



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO

**NOVAS DEMANDAS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL:
A ÓTICA DE EMPRESÁRIOS SERGIPANOS**

MARCOS ANTÔNIO DE SOUZA BARBOSA

Aracaju - Sergipe
2006

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

Dissertação de Mestrado

Marcos Antônio de Souza Barbosa

**NOVAS DEMANDAS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL:
A ÓTICA DE EMPRESÁRIOS SERGIPANOS**

Dissertação submetida ao Colegiado do Curso de Mestrado em Educação da Universidade Federal de Sergipe, em cumprimento parcial dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Educação sob a orientação da Prof.^a Dr.^a Maria Helena Santana Cruz.

Aracaju - Sergipe
2006

Barbosa, Marcos Antonio de Souza
S729e Novas demandas de formação profissional : a ótica de empresários
sergipanos / Marcos Antonio de Souza Barbosa. - - São Cristóvão,
2006.

100 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Educação) – Núcleo de Pesquisa e Pós-
Graduação em Educação, Universidade Federal de Sergipe.

Orientador: Prof^ª. Dra. Maria Helena Santana Cruz.

1. Educação – Qualificação profissional. 2. Educação
profissionalizante - SENAC. 3. Mercado de trabalho - Emprego – Setor
de serviço. I. Título.

CDU 37:331.363:331.5

**NOVAS DEMANDAS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL:
A ÓTICA DE EMPRESÁRIOS SERGIPANOS**

APROVADO PELA COMISSÃO EXAMINADORA EM
08 DE AGOSTO DE 2006

Prof.^a Dr.^a Maria Helena Santana Cruz (orientadora)

Prof. Dr. Afonso Celso Caldeira Scocuglia (UFPB)

Prof. Dr. Miguel André Berger

Suplente

Aos meus pais (*In memoriam*)

AGRADECIMENTOS

À minha mãe Maria José (*In-memorian*) e meu pai Edvaldo Barbosa (*In-memorian*), símbolos de honestidade, luta, resistência e alegria no sofrimento.

À irmã Maria Margareth, irmão Alexandre Marcos e tia Amara Maria, pelo incentivo e compreensão da importância desta etapa da minha vida.

A todos os amigos que leram, palpitararam e ajudaram na elaboração deste material: Marcos Paulo, Orlando (Orlandinho), Augusto César. À família Meireles, Thiago Vieiros, Edmilson S. Santos, Paulo César (Paulinho), Mariana Dórea; pelo apoio nas situações que atravessei, por todo carinho e incentivo, antes e durante esta pesquisa.

À minha orientadora, Professora Maria Helena, pelas oportunidades oferecidas, pela orientação, pelas valiosas sugestões e por me acolher, em meio aos meus problemas, sempre.

Aos gerentes, coordenadores e equipe técnica do Senac Sergipe, por acreditarem em minha proposta, por abrirem as portas da escola, por me receberem com carinho, por colaborarem na execução desta pesquisa.

Aos entrevistados, que me receberam de portas abertas para falar de suas vidas, experiências profissionais e impressões sobre o tema da pesquisa.

À Fundação de Apoio à Pesquisa e Extensão de Sergipe – FAPESE, pelo auxílio-dissertação.

E a Deus, pela oportunidade, pelas condições de realizar esse sonho e por colocar todo esse pessoal ao meu redor!

SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS
LISTA DE FIGURAS
RESUMO
ABSTRACT

1. INTRODUÇÃO	13
1.1 Objetivo Geral	16
1.2 Objetivos Específicos	16
1.3 Procedimentos Metodológicos	22
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	25
2.1. Os Modos de Produção e a Realidade Brasileira	25
2.2. O Setor de Serviços	27
2.2.1. Uma Definição para o Setor	28
2.3. Tecnologia e Transformações Sociais: Determinações e Condicionamentos.	30
2.4. A Centralidade do Trabalho	36
2.5. A Educação e as Novas Exigências de Qualificação	39
2.6. O Trabalhador Competente	43
3. A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E O SENAC	48
3.1. Um Pouco da História da Educação Profissional em Sergipe	48
3.2. O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial	53
3.3. Os Cursos Oferecidos pelo Senac e o Modelo de Competências	55
3.4. O Atendimento Voltado para as Empresas – O Senac <i>In Company</i>	57
4. AS DEMANDAS POR QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DAS EMPRESAS DO SETOR DE COMÉRCIO	59

5. PERFIL PROFISSIONAL DO TRABALHADOR: A ÓTICA DOS EMPRESÁRIOS.....	66
5.1. Os Entrevistados	67
5.2. A Formação Escolar do Trabalhador	68
5.3. A Contrapartida das Empresas	70
5.4. O Senac	72
5.5. O Entendimento dos Conceitos de Qualificação e Competência	73
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	75
BIBLIOGRAFIA	80
ANEXOS	85
I - Empresas que Solicitaram Propostas de Cursos ao Senac	ii
II - Empresas que Contrataram Cursos do Senac	vi
III - Pesquisa sobre o Perfil do Aluno Senac	ix
IV - Instrumento: Roteiro de Entrevista com Empresários ou Responsáveis pelos Recursos Humanos	x
V - Ementa de Cursos	xiii

LISTAS

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Cursos mais Procurados pelas Empresas junto ao Senac Aracaju - 2003 e 2004	61
Quadro 2 – Cursos mais Contratados pelas Empresas junto ao Senac Aracaju - 2003 e 2004	61
Quadro 3 – Empresas que Contrataram Cursos do Senac por Setor da Economia - 2003 e 2004	64
Quadro 4 - Empresas que Contrataram Cursos do Senac por Segmento de Atividade - 2003 E 2004	64
Quadro 5 - Empresas que Solicitaram Propostas de Cursos ao Senac Aracaju – 2003	ii
Quadro 6 - Empresas que Solicitaram Propostas de Cursos ao Senac Aracaju – 2004	iv
Quadro 7 – Empresas que Contrataram Cursos junto ao Senac Aracaju – 2003	vi
Quadro 8 – Empresas que Contrataram Cursos junto ao Senac Aracaju – 2004	vii
Quadro 9 - Resultado da Caracterização Geral dos Alunos do Senac – 2004	ix

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEFET – Centro Federal de Educação Tecnológica.

CFP – Centro de Formação Profissional.

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes.

LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Pequenas e Médias Empresas.

SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem industrial.

SESI – Serviço Social da Indústria.

LISTA DE FIGURAS

FOTO 1 – Cursos <i>In-Company</i> Senac I	62
FOTO 2 – Cursos <i>In-Company</i> Senac II	62

RESUMO

Este estudo objetiva compreender a forma como os empresários do comércio vivenciam os impactos das inovações tecnológicas e organizacionais, as demandas de qualificação postas ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) e as respostas desta instituição. A categoria trabalho é compreendida como atividade ontológica, estruturante do ser social, como um valor intrínseco à vida humana, distinta das formas históricas e alienantes de exploração do trabalhador presentes no capitalismo, e a Educação como vital para a vida em sociedade, ligando-se, diretamente, às exigências do mundo produtivo. Para esse Estudo de Caso utilizamos como técnica de coleta de informações a entrevista semi-estruturada realizada com dez empresários do Comércio de Aracaju, Sergipe, selecionados a partir das empresas que contrataram cursos do Senac nos anos de 2003 e 2004. A qualificação profissional dos trabalhadores do setor de serviços nas empresas estudadas tem por base os seguintes aspectos: educação formal/formação básica, formação por cursos do Senac com cunho comportamental para o desenvolvimento de competências e treinamentos para o saber da experiência no posto de trabalho.

Palavras-chave: Trabalho, Educação Profissional, Setor de Serviços.

ABSTRACT

This dissertation aims to comprehend how trading businesspeople have lived the impacts of technological and organizational innovations, the demands for qualification and development claimed by the National Service of Commercial Learning (Senac), as well as the answers from this very institution. Work is understood as an ontological activity that structures the social being with an intrinsic value to the human life, which happens to be different from historical and alienating forms of exploitation of laborers – current in the capitalist production. Education is conceived as fundamental to life within society, strictly connected to the demands of the world of production. For information collection, a semi-structured interview – realized with ten trading businesspeople from Aracaju, Sergipe, selected from companies that hired Senac courses in 2003 and 2004 – has been made. The laborers' professional qualification within the service section is based upon the following aspects: basic formal education, formation resulted by behavioral courses offered by Senac for the development of competences, and training sections for experience in work stations.

Keywords: Work, Professional Education, Service Sections

1. INTRODUÇÃO

As mudanças no mundo do trabalho, que vêm diretamente interferindo na configuração do mercado de trabalho, desde a década de 80, têm como marco a crise das políticas do Estado de bem-estar social, a derrocada do socialismo real e as emergências do ideário neoliberal. Estas questões fazem parte do cenário do neo-pragmatismo, neoliberalismo e pós-modernismo, impregnando o desenvolvimento capitalista atual e relacionam-se com características da modernização tecnológica e organizacional que tem acompanhado o atual processo de globalização da economia mundial, as quais estão trazendo precarização social e aumentando, ainda mais, os índices de desigualdade social para a classe trabalhadora, que necessitam ser melhor investigados.

