



educa⁺

Protagonismo que Gera Resultados

TOP SER HUMANO 2026

Categoria: Organização

Modalidade: Desenvolvimento

Deyzi Weber

Juliana Laitano

Leticia Caimi

Renata Borges



ICH
Administração de Hotéis S.A.



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	1
2. PÚBLICO INTERNO	2
3. HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA ICH	3
4. O LANÇAMENTO DO EDUCA+	5
4.1 Pré-lançamento	6
4.2 Lançamento – Etapa 1.....	6
4.3 Lançamento – Etapa 2.....	7
5. ESPAÇO DE APRENDIZAGEM: A SALA EDUCA+	8
6. O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA.....	9
7. DEMAIS INICIATIVAS DA ÁREA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA.....	10
8. RESULTADOS.....	13
9. AÇÕES PARA O FUTURO DA EDUCAÇÃO NA ICH 2026/2.....	16
10. CONCLUSÃO	18
11. BIBLIOGRAFIA	19
12. INFORMAÇÃO DOS AUTORES	20



SINOPSE

Em um mercado em constante transformação, oferecer aprendizado de forma estruturada tornou-se uma necessidade estratégica para apoiar o crescimento do nosso negócio. O Educa+, Universidade Corporativa da ICH, nasce como resposta a esse desafio: promover o desenvolvimento em um ambiente digital, acessível e conectado à nossa cultura organizacional.

Mais do que uma plataforma de aprendizagem, o Educa+ representa o compromisso da ICH com o crescimento pessoal e profissional de suas equipes. A iniciativa traduz o nosso Jeito de Ser, oferecendo experiências de desenvolvimento que impactam diretamente o atendimento ao hóspede, a produtividade, o engajamento e a jornada dos colaboradores.

A implantação da universidade corporativa fortaleceu a cultura de aprendizagem da empresa, promovendo uma transformação que vai além do ambiente de trabalho. Observa-se uma mudança nas atitudes dos colaboradores, refletida no aumento da busca por conhecimento e na maior compreensão dos processos internos.

O objetivo deste case é compartilhar as práticas de Educação Corporativa da ICH na construção de uma cultura de aprendizagem e inspirar outras empresas a acreditarem no poder transformador da educação para impulsionar o crescimento humano e organizacional.

Mais informações:





1. INTRODUÇÃO

A educação corporativa está se estabelecendo como um dos fundamentos estratégicos das empresas que reconhecem o crescimento humano como um fator de competitividade. Na ICH, a convicção de que “não se dissocia o CPF do CNPJ” apoia a noção de que o aprendizado constante influencia diretamente o rendimento profissional e a satisfação pessoal de seus colaboradores.

Com essa perspectiva, surgiu o Educa+, a Universidade Corporativa da ICH. Essa iniciativa é uma resposta a um novo contexto: um mercado em constante transformação e que demanda atualização contínua das habilidades tanto humanas quanto técnicas. Como aponta Delors (1998), “a educação ao longo da vida deve ser o princípio fundamental das políticas educacionais, com foco na aprendizagem contínua e na habilidade de se adaptar às transformações”. Mais do que uma plataforma, o Educa+ simboliza uma cultura organizacional que prioriza a valorização e a autonomia de cada profissional em seu processo de desenvolvimento.

A importância dessa iniciativa reside na ideia de aprendizado contínuo, que vai além do ensino tradicional e se manifesta nas vivências do dia a dia no trabalho. De acordo com Lima e Pacheco (2011), “o *lifelong learning* surge como base das políticas de desenvolvimento, demandando ambientes de trabalho que incentivem a independência e o aprendizado individual”. Essa visão está em sintonia com o objetivo da ICH de formar profissionais que cresçam com protagonismo e autonomia.

Segundo a visão de Candy (2000), “aprender continuamente transcende a exigência profissional, representando um investimento individual no desenvolvimento humano pleno”. É precisamente essa crença que fundamenta o conceito do Educa+:



um recurso que influencia profundamente a vida do colaborador como um todo, unindo competências técnicas, atitude, cultura e valores.

