade de variado conteúdo educacional”.

Citação espontânea do participante B: “Atualmente os conteúdos oferecidos nos cursos a distância têm um nível que atinge a capacitação do funcionário desde modo se fazendo assim como a modalidade presencial bastante eficaz”.

Citação espontânea do participante C: “É importante pela redução de custos e flexibilidade no tempo para estudo”.

O gráfico 8 aborda as sugestões de cursos na modalidade EaD:

Gráfico 8 – Sugestão de cursos a serem ministrados no EAD

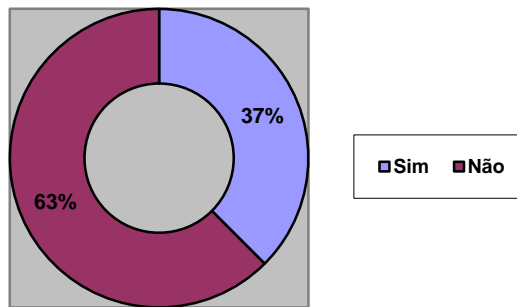


Fonte: Pesquisa direta (2015)

Todos os participantes deram opinião de cursos que julgavam interessantes e que seriam aproveitados por eles nas suas respectivas áreas de atuação. Dentre os cursos, a grande maioria citou que cursos de informática, pois utilizam muito em seu dia a dia, principalmente, cursos de Excel básico e avançado. Também foram citados cursos de arquivologia e desenho industrial. Um dos participantes também ressaltou, além do curso de Excel, a importância de

um treinamento a respeito da visão geral e prática sobre os processos existentes no setor assim como dos sistemas utilizados.

Gráfico 9 – Obstáculos para realização dos cursos online?



Fonte: Pesquisa direta (2015)

As opiniões sobre os obstáculos para realização dos cursos online foram variadas. Dos participantes, 62% afirmaram não ter obstáculos para realização do curso na modalidade EAD, já 38% ressaltaram que sim, existem obstáculos. Neste sentido, foram citados o volume de trabalho e a falta de tempo disponível como principais empecilhos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo demonstrou que os funcionários do Banco do Nordeste do Brasil (BNB) afirmam possuir a necessidade de treinamento e, a modalidade à distância vem sendo utilizada de uma maneira bastante positiva, alcançando praticamente todo o corpo funcional a um custo reduzido em comparação ao treinamento presencial.

Os resultados obtidos afirmam que o ensino à distância, proporcionado pela CVA, está sendo bem requisitado pelos empregados, já que apresenta um alto índice de utilização dessa ferramenta. Entretanto, há problemas identificados e desafios a serem superados, sendo o mais citado deles conciliar o estudo através da CVA com as atividades cotidianas desempenhadas pelos empregados. Ou seja, a universidade corporativa do BNB deve definir estratégias que possam corrigir essa dificuldade para que a Educação à Distância seja uma

ferramenta de melhoria na formação dos funcionários e não de mera obrigatoriedade associada a cumprimento de metas.

A utilização dessa forma de ensino se mostrou muito útil para o Banco do Nordeste já que ela oferece uma forma mais ágil, dinâmica e efetiva quando verificamos as mudanças do mercado. O nível de interatividade e a maior facilidade em compartilhar diversos tipos de conteúdo, atingindo rapidamente todo o corpo funcional, fazem com que os funcionários obtenham maior acesso a conhecimento, aumentando a competitividade do BNB.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADLER, Marcelo. **Estratégia organizacional e competências gerenciais**. 2002. 107f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal da Bahia, Salvador.

ALMEIDA, Carla Cristina Rosa de. Relações universidade-empresa no estado de Mato Grosso no Período 2002-2008: um estudo comparativo a partir do diretório de grupos de pesquisa do CNPQ. **Revista de Administração e Inovação**, 25 maio 2012.

ANTUNES, Maria T. P. **Capital Intelectual**. São Paulo: Atlas, 2000.

CARBONE, Pedro Paulo; LEITE, João Batista Diniz; BRANDÃO, Hugo Pena. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

DUTRA, José Souza; HIPÓLITO, José Antônio Monteiro; SILVA, Cassiano Machado. Gestão de pessoas por competências: o caso de uma empresa do setor de telecomunicações. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 4, n. 1, p. 161-176, jan./abr., 2000.

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 1999.

DRUCKER, Peter. **Inovação e espírito empreendedor: prática e princípios**. São Paulo: Pioneira, 1986.

EDVINSSON, L.; MALONE, M. S. **Capital Intelectual**. São Paulo: Makron Books, 1998.