No contexto de transformações tecnológicas, tanto nas técnicas de produção como nos processos de trabalho, os novos modelos organizacionais provocam no âmbito da formação profissional questionamentos a respeito do que acontece nas ações das empresas referentes à qualificação de pessoal quando da inserção ou manutenção de trabalhadores nos postos de trabalho através da educação profissional.

No entender de Paiva (1995, apud CRUZ. 2005, p. 91), as transformações que vêm ocorrendo no mundo industrial colocam não só a necessidade de uma mão-de-obra mais qualificada, como também novas habilidades dos trabalhadores, bem diferentes das exigidas no período fordista. Paiva (1998, p. 27), trabalhando com dados de uma pesquisa realizada na Alemanha ressalta que, a educação vocacional e técnica, antes da inserção no mercado de trabalho, têm taxas de retorno mais altas que a da educação geral e básica, principalmente nos países de renda média e industrialização recente. Propostas ideológicas vêm impregnando a forma de produzir e gerir a força de trabalho. Entre essas “novas” ideologias, temos a pedagogia das competências para a empregabilidade, cuja centralidade assumida por esta a pedagogia têm como definidores de seus conteúdos o mercado.

Ramos (2002, p. 61) salienta também este fato ao perguntar: em que medida as noções de competências e de empregabilidade que subsumem ou deslocam as noções de

formação/qualificação e de emprego constituem, efetivamente, conceitos que têm como referências e materialidade histórico-empírica ou são noções ideológicas?

A empregabilidade afirma que o trabalhador tem que estar apto e aberto ao trabalho de forma plena e total, esta recomendação (exigência) vem imprimindo mudanças no processo de trabalho das mais variadas profissões como também no estilo de vida das pessoas.

A proposta da competência para a empregabilidade se sustenta na tese de que a qualificação intelectual é a principal fonte de competência do mundo moderno. Paiva (1998, p. 29) nos alerta que, indo além do mundo industrial existem consensos sociais sobre o caráter geral e intelectual da formação exigida no mundo competitivo e moderno, que emergiu com o fim da era keynesiana. Habilidades e qualificações como: elevada capacidade de abstração, de concentração e de exatidão ao lado da capacidade de comunicação verbal, oral e visual, são cada vez mais valorizadas no mercado de trabalho.

Compreende-se que, os saberes para o trabalho ultrapassam os conhecimentos técnicos ligados ao fazer e aos cargos específicos, permeando campos até então nunca valorizados como trabalho em equipe, comunicação, aprendizagem contínua, formação polivalente, entre outros; e nas empresas parece que os processos de treinamento e desenvolvimento assumem nova importância diante do estabelecimento comum de uma relação quase linear entre o nível de escolaridade da força de trabalho e a posição competitiva assumida pela maioria das empresas, tornando-se, em muitas delas, uma estratégia competitiva delegada a setores de Recursos Humanos.

A partir da experiência profissional vivida na coordenação de cursos do Serviço Nacional e Aprendizagem Comercial – Senac, instituição que desenvolve atividades de educação relacionadas à qualificação do trabalhador do setor de comércio e serviços, foi possível perceber que a formação para o trabalho não se limitava à instituição escolar e nem a certificados ou diplomas autenticadores de conhecimentos. Havia um aumento no número de empresas que procuravam a instituição para contratar cursos para seus funcionários, mas que de alguma forma a proposta de Educação Profissional do Senac parecia ser insuficiente. O interesse pela pesquisa sobre qualificação profissional surgiu das observações dos conflitos existentes entre formar um trabalhador e atender às necessidades impostas pelo mundo do trabalho.

A motivação para o desenvolvimento desta pesquisa surgiu da necessidade de obter dados e parâmetros para a análise das demandas por qualificação do trabalhador por parte das empresas, assim como as respostas das instituições de educação profissional. As perguntas norteadoras são:

- Como os empresários vivenciam os impactos das inovações tecnológicas nos processos produtivos e administrativos de suas empresas?
- Quais são as estratégias utilizadas pelos empresários para a formação e manutenção do trabalhador?
- Como os empresários valorizam as novas competências para o trabalho?
- Quais as qualificações demandadas ao Senac para os trabalhadores por empresários do comércio?
- Como o Senac tem respondido as novas demandas e exigências de qualificação?

Partindo destes questionamentos, o estudo se insere na compreensão das relações entre o mundo do trabalho e a educação, priorizando a construção de um panorama elucidativo sobre as possíveis visões que se constroem no cotidiano dos processos produtivos das empresas e suas necessidades funcionais e econômicas, que enfrentam o desafio de incorporar novos paradigmas em se tratando de gestão de pessoas, educação, trabalho, produtividade e tecnologia.

Diante disso, o estudo visa a contribuir para a produção do conhecimento relacionado com a linha de pesquisa Novas Tecnologias, Trabalho e Educação, do Mestrado em Educação da UFS e as políticas de formação profissional, em virtude das exigências e transformações sociais que influenciam a educação profissional / qualificação do trabalhador. Nesta linha de reflexão, o estudo pretende subsidiar as empresas e interessados em Educação Profissional com informações que auxiliem na análise do atual perfil profissional requerido do trabalhador, chamando a atenção para as suas possibilidades de inserção e manutenção em um mercado de trabalho cada vez mais competitivo, seletivo e excludente.

1.1 Objetivo Geral:

Compreender as demandas de qualificação e formação colocadas por empresários do comércio em relação ao Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial em Aracaju / SE.

1.2 Objetivos específicos:

- Levantar as novas demandas de qualificação profissional exigidas pelas empresas do setor de serviços;
- Conhecer o ponto de vista dos empresários na valorização das noções de competências e habilidades, em relação à qualificação do trabalhador;
- Entender a sintonia entre o profissional formado pelo Senac e a qualificação do trabalhador solicitada pelas empresas;
- Analisar as características da qualificação exigida nos postos de trabalho disponíveis no comércio.

Com efeito, a prioridade da pesquisa consiste no aprofundamento das questões concernentes à busca por maior qualificação profissional, considerando as mudanças nas organizações e modelos produtivos no setor de serviços, especificamente àquelas advindas das inovações tecnológicas aplicadas aos negócios. Compreende-se ainda que, o paradigma produtivo da especialização flexível dominante na atualidade visualiza, portanto, os trabalhadores do ponto de vista do capital e apresenta as mais diversas formas de “reinseri-los” ou mantê-los nos mercados de trabalho, enquanto potenciais geradores de força motriz para a máquina da sociedade pós-industrial, que os interpreta como “objetos” que devem ser lapidados, treinados e adequados às novas exigências das condições produtivas contemporâneas.

Nessa fase de mundialização do capital, caracterizada pelo desemprego estrutural, pela redução e precarização das condições de trabalho, evidencia-se a existência de uma materialidade adversa aos trabalhadores, ou seja, face às transformações em curso o universo do trabalho se depara com questões como o desemprego, a precarização do trabalho, as reduções salariais e a ampliação da jornada de trabalho. Assim, o desemprego cresce em todos os níveis profissionais e de escolaridade, mas a grande máxima afirma em discurso ideológico que o desemprego é causado pela falta de qualificação do trabalhador, que sob essa alegação torna-se responsável pela sua pouca qualificação técnica ou formal e, dessa forma, pelo seu próprio desemprego, caracterizando a precarização do trabalho (CASTEL, 1998).

O avanço e desenvolvimento desigual da tecnologia, as características dos diferentes processos produtivos e as diversas estratégias competitivas das empresas são fatores que contribuem para definir diversos cenários no mundo do trabalho. E em consequência, contribuem também para modelar uma multiplicidade de formas de utilizar a força de trabalho. No texto de Sennett (1999), “A Corrosão do Caráter”, esse momento delinea processos alienantes à classe trabalhadora. Nessa obra, o autor trabalha as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo.

Ao analisar as empresas americanas Sennett constata que, elas oferecem um ambiente de trabalho mais humano do que o do início do século quando o trabalho na linha de montagem era muito mais monótono e insalubre. Mas está longe de ser um processo de trabalho emancipatório e desalienante, como tão bem descreveu Marx. Neste novo capitalismo, as formas de trabalho impedem a formação do caráter do trabalhador no qual segundo o autor, o desenvolvimento do caráter depende de virtudes estáveis como lealdade, confiança, comprometimento e ajuda mútua. Características que há muito tempo estão desaparecendo no mundo do trabalho atual.

No novo capitalismo, os líderes empresariais e os jornalistas enfatizam o mercado global e o uso de novas tecnologias como as características que distinguem esta época de outra. Isso pode estar ocorrendo, mas, outros fatores são mais ou tão importantes nas mudanças do processo de trabalho como as novas maneiras de organizar o tempo, sobretudo o tempo do trabalho. Para Sennett, o sinal mais tangível dessa mudança está no lema: “não há longo prazo”.

Nesse sentido, constata-se que, as condições de tempo no novo capitalismo criaram um conflito entre caráter e experiência, a experiência do tempo desconjuntado, ameaçando a capacidade das pessoas transformarem seus caracteres em histórias de vida que se sustentam. O que é singular na incerteza e na forma de se utilizar o tempo, hoje, é que isto é exigido sem qualquer desastre histórico iminente; está entremeada nas práticas cotidianas desse vigoroso capitalismo selvagem, que corrói a alma do homem, além de sua força física e mental.

