

# PROFISSIONAL DE PEDAGOGIA COM ATUAÇÃO NA ÁREA EMPRESARIAL

## PEDAGOGY PROFESSIONAL OPERATING IN THE BUSINESS AREA

CARDOSO, Amanda Stefanne de Paula<sup>1</sup>; JESUS, Diogo Lucas de Souza Jesus<sup>2</sup>; LIMA, Josileia Dos Santos<sup>3</sup>; ANDRADE, Kely Paula de<sup>4</sup>; SANTOS, Nelma Conceição<sup>5</sup>; SOUZA, Luciane Silva de<sup>6</sup>.

### RESUMO:

A Pedagogia é uma área dinâmica e oferece diversas possibilidades para os estudantes e profissionais. Além de trabalhar como professor no ramo da educação, o pedagogo também pode trabalhar em instituições diferentes, como hospitais e empresas. Diante das modificações que vêm acontecendo no mundo corporativo, as empresas estão abrindo novas oportunidades e cargos para novos profissionais, entre eles, o pedagogo. A pedagogia vem agregando mais possibilidades para os profissionais da área que vão além do universo escolar, gerando suas conquistas em organizações. Nessa dimensão, a Pedagogia Empresarial tem se constituído, pois, em uma das áreas de trabalho do pedagogo. Pensando nisto, o presente trabalho tem como objetivo analisar a prática da atuação do pedagogo no ramo empresarial. Destaca-se que uma empresa também é um espaço educativo, ou seja, o papel da pedagogia, operando com estratégias e metodologias para buscar informações e realizações de objetivos antecipadamente definidos, tendo como consequência o mais perfeito aprimoramento, a qualificação profissional e pessoal dos funcionários. Portanto, o pedagogo possui flexibilidade em seu campo de atuação, não se restringindo somente aos ambientes escolares. Autores como Almeida (2006) e Holtz (2006) destacam o papel do pedagogo no apoio dos gestores das empresas bem como no auxílio e construção de um ambiente de aprendizagem nesse meio, o que valida a importância do profissional de pedagogia no ambiente corporativo.

**Palavras-chave:** Pedagogia. Pedagogia empresarial. Atuação do Pedagogo. Formação docente.

### ABSTRACT

*Pedagogy is a dynamic area and offers diverse possibilities for students and professionals. In addition to working as an educator in the field of education, the pedagogue can also work in hospitals and companies. Faced with the changes that have been happening in the corporate world, companies are opening new opportunities and positions for new professionals, among them, the pedagogue. Pedagogy has been adding more possibilities for professionals in the area that go beyond the school universe, generating their achievements in large organizations. In this dimension, business pedagogy has been constituted, therefore, in one of the areas of work of the pedagogue. With that in mind, the present work aims to analyze the practice of the pedagogue's performance in the business sector. It is noteworthy that a company is also an educational space, that is, the role of pedagogy, operating with strategies and methodologies to seek information and achievement of previously defined objectives, resulting in an improvement and professional and personal qualification of employees. Therefore, the pedagogue has flexibility in his field of action. Authors such as Almeida (2006) and Holtz (2006) highlight the role of the pedagogue in supporting business managers as well as in helping and building a learning environment in this environment, which validates the importance of the pedagogy professional in the corporate environment.*

**Keywords:** Business Pedagogy, Learning Environment, Education

---

<sup>1</sup> Amanda Stefanne de Paula Cardoso. Curso de Pedagogia. E-mail: amandaspchta@gmail.com.

<sup>2</sup> Diogo Lucas de Souza Jesus. Curso de Pedagogia. E-mail: dluks1989@gmail.com.

<sup>3</sup> Josileia dos Santos Lima. Curso de Pedagogia. E-mail: josileia085@gmail.com.

<sup>4</sup> Kely Paula de Andrade. Curso de Pedagogia. E-mail: kelyrocha27@gmail.com.

<sup>5</sup> Nelma Conceição Santos. Curso de Pedagogia. E-mail: nelmaaconceicao@gmail.com.

<sup>6</sup> Luciane Silva de Souza. Professora orientadora. Doutora em Educação. Mestra em Letras e Linguística. Graduada em Pedagogia, pela Alfa/SP. Graduada em Letras, pela UFG. Graduada em Direito pela Fasam. Professora universitária desde 2003. E-mail: profalucianealunos@gmail.com.

## 1. INTRODUÇÃO

A Pedagogia é a ciência da educação. Com o pedagogo nasce a ponderação relacionada à educação em todos os argumentos em que a própria atinge. Se analisarmos que o ensino se faz presente em diversos assuntos, existe a ação e precisão de pedagogos em outros tipos de instituições, como as corporações. Equivalendo a pedagogia tão ampla, o presente trabalho busca explicar e analisar a prática da atuação do pedagogo no ramo empresarial, mostrando que o seu papel excede os limites do mundo educacional e se faz abundantemente extraordinária e presente dentro de uma organização empresarial.

A pedagogia é a ciência que estuda a educação. A pedagogia tem como objetivo, estudar as teorias educacionais que apresentam como as crianças, os adolescentes e os adultos aprendem, além disso de como funcionam os sistemas de gestão administrativa. Juntamente com o pedagogo nasce a ponderação relacionada à educação em todos os argumentos em que a própria atinge. Se analisarmos que o ensino se faz presente em diversos assuntos, existe a ação e precisão de pedagogos em outros tipos de instituições. Equivalendo a pedagogia tão ampla, o presente trabalho busca explicar e analisar a prática da atuação do pedagogo no ramo empresarial, mostrando que seu papel excede os limites do mundo educacional e se faz abundantemente extraordinário e presente dentro de uma organização empresarial.