O Educa+, dentro do plano de expansão da ICH, busca dar sustentação ao seu crescimento através das premissas abaixo:

- Incentivar a busca constante por conhecimento, empoderando cada membro da equipe;
- Oferecer conteúdos relevantes sobre habilidades técnicas, atitudes e temas motivacionais, alinhados aos objetivos e valores da empresa;
- Facilitar o acesso à educação, garantindo chances iguais de crescimento a todos os colaboradores;
- Trabalhar o *lifelong learning* através de atividades presenciais, online e jogos em um percurso de aprendizado atual, fácil de usar e relevante;
- Motivar e reter os melhores profissionais;
- Capacitar os times para entregarem os melhores resultados aos nossos investidores, através da satisfação dos nossos clientes.

2. PÚBLICO INTERNO

A ICH, mais conhecida no mercado como Intercity, iniciou sua história no Rio Grande do Sul, em 1999. A empresa nasceu administrando hotéis próprios e, com o passar do tempo, cresceu e se posicionou como uma administradora hoteleira.

Hoje, a ICH conta com mais de 2.000 colaboradores distribuídos em mais de 45 hotéis nas cinco regiões do Brasil. Atuando em marcas como Intercity (hotelaria urbana/midscale), Yoo2 Tapestry Collection (hotelaria upscale/luxo), TRU by Hilton (hotelaria multifuncional) e Cityhome (plataforma de locação de imóveis por



temporada), a empresa consolidou-se como uma das principais administradoras hoteleiras multimarcas do país.

Em constante expansão, a ICH mantém um plano de crescimento, com novas inaugurações previstas para os próximos anos. Como reflexo desse movimento, a rede prepara o lançamento da bandeira The Almer Hotels, sendo sua primeira unidade em Porto Alegre, com uma nova proposta de hospitalidade que reforça a estratégia de diversificação do portfólio e a capacidade da empresa de atender diferentes perfis de hóspedes e investidores.

Além dos hotéis, a ICH é representada pelo Escritório Corporativo, situado nas cidades de Porto Alegre/RS e São Paulo/SP, que tem o papel de disseminar as diretrizes do negócio, políticas e procedimentos.

A ICH possui expressiva capilaridade, contando com colaboradores em todo o Brasil, sendo 25% situados no RS. Desse total, em torno de 60% constitui-se por um público operacional (governança, recepção, alimentos & bebidas, recepção e manutenção) e o restante de áreas administrativas.

O Educa+ foi pensado para atender a todos esses colaboradores com trilhas personalizadas e conteúdos de desenvolvimento com as tarefas de cada função. Acreditamos na educação inclusiva, independente de nível social, escolaridade e valores.

3. HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA ICH

Em uma cultura de aprendizagem, segundo Schlochauer (2021), o diálogo e a cooperação são fundamentos para o processo de aprendizagem. Na ICH, a área de Gente e Cultura identifica, em parceria com os gestores, as necessidades de



aprendizagem dos colaboradores, por meio do diálogo com as pessoas. Atualmente, as ações de capacitação acontecem de forma presencial ou remota, de forma síncrona e assíncrona. Combinando metodologias, foram criadas diversas estratégias de aprendizagem, as quais explicitaremos abaixo.

Há mais de 10 anos, a ICH estruturou sua área de Educação Corporativa, responsável por desenvolver políticas, disseminar diretrizes e abrir espaço para os colaboradores se desenvolverem, incentivando o aprendizado contínuo. A área de Gente e Cultura alinhada às estratégias do negócio, investe em **grandes eventos** presenciais de desenvolvimento — como o Programa Trainee, Convenção de Vendas, PDG (Programa de Desenvolvimento Gerencial) e PDL (Programa de Desenvolvimento de Lideranças), que são momentos importantes onde reunimos de forma presencial as principais lideranças da empresa para alinhamento de estratégia, conexão e desenvolvimento de competências.

A ICH também conta com o benefício **Subsídio Educação**, que é um programa anual que apoia o desenvolvimento dos nossos colaboradores, oferecendo incentivo financeiro para formações em ensino superior, pós-graduação, cursos técnicos, profissionalizantes e de idiomas. Desde 2011, o programa já beneficiou mais de 600 colaboradores, sendo nas unidades do Rio Grande do Sul mais de 200 colaboradores beneficiados. Entendemos que esse benefício tem o poder de transformar carreiras e de potencializar ainda mais resultados para o negócio.