Uma contribuição de Sennett para compreender estas mudanças nos processos de trabalho flexíveis e suas conseqüências sérias na vida e no caráter do trabalhador é afirmar que, a repulsa à rotina burocrática e a busca da flexibilidade produziram novas formas de poder e controle, em vez de criarem as condições que libertam e melhor qualificam os trabalhadores. Segundo ele, o sistema de poder que se esconde nas modernas formas de flexibilidade consiste em três elementos: reinvenção descontínua de instituições, especialização flexível de produção e concentração de poder sem centralização. Os fatos que se encaixam em cada uma dessas categorias são conhecidos pela maioria, nenhum mistério; já avaliar a conseqüência deles é mais difícil.

A reinvenção descontínua de instituições leva a um caos programado e esperado. Embora as medições de produtividade em larga escala sejam de infinita complexidade, há pelo menos bons motivos para duvidar de que a era atual seja mais produtiva que o passado recente. Alguns economistas têm mesmo afirmado que, quando se somam todos os custos do trabalho computadorizado, a tecnologia apresenta de fato um déficit de produtividade. Na operação dos mercados modernos, a demolição de organizações se tornou lucrativa. Ainda que possa não ser justificável em termos de produtividade, os retornos a curto prazo para os acionistas proporcionam um forte incentivo ao poderes do caos disfarçados pela palavra reengenharia, que parece convincente.

Especialização flexível tenta pôr, cada vez mais rápido, produtos mais variados no mercado, permitindo responder com mais rapidez às mudanças na demanda do consumo. O ingrediente de mais forte sabor nesse novo processo produtivo é a disposição de deixar que as mutantes demandas do mundo externo determinem a estrutura interna das instituições.

Concentração sem centralização. Um regime flexível utiliza mudanças nas redes, mercados e produção e permite assim, um paradoxo, a concentração de poder sem centralização de poder. Esta é uma maneira de transmitir a operação de comando numa estrutura que não mais tem a clareza de uma pirâmide – e a estrutura institucional se tornou mais complexa, não mais simples. Por isso, o uso aqui da palavra “desburocratização” é enganadora. A dominação do alto, nessas organizações modernas, é ao mesmo tempo forte e informe.

Essas são as forças que dobram as pessoas à mudança: reinvenção da burocracia, especialização flexível de produção e concentração sem centralização. Segundo Sennett, os três elementos do poder flexível corroem o caráter de empregados mais comuns que tentam jogar as mesmas regras. Portanto, recomenda-se ser extremamente crítico as novas habilidades e qualificações presentes no paradigma da empregabilidade. Em última análise, elas atendem aos interesses do capital e trazem perdas aos trabalhadores quanto ao controle de suas vidas, de seu trabalho e corroem mais e mais seu caráter por desenvolver traços importantes e dar mais lucro ao capital que são: desprender-se do próprio passado e de suas raízes e confiança para aceitar toda essa fragmentação. Vivendo a angústia de não ter passado, nem mais presente, pois estão sempre na “corda bamba”, à deriva, já que não há longo prazo.

As mudanças na sociedade contemporânea determinam a reestruturação dos meios de produção a partir das inovações tecnológicas articuladas as novas estratégias organizacionais da produção, cujo interesse é garantir a produtividade. Elas são motivadas não só pelo processo de globalização da economia mundial como pelo acirramento da concorrência em todo mundo e pelo já citado constante avanço tecnológico. A intensidade e velocidade das transformações do ponto de vista econômico, social e, principalmente, tecnológico têm afetado o sistema capitalista mundial e igualmente estão presentes no sistema capitalista brasileiro, que vem passando por alterações estruturais nos últimos anos.

O Estado outrora denominado de “protetor”, na contemporaneidade assume agora o papel de Estado Mínimo. Isso porque ocorre retração em suas possibilidades de atender com políticas públicas consistentes as novas demandas postas pela sociedade civil. A partir do governo de Fernando Collor de Melo, assiste-se ao redirecionamento do papel do Estado, já no contexto do avanço das teses neoliberais. Com a virada dos anos 90, a economia brasileira sofreu um golpe duplo – o Plano Collor e o repentino processo de abertura do

mercado, que ocasionou forte recessão em 1990/1992 e crescentes níveis de inflação nos anos seguintes.

Nesse momento, com a abertura comercial, expõem-se a falta de proteção estatal e novos padrões de competição entre empresas no mercado nacional. Essa década somente começou a registrar sinal de mudança com a política de estabilização industrial de Fernando Henrique Cardoso. O Plano Real, a partir de 1994, favoreceu a expansão e a retomada do crescimento (estabilização da inflação e taxas de câmbio). Reiniciaram-se os investimentos em modernização tecnológica, a abertura de indústrias e o ingresso da cadeia de fornecedores internacionais. Algumas medidas foram implementadas para o controle da inflação: estímulo a setores industriais produtores para o mercado interno de consumo de massa e forte racionalização nas empresas para redução de custos.

Os efeitos são perceptíveis, entre outros fatores, na tendência dos preços, na necessidade de capital, na balança de pagamento, na política de salários e nos níveis de emprego, na queda do emprego industrial, na tentativa de estabilização econômica baseada numa política monetária altamente restritiva, nas reformas estruturais, nos incentivos às exportações econômicas decorrentes das pressões do mercado internacional. É vasto e complexo o campo de observação.

A década de 90 foi palco de múltiplas tendências que se expressaram com grande visibilidade, das quais emergiram propostas políticas implementadas pelo Estado em suas diferentes esferas. Esse processo difunde novos discursos e práticas sociais relacionadas com a partilha de poder, seja no âmbito de sua transferência da esfera pública federal para Estados e municípios, seja no deslocamento de parcelas de poder de decisão do Estado para a sociedade. Isto quer dizer que as reformas do Estado não se reduzem a aspectos técnicos e administrativos.

Ao contrário, exigem-se transformações radicais no padrão de relacionamento entre Estado e a sociedade civil, o que implica a construção de esferas públicas efetivamente democráticas. Trata-se de uma tendência que vem contrapor à forma centralizada e autoritária que prevalecera por mais de duas décadas na estrutura política brasileira. A distinção entre sociedade civil — como espaço do privado — e Estado — como espaço do público — estabelece a separação entre sociedade e poder. A dialética desse processo, no entanto, impõe ao Estado a busca de legitimação da sociedade e a adoção de

formas de regulação social, econômica e de interesses que envolvem confrontos. A modernização nos processos de produção expressa os potenciais de racionalização e valorização colocados para o agir dos indivíduos trabalhadores. Essa dinâmica integra o princípio de organização social e sua expressão ideológica, contribuindo como mediadora das relações sociais.

A lógica a ser avaliada seria a dificuldade de adaptação das novas tecnologias às condições “humanas” de produção. Com isso, a dificuldade de inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho decorreria do avanço acelerado das tecnologias, que exigiria condições sobre-humanas de adaptação. A situação seria ainda mais dramática para aqueles que já partem de um nível emocional, físico e material amplamente desfavoráveis. Para esses, o grau de exigência de adaptação toma dimensões monumentais.

Nesse ponto, compreende-se que, em sociedades capitalistas subdesenvolvidas, e onde prevalece uma distribuição desigual da renda e diferenças sociais e educacionais distintas, a situação ainda é mais dramática. Aqui vale ressaltar que, não se pode associar o problema do desemprego aos problemas de qualificação da força de trabalho, pois, como lembra Dedecca:

... estamos tratando, no caso brasileiro, de um mercado de trabalho pouco estruturado e organizado historicamente, carente de políticas de emprego e de um padrão de negociação coletiva que valorize a qualificação da força de trabalho (1998, p. 67).

Por outro lado, sabe-se que os maiores esforços sobre inovação, desenvolvimento e transferência tecnológica ocorrem nos espaços formativos, cuja unidade de atenção não é apenas o trabalhador, mas os setores e as cadeias produtivas e de serviços, enfim, das necessidades empresariais de onde advém o foco da educação profissional.

1.3 Procedimentos metodológicos

Para o conhecimento da realidade de trabalho, na situação particular estudada, foi utilizada a abordagem qualitativa, que se desenvolve numa situação natural, é rica em dados descritivos, tem um plano aberto e flexível e focaliza a realidade de forma complexa e contextualizada (LUDKE; ANDRÉ, 1995, p. 18). Não tem a seqüência rígida presente, por exemplo, nas pesquisas quantitativas, indo além da coleta, ordenação e classificação de dados.

Foi privilegiado o Estudo de Caso, considerado uma categoria de pesquisa cujo objeto é a unidade que se analisa aprofundadamente (TRIVINOS, 1987, p. 133). O interesse era perceber, analisar e discutir a ótica daqueles que têm o poder institucional e econômico de dirigir ações de qualificação dos trabalhadores empregados ou a contratar em suas empresas: os proprietários ou gestores de Recursos Humanos. A unidade foi as empresas do comércio de Aracaju-SE e suas demandas por qualificação profissional.

Estudar o setor de serviços é lançar-se a uma heterogeneidade de empresas, quer seja em termos das atividades, das técnicas do processo e produção, das formas de organização do trabalho, do emprego ou da composição da mão-de-obra. Considerou-se que, o universo da pesquisa é composto pelas empresas do setor de serviços, mais especificamente empresas do comércio¹ da cidade de Aracaju, estado de Sergipe, que orçaram e/ou contrataram cursos exclusivos para seus funcionários no Senac entre os anos de 2003 e 2004.