Com o transcorrer do tempo, a visão da função do pedagogo vem se decompondo. Anos atrás, ele era visto apenas como um profissional que guardava as crianças. Hoje, o pedagogo é respeitado, um especialista em educação e ensino. Exige-se do pedagogo novos conhecimentos, novas aptidões e, por fim, novas jurisdições. A figura do pedagogo monopoliza séculos desempenhando a sua função de facilitador do conhecimento e modificando a conduta humana para melhor. Atualmente, possui um acrescente neste espaço, seu eficaz desempenho em ambientes não escolares com o mesmo propósito da educação formal.

Com o transcorrer dos anos, a visão da função do pedagogo vem se ramificando. Anos atrás no surgimento da pedagogia ele era visto apenas como um profissional que guardava as crianças. Hoje, o pedagogo é respeitado e reconhecido como um especialista em educação e ensino, exigindo do pedagogo novos conhecimentos, novas habilidades e novas competências. A figura do pedagogo é vista como aquele que facilita a transmissão do conhecimento, e por isso vem aumentando seu destaque em ambientes não escolares.

Ou seja, a pedagogia empresarial passar a existir, neste aspecto, para dar amparo no que diz respeito a transformações, acrescentamento e obtendo conhecimento no meio empresarial. Com isso, entende-se que o profissional da pedagogia empresarial é o colaborador que deve

requerer a reconstrução de conhecimentos e apreciações fundamentais, como trabalho em equipe, criatividade, produtividade, liderança, entre outros.

Ou seja, a pedagogia empresarial passa a existir, neste aspecto, para dar amparo no que diz respeito a transformações no meio empresarial. Com isso, entende-se que o profissional da pedagogia empresarial é o colaborador que deve requerer a reconstrução e constante evolução dos processos que envolvem o conhecimento, trabalho em equipe, criatividade, produtividade, liderança, entre outros.

De acordo com Ribeiro (2010, p. 13) “A pedagogia empresarial se ocupa basicamente com os conhecimentos, as competências, as habilidades e as atitudes diagnosticados como indispensáveis/necessários à melhoria da produtividade”. É indispensável trabalhar nas empresas as relações humanas e procurar nas pessoas o que elas têm de melhor e instruí-las a colocar este melhor a serviço delas próprias e da empresa na qual elas trabalham.

Um atributo importante do pedagogo é a facilidade em ser inovador e criativo para a abrangência de ações mais ardilosas e assertivas. A maneira de conduzir sua prática não se reduz em algo exclusivo e estático, e sim amplo, distinto e complexo. Ainda Ribeiro (2007), explica que o pedagogo na empresa necessita de sensibilidade suficiente para perceber quais estratégias podem ser usadas. Reconhecer as ações do pedagogo e adquirir conhecimentos relevantes sobre como são aplicadas as suas habilidades fazem parte da abordagem desta pesquisa.

Ou seja, a Pedagogia Empresarial tem a função de elaborar programas de qualificação, propagando o conhecimento, delineando estratégias e métodos que abordam uma melhor aprendizagem dos colaboradores da empresa. Cabe à Pedagogia Empresarial, valorizar o potencial de cada colaborador, respeitando sempre o limite de aprendizagem de cada um.

Esse estudo contribuiu para que pudéssemos conhecer mais detalhadamente sobre o que é e como atua a Pedagogia Empresarial, seu objetivo, suas funções, influências e os impactos dentro da empresa, compreendendo que é possível inserir o pedagogo em diferentes contextos sociais, a partir do momento que consideramos a Pedagogia como ciência que estuda a educação.

No presente trabalho foi utilizada a técnica de observação mediante a verificação das tarefas diárias de um departamento de negócios de uma empresa, realizando pesquisas bibliográficas para o desenvolvimento teórico, e como método utilizou o qualitativo.

A pesquisa teve como objetivo geral compreender a função do pedagogo no âmbito empresarial. Os objetivos específicos foram: abranger a Pedagogia Empresarial como uma imaginável área de atuação para o pedagogo, apoiando seus serviços e ramo de atuação na

empresa e compreender qual o papel do pedagogo para auxiliar no desenvolvimento das habilidades e competências dos colaboradores dentro das empresas.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

### **2.1. Histórico**

No decorrer dos séculos XVIII e XIX, na Grécia Antiga, surgiu a história da pedagogia,

As primeiras ideias relacionadas à pedagogia surgiram na Grécia Antiga. Apenas com a intenção de formar técnico e cidadãos. Ao contrário do que se imaginava em seus princípios, a pedagogia mostrar-se inovadora, não sendo somente uma educação formal como já foi muito dita, limitada apenas a espaços escolares, e se instrumenta para diferentes e diversos ramos, expandindo a função do pedagogo. Ele deixa de atuar como apenas instrutor de conhecimento, e também passa a exercer o emprego de agente transformador nessa nova realidade. A pedagogia é, portanto, a ciência que estuda a educação e tem como objetivo analisar as teorias educacionais que norteiam como as crianças, os adolescentes e os adultos aprendem, além disso, de como funcionam os sistemas de gestão administrativa escolares.

No decorrer dos anos o curso de Pedagogia passou por várias modificações. Antes de entrarmos no assunto pedagogia empresarial é importante retomar algumas transformações deste curso ao longo do tempo, o que permitiu com que o pedagogo se torna amplo sua área de atuação para outros ambientes não necessariamente ligados a educação como era de costume.

O curso de pedagogia foi regulamentado pela primeira vez no Brasil em 1939. Inicialmente, ele definiu a formação do pedagogo como técnico em educação, com duração de três anos. Após este período de estudo, era recebido o título de bacharel em Pedagogia e, com mais um ano de estudo (esquema 3+1), forma-se professor para ensinar em escolas normais.

Em 1962, a legislação foi mudada, sendo instituído que o curso de Pedagogia formasse especialistas em educação e os professores para os cursos normais. No ano de 1969, período da Ditadura Militar, conforme a Lei Nº 5.540/68 (BRASIL, 1968), no seu artigo 30, foi estabelecido que o curso de Pedagogia formaria profissionais não docentes para exercerem algumas atividades. Dentre as quais, a inspeção, a supervisão, a orientação ou a direção escolar.