O projeto de implantação de uma Universidade Corporativa já era um desejo antigo, pois entendíamos que seria importante oportunizar um espaço dedicado ao desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores, potencializando ainda mais o tema carreira dentro da ICH e incentivando o protagonismo de cada um em buscar o



seu próprio aperfeiçoamento. Dessa forma, conseguiríamos ampliar a força das ações voltadas para educação corporativa, que até então se resumiam nos grandes eventos internos, além de treinamentos presenciais anuais *in loco*, rodas de conversas, cursos externos e o Subsídio Educação.

Foi em 2023 que o sonho se concretizou, nosso negócio estava em expansão e era necessário dar suporte a esse crescimento. Nos tornamos uma empresa multimarcas, o número de colaboradores aumentou e era preciso disseminar, ainda mais, nosso Jeito de Ser, nossos processos e nossa cultura.

4. O LANÇAMENTO DO EDUCA+

O Educa+ (ANEXO A) surge em 2023 como mais uma iniciativa inovadora para a ICH: uma plataforma LMS moderna, interativa, inclusiva, com trilhas de aprendizagem, conteúdos por área, vídeos, livros online e games, que tornam o aprendizado parte do cotidiano de cada colaborador, seja da operação ou das áreas administrativas.

Mas antes do lançamento, era preciso reforçar a cultura de aprendizagem, promover o conceito de *lifelong learning* e mostrar os benefícios que isso traria para a carreira e para a vida dos colaboradores, além dos resultados para o negócio. Foi então, que criamos nosso manifesto que traduz, exatamente, a forma como enxergamos a educação na ICH.

O lançamento do Educa+ foi dividido em etapas para que pudéssemos mostrar a importância desse tema e do novo momento da educação corporativa para o negócio, de uma forma estruturada. Por isso, antes do lançamento oficial para todo o time, nosso foco principal foi a sensibilização das lideranças, reconhecendo nelas um papel



estratégico. Sendo assim, a implantação foi dividida em três momentos que serão descritos a seguir.

4.1 Pré-lançamento:

O pré-lançamento tem como foco a sensibilização das lideranças chave para o negócio. Nesta etapa, o time de Gente e Cultura envolveu todos os Gerentes Gerais (principal líder de cada hotel) e diretoria para reforçar, em primeira mão, a importância do **líder como peça-chave** para o sucesso do projeto. Também contamos o *storytelling* do Educa+, benefícios, premissas e expectativas da ICH, além do cronograma de implantação e próximos passos.

Como parte dessa mobilização de pré-lançamento, criamos elementos que nos apoiassem na “mensagem” que queríamos transmitir para esse momento. Os Gerentes Gerais e membros da Diretoria receberam uma “**Caixa Filosfal**” (ANEXO B), contendo frases inspiradoras sobre educação e desenvolvimento, como forma simbólica de provocar reflexões sobre o tema. Além disso, nosso Diretor Geral, gravou um vídeo falando da importância do Educa+ e convidando a todos para conhecerem a novidade (ANEXO C).

4.2 Lançamento - Etapa 1

Para representar o impacto desse momento como um marco na história da educação corporativa da ICH, entendemos que o lançamento para as lideranças intermediárias (que são mais de 150 colaboradores nas unidades e 15 no corporativo), seria um grande diferencial. Primeiro, porque os líderes são nossos maiores aliados na missão de incentivar a utilização do Educa+ e, segundo, porque nossas lideranças



intermediárias lideram os colaboradores da operação que representam mais de 60% do time.

Sendo assim, o lançamento aconteceu durante o PDL (Programa de Desenvolvimento de Lideranças), em agosto de 2023, na unidade Intercity Canoas, reunindo mais de **150 líderes da rede** (ANEXO D) e reforçando o papel estratégico de cada um deles na disseminação da cultura de aprendizagem. A escolha de uma unidade do Rio Grande do Sul para esse momento também foi intencional, considerando a proximidade com o Escritório Corporativo, localizado em Porto Alegre, e a forte representatividade das **unidades gaúchas** na operação da empresa. Essa estratégia contribuiu para ampliar a sensibilização e o engajamento em relação ao Educa+, fortalecendo sua implementação desde os primeiros passos.