Segundo Triviños (1987, p. 132), diferentemente da investigação positivista – tão inclinada à quantificação das informações, a pesquisa qualitativa, de fundamentação teórica, pode usar recursos aleatórios para fixar a amostra, procurando uma representatividade do grupo. Mas ao invés da aleatoriedade, complementa o autor, pode também decidir intencionalmente, considerando uma série de condições para o tamanho da amostra. Nesta pesquisa, a acessibilidade ao entrevistado, a representatividade econômica da empresa e outros.

¹ Ver o conceito e a tipologia do setor de serviços de Offe e Berger (1991) e a definição da Área de Atuação Comércio no Capítulo 1, Item 1.2.

Na fase exploratória da pesquisa foi realizado o levantamento de dados de empresas que buscavam com maior frequência qualificar seus funcionários através de cursos oferecidos pelo Senac. Para a operacionalização da pesquisa foram priorizadas as empresas de Aracaju-SE do setor de serviços que contrataram os cursos do Senac nos anos de 2003 e 2004, integrados aos projetos e políticas pedagógicas da instituição.

A partir desse levantamento, foram selecionados os casos julgados como típicos da população em que os erros de julgamento na seleção adotada tenderiam a contrabalancear-se: as empresas que mais contrataram cursos na instituição. Sob o critério de maior demanda foi escolhida dez empresas, caracterizando a amostra como Intencional (CHEIN In SELLTIZ, 1972, p. 571), pois representam aquelas que tiveram iniciativa em qualificar seu pessoal, ação que representa, pelo menos em uma grande maioria, a maneira de lidar com o desenvolvimento dos seus recursos humanos.

O estudo teve como fontes secundárias as bibliografias, documentos institucionais, legislação da educação profissional, documentos oficiais e estatísticas do Sistema Senac, que ajudaram a contextualizar as mudanças institucionais às transformações no ambiente empresarial, no que tange à educação do trabalhador e o novo posicionamento exigido das instituições responsáveis pela educação profissional.

Como técnica de coleta de informações foi utilizada a entrevista semi-estruturada, por favorecer a maior flexibilidade das perguntas abertas, contendo temas considerados relevantes para a construção do objeto da pesquisa. Os temas foram abordados em uma ordem prevista, contemplando os seguintes aspectos: caracterização da empresa, estrutura e produtos comercializados, principais funções na prestação do serviço, perfil da mão-de-obra empregada e a contratar e, por fim, concepções dos empresários sobre os conceitos de qualificação e competências. Procurou-se dar ao informante a possibilidade de seguir espontaneamente a linha de seu pensamento, expressar suas experiências dentro do foco principal colocado pelo investigador, podendo-se acrescentar perguntas de esclarecimentos.

A entrevista semi-estruturada parte de certos questionamentos básicos, apoiados em teorias e hipóteses, que interessam à pesquisa e que, em seguida, oferecem amplo campo de interrogativas, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante (TRIVINOS, 1987, p. 146).

A interpretação dos dados é antes de tudo resultado do olhar do pesquisador carregado pelo significado de histórias vividas anteriormente e acrescido das experiências em campo junto com os atores sociais, portanto, a análise e interpretação dos dados estão contidas no mesmo movimento do olhar atento para os dados da pesquisa. Para a interpretação dos dados foi realizada a análise de conteúdo. Primeiramente foi organizada a documentação, as entrevistas foram transcritas, os dados da coleta foram criteriosamente detalhados através de um estudo minucioso do conteúdo, das palavras e frases, e da construção dos grupos/categorias.

É importante salientar que, no processo da pesquisa as falas dos empresários emergiram com complexidade de dados. Não é proposta deste trabalho exaurir e reproduzir todos os aspectos elencados, mas sim suscitar novos questionamentos a partir dos resultados obtidos.

Os dados obtidos foram sistematizados sob a forma de quadros e análises críticas. Os resultados foram integrados na discussão do trabalho e formaram um conjunto que forneceu subsídios para o estabelecimento de relações, tanto do ponto de vista empírico quanto teórico, no sentido de atender aos objetivos do estudo.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Os Modos de Produção e a Realidade Brasileira

Predominante na economia das primeiras décadas do século XX, o sistema de produção em massa e seus métodos conhecidos por organização científica do trabalho ou modelo fordista² buscavam a maior produtividade através de ganhos obtidos por economias de escala em um processo mecanizado de produção padronizada com base em linhas de montagem, sob condições de controle de um grande mercado.

A crise estrutural do capitalismo no início da década de 70, marcada pela perda de influência do padrão de produção; pela hipertrofia da esfera financeira no novo processo de internacionalização do capital; por uma acirrada concorrência intercapitalista e pela desregulamentação dos mercados e da força de trabalho, trouxe, segundo Neise Deluiz (2001, p. 13), um amplo processo de reestruturação com o objetivo de reorganizar as formas de acumulação e recuperar a hegemonia do capital, não só pela esfera da produção como também nas diversas esferas da sociabilidade.

Despontava um modelo que atendia às demandas de uma economia cada vez mais globalizada e condicionada pelos avanços das tecnologias de produção, que entre outros objetivos, procurava estabelecer uma produção flexível, de grande volume e que atendesse o mercado com produtos mais ajustados às necessidades e desejos dos clientes. Esse modelo, possibilitava alcançar a mistura certa entre volume e produção customizada, operando uma rede de produção de grande escala, mas adaptando o produto final (seja bem ou serviço) ao consumidor individual.

David Harvey (1992) conceitua esse momento como Acumulação Flexível, marcado pelo confronto direto com a rigidez do fordismo e que se apóia na flexibilidade dos processos de trabalho dos mercados de trabalho, dos produtos e padrões de consumo; caracterizado pelo surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de

² O ano de 1914 pode ser considerado como o marco simbólico do fordismo, quando Henry Ford introduziu seu dia de oito horas e cinco dólares como recompensa para os trabalhadores de linha automática de montagem de carros que ele estabelecera no ano anterior em Dearbon, Michigan, EUA (HARVEY, 1992, p 121).

fornecimentos de serviços financeiros, novos mercados e, sobretudo, taxas altamente intensificadas de inovação comercial, tecnológica e organizacional.

Há duas formas de ver essas transformações: a que a considera uma saída para o “neo-fordismo” e outra para um “pós-fordismo”. A primeira considera que, os aspectos que constituem uma continuidade em relação ao paradigma fordista predominariam sobre os elementos de ruptura, enquanto que nas saídas consideradas “pós-fordistas” ocorreria o inverso, ou seja, os aspectos inovadores seriam dominantes, apontando, portanto, para uma configuração realmente nova em relação ao fordismo. Harvey (1992) prefere uma terceira opção na qual as tecnologias e formas organizacionais flexíveis não se tornaram hegemônicas em toda parte, a exemplo do fordismo que as precedeu.

Nessa perspectiva, a realidade não é de um todo universal e restringe-se ou pelo menos acontece primeiramente nos países ditos de economia central. Decorre da dinâmica internacional o reflexo tardio nas economias periféricas no tocante a incorporação desses modelos produtivos tecnologicamente sustentados. O avanço e desenvolvimento desigual da tecnologia, as características dos diferentes processos produtivos e as diversas estratégias competitivas das empresas são todos fatores que contribuem para definir diversos cenários no mundo do trabalho e em consequência, contribuem também para modelar uma multiplicidade de formas de utilizar a força de trabalho.

No Brasil, durante o pós-guerra, o processo de desenvolvimento predominantemente era voltado para o mercado interno, com caráter excludente e fortemente concentrador e é somente no início da década de 90 que, em função da abertura comercial e da adoção de uma política industrial voltada para a ampliação da capacidade de inovação, que o setor secundário da economia passa a apresentar um perfil de reestruturação mais nítido (SOUZA, 2002, p. 23). Aqui as respostas às crises são atrasadas, diversificadas e localizadas, ficando o Brasil, a exemplo de outros países de terceiro mundo, com os setores de baixo conteúdo tecnológico que necessariamente não agregam valor na estrutura produtiva, nem altos índices de desenvolvimento social.

Ou seja, para nós, não houve uma ruptura ou mudança de paradigmas produtivos; mas uma crise, uma perda de força ou uma atualização nos modos de produção e que atualmente, determinado por uma série de variáveis sócioeconômicas, apresenta modelos de produção adequados à realidade do local ou região analisada. Nesses termos não haveria

uma substituição do modo de produção fordista para um modelo flexível de forma universal e igualitária para todas as economias, por exemplo.

2.2. O Setor de Serviços

O setor de serviços, identificado durante muitos anos como provável absorvedor dos trabalhadores excluídos da indústria, é também palco de múltiplas transformações. Considerando as estratégias de racionalização, através da prestação de serviços superdimensionada e externalizada (terceirização), bem como as influências das tecnologias de base microeletrônicas em seus processos; acontecem semelhanças com o setor secundário em relação à modernização do setor nos diversos ramos e atividades, como lembra Neise Deluiz:

Se a baixa modernização do aparelho produtivo colocou obstáculos às transformações mais substanciais e fez com que “ilhas de modernização” convivessem com um setor industrial defasado tecnologicamente em relação aos países desenvolvidos, de igual forma, somente alguns segmentos modernos do setor terciário conseguiram avanços em direção a uma racionalização e a uma modernização mais significativas de suas atividades (DELUIZ, 1995, p. 145).