Art. 30º. A formação de professores para o ensino de segundo grau, de disciplinas gerais ou técnica, bem como o preparo de especialistas destinada a trabalho de planejamento, supervisão, administração, inspeção e orientação no âmbito de escolas e sistemas escolares, far-se-á em nível superior. (BRASIL, 1968).

Durante o século XXI, abriu-se um novo cenário de educação com novas funções para o profissional no mercado de trabalho. No final do século XX, alguns conflitos aconteciam e abordavam sobre os novos rumos em que as indústrias, em expansão, administravam as pessoas com suas referentes funções. Surge, então, a necessidade de criar, segundo Chiavenato (2016), uma administração de pessoal.

“As transformações ao longo do tempo conduziram as empresas a uma visão de administração de recursos humanos tendo maior preocupação com a motivação e com o desenvolvimento de seus colaboradores [...]” (KNAPIK, 2012, p. 51). De tal modo, é apropriado observar as informações de Holtz (1999), que destaca o início da presença do pedagogo nos espaços das empresas, com a alvo de contribuir para sanar as dificuldades descobertas no momento histórico da década de 1970.

O termo Pedagogia Empresarial foi confirmado no período de reforma da área de Recursos Humanos e sendo expandida para as pessoas que formam os diferentes domínios das empresas. Tal fato calhou em marcar as atividades de apoio ao desenvolvimento profissional e pessoal que acontecem dentro das organizações.

O termo Pedagogia Empresarial, foi criado na década de 1970 pela professora Holtz, para marcar todas as atividades de desenvolvimento profissional e pessoal concretizadas dentro das empresas, que submergiam programas de treinamento e desenvolvimento, cursos e projetos (PIRES, MOURA, 2013).

A partir de 1980, a busca do pedagogo para a prática com o processo de treino, entre outros, apresentava uma necessidade maior. Pois, aos poucos e pelas modificações em vários setores sociais e econômicos, o desempenho do pedagogo foi conseguindo maior visibilidade.

A partir de 1980, a busca do pedagogo para a prática com o processo de treino, entre outros, apresentavam necessidade maior. As modificações em vários setores sociais e econômicos, bem como a exigência por profissionais qualificados e a demanda por mão de obra extremamente especializada e que possa estar em constantes evolução, foram fatores que elevaram a necessidade por profissionais de pedagogia no ambiente empresarial.

A atuação do pedagogo não está restrita somente ao ambiente escolar, há uma série de oportunidades abertas a ele. Dessa forma, a Pedagogia Empresarial passa a ter importância no cenário em que se valoriza cada vez mais o conhecimento, fazendo com que as empresas invistam cada vez mais no capital humano. Portanto, o descobrimento do pedagogo, como profissional empresarial, foi por meio da necessidade de treinamentos e o desenvolvimento de pessoas.

## 2.2. Concepções/Conceitos

É importante perceber que, atualmente, a pedagogia ultrapassou as fronteiras do ambiente escolar tradicional.

Não há como escapar da educação. Em alguma parte da vida, envolvemo-nos com ela, em casa, na rua, na escola para aprender, para conviver, para fazer e, desse modo, misturamos a vida com a educação. A escola não é o único lugar de práticas do ensino escolar e o profissional docente não é seu único praticante.

É claro que as transformações constantes na sociedade contribuem para fortalecer a importância da educação que ocorre em muitos lugares, mostrando a intensificação do conceito de educação na sociedade e diversificação das atividades educativas. Com todas as transformações, as práticas da educação não poderiam deixar de ser afetadas. Na sociedade, em vários ambientes, surge a necessidade de intensificar os saberes e o modo de ação, levando a práticas pedagógicas. Estamos diante de uma sociedade genuinamente pedagógica (BEILLEROT, 1985).

Dessa maneira, com o decorrer do tempo, o poder pedagógico vem sobressaindo-se a partir de vários agentes educativos (formais e não-formais). As ações pedagógicas não ocorrem apenas no ambiente escolar, no familiar, mas também em outros meios de comunicação, organizações humanas, na televisão, nos jornais, no rádio, na internet, na produção de material informativo com intuito de modificação do modo mental e afetivo das pessoas. Tal fato não ocorre apenas pela mídia apresentada anteriormente, mas abrangendo saberes e modos de agir nos espaços políticos, econômicos, de saúde, moral e comportamentos sociais.

No ramo empresarial, reconhecem-se a necessidade da intelectualização do processo produtivo por meio de formação geral (formação do profissional, orientação de estagiários, supervisão de trabalho, formação continuada nas indústrias). Segundo Libâneo (1998), as intensas transformações da economia, as inovações tecnológicas e nos vários campos como na informática levam a introduzir organização no trabalho, modificação no perfil do profissional e qualificação do profissional.

De modo geral, reconhece-se a necessidade de formação geral, reavaliação dos processos de aprendizagem, desenvolvimento de competências comunicativas, capacidades criativas para análise de situações novas e modificáveis, pensar e agir com horizontes mais amplos. É reconhecido que as transformações na educação decorrem das necessidades e das exigências geradas pela produtividade e competitividade no âmbito capitalista.

Logo, precisa-se de uma ação pedagógica múltipla. O fazer pedagógico perpassa toda a sociedade, ultrapassando o ambiente escolar, com esferas mais amplas da educação (informal e não-formal).

### **2.3. Legislação**

De acordo com a legislação que rege a educação no Brasil, o currículo do professor em seu processo de formação e sua prática em sala deverá apresentar princípios e diretrizes, nos quais se destacam o papel de incentivador do conhecimento, desenvolvedor de habilidades incumbindo instrumentos teóricos e metodológicos por meio de um olhar específico dos aspectos sociais existentes na realidade pedagógica.