Nesse evento, apresentamos também o nosso Manifesto de Aprendizagem (ANEXO E), que assinou o novo momento da educação corporativa, representando mais um capítulo na jornada de desenvolvimento dos nossos talentos.

Após o lançamento realizado durante o evento, planejamos mais alguns encontros *online* e presencial com as lideranças, incluindo também os Gerentes Gerais, para **apresentação da plataforma** de uma forma mais interativa, além de rodas de conversa com especialistas como Rafael Souto e Clara Cechini, trazendo perspectivas sobre carreira, cultura de aprendizagem e o futuro da educação.

4.3 Lançamento - Etapa 2

Chegou a hora de apresentar a grande **novidade** a todos os colaboradores, uma vez que as lideranças já foram capacitadas e sensibilizadas. Para isso, em parceria com a área de Comunicação Interna, criamos uma série de comunicados



para **sensibilização nos canais internos** com *teasers* (ANEXO F) e um convite para o lançamento oficial, de forma online.

Para apresentar aos nossos colaboradores, contamos com o apoio do nosso parceiro, Gustavo Formighari, fornecedor do nosso LMS, para uma palestra sobre educação e demonstração do Educa+. Essa etapa ficou marcada por termos todas as unidades conectadas (ANEXO G) ao mesmo tempo e, pelo empenho de todos em fazer desse momento muito especial. A criatividade, colaboração e inovação das unidades para participarem desse momento foi marcante.

5. ESPAÇO DE APRENDIZAGEM, A SALA EDUCA+

Após o lançamento oficial com todos os colaboradores, nossos hotéis e escritórios passaram a contar com uma Sala Educa+, um **espaço físico exclusivo** para o uso da universidade corporativa. Mas antes, foram enviadas as orientações e *layouts* para a ambientação do espaço, onde cada unidade teve a missão de escolher uma sala e preparar itens importantes para compor o cenário como: mesa, cadeira, computador, caderno, caneta – itens essenciais para tornar confortável a experiência de aprender.

Todas as ações desenvolvidas estão alinhadas a nossa cultura, por isso, a ambientação do espaço Educa+ teve origem no game do **Jeito de Ser ICH**, onde através do conceito “**Organização**” (ANEXO H), os colaboradores foram desafiados a organizar e dar uma identidade para o novo espaço.

Além do espaço adequado (ANEXO I) para estimular o aprender contínuo, foi necessário criar e disseminar nossas políticas. Entendemos que os colaboradores podem acessar o Educa+ durante a **jornada de trabalho** (usando 1 hora de sua jornada), são convidados e não obrigados a se qualificarem e podem buscar



conteúdos de interesse pessoal, exceto no início da sua jornada, onde é necessário realizar a trilha de *onboarding* num período de até 15 dias.

6. O PAPEL DA COMUNICAÇÃO INTERNA

A Comunicação Interna teve um papel fundamental na consolidação do Educa+ como parte da rotina dos colaboradores, garantindo que fosse percebida não apenas como uma plataforma de cursos, mas como um movimento importante dentro da cultura organizacional. Mais do que conteúdos técnicos e comportamentais, o Educa+ promove uma jornada de transformação que ultrapassa o ambiente de trabalho, na medida que impulsiona o desenvolvimento pessoal e profissional de todos.

Diversas iniciativas foram criadas com o objetivo de engajar, reconhecer e inspirar. Entre elas, destaca-se o “**Momento Educa+**”, onde são apresentadas as novidades da plataforma, além do “**Minuto para Educar**” (ANEXO J) que apresenta dicas rápidas de procedimentos da hotelaria, nos murais digitais de cada unidade.

O “**Ranking Educa+**” (ANEXO K), onde mensalmente, divulgamos o percentual de colaboradores ativos na plataforma por unidade do Rio Grande do Sul, promovendo uma cultura de desenvolvimento e uma competição saudável entre os hotéis da região. A partir dos resultados do ranking, a área de educação em parceria com a consultoria interna, realizam reuniões de acompanhamento para a co-criação de estratégias de aumento do índice de engajamento com as lideranças das unidades.