Ainda segundo a autora, a maior parte das análises desenvolvidas sobre esse setor destaca como característica dominante a sua extrema heterogeneidade, quer seja em termos das atividades, das técnicas do processo e produção, das formas de organização do trabalho, do emprego ou da composição da mão-de-obra. O que há de homogêneo é o caráter capitalista das relações sociais, pois apesar das diferentes formas de trabalho aí encontradas elas se manifestam como instância de acumulação do capital, onde suas atividades econômicas estão, em sua maioria, permeadas por relações de propriedade que implicam apropriação privada do excedente econômico.

2.2.1. Uma Definição para o Setor

Na maioria dos estudos do setor de serviços predominam dois campos mal delimitados: o seu conceito é muito amplo e mal definido, não designando, através dele mesmo, um campo funcionalmente autônomo da sociedade; e as explicações do crescimento do setor, que apontam tão somente para questões de ordenamento sócio-estatístico.

Nas definições mais comuns, o setor de serviços é aquele que engloba todas as atividades cujo resultado não é tangível e não podem ser classificadas como primárias – atividades extrativas como a agricultura - nem secundárias – atividades como a mineração ou indústrias. Por outro lado, os estudos das mudanças das estruturas sociais consequentes da reestruturação produtiva buscam predominantemente no setor secundário da economia as explicações para o crescimento na participação econômica e na oferta de empregos do setor de serviços.

Evidentemente as explicações passam pelo entendimento das transformações da indústria de produção de bens, mas o objetivo é entender as particularidades de um setor que não pode mais ser definido pelo que não é, mas pelo que é. É preciso determinar os limites e as características fundamentais e perceber a relação com os outros setores, para além dos aspectos negativos e residuais.

O setor de serviços é considerado pela definição de Offe e Berger:

O setor de serviços abrange a totalidade daquelas funções no processo de reprodução social, voltadas para a reprodução das estruturas formais, das formas de circulação e das condições culturais paramétricas, dentro das quais se realiza a reprodução material da sociedade (1991, p. 15).

A reprodução das estruturas formais a que se refere o conceito corresponde à manutenção das condições físicas da vida social, dos sistemas de normas culturais e legais, a transmissão e o desenvolvimento do acervo de conhecimento de uma sociedade, seus sistemas de informação e circulação. Segundo os autores, a identidade sociológica do setor de serviços

consiste em que todas as atividades de prestação de serviços têm a ver com a segurança, conservação, defesa, vigilância, certificação das formas históricas de circulação e das condições funcionais de uma sociedade e seus sistemas parciais.

Através das atividades e das organizações de serviços se produzem as condições e os pressupostos institucionais e culturais específicos para as atividades produtivas em geral dentro de uma relação reflexiva, de dependência recíproca, de não superioridade ou subordinação.

O setor de serviços, assim conceituado, vai além das definições residuais - tudo o que não está incluído na produção extrativa e de transformação - e das definições técnicos-materiais - reduzido potencial de elevação na produtividade.

A tipologia do setor apresentada por Offe e Berger (1991) é caracterizada pelo grau do distanciamento da lógica da produção de bens. O primeiro são os serviços internos à organização; realizados no interior das empresas produtivas, voltadas ao preenchimento de funções necessárias ao acompanhamento do processo de produção. Ocupam um papel fiscalizador da produção de mercadorias que eles mantêm e controlam. O segundo tipo são os serviços públicos e estatais, que conforme os critérios de Offe aqui utilizados dependem de decisões políticas - que abrangem premissas da economia de mercado por um lado e necessidades de utilização por outro - quanto a sua alocação e valor de uso. A terceira forma é a dos serviços comerciais: empresas autônomas que se encarregam de gerar e vender comercialmente os serviços. O consumidor ocupa um papel imprescindível no ato de sua realização, decide sobre o tipo, o momento e o local de sua produção. Enquanto que em uma importante parcela do setor de serviços as atividades de comércio podem ser caracterizadas como uma certificação, na medida em que o seu objetivo é o de cuidar para que os bens, produzidos como mercadorias, atuem realmente como mercadorias, isto é, não “encalhem”, estraguem ou sejam consumidos gratuitamente, extraviando-se do circuito de valor.

No comércio, terceiro e último tipo, mais identificado com o objeto desta pesquisa, o volume é gerado pelos critérios de custos e rendimentos globais, maiores que os custos. Não podem ser comparados aos critérios de racionalização que acontecem com a produção de mercadorias, observando as reduzidas possibilidades de aumento de eficiência e de produtividade através de padronização, esquematização, efeitos de escala e outros, na

medida em que podem entrar em conflito com os objetivos de desempenho no trabalho em si ligados, muitas vezes, às estruturas formais da vida social (transportes, saúde e educação...).

Entretanto, não se pode negar que com a mecanização, com a introdução de equipamentos como microcomputadores ou com a transformação técnica da produção de bens via automação, a prestação de serviços vem se tornando imprescindível. A racionalização organizacional, por outro lado, tem se realizado através da capacidade de prestação de serviços superdimensionada, como nas lojas de departamento e hipermercados e a externalização, que corresponde à terceirização - livrar-se da ineficiência estrutural de certas atividades. Em função disso, apontam para uma interface desse processo com a sua adesão massiva à cultura das redes de informação, bem como do dinâmico movimento das qualificações requeridas para ele. Se ao longo dos últimos quarenta anos o setor terciário absorveu a mão-de-obra excluída da indústria, na última década começa a excluir, agora, seus próprios trabalhadores.

O estudo do setor de serviços é explorado apresentando reflexões sobre as transformações organizacionais e tecnológicas que vêm ocorrendo e as conseqüentes mudanças no processo de trabalho como um todo (envolvendo todos os setores: primário, secundário e terciário); percebendo em linhas gerais como é o emprego gerado por esse ramo, quem ocupa esses postos de trabalho e que qualificações os empresários do comércio – dentro da tipologia apresentada anteriormente - demandam.

2.3. - Tecnologia e Transformações Sociais: Determinações e Condicionamentos

Discutir as tecnologias e as transformações sociais delas advindas é importante pela sua grande influência nos modos de produção da contemporaneidade, principalmente aquelas relacionadas à internet, rede mundial de comunicação de base tecnológica digital, que reconfigura as relações sociais de espaço e tempo, os modos de distribuição e geração de informação e conhecimento; e as novas formas de fazer negócio, com reflexos diretos nos sistemas de produção e de trabalho. É necessário reconhecê-la e

delimitar o seu poder de ação para que o homem possa conviver criticamente com ela na sociedade, diferenciando as suas determinações e os seus condicionamentos sociais.

Participar da sociedade hoje exige dos indivíduos um número muito mais elevado e complexo de conhecimentos e capacidades para, por exemplo, operar terminais bancários, transitar pelos sistemas de transportes, utilizar meios de comunicação, lidar com números cada vez maior de pessoas de diferentes culturas, conhecer as complexas estruturas administrativas da vida social por onde transitam seus direitos e deveres. Essas são algumas das exigências diárias da vida moderna e em meio a tantas transformações sociais vividas, nunca antes com tamanha intensidade e velocidade, são vários os conceitos, idéias e teorias apresentadas para aqueles que querem permanecer ativos num jogo de produção social mais competitivo.

O processo de modernização distanciou os indivíduos e as comunidades das noções estreitas de tempo e espaço. Não se pensa e age apenas localmente como nas sociedades tradicionais onde a proximidade que o homem tinha da natureza justificava o tempo cíclico e temporal; vive-se a experiência de um mundo em que a presença e a ausência se combinam de maneira diferente. As idéias fixas e estreitas de “lugar” e “espaço” são gradualmente recolocadas por uma idéia cada vez maior de “tempo universal”.

Giddens (1991) descreve esses processos como uma chave para o processo de “desencaixe do espaço-tempo”, um conceito central o qual explica tanto o movimento histórico de sociedades tradicionais até à moderna quanto o papel desempenhado pela globalização na aceleração desse movimento. O surgimento dos sistemas abstratos – expressos nas fichas simbólicas (sobretudo dinheiro) e sistemas peritos (sistemas de excelência técnica ou competência profissional que organizam grandes áreas dos ambientes material e social da atualidade), o esvaziamento do tempo e do espaço, o conseqüente desencaixe (deslocamento das relações sociais de contextos locais de interação e sua reestruturação através de extensões indefinidas de tempo-espaço) dos sistemas sociais e a reflexividade da vida social (através da qual as práticas sociais são constantemente examinadas e reformadas à luz de informações renovadas sobre estas próprias práticas, alterando-as permanentemente) são aspectos centrais da modernidade hoje radicalizados.

Analisando dessa forma as relações espaço-tempo na sociedade contemporânea Giddens (1991) propõe que, ao invés da invenção de novos termos como

sociedade de informação, sociedade de consumo, sociedade do conhecimento, que sugerem uma transição positiva para uma pós-modernidade, pós-modernismo, sociedade pós-industrial, as pessoas devem olhar novamente para a natureza da própria modernidade,³ a qual por certas razões bem específicas e discutidas pelo autor tem sido insuficientemente abrangida, até agora, pelas ciências sociais.