Existem leis que visam a proteção dos direitos e dos deveres da educação perante à sociedade, sendo a Constituição Federal (1988) a principal delas. Ela rege todas as demais, tais como: o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA (1990), o qual tem como objetivo a proteção integral da criança e do adolescente; a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDBN (1996), que regulariza a organização da educação brasileira com base nos princípios presentes na Constituição Federal.

O Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica – FUNDEF destaca em sua composição os recursos que devem ser aplicados exclusivamente na manutenção e no desenvolvimento do ensino fundamental público e na valorização de seu magistério. Tal fundo incube-se dos fundos contábeis formados por recursos dos três níveis da administração pública para promover o financiamento da educação básica no Brasil.

O Plano Nacional da Educação - PNE destaca o aprendizado e desenvolvimento do aluno e do professor nos seus campos de atuação. O Piso Salarial, Lei Nº 1.1738/2008, determina valor salarial profissional nacional para os profissionais do magistério público da educação básica seja de R\$ 950,00 (novecentos e cinquenta reais) mensais, para a formação em nível médio, na modalidade Normal, prevista no Art. 62, da Lei Nº 9.394/1996, de 20 de dezembro de 1996. Tal lei estabelece as diretrizes e as bases da educação nacional. Diante da base legal mencionada, evidencia-se que a legislação no Brasil determina a atuação do profissional.

A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais” (BRASIL, 1996).

Os fundamentos que visam organizar o ensino e formação do educando, se concretiza no sentido entre a prática e teoria do método de ensinar pois, o conceito da prática em sala de aula configura-se diferente ao ramo empresarial visto que, a pedagogia corporativa e direcionada ao plano administrativo como fábricas, analista jurídico, recursos humanos, hospitalar, entre outros porém, em todas as áreas exigir-se pratica e teoria dessa forma, surge a importância do profissional capacitado a realizar as funções proposta.

O mercado de trabalho procura profissionais capazes de atender às novas exigências das empresas. Dinamismo, eficiência, autocontrole e comprometimento são alguns dos valores indispensáveis para o trabalho do século XXI (CARVALHO; SILVA, 2016, p. 37).

A educação, em todo seu processo de aprendizado, é constituída diante do aspecto governamental, no qual deve ser vinculado a todas suas áreas de atuação. Desse modo, as diretrizes educacionais são convertidas no desenvolvimento do ensino e na proteção dele, sendo explícitas pelas regras que constituem o ensino em todas as suas esferas. Ademais, o profissional educador, em sua prática de ensino, reforça o conhecimento e os métodos dispostos, tais como: a vinculação do Projeto Político Pedagógico –PPP ao plano de atividade, objetivando promover as habilidades educacionais, de acordo com aspectos apresentados pelas diretrizes e bases da educação.

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1988).

Dessa forma, o professor, como defensor do saber, deve expressar o seu conhecimento. A pedagogia empresarial se reestrutura em diferentes áreas do setor empresarial. A experiência e a prática do professor determinam sua capacitada de atuação, visto que o profissional capacitado deve estar preparado para atender as demandas do mercado. A pedagogia requer conhecimentos em todos os aspectos no processo técnico e psicológico da área de recursos humanos.

A função do pedagogo empresarial é a qualificação de pessoal nas diferentes áreas do saber empresarial gerando qualidade e produtividade. Dessa maneira, esse profissional atua como articulador entre desenvolvimento de estratégias organizacionais desenvolvendo atividades no departamento de recursos humanos (PRADO, 2018, p. 66).

Freire (1967), na obra “Pedagogia da liberdade”, destaca que a educação deveria ser para todos. Seguindo esse aspecto, a escola não é única detentora do saber e produtora do conhecimento. O aprendizado está situado nos mais diferentes ambientes, sendo que a prestação de serviços perante à atuação do pedagogo empresarial integra-se ao envolvimento de diferentes setores, exigindo observação, envolvimento, preparação de material, práticas educativas, dinâmicas em grupos, entre outros.

A Lei Nº 1.190/1939 (BRASIL, 1939) destaca a criação do curso de pedagogia em 1939, apresentando as principais diretrizes da educação e da formação continuada no Brasil.

Art. 1º A Faculdade Nacional de Filosofia, Ciências e Letras, instituída pela Lei n. 452, de 5 de julho de 1937, passa a denominar-se Faculdade Nacional de Filosofia. Serão as seguintes as suas finalidades:

- a) preparar trabalhadores intelectuais para o exercício das altas atividades de ordem desinteressada ou técnica;
- b) preparar candidatos ao magistério do ensino secundário e normal;
- c) realizar pesquisas nos vários domínios da cultura, que constituam objeto de ensino (BRASIL, 1939).

O professor, em toda sua esfera de conhecimento, deve estar em constante aprendizagem, destacando seu plano para a atuação em novos meios e métodos de ensino. Dessa forma, o instrutor, independente da sua área de atuação, pode nortear sua conduta através de princípios éticos estabelecidos, sobressaindo sua finalidade ao campo de atuação, sendo ela situada nas mais diferentes áreas e convívios sociais.

A educação perpassa todas as esferas da vida social. Ela pode acontecer nos mais diferentes espaços e todos podem aprender e ensinar. A escola procura reunir os saberes, principalmente científicos, e os transmite utilizando métodos diversos de acordo com o objetivo proposto. Inserir a/o pedagoga/o nas instituições e empresas mostra a importância e necessidade dos saberes e métodos que a pedagogia utiliza, pois se busca melhorias, principalmente, na qualificação profissional dos seus trabalhadores, para aumentar a satisfação dos funcionários e consequentemente o lucro (CARVALHO; SILVA, 2016, p. 34).