O Ranking também é apresentado pela área de Gente e Cultura para a diretoria nas reuniões do comitê executivo e, juntos fazemos reflexões pertinentes aos resultados e impactos para o negócio. O fato da diretoria abrir espaço para discutirmos sobre o ranking, reforça a importância que a cultura do aprendizado tem para a ICH.



Nos canais internos, frequentemente também são divulgados lembretes como **“Já teve seu momento Educa+ hoje?”** (ANEXO L) ou até mesmo informações de acesso para quem ainda não navegou na plataforma.

Além das ações realizadas nos canais internos, o perfil Carreiras da ICH (ANEXO M) no Instagram (@intercityhotelscarreiras) também contribui para ampliar a visibilidade das iniciativas de desenvolvimento promovidas pela empresa. Por meio da rede social, compartilhamos registros dos principais eventos de Educação Corporativa, atualizações sobre a jornada do Super Edu (mascote institucional do Educa+), além de depoimentos de colaboradores que relatam suas experiências de crescimento profissional na empresa.

7. DEMAIS INICIATIVAS DA ÁREA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA

O **“Troféu Destaque Educa+”** (ANEXO N) é uma das formas de reconhecimento promovidas pela ICH, entregue durante os eventos de Educação Corporativa ao colaborador que mais acessou e consumiu conteúdos na plataforma, reforçando o incentivo à aprendizagem contínua. Com frequência, criamos momentos para reconhecer e valorizar os times mais engajados através de incentivos da diretoria e mensagens de motivação.

Entre outras ações relevantes, destaca-se o **“Educa Day”**, um evento temático que oferece uma programação completa (ANEXO O) de palestras e atividades voltadas ao desenvolvimento, celebrando a jornada de crescimento de toda a equipe. O evento acontece de forma *online* e todos são convidados a participar.

Além disso, outras ações foram incorporadas, como o **“Game da ICH”** (ANEXO P), inspirado no Mario Bros. Através dessa inspiração, criamos o “Super Edu”,



ilustrando a trilha do novo onboarding institucional, desenvolvido com abordagem lúdica.

Como estratégia de engajamento foi lançado em outubro de 2025, o nosso mascote institucional “**Super Edu**”, anteriormente presente apenas no ambiente virtual da plataforma, agora ganhou forma física por meio de uma pelúcia (ANEXO Q).

A iniciativa contemplou a visita do mascote a todas as unidades do estado, promovendo experiências presenciais voltadas ao desenvolvimento humano e profissional. Para potencializar os resultados da ação, foi estruturado um cronograma de atividades que possibilitou às unidades integrarem a visita do Super Edu às suas rotinas de aprendizagem e desenvolvimento.

Entre as ações realizadas, destacam-se:

- Aplicação da dinâmica “Rotina do Edu” nas diferentes áreas;
- Ativações com jogos e desafios;
- Ações de integração entre equipes;
- Campanhas internas de incentivo ao aprendizado;
- Acompanhamento dos indicadores de engajamento e consumo de treinamentos no Educa+.

A estratégia apresentou impacto direto nos resultados da Universidade Corporativa. Após a implementação do projeto, foi identificado aumento de 30% no consumo de treinamentos na plataforma Educa+ pelas unidades participantes da ação.



Paralelamente, foi criado o programa “**Embaixadores Educa+**” (ANEXO R), composto por representantes da Educação Corporativa em cada unidade do Rio Grande do Sul. Os embaixadores atuam como facilitadores da aprendizagem, fortalecendo a conexão entre as equipes operacionais e a área de Educação Corporativa, além de apoiar ações de comunicação, engajamento e acompanhamento das trilhas de desenvolvimento.

Como suporte à iniciativa, foi desenvolvido o Manual do Embaixador Educa+ (ANEXO S), contendo diretrizes de atuação, boas práticas e orientações para condução das ações locais. Também passaram a ser realizados encontros periódicos a cada 45 dias, destinados ao alinhamento estratégico, compartilhamento de experiências, acompanhamento de indicadores e construção colaborativa de novas ações de desenvolvimento.

Nosso **Kit de Integração** (ANEXO T) também foi modificado e hoje, remete ao Educa+. Os novos colaboradores recebem uma mochila com a identidade do Educa+, além de um caderno e um cartão convidando o mesmo a conhecer a universidade corporativa e iniciar sua trilha de *onboarding*.