Assim, em vez de entrar num período de pós alguma coisa, o momento atual alcança um período em que as consequências da modernidade estão se tornando mais intensas e universalizadas do que antes e muitos dos neologismos apenas constituem artifícios semânticos que procuram não classificar explicitamente a contemporaneidade, fugindo às controvérsias e as polêmicas associadas a essa categorização.

Já Pierre Lévy (1999), em seu livro *Cibercultura*, visualiza entre outras coisas, o desenvolvimento de ambientes “ricos em aprendizagem”, que proporcionam através de tecnologias⁴, simulações, visualizações e interações que ampliam a capacidade de aprendizagem dos indivíduos como parte de um grupo que tende a crescer conjuntamente:

O ciberespaço, interconexão dos computadores do planeta, tende a tornar-se a principal infra-estrutura de produção, transação e gerenciamento econômicos. {...} Com esse novo suporte de informação e comunicação emergem gêneros de conhecimento inusitados, critérios de avaliação inéditos para orientar o saber, novos atores na produção e tratamento dos conhecimentos. Qualquer política de educação terá que levar isso em conta (LÉVY, 1999, p. 167).

Dentro dessa visão, além de agilizar e dispor de novas formas de aprendizagem, as tecnologias seriam em si, a possibilidade para o desenvolvimento do homem e do seu meio. Seria razoável “tocar” e “brincar” com um átomo, “visitar” um museu sem sair de casa, “bater um papo” com um colega do outro lado do mundo... Prolongam-se as capacidades cognitivas através das tecnologias, contribuindo também com as possibilidades inéditas para modificar o alcance e o significado dos saberes, informações e conhecimentos,

3 “Estilo, costume de vida ou organização social que emergiram na Europa a partir do século XVII e que posteriormente se tornaram mais ou menos mundiais em sua influência” (GIDDENS, 1991, p. 11).

4 Neste trabalho, tecnologia é entendida como “o uso de conhecimentos científicos para especificar as vias de se fazerem as coisas de uma maneira reproduzível” (CASTELLS, 1999, p. 67) e sua abrangência pode ir além do atual entendimento comum de processamento de dados, sistemas de informação, engenharia de *software*, informática ou o conjunto de *hardware* e *software*; pois também envolve aspectos humanos e organizacionais; consequentemente aspectos sociais.

estimulando a capacidade do homem de inventar novas formas de transformar o mundo colaborativamente. O autor considera a construção de subjetividades através das tecnologias, para além da visão instrumental.

Mas apesar de constatar que, as muitas opções culturais e sociais não poderiam ser pensadas sem a interferência delas, há um alerta:

... acreditar em uma disponibilidade total das técnicas e seu potencial para indivíduos ou coletivos supostamente livres, esclarecidos e racionais seria nutrir-se de ilusões. Muitas vezes, enquanto discutimos sobre os possíveis usos de uma dada tecnologia, algumas formas de usar já se impuseram. Antes de nossa conscientização, a dinâmica coletiva escavou seus atratores. Quando finalmente prestamos atenção, é demasiado tarde... Enquanto questionamos, outras tecnologias emergem na fronteira nebulosa onde são inventadas as idéias, as coisas e as práticas. Elas ainda estão invisíveis, talvez prestes a desaparecer, talvez fadada ao sucesso.(LÉVY, 1999, p. 26).

As oportunidades não estão postas para todos e muitas possibilidades são abertas por elas, mas nem todas são ou serão aproveitadas porque os processos sociais e as transformações tecnológicas resultam de uma interação complexa em que fatores sociais pré-existentes podem ou não vir a se relacionar com os avanços tecnológicos. Nesse sentido, é melhor perceber a tecnologia como condicionante e não determinante das transformações sociais, mesmo considerando o seu poder de ação na sociedade.

Não se pode deixar empolgar com visões finalistas e a-históricas que trazem o “novo” ou o “melhor” para a sociedade como se tudo o que se assiste hoje fossem fruto de um passe de mágica num horizonte de desenvolvimento sem igual para a humanidade. Essas visões ingênuas, segundo a quais as transformações em direção a uma sociedade “mais desenvolvida” resultariam da tecnologia, seguindo uma lógica técnica e, portanto, neutra e conseqüentemente fora da interferência de fatores sociais, políticos e econômicos; distorcem a análise do complexo processo de mudança social e alimentam uma atitude passiva e contemplativa do homem.

Apesar do espaço e tempo terem assumido uma nova relação nos contextos sociais da contemporaneidade - ainda vista sobre as características da modernidade, esta sofre uma influência radicalizada das tecnologias, principalmente aquelas de base digital, em rede, que ampliam a disponibilidade, a quantidade e a qualidade de informação e comunicação, que

cedem nova configuração aos meios de produção capitalista em um embate entre a submissão passiva e as possibilidades de posicionamento crítico do homem perante as “novidades” tecnológicas.

Assim, com segurança, percebe-se que todos são participantes de processos produtivos, de comunicação, políticos e culturais que têm como instrumento fundamental as tecnologias digitais e em rede que se produzem – ou tendem a produzir-se – em âmbito mundial num mundo globalizado onde os indivíduos se vinculam a sistemas de grande escala como elementos ativos de mudanças nos pólos local e global.

Nos últimos anos, especificamente na última década do século passado até os dias atuais, as mudanças advindas desses momentos parecem ter sido ampliadas e condicionadas por três processos independentes que, segundo CASTELLS (2003, p. 8), inauguram uma nova estrutura social baseada em redes: as exigências da economia por flexibilidade administrativa e por globalização do capital, da produção e do comércio; as demandas da sociedade, em que valores de liberdade individual e da comunicação aberta tornaram-se supremos; e os avanços extraordinários na computação e nas telecomunicações possibilitados pela revolução microeletrônica.

Considerando as estratégias de interconexão consequentes das inovações tecnológicas, a atual Sociedade em Rede⁵, uma combinação sem precedentes de flexibilidade e desempenho de tarefa, tomada de decisão coordenada e execução descentralizada, de expressão individualizada e comunicação global e horizontal; possibilita uma forma organizacional mais complexa para a ação humana. Vale lembrar que, a base dessa sociedade proposta por Castells, a rede⁶, não é uma prática humana nova, mas é impulsionada pelas tecnologias de informação e comunicação, especificamente a Internet⁷. Ampliada, possibilita que as relações sociais saiam da esfera da vida privada e das relações locais e expandam as estruturas de poderes e de produção para além das estruturas rígidas e centralizadas tradicionalmente conhecidas.

⁵ Essa sociedade é apresentada por Manuel Castells em seu livro *A Sociedade em Rede - A era da informação: economia, sociedade e cultura* (1999).

⁶ Considerada aqui dentro de uma abordagem sócio-técnico, que não só considera as tecnologias que possibilita e potencializa conexões como também as relações sociais que delas surgem ou se intensificam.

⁷ Interconexão de tecnologias através de uma rede digital, onde o fluxo aberto de informações e a comunicação é a sua principal característica. Tem seu uso disseminado na sociedade e prestigiado pelas empresas na década final do século passado.

Inevitavelmente, surgem novos modelos de negócios, uns desaparecem e outros se reestruturam. É a empresa eletrônica em rede, que tem a Internet como base e que a partir dela cria novas relações com os fornecedores, clientes e outras empresas, transformando as práticas administrativas e os processos de produção das organizações como um todo. Essas empresas têm a inovação como seu combustível e para isso precisam incentivar novos conhecimentos na ciência, na tecnologia e na administração; além de dispor de mão-de-obra de alto nível de educação e empresários dispostos e capazes de assumir riscos (CASTELLS, 2003, p. 88).

É o alinhamento das políticas de recursos humanos às estratégias empresariais no seu modelo mais intenso, constituindo-se e reforçando as formas de produção flexíveis, inovações científico-tecnológica aplicadas aos processos produtivos e novos moldes de gerenciamento da organização do trabalho e dos saberes.

Conseqüência de uma nova base científico-tecnológica da produção e do trabalho, acontece nas empresas uma mudança significativa na automação e nos processos de produção das indústrias e dos serviços. Resultado do rebatimento entre a oferta de empregos e aumento da produtividade, a atual influência das tecnologias de informação e comunicação de base digital e as transformações no mundo dos negócios marcam fortemente o perfil dos trabalhadores em todos os setores da economia, pois as funções do trabalhador se ampliam e o que se espera dele já não é tão claro.

As novas funções delineadas parecem se ajustar a tudo aquilo que é necessário ao atendimento da maior produtividade, conseqüentes de formas de administrar que se transformaram para dar conta da nova ordem, girando em torno do enxugamento e redução de tamanho das instituições que operam em uma rede dinâmica e complexa de negócios reinventados que surgem ou desaparecem em mercados cada vez mais exigentes.

Para aqueles setores mais desenvolvidos do ponto de vista técnico-científico, aparecem novas práticas de gestão como a valorização dos altos níveis de escolaridade nas normas de contratação; valorização da mobilidade e do acompanhamento individualizado da carreira; novos critérios de avaliação, instigação à formação contínua e a desvalorização de antigos sistemas de hierarquização e classificação, ligando a carreira ao desempenho e à formação.