Diante do aspecto apresentado, o conhecimento não está envolvido somente em razão da necessidade de aprender, apresenta-se em virtude das razões no qual o mercado de trabalho exige sendo assim, o processo de qualificação está além do relacionamento entre empresa e subordinado, localiza-se na busca de um profissional capacitado que usufrua de habilidades qualitativa e quantitativa que compõem as metas exigida pela mesma.

#### **2.4. Formação docente e perfil do pedagogo empresarial**

A formação docente é um campo amplo, refere-se à formação básica, complementar ou continuada. A formação básica (ensino superior) é obrigatória para que o profissional possa estar apto a ministrar aulas. O docente graduado em Pedagogia pode lecionar nos anos iniciais do Ensino Fundamental (turmas do 1º ao 5º ano); já o docente graduado em licenciaturas específicas ou de áreas leciona aulas para alunos da segunda fase do Ensino Fundamental (do 6º ao 9º ano) e Ensino Médio.

Segundo Tardif (2002, p. 112), a formação docente inclinou para a prática desde a temática desenvolvida nos Estados Unidos, na década de 1980. A sala de aula se transformou em um importante objeto de investigação e, então, a prática docente começou a ser valorizada e investigada.

No Brasil, os estudos envolvendo a formação docente tiveram início na década de 1990. Sobre tal assunto, Tardif (2002, p.1140) discorre que, no início da reforma educacional, se inquietava com a organização curricular. Em contrapartida, na atualidade, valoriza-se os conhecimentos pedagógicos e a formação docente. Entende-se que o método de formação de professores parte da observação da prática do outro, desenvolvendo nos profissionais a capacidade crítico-reflexivo para que interaja com o conhecimento e produza novos saberes.

Novoa (1999) defende que a formação docente necessita trabalhar com ideias independentes no processo constante de aperfeiçoamento profissional. É importante que a formação continuada proporcione o aprofundamento de saberes e o acesso a novos conceitos, expandindo a observação do ensino e auxiliando com o desenvolvimento do docente no local onde este está inserido.

Na perspectiva de Novoa (1999), a formação continuada é idealizada como um processo crítico-reflexivo do conhecimento. As proposições de formação priorizam o aspecto político independente e a função ativa do professor, um sujeito na construção de seu conhecimento, o qual baseia-se na investigação e na prática ao longo de toda a sua trajetória profissional no âmbito escolar.

Pode-se dizer que a Pedagogia Empresarial é conceituada como uma das áreas de formação/atuação do pedagogo. Seu surgimento está ligado à necessidade de formar/preparar Recursos Humanos, entendidos como aspecto principal do êxito empresarial (RIBEIRO, 2002). A empresa é um ambiente onde pessoas com diferentes objetivos e ideias se unem a fim de atingir os objetivos específicos coletivamente.

Segundo Almeida (2006, p. 53),

O papel do pedagogo empresarial é apoiar o gestor no desenvolvimento e aplicação das melhores práticas relativas ao desenvolvimento da aprendizagem para os funcionários, principalmente no que se refere aos investimentos para treinamento, e a avaliação que faça diferença na produtividade pessoal na qualidade de vida do ambiente corporativo.

Existem algumas ações do pedagogo empresarial que são primordiais em sua função dentro da empresa, tais como: conhecer e encontrar as soluções práticas para os problemas que envolvem o desenvolvimento da produtividade das pessoas; trabalhar rumo aos objetivos particulares e sociais da empresa; guiar com práxis em direção dos objetivos humanos; estimular a produtividade, treinando essas equipes através de dinâmicas participativas e avaliando o desenvolvimento desses profissionais ao mostrar para cada funcionário qual o seu papel dentro da empresa; motivar esses profissionais a ter um bom rendimento dentro do seu posto de trabalho. (HOLTZ, 2006, p. 14).

Sob esta perspectiva, Holtz (2006, p. 3) aponta que:

[...] tanto a Empresa como a Pedagogia agem em direção a realização de ideais e objetivos definidos, no trabalho de provocar mudanças no comportamento das pessoas. Esse processo de mudança provocada, no comportamento das pessoas em direção a um objetivo, chama-se “aprendizagem”. E aprendizagem é a especialidade da Pedagogia e do Pedagogo (HOLTZ, 2006, p. 3).

Desse modo, um dos focos da pedagogia e do pedagogo é provocar mudanças necessárias para que, ao longo desse processo, a aprendizagem seja alcançada. Sendo assim, empresa e pedagogia andam pelo mesmo caminho para atingirem seus objetivos estabelecidos.

São diversas as alternativas de atuação do pedagogo nas empresas. Como profissional da área da educação, ele atua em ações educativas dentro da empresa. O papel do pedagogo empresarial, segundo Holtz (2006), é: conhecer e realizar demandas referentes à produtividade; conhecer e trabalhar de acordo com os objetivos da empresa; conduzir os funcionários e o trabalho rumo aos objetivos da empresa; proporcionar momentos para o desenvolvimento de pessoal; guiar sobre condutas mais eficazes dentre os integrantes da empresa e; conduzir para um ambiente saudável dentro da empresa.

Portanto, as atribuições do pedagogo empresarial exploram a ação pedagógica do processo educativo com o intuito de transformar e conduzir o ser humano à aprendizagem, ocasionando resultados positivos que foram instigados e estimulados para o desenvolvimento das suas capacidades e engajados em realizar os seus objetivos e o sucesso profissional.

### **3. METODOLOGIA**

Este artigo, para alcançar os objetivos propostos, empregou a pesquisas bibliográfica. Como método, utilizou o qualitativo. E como técnica, a observação.

A pesquisa bibliográfica se configura quando as informações sobre um determinado assunto são retiradas de documentos elaborados por especialistas em livros, artigos, teses, monografias, entre outros. Segundo Lakatos e Marconi (1987, p. 66),

A pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento, seleção e documentação de toda bibliografia já publicada sobre o assunto que está sendo pesquisado, em livros, revistas, jornais, boletins, monografias, teses, dissertações, material cartográfico, com o objetivo de colocar o pesquisador em contato direto com todo material já escrito sobre o mesmo.