Também criamos o rito das trilhas de *pré-work* (ANEXO U) dos eventos presenciais. Todo evento de Educação Corporativa, tais quais: PDG, PDL, Convenção ou *Trainee*, tem uma missão na plataforma com objetivo de sensibilizar os participantes sobre o conteúdo que será abordado durante o evento. E, pós evento, todos os materiais dos palestrantes são compartilhados através do nosso canal no Educa+.



Ao longo dessa jornada, muitas unidades criaram camisetas, copos, canecas e pins com a identidade do Educa+ (ANEXO V) e essas iniciativas nos mostram o quanto os times estão em sintonia com o propósito do negócio.

8. RESULTADOS

Não temos dúvida que todo ecossistema da ICH; colaboradores, hóspedes e investidores, foram impactados positivamente com a implantação da universidade corporativa. Os colaboradores se abastecem de um conhecimento mais estruturado do negócio, sobre suas atividades e de como entregar um serviço de qualidade com produtividade — algo já percebido por eles próprios e por suas lideranças (ANEXO W) . Ao mesmo tempo, os hóspedes estão cada vez mais encantados com nosso Jeito de Ser e a forma como proporcionamos uma experiência memorável, fazendo com que sejam surpreendidos e, conseqüentemente, fidelizados. E, por último, impactamos diretamente na distribuição de rendimentos para nossos investidores, pois hóspedes felizes é sinônimo de ocupação alta, diária média alta e retorno financeiro.

Através do Educa+, não só cumprimos nossos objetivos, mas superamos expectativas em relação aos pontos abaixo:

- **Colaboradores ainda mais capacitados e qualificados:** os colaboradores aprendem para além do trabalho, eles absorvem conhecimento para a vida, pois o aprendizado está disponível de forma livre e de acordo com o interesse de cada um.
- **Conhecimento disponível e padronizado:** somos uma rede e a experiência do cliente deve ser a mesma, independentemente do local do Brasil que ele se



hospedar. Temos uma expressiva capilaridade e todos devem aprender os mesmos processos e padrões da rede. Através do Educa+, estes procedimentos e processos estão disponíveis para área administrativa e operacional.

- **Time com mais autonomia e produtividade:** autonomia é um dos comportamentos esperados por todos que trabalham na ICH. Acreditamos e preparamos as pessoas para terem “autonomia com responsabilidade”, onde tomem decisões e se responsabilizem pelas mesmas. Um time com autonomia se torna mais produtivo e confiante em fazer seu trabalho.
- **Experiência mais assertiva e *on demand*:** nosso Educa+ é comparado com o Netflix, ou seja, as pessoas são convidadas a entrar e não obrigadas, além disso, podem escolher o que, como e onde aprender.
- **Redução de custos com treinamento presencial:** os treinamentos presenciais são importantes, mas podem ser feitos de forma mais otimizada. Com o Educa+ reduzimos 20% do valor orçado para treinamentos presenciais e, como estratégia, parte da economia foi usada para potencializar nossa plataforma.

Além dos pontos acima citados, gerimos indicadores que evidenciam nossos resultados: implantamos a universidade há 3 anos e, atualmente, 100% dos nossos colaboradores têm acesso livre a plataforma, ou seja, ela é inclusiva e abre espaço para todos aprenderem, independentemente do nível de escolaridade e cargo ocupado na organização.



Atualmente, temos 1.913 usuários cadastrados e uma média de 30 usuários ativos por dia, considerando as unidades da rede. Além disso, contamos com mais de 30 horas de conteúdos disponíveis e mais de 8.000 horas de conteúdos consumidos.

O Educa+ tem 123 missões disponíveis, 6 trilhas obrigatórias, 34 canais e 434 conteúdos pulses. Em nossas 9 unidades do Rio Grande do Sul, temos 551 usuários habilitados, e nos orgulhamos dos indicadores que alcançamos nas unidades: CORPORATIVO – POA, INTERCITY CANOAS, INTERCITY CAXIAS DO SUL, INTERCITY CIDADE BAIXA, INTERCITY GRAVATAÍ, INTERCITY AEROPORTO PORTO ALEGRE, INTERCITY PIAZZA NAVONA, INTERCITY SÃO LEOPOLDO, INTERCITY PRAIA DE BELAS – sendo mais de **1.100 horas consumidas** até o momento.