Mais do que em qualquer outra fase do desenvolvimento econômico da humanidade, os trabalhadores se viram em meio a tantas exigências cognitivas, psicológicas e comportamentais sem, no entanto, conferir como antes uma identidade profissional ao trabalhador ou categoria ocupacional.

Uma nova “cultura” organizacional exige o domínio de novos códigos de leitura e de interação dos trabalhadores com o mundo do trabalho para atender aos requerimentos emanados dos postos de trabalho que permanecem e ou se redefinem. Faz-se necessário trabalhadores “autoprogramáveis” e não genéricos (CASTELLS, 2003, p. 77): na economia eletrônica a mão-de-obra deve ser capaz de se reprogramar em habilidades, conhecimento e pensamento segundo tarefas mutáveis; ao contrário dos “genéricos”, que não têm habilidades especiais ou não são capazes de adquiri-las no processo de produção e que em maior quantidade podem ser substituídos por máquinas ou por mão-de-obra de qualquer outro lugar do mundo.

Diante das mudanças no mundo produtivo, o trabalhador é mais exigido para menores espaços de trabalhos e para qualificações nem sempre mais sofisticadas do ponto de vista de preparo intelectual; exige-se maior qualificação para postos e tarefas de trabalho não tão especializados. As tecnologias, nunca antes com tamanha influência, contribuem nesses processos de exclusão para reduzir ao máximo o trabalho humano - objetivo mais aparente do atual estágio do capitalismo.

2.4. A Centralidade do Trabalho:

Aqui vale apresentar o trabalho como categoria central no processo produtivo de constituição do ser social, explicitando que a formação do homem é determinada pelo desenvolvimento histórico da forma de organização da produção e reprodução social. Dessa forma, o desenvolvimento do capitalismo e conseqüentemente a configuração que o trabalho terá ao longo deste desenvolvimento são frutos de um processo histórico que não pode ser entendido numa visão finalista de que, tal como percebido o trabalho hoje, tudo já

estava posto e determinado e o que cabe a todos é “adaptar-se” aos processos “evolutivos” que reconfiguram o trabalho.

Trabalho, segundo Marx, é uma atividade de intervenção do homem na natureza, fruto de um processo consciente que objetiva a apropriação e adequação dos recursos naturais à sua vida. Mas não se trata, nas idéias de Marx, de formas instintivas, animais de trabalho. O trabalho eminentemente humano difere daqueles dos animais porque o homem pode preconceber o seu resultado, “ele imprime ao material o projeto que tinha conscientemente em mira, o qual constitui a lei determinante do seu modo de operar e ao qual tem de subordinar sua vontade”⁸ (MARX, 1971, p. 202).

O homem transforma a natureza e conseqüentemente é transformado. É um processo que destaca o aspecto ontológico percebido por Marx e discutido, detalhadamente, por Lukács (1979) no livro “A ontologia do ser social”⁹; quando afirma que “pela primeira vez na história da filosofia, as categorias econômicas apareceram como as categorias da produção e reprodução da vida humana, tornando assim possível, uma descrição ontológica do ser social sobre as bases materialistas” (LUKÁCS, 1979, p. 14).

Nessa perspectiva, o trabalho vai além da ação do homem sobre a natureza de forma instintiva para garantir a sua subsistência. É através dele que o homem se transforma e se reconhece como ser social.

Acontece que, considerando o trabalho como constituidor da formação e transformação humana, os indivíduos se deparam com o conflito de viver em uma sociedade capitalista e suas relações sociais mediadas pela propriedade e pelo dinheiro. Com a transformação da força de trabalho em mercadoria, que pode inclusive ser diretamente programado em um projeto tecnologicamente sustentado de produção, surge a adoção de novos métodos de produção e gestão empresarial que vêm gerando no trabalhador muito sofrimento, acompanhadas de uma imensa incerteza.

“Quando o trabalhador chega ao mercado para vender sua força de trabalho, é imensa a distância histórica que medeia entre sua condição e a do homem primitivo com sua

⁸ Além disso, essa relação não é contemplativa, na qual o sujeito se limita a receber ou refletir uma realidade passivamente porque pensar é uma potencialidade, necessário é colocar em prática esse pensamento. A práxis marxiana e a sua dimensão teleológica aprofundam essa discussão.

⁹ Nesse livro, o autor sistematiza a ontologia marxiana, mostrando que a perspectiva marxista é ontológica. A ontologia significa a prioridade do ser sobre o saber: Teoria do ser. Ainda segundo o autor, Marx estuda o ser social intrinsecamente em sua obra, resgatando a ontologia ao mundo filosófico.

forma ainda instintiva de trabalho” (MARX, 1971, p. 202). O pensamento de Marx ajuda a entender o trabalho como ação humana, para além da sua relação direta com a natureza, principalmente relacionada às questões da formação do ser e a exploração econômica do homem pelo homem.

Segundo Ricardo Antunes, a realização do ser social *no e pelo* trabalho torna-se imoral e empobrecido, mais precisamente “estranhado”. O autor, citando Marx, comenta:

O que deveria ser a forma humana de realização do indivíduo reduz-se à única possibilidade de subsistência do despossuído. Esta é a radical constatação de Marx: a precariedade e perversidade do trabalho na sociedade capitalista (ANTUNES, 2005, p. 126).

Não obstante, o trabalhador perdeu o controle de seu processo de trabalho ao longo do desenvolvimento das forças produtivas capitalistas e entrou numa relação alienada com o seu próprio trabalho como atividade. Esse momento representa a passagem do domínio do processo de trabalho em sua totalidade à inserção no seio de uma organização estruturada em torno de um poder hierárquico e alheio à pessoa do trabalhador. O que se vê é a ampliação desse estranhamento que vai desde o produto do trabalho, dos processos produtivos onde aquele se origina, até a esfera do consumo. O autor conclui que, a emancipação do trabalho não pode ser confundida com o tempo livre ou liberado, mas entendido como uma nova forma de trabalho que realize, em sua integridade, o livre desenvolvimento das individualidades, a plena realização e emancipação do ser social.

As mudanças que ao longo dos tempos giraram em torno da organização das condições e da intensidade do trabalho são frutos, segundo Enguita (1989), do enfraquecimento de quaisquer outras possibilidades de subsistência do homem; dos conflitos nos próprios locais de trabalho com saldo de vitórias dos patrões; de uma revolução cultural que identifica o bem-estar com o mito do consumo sem fim; do uso da força política - do Estado principalmente - e finalmente, do esforço em assegurar os mecanismos institucionais - a escola especialmente - para que os indivíduos pudessem e ainda possam ser inseridos sem traumas no sistema.

Dessa forma, a centralidade da categoria trabalho é considerada em sua dimensão ontológica na formação do ser social. É no desenvolvimento histórico dos modos de produção, validado pelo trabalho, que as diversas formas de sociabilidade humana são criadas.

Assim, o trabalho é compreendido como atividade ontológica, estruturante do ser social, como um valor intrínseco à vida humana. É também um princípio de cidadania, no sentido de participação legítima nos benefícios da riqueza social, que se distingue das formas históricas e alienantes de exploração do trabalhador, presentes na produção capitalista.

O que se espera é que, a formação do homem através do trabalho como um processo histórico, enfrente o embate contra as forças econômicas de dominação não se submetendo, passivamente ou pelo menos indiferente a ela, e reagindo conscientemente para transformar sua realidade. Dessa forma, “a importância da relação trabalho-educação se justifica porque justamente a partir dela a formação humana configura-se como processo contraditório e marcado pelos valores capitalistas” (RAMOS, 2002).

2.5. A Educação e as Novas Exigências de Qualificação

A formação do trabalhador durante muito tempo se efetivou na própria dinâmica da vida social e comunitária, paralelamente à própria vida do trabalho. Com a expansão do capitalismo industrial e as consequentes mudanças no mundo produtivo um novo perfil do trabalhador é requerido e com isso a preocupação com a formação dele torna-se prioritária.

Se historicamente a escola não esteve vinculada à formação para o trabalho, segundo Enguita (1989) ela passa a ser o mecanismo institucional mais adequado para inserir adequadamente cada novo indivíduo nas relações de produção de forma não conflitiva:

... criaram-se escolas onde não as havia, reformaram-se as existentes e nelas se introduziu à força toda a população infantil. A instituição e o processo escolares foram reorganizados de forma tal que as salas de aula se converteram no lugar

apropriado para acostumar-se às relações sociais do processo de produção capitalista, no espaço institucional adequado para preparar as crianças e os jovens para o trabalho (ENGUIITA, 1989, p. 30).

Acontece a reorganização da escola e dos processos escolares de forma que esta se converte num lugar apropriado para que os trabalhadores se acostumassem às relações sociais do processo de produção capitalista, submetendo seus impulsos naturais, rompendo suas tradições e levando-os a aceitarem as novas relações sociais de produção.

A educação para o trabalho, que consista em um processo de aprendizagem informal, abrangendo o domínio dos métodos, técnicas e rotinas das tarefas dos diferentes ofícios, já não podia ocorrer diretamente ou exclusivamente no próprio local de trabalho, voltando a aprendizagem às escolas que aos poucos passaram a assumir o papel não só de socialização, mas também de transmissão do saber técnico.