A pesquisa bibliográfica do referente artigo foi feita por meio de livros e artigos que tratam sobre o tema “Pedagogia Empresarial”, principalmente, em livros com temáticas pedagógicas, de ensino e de didática.

A Observação é uma técnica de investigação no objeto de estudo para obtenção de dados. Ela consiste em examinar, ver e ouvir o objeto de estudo. Segundo Selltiz (*apud* GIL, 2008, p. 100):

A observação nada mais é que o uso dos sentidos com vistas a adquirir os conhecimentos necessários para o cotidiano. Pode, porém, ser utilizada como procedimento científico, à medida que:

- a) serve a um objetivo formulado de pesquisa;
- b) é sistematicamente planejada;
- c) é submetida a verificação e controles de validade e precisão.

A técnica de observação desenvolvida nesta pesquisa foi realizada mediante a verificação do ambiente e das tarefas diárias (rotina) do departamento de negócios de uma empresa multinacional de energia elétrica que atende quatro estados do Brasil.

A Pesquisa Descritiva consiste em retirar e descrever características específicas e referentes ao objeto em estudo. Para Almeida (1996, p. 104),

Tal pesquisa observa, registra, analisa e ordena dados, sem manipulá-los, isto é, sem interferência do pesquisador. Procura descobrir a frequência com que um fato ocorre, sua natureza e características, causas, relações com outros fatos. Assim, para coletar tais dados, utilizam-se de técnicas específicas, dentre as quais destacam-se a entrevista, o formulário, o questionário, o teste e observação.

A pesquisa descritiva foi realizada através da observação do departamento de negócios, identificando e descrevendo as características do setor, os procedimentos de trabalhos, e outros.

O Método Qualitativo consiste em investigações de dados não estatísticos e busca compreender como pensamentos e comportamentos influenciam em determinado objeto de estudo. O Método Qualitativo é aplicado ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e opiniões, que os humanos fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos e a si mesmos, sentem e pensam (MINAYO, 2010, p. 57). Portanto, o método qualitativo foi aplicado na compreensão e descrição do ambiente corporativo observado. De modo geral, foram analisados os procedimentos pedagógicos utilizados por essa empresa multinacional.

## **4. RESULTADOS E DISCUSSÃO**

### **4.1. Ambiente empresarial**

As transformações sociais influenciam a pedagogia e atribuem-lhe novas visões do campo de trabalho, como na área empresarial, mais especificamente na área de gestão de pessoas denominada como Recursos Humanos. Neste artigo, apresentamos o pedagogo com atuação na área de negócios em uma empresa multinacional, a pesquisa foi realizada através de técnica de observação da área de conteúdos e qualidade. A empresa em questão possui um quadro significativo de colaboradores no mundo, pesquisa foi elaboradora Brasil.

A estrutura organizacional é aplicada em todos os continentes, sendo assim a área de conteúdo e qualidade está incluída diretoria de mercado, juntos com as áreas de serviço ao cliente, compliance, faturamento, arrecadação, departamento jurídico, gestão de pessoas (RH) e contratos.

A área conteúdo e qualidade recebem demanda de todos os departamentos para elaboração dos mais diversos conteúdos, desde simples informativos de mudança horário de jornada até instruções de como elaborar uma defesa judicial.

Observamos as rotinas e nelas destaque-se atribuição dos profissionais de pedagogia, com função orientação na elaboração de conteúdos e definição de método aplicado para criação e implementação do processo a ser aplicado, importante relatar que os pedagogos, possui uma equipe sobre sua responsabilidade além de toda elaboração do conteúdo a equipe realiza toda monitoria de qualidade para identificação dos possíveis equívocos no processo elaborado. O foco da monitoria é evitar o menor impacto possível aos cofres da empresa e a insatisfação do cliente final. Sendo assim destacamos o papel do pedagogo empresarial na empresa pesquisada

como crescimento do profissional, mediador, articulador, responsável pelo contínua mudanças e de gestão do conhecimento.

As transformações sociais influenciam a pedagogia e atribuem-lhe novas visões do campo de trabalho, como na área empresarial, mais especificamente na área de gestão de pessoas denominada como Recursos Humanos.

Neste artigo, apresentamos o pedagogo com atuação na área de negócios em uma empresa multinacional de energia elétrica, controlada por um grupo italiano, com concessão de distribuição de energia em 4 Estados brasileiros, sendo eles: São Paulo, atendendo a 7,5 milhões de unidades consumidoras em 24 cidades; Rio de Janeiro, atendendo 3 milhões de clientes, em 66 cidades; Ceará, distribuindo energia para 4,4 milhões de clientes em todos os 184 municípios; e Goiás, atendendo 3,3 milhões de clientes e distribuindo energia para 237 municípios dos 246 do Estado.

No estado de Goiás a empresa em questão não atende 9 municípios, sendo eles Carmo do Rio Verde, Ceres, Ipiranga de Goiás, Nova Glória, Rialma, Rianópolis, Santa Isabel, Uruana e São Patrício.

A atuação dos pedagogos dentro das 4 distribuidoras, conforme acima citadas, é voltada para área de negócio. Ao total, a distribuidora possui 4 pedagogos e um grupo de 155 analistas que desenvolvem todas as instruções de trabalho em todas as áreas de trabalho. O foco é evitar o menor impacto possível aos cofres da empresa e a insatisfação do cliente, interno e externo.

A qualificação de pessoas nas diferentes áreas do saber empresarial, gera qualidade e produtividade. Na área de qualidade, acontece grande parte da identificação dos *gaps*<sup>7</sup> e possíveis imprevistos que possam ocorrer dentro da nossa área de negócios. Os funcionários sempre ficam atentos em todos os registros de manifestações, ou seja, reclamações que ingressam nas distribuidoras através de diversos canais, tais como: *call center*, *Facebook*, *site*, *WhatsApp* e outros.