No *analytics* da plataforma fica evidente que o consumo de conteúdo vem aumentando, a medida em que vamos fortalecendo nossa cultura de aprendizagem e os times reconhecem os benefícios que o aprendizado traz para sua carreira e sua vida. Em relação a satisfação dos conteúdos disponíveis, começamos com a meta de **4%** e hoje, já temos uma **satisfação de 4,8%** em relação à metodologia e qualidade dos materiais desenvolvidos.

Alguns outros indicadores importantes do ano de 2026 também podem ser citados e devem ser considerados:

O Índice de Reputação Online (IRO), que avalia a gestão da experiência do cliente a partir de três dimensões complementares (ANEXO X). A primeira delas é a Qualificação, que representa 50% do índice e considera as notas atribuídas pelos hóspedes, sendo o fator de maior peso na composição do resultado. A segunda



dimensão é a Cobertura, responsável por 30% do índice, que mede o relacionamento do hotel com seus clientes por meio das respostas às avaliações recebidas. Por fim, a dimensão de Avaliações corresponde a 20% do indicador e reflete a capacidade da unidade de gerar avaliações em relação ao seu número de quartos.

Em 2026, considerando o período de janeiro a abril, as unidades do Rio Grande do Sul apresentaram desempenho expressivo no **Índice de Reputação Online (IRO)**, alcançando uma média de 88,9%, percentual classificado como elevado e acima do patamar de excelência estabelecido pela metodologia (80%). O resultado evidencia a consistência da experiência oferecida aos hóspedes e reflete o comprometimento das equipes com os padrões de qualidade e atendimento da rede.

Outro fator importante é nosso índice de *turnover* das unidades do Rio Grande do Sul, tivemos uma redução no acumulado de janeiro a abril de 2025 de 7,76%, para 6,45% neste mesmo período em 2026. Ou seja, as pessoas estão mais satisfeitas, engajadas e felizes por trabalhar na ICH pois conseguem ser autênticas e enxergam caminhos para construírem uma carreira no nosso negócio.

9. AÇÕES PARA O FUTURO DA EDUCAÇÃO NA ICH (2º semestre)

A ICH realça que educar é um compromisso com o indivíduo, e que aplicar recursos em conhecimento é também propor mais resultados, inovação e a consolidação da marca. Além disso, a empresa incentiva o aprender por meio da criação de “Procedimentos Operacionais” (ANEXO Y) que sustentam o padrão da rede e a excelência operacional do nosso serviço, assim como materiais de temas diversos para o fortalecimento de habilidades essenciais ao desenvolvimento de cada colaborador.



Entendendo que o processo é contínuo e ainda precisamos avançar, planejamos as seguintes ações para o segundo semestre de 2026:

- **Educa Day:** a terceira edição do evento que celebra a educação na ICH acontecerá no dia 5 de setembro. A programação inclui a apresentação de palestras para aprimoramento pessoal e profissional dos colaboradores. Na abertura teremos uma *live* com convidados especiais e a apresentação do mascote “Super Edu”, personagem muito querido por todos! Também será um momento com gamificação, recompensas e desafios.
- **PDL - Programa de Desenvolvimento de Líderes:** acontecerá nos dias 11 e 12 de agosto, dois dias de imersão para lideranças intermediárias da rede. Com oficinas, experiências práticas e palestras focadas na atuação como líder e na cultura da ICH.
- **PDG - Programa de Desenvolvimento de Gerentes:** a segunda edição anual, com foco em estratégia, inovação, sinergia e alinhamento com a estratégia do negócio.
- **Elaboração de Procedimentos Operacionais de Front | Governança, Recepção e Alimentos e Bebidas:** organização dos procedimentos por meio de roteiros interativos de aprendizado na plataforma.
- **Iniciativas Educacionais Específicas:** treinamentos sobre os temas: Saúde Financeira, Maternidade, Inclusão e Diversidade, Bem-Estar Psicológico, entre outros.
- **Classificação Mensal Educa+ (Ranking):** reconhecimento mensal dos colaboradores que mais utilizarem os recursos da plataforma.