As técnicas que compunham os processos produtivos se aperfeiçoam, padronizam-se, servindo muitas vezes a ramos industriais diferentes e adquirindo um caráter profissional relacionado ao domínio de um ofício. Isso, além de tudo, permitiu aos empregadores estabelecer parâmetros mínimos para a definição do perfil do trabalhador necessário na produção.

Sobre o modelo taylorista-fodista de organização da produção surgiu o conceito de qualificação, relacionado aos métodos de análise ocupacional que visam a identificar as características do posto de trabalho e delas inferirem o perfil ocupacional do trabalhador apto a ocupá-lo.

Acontece que, as qualificações definidas pela sua relação direta com as funções e tarefas dos postos de trabalho passam a ultrapassar os limites das organizações e atingem o indivíduo em suas diversas capacidades cognitivas, sociais e psicológicas. Somam-se a isso a desarticulação do controle social do uso do trabalho entre Estado, representação patronal e representação sindical, sendo estas instituições forçadas a redefinirem seus papéis diante das circunstâncias atuais tendo como justificativa a diminuição dos níveis ocupacionais e os postos de trabalhos.

Surgem as competências, que se constroem a partir das empresas como parte do seu processo de reorganização produtiva e com elas conceitos como a flexibilidade,

transferibilidade, polivalência e empregabilidade, ou seja, para as empresas a gestão por competências implica dispor de trabalhadores flexíveis para lidar com as mudanças no processo produtivo, enfrentar imprevistos e passíveis de serem transferidos de uma função a outra dentro da empresa requerendo-se, para tanto, a polivalência e a constante atualização de suas competências, o que lhe dá a medida correta de sua empregabilidade.¹⁰

No âmbito educacional, o modelo pedagógico centrado na competência surge inicialmente no ensino técnico profissionalizante por meio da avaliação e posteriormente passa a ser adotado implícita e explicitamente na educação em geral.

A reforma educacional implementada no Brasil a partir da Lei 9.394/96 assume como concepção orientadora o modelo de competências, passando a compor as diretrizes curriculares e a reorientar o trabalho pedagógico:

O novo paradigma emana da compreensão de que cada vez mais, as competências desejáveis ao pleno desenvolvimento humano aproximam-se das necessárias à inserção no processo produtivo [...]. Ou seja, admitindo-se tal correspondência entre as competências exigidas para o exercício da cidadania e para as atividades produtivas, recoloca-se o papel da educação como elemento de desenvolvimento social (BRASIL, MEC/SEMTC, 1999, p. 19).

A partir do ensino fundamental, o conceito de competência deve ser assumido como princípio organizador do currículo. A idéia é uma educação geral que procure desenvolver as competências e habilidades dos alunos de modo a atender às exigências da sociedade contemporânea, formando pessoas aptas a viver plenamente nas dimensões pessoal, civil e profissional.

Assim, a Educação Básica (ensino fundamental e médio), além da educação profissional, nunca antes com tamanha clareza, torna-se oficialmente responsável pela formação do sujeito para o mundo do trabalho.

Respondendo às necessidades de reorganização da economia brasileira e, conseqüentemente, à necessidade de qualificação da força de trabalho, acontece a implementação de programas de qualificação financiados pelo Fundo de Amparo do Trabalhador, que reserva parte dos recursos à formação profissional (DEDECCA, 1998, p.

¹⁰ O trabalhador tem que estar apto e aberto ao trabalho de forma plena. Esta exigência vem imprimindo mudanças no processo de trabalho das mais variadas profissões, como também no estilo de vida das pessoas.

288). Este se volta prioritariamente para a adequação da formação ao mercado de trabalho, compreendendo a educação profissional como processo e com foco na “empregabilidade”, entendida não apenas como capacidade de obter emprego mas, sobretudo, de se manter em um mercado de trabalho em constante mutação.

No ensino médio acontece a separação entre o ensino técnico e a educação geral. A Educação Profissional, atrelada às novas exigências do mundo produtivo e aos novos conceitos de Competências, através das Referências Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico, compreende as competências:

...enquanto ações e operações mentais, que articulam os conhecimentos, as habilidades e os valores, as atitudes constituídos de forma articulada e mobilizados em realizações profissionais com padrão e qualidade requeridos, normal ou distintamente, das produções de uma área profissional (BRASIL, 2000).

A partir dessa perspectiva legal, o Estado enquanto organismo responsável por designar às diretrizes e políticas de educação, assume a terminologia e o conceito de competências como característica central para os programas de formação profissional, sejam realizados em escolas públicas federais – CEFET’s, instituições do sistema “S” – Senac, Senai e outros - ou em entidades privadas; todas estas co-responsáveis pelo desenvolvimento de cursos de qualificação e/ou profissionalizantes.

Se até um tempo atrás esses cursos caracterizavam-se por um projeto de formação tecnicista, hoje buscam desenvolver competências sociais, políticas e instrumentais que devem responder às seguintes questões: O que esse profissional precisa *saber*? (que conhecimentos são fundamentais?) O que ele precisa *saber fazer*? (que habilidades são necessárias para o desempenho de sua prática de trabalho?) O que ele precisa para *saber ser*? (que valores, atitudes, ele deve desenvolver?) O que ele precisa *saber para agir*? (que atributos são indispensáveis à tomada de decisões?).

Conclui-se que, diante desse quadro, os conhecimentos e habilidades adquiridos no processo educacional, na escola ou na empresa devem ter uma utilidade prática e imediata tendo em vista os objetivos e missão da empresa.

2.6. O Trabalhador Competente

Na transição da Qualificação Profissional para a Competência Profissional alguns aspectos positivos são apontados relacionados à valorização do trabalho: de caráter mais intelectualizado, menos prescrito, além da dimensão técnica, multiqualificado porque lida com diferentes processos e equipamentos; exigente de maior comunicação, participação e autonomia; que demanda elevação dos níveis de escolaridade para saberes em ação, inteligência prática, coletiva, independente de títulos ou diplomas.

Neize Deluiz enxerga oportunidades para os trabalhadores nesse ambiente contraditório:

Se as novas exigências de qualificação profissionais fazem parte das atuais necessidades do processo de acumulação e constituem-se como estratégias patronais para a manutenção das taxas de lucro, contraditoriamente, apresentam-se para os trabalhadores como oportunidades de novas alternativas e, ao mesmo tempo, como um desafio a ser enfrentado (1995, p.167).

Em um contexto de ameaças de emprego, as novas exigências de qualificação, fruto de uma formação geral e abrangente, vão ao encontro das necessidades dos assalariados, permitindo-lhes a transferibilidade de qualificações, possibilitando o enfrentamento das diferentes alternativas de tecnologias e diferenciadas possibilidades de trabalho além de uma fábrica, ramo ou setor específico.

Porém, essa oportunidade parece estar mais para os empregadores do que para os empregados. Contar com uma mão-de-obra flexível, transferível e sublocada faz parte da estratégia mais primária de racionalização produtiva nos dias de hoje, e qualquer conhecimento ofertado ao trabalhador nas empresas é passível de ser apropriado para a produção. Se o trabalhador individualmente se aproveita desse conhecimento em um determinado momento, trata-se mais uma exceção do que uma regra.

Deluiz destaca ainda que, a educação geral e básica alarga os horizontes dos indivíduos. A ressalva vem da mesma autora: “no sentido de que a educação deve preparar para a totalidade da vida social, ultrapassando as dimensões do mundo do trabalho.” (1995, p.168) É notório perceber que esse trecho estaria bem colocado em qualquer documento oficial que tratasse de educação. Hoje em dia a educação está para todos, mas existem diferentes tipos de educação e a grande maioria não tem acesso a uma educação que alarga os horizontes dos indivíduos. Outra coisa: mais do que nunca a educação esteve tão atrelada aos interesses do mundo produtivo, à formação do sujeito para o mundo produtivo.

Deluiz ainda acredita que, ao se enfatizar a dimensão da subjetividade dos trabalhadores, as novas qualificações, por um lado possibilitam colocar em discussão o papel dos indivíduos na produção, não mais como apêndice de máquinas, mas como sujeitos ativos em um processo de reconstrução de sua identidade. Por outro lado, permitem desenvolver o questionamento sobre a natureza e a qualidade ética do trabalho com o qual se está envolvido, o que remete ao debate sobre as implicações do uso da tecnologia, sobre o quê e como produzir, integrando, desse modo, as diferentes dimensões dos sujeitos como produtores, consumidores e cidadãos.

Trata-se de uma visão ingênua das novas qualificações: espera-se um questionamento ético do trabalho e um posicionamento do trabalhador diante das forças econômicas, mas tomar essas novas qualificações ou a noção de competências como possibilidade parece-nos uma visão estreita e ingênua dentro da ampla discussão da relação trabalho e educação na formação humana.

Segundo Ramos (2001, p. 39), o modelo de competências atende a três propósitos: reordenar conceitualmente a compreensão da relação trabalho-educação, desviando o foco dos empregos, das ocupações e das tarefas para o trabalhador em suas dimensões subjetivas com o trabalho; institucionalizar novas formas de educar / formar os trabalhadores e de gerir o trabalho internamente às organizações e no mercado de trabalho em geral sob novos códigos profissionais que configuram as relações contratuais, de carreira e de salário; formular padrões de identificação da capacidade