Em resumo, a área da qualidade ou monitoria de qualidade é um procedimento que, como o próprio nome sugere, avalia a qualidade dos atendimentos no *call center* e em outros canais internos. Com ela, é possível corrigir erros e fazer melhorias de acordo com os objetivos e padrões de atendimento que se deseja atingir, visando melhores resultados na satisfação e na experiência do cliente junto às distribuidoras.

Em si, a monitoria de qualidade e conteúdo dentro do setor empresarial é uma das principais maneiras de garantir a eficiência no atendimento. Por conta disso, representa uma

---

<sup>7</sup> Lacunas no negócio que causam problemas para a organização.

das etapas mais importantes na gestão da qualidade no atendimento ao público, pois avalia o quão positiva ou negativa foi a experiência do cliente. Isso significa que esta é uma tarefa que engloba todos os momentos de relacionamento: desde o primeiro contato até o último. A equipe de qualidade do atendimento e conteúdo avalia e acompanha as ligações; pontua e faz marcações em planilhas de monitoramento; fornece informações para aplicação de *feedback* para os supervisores; acompanham as mudanças e as atualizações ocorridas nas ferramentas de apoios. É um trabalho que visa garantir a qualidade de todos serviços prestados, tanto internos quanto externos.

Ainda dentro da área de qualidade e conteúdo, assim como são feitas as monitorias de acompanhamento do *call center* e demais canais de atendimentos, a equipe é responsável também por extrair relatórios e insumos sobre como estão os atendimentos realizados; elaboram monitorias dos colaboradores de toda área de negócio; fazem relatórios diários, semanais e mensais sobre o total de manifestações/reclamações entrantes na empresa.

Ressaltamos que, se após todos os resultados e insumos em mãos, nada for feito, a monitoria torna-se vazia, pois o objetivo de um departamento que trata da qualidade e do conteúdo dentro de qualquer empresa relacionada ao atendimento ao público é fazer com que o colaborador saiba ouvir e dar atenção ao cliente, que este tenha empatia, por menor que seja o problema apresentado pelo cliente (insatisfeito ou não).

De modo geral, a empresa exige da área de qualidade e de conteúdo que todos obtenham o máximo de conhecimento possível sobre os processos e os procedimentos vigentes das distribuidoras, para assim prestarem um atendimento de qualidade a todos os clientes.

Sobre as atividades realizadas pela área de qualidade e conteúdo dentro de qualquer empresa, o objetivo é trabalhar a comunicação de todos os colaboradores junto aos consumidores. Tal área que estar sempre em busca de melhoria contínua a fim de levar a empresa a ter consumidores satisfeitos, afinal, os eles estão cada vez mais exigentes e seletivos. Isso significa que, sem um padrão adequado, nenhuma empresa consegue se manter no mercado.

#### **4.2. Possíveis práticas do pedagogo na gestão de pessoas**

Como foi citado anteriormente, a empresa busca que seus funcionários procurem dar o melhor de si em seus atendimentos ao público, sendo empáticos, sabendo ouvir o cliente com paciência e buscando resolver o problema da melhor maneira possível. Onde então, entram as práticas pedagógicas que trabalham proatividade; empatia com a demanda do cliente; paciência

ao informar os procedimentos ou em momentos de ter que repetir alguma fala ao cliente; agilidade dos atendentes ao realizar alguma consulta ou registro sistêmico; boa comunicação não utilizando palavras inadequadas ou linguagem técnica dos processos internos, pois o cliente pode não ter conhecimento, ou seja é necessário manter uma linguagem formal com consumidores, que são os pontos mais exigidos conforme os feedbacks aplicados pela área de qualidade e conteúdo.

O pedagogo está inserido no modelo de gestão por aptidões que se implanta no contexto da gestão de pessoas. Este exemplo identifica funcionários que trazem um retorno maior para as empresas. Como comprova Orlickas (2012), a gestão por competências age com o desígnio de trazer novidades e tornar as empresas mais competitivas. O modelo de gestão por competência oferece a sigla CHA (conhecimento, habilidade e atitude). Ainda de acordo com Orlickas (2012), tal sigla, em uma estrutura empresarial, contemporiza de pessoas para pessoas e desenvolve as competências empresariais.

As três competências demonstradas correspondem às características de um sujeito, fazendo menção ao anexo tanto de conhecimentos da própria concepção educativa quanto das agilidades e costumes alcançados na função que o sujeito adota no ambiente de trabalho.

Segundo Takahashi (2015), conhecimento acena-se ao modo como alcançam as tarefas; habilidades como a competência no cumprimento das tarefas e atitudes são exemplos de conduta pessoal diante de uma tarefa, distinguindo estimas e a correspondente identidade pessoal. O autor também destaca que um dos estágios do modelo por competência é o mapeamento de competência e que para a sua preparação são realizadas entrevistas (individuais ou coletivas), questionários, observação de rotinas e reuniões para discussão.

O processo de mapear competências costuma ser concretizado pela área de gestão de pessoas. E o pedagogo pode ser empregado para resolver os desafios decorrentes no dia a dia da empresa, pois aceita mostrar como o colaborador poderá cooperar ou qual função ele terá maior habilidade em executar.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o passar dos anos, o curso de Pedagogia e suas práticas educativas sofreu algumas mudanças no processo de formação e de atuação no mercado. Ou seja, o pedagogo adquiriu espaço para implemento de novas funções, sendo o responsável pela concepção humana, pela civilização, por meio da educação. Ele transporta grande responsabilidade pelo fato de lidar diretamente com a formação do ser humano. Esta tarefa requer comprometimento, respeito à diversidade, compreensão individual de cada pessoa inserida em diferentes vivências.