FULD, Leonard M. **Competitor intelligence: how to get it, how to use it**. New York: Wiley, 1985, 479p.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI Marina de Andrade. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARANHÃO, Tatiana de P. A. Produção interdisciplinar de conhecimento científico no Brasil: temas ambientais. **Soc. Estado. [online]**., v. 25, n. 3, p. 561-580, 2010.

- MARQUES, Francisca Maria Mendes. **Andragogia: sonho e realidade**. UNAR, Araras (SP), v.1, n.1, p.76-78, 2007.
- MEISTER, Jeanne C. **Educação Corporativa: A Gestão do Capital Intelectual através das Universidades Corporativas** - São Paulo: Makron Books, 1999.
- PÓVOA, Luciano Martins Costa; MANSUETO, Sandro Eduardo. Tamanho das empresas, interação com universidades e inovação. **Revista de Economia**, a. 35, v. 37, n. 3, p. 7-21, set./dez. 2011.
- ROSSINI, A. Marco. **As novas tecnologias da informação e a educação à distância**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- SANTOS, Rafaela Cardoso dos. **Procedimentos técnicos e humanizados do Pedagogo Empresarial em ação**. Rio de Janeiro, 2007. Monografia (Graduação em Pedagogia Empresarial). Universidade Veiga de Almeida, 2007.
- STEWART, Thomas A. **A riqueza do conhecimento: o capital intelectual e a organização do século XXI** - Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- VARGAS, M.R.M. **Barreiras a implantação de programas de educação e treinamento à distância**. 2004. 168f. Tese (Doutorado em Psicologia) – Universidade de Brasília, Brasília, 2004.
- WERNKE, R. Avaliação do capital intelectual: considerações sobre os métodos mais recentes. **Revista Brasileira de RH**, 2003.

ANEXO I**QUESTIONÁRIO APLICADO AOS COLABORADORES DO BANCO DO NORDESTE****I – IDENTIFICAÇÃO**

1. Sexo: () Feminino () Masculino

II – FORMAÇÃO E ATUAÇÃO PROFISSIONAL**1. Nível de Escolarização:**

() Nível Médio

() Superior Incompleto: Curso_____

() Superior Completo: Curso_

() Pós-Graduação Incompleto: Curso_____

() Pós-Graduação Completo: Curso_____

() Doutorado em: _____

2. Cargo desempenhado:

_____.

3. Tempo de atuação no cargo:

_____.

4. Tempo de atuação na empresa:

_____.

III – UTILIZAÇÃO DE RECURSOS TECNOLÓGICOS**1) Você possui computador na sua casa?**

() Não. () Sim.

2) Você tem acesso ao computador ligado à internet?

() Não. () Sim. Mas, só no trabalho () Sim. Mas, só em casa. () Sim. No trabalho e em casa

3) Qual a sua experiência com a utilização de recursos tecnológicos da Internet (fórum, chat, e-mail e outros)?

Nenhuma. Uso (ou já usei) estes e/ou outros recursos.

IV – EXPERIÊNCIAS E CONHECIMENTOS EM RELAÇÃO À EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EaD)

1) Você tem algum conhecimento sobre a EAD?

Não.

Sim, de forma razoável

Sim. Tenho conhecimento amplo do contexto histórico, dos conceitos e das legislações.

2) Você já fez, ou faz, algum curso a distância?

Não.

Sim e gostei (o).

Sim e não gostei (o).

3) Em caso de resposta afirmativa, escreva o nome do curso e comente algo que considere significativo:

V – PERCEPÇÃO SOBRE A IMPLANTAÇÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD) NA EMPRESA

1) Você considera importante a implantação de cursos na modalidade a distância (de forma virtual, ou “online”, com utilização do computador e da internet) na empresa que você trabalha?

Não. Sim.

Justifique sua resposta:

2) No caso de implantação de cursos na modalidade a distância (de forma virtual, ou “online”, com utilização do computador e da internet), você e demais membros da sua equipe teriam mais condições de acessá-los:

Só durante o horário de trabalho.

Em quaisquer horários e/ou dias.

() Em nenhuma das hipóteses anteriores.

3) A empresa vem realizando, na modalidade presencial, muitas ações educativas visando o desenvolvimento e a qualificação do quadro de pessoal, se muitas (ou algumas) destas ações fossem oferecidas na modalidade a distância, você e demais membros da sua equipe:

() Teriam mais condições de participar.

() Participariam da mesma forma.

() Não teriam condições de participar.

Justifique sua resposta, caso considere relevante:

4) Na sua opinião, o setor onde você trabalha necessita de algum curso/treinamento específico que poderia ser ministrado a distância (de forma “on-line”/virtual, pela internet):

() Sim.

Curso: _

() Não.

5) Você percebe, no setor onde você trabalha, a existência de fatores que dificultariam a realização de um curso “on-line”?

() Sim.

Quais:

() Não.