- **Matriz de capacitações para o segundo semestre de 2026:** o planejamento foi elaborado considerando as demandas identificadas internamente, a cultura da empresa e as novidades em métodos de aprendizado. Para aumentar o interesse e a fixação do conteúdo, optamos por usar diferentes formatos, como testes, simulações, vídeos, fóruns, e-books e jogos.

10. CONCLUSÃO

A trajetória do Educa+ demonstra que a educação corporativa, quando integrada à estratégia do negócio e à cultura organizacional, transcende a função de capacitar pessoas. Ela se torna um instrumento de transformação, capaz de conectar propósito, desempenho e desenvolvimento humano em uma mesma jornada.

Ao longo destes três anos, o Educa+ consolidou-se como um ecossistema de aprendizagem, alinhado às necessidades para apoiar o crescimento do nosso negócio. Mais do que disponibilizar conteúdos, a universidade corporativa fortaleceu uma cultura em que aprender faz parte da rotina, estimulando o protagonismo dos colaboradores, a troca de conhecimentos, a autonomia e a busca contínua por evolução.

Os resultados alcançados evidenciam que investir em educação gera impactos concretos para as pessoas e para a empresa. O aumento do engajamento nas ações de desenvolvimento, a ampliação do acesso ao conhecimento, a evolução dos indicadores de aprendizagem, o fortalecimento da cultura organizacional e os reflexos observados no aprimoramento da experiência dos nossos hóspedes confirmam que estamos no caminho certo.



Em um setor dinâmico como a hotelaria, onde a experiência é construída diariamente pelas pessoas, desenvolver talentos é também desenvolver a capacidade da organização de inovar, adaptar-se e crescer de forma sustentável. Por isso, o Educa+ não representa um projeto concluído, mas um compromisso permanente da ICH com o futuro.

Seguimos acreditando que a educação é uma das mais poderosas ferramentas de transformação social e organizacional. Ao investir no desenvolvimento de nossos colaboradores, ampliamos oportunidades, fortalecemos carreiras e construímos uma empresa mais preparada para os desafios que estão por vir. Afinal, quando as pessoas crescem, o negócio cresce junto, e é essa convicção que continuará guiando a evolução do Educa+ e da ICH nos próximos anos.

11. BIBLIOGRAFIA

CANDY, Philip C. *Aprender a aprender: a educação além da escola*. Brasília: UNESCO, 2000.

DELORS, Jacques. *Educação: um tesouro a descobrir*. 2. ed. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO, MEC, 1998.

LIMA, Licínio C.; PACHECO, José A. *Educação e formação de adultos: políticas e práticas de lifelong learning*. São Paulo: Cortez, 2011.

SILVA, M. A.; OLIVEIRA, J. P. A importância da educação corporativa para a vantagem competitiva. *Cadernos de Administração*, v. 20, n. 1, p. 45–58, 2015. Disponível em: <https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/28451>. Acesso em: 29 maio 2025.

SCHLOCHAUER, Conrado. *Lifelong Learners: o poder do aprendizado contínuo*. São Paulo: Editora Gente, 2021.



12. INFORMAÇÃO DOS AUTORES

Deyzi Weber, Diretora de RH, formada em Psicologia pela PUCRS, pós-graduada em Gestão Estratégica de Pessoas e Gestão de Negócios pela FDC. Possui mais de 25 anos de atuação em RH.

Juliana Laitano, Gerente de RH, formada em Psicologia pela PUCRS, pós-graduada em Gestão de Pessoas e Negócios pela ESPM e Dinâmica dos Grupos pela SBDG. Conta com mais de 15 anos de experiência em RH.

Leticia Caimi, Analista de Comunicação Interna, formada em Jornalismo pelo IPA, pós-graduada em Comunicação e Marketing Estratégico pelo SENAC-RS. Possui mais de 8 anos de experiência em Comunicação Interna e Endomarketing.

Renata Borges, Analista de Educação Corporativa, formada em Teologia e História pela Estácio, pós-graduada em Psicologia de Grupos e Desenvolvimento de Equipes e MBA Comunicação Corporativa pela Facuminas, graduanda em Serviço Social. Conta com mais de 15 anos de atuação na área de educação.