Com isto, a abrangência e o reconhecimento que o pedagogo adquiriu ao passar dos anos para exercer suas funções nas mais distintas veemências da sociedade é bastante expressiva em favor do incremento e refinamento humano para o desenvolvimento de todos os indivíduos, cooperando para o crescimento educativo, social, político e econômico do país.

Pôde-se ver que as organizações estão começando a enxergar a educação continuada, mas é necessário que as universidades iniciem a formação do pedagogo para uma formação geral e não só voltada para área escolar.

Nossa pesquisa portanto foi feita em um sistema corporativo a fim de entendermos, qual é a rotina diária de um pedagogo no ambiente empresarial, no intuito de absorver características específicas, registrado e analisando através de métodos de qualidade e produtividade.

Portanto, conclui-se que o desempenho do pedagogo está se expandindo. Atualmente, podemos ver pedagogos em hospitais, ONGs, empresas, entre outros. Observa-se a amplitude, a abundância desta profissão, permitindo avistar além das escolas, incidindo esse desafio pedagógico do pedagogo empresarial, no qual o procedimento de aprendizagem deve afirmar um aprendizado eficaz e contínuo causando conhecimento e autonomia para os colaboradores inseridos naquele ambiente.

## 6. REFERÊNCIAS

ALMEIDA, A. R. S. **A emoção na sala de aula**. 8 ed. Campinas: Papyrus, 2012.

ARANTES, Adriana Rocha Vilela. **Reconstituindo as origens do curso de pedagogia**. Disponível em: <<https://www.catolicadeanapolis.edu.br/revmagistro/wp-content/uploads/2013/05/6-RECONSTITUINDO-AS-ORIGENS-DO-CURSO-DE-PEDAGOGIA-.pdf>>. Acessado em: 13/01/2022.

BEILLEROT, Jacky. **A sociedade Pedagógica**. Porto: Rés Editora, 1985.

CARVALHO, Juliana Marques de; SILVA, Carolina Modena. **Pedagogia empresarial**. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

HOLTZ, m. L. M. **Lições de pedagogia empresarial**. Sp: mh assessoria empresarial ltda. 2006.

LIBANEO, José Carlos. **Pedagogia e pedagogos para quê**. 12. ed. São Paulo: Cortez, 2018.

LOPES, Izolda (org), TRINDADE, Ana Beatriz, CANDINHA, Márcia Alvim. **Pedagogia Empresarial: formas e contextos de atuação**. 3. ed. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2009.

\_\_\_\_\_. **Pedagogia Empresarial: Formas e Contexto de Atuação**. Wak: Rio de Janeiro, 2009.

OLIVEIRA, Lígia Bitencourt. **Pedagogia Empresarial: Atuação do Pedagogo nas Organizações**. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/6023983-Pedagogia-empresarial-atuacao-do-pedagogo-nas-organizacoes.html>>. Acessado em: 15/04/2022.

RIBEIRO, Amélia Escotto do Amaral. **Pedagogia Empresarial: Atuação do Pedagogo na Empresa**. 6. ed. Rio de Janeiro: Wak editora, 2010.

RIBEIRO, Amélia Escotto do Amaral. **Temas atuais em pedagogia empresarial: aprender para ser competitivo**. 3. ed. Rio de Janeiro: Wak Editora, 2010.

SCHEIBE, Leda. Diretrizes curriculares para o curso de Pedagogia: uma solução negociada. **Revista Brasileira de Política e Administração da Educação** - Periódico científico editado pela ANPAE, [S.l.], v. 23, n. 2, mar. 2011. ISSN 2447- 4193. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/rbpaee/article/view/19129>>. Acesso em: 01/04/2022.

SOUZA, Sarita Hassem Dam de. **Pedagogo Empresarial e seu Campo de Atuação**. Monografia. Rio de Janeiro: Universidade Veiga de Almeida, 2006.

VIEIRA, Rocha Suzane Da. **As Novas Diretrizes Curriculares para o Curso de Pedagogia: Política de Alargamento das Funções Docentes**. Disponível em: <<https://silo.tips/download/diretrizes-curriculares-para-o-curso-de-pedagogia-novo-perfil-docente-para-um-no>>. Acessado em: 22/04/2022.

WERNECK, Jaqueline dos Santos Machado de Oliveira. Pedagogia Empresarial: Um estudo sobre as práticas para a excelência organizacional. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. Ano 05, Ed. 05, Vol. 01, pp. 75-92. fev. de 2022. ISSN: 2448-0959. Disponível em: <<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/pedagogia/excelencia-organizacional>>. Acessado em: 12/04/2022.

### TERMO DE AUTORIZAÇÃO PARA PUBLICAÇÃO

Eu, Diogo Lucas de Souza Jesus RA 37673

Declaro, com o aval de todos os componentes do grupo a

AUTORIZAÇÃO ( X )

NÃO AUTORIZAÇÃO ( )

Da submissão e eventual publicação na íntegra e/ou em partes no *Repositório Institucional* da Faculdade Unida de Campinas – FACUNICAMPS e da *Revista Científica da FacUnicamps*, do artigo intitulado: **PROFISSIONAL DE PEDAGOGIA COM ATUAÇÃO NA ÁREA EMPRESARIAL**.

De autoria única e exclusivamente dos participantes do grupo constado em Ata com supervisão e orientação do (a) Prof. (a): Dra. Luciane Silva de Souza.

O presente artigo apresenta dados válidos e exclui-se de plágio.

Curso: PEDAGOGIA Modalidade afim: Artigo

Diogo Lucas de Souza Jesus

Assinatura do representante do grupo

Luciane

Assinatura do Orientador (a):

Dra. Luciane Silva de Souza  
Professora

**Obs: O aval do orientador poderá ser representado pelo envio desta declaração pelo email pessoal do mesmo.**

Goiânia, 28 de junho de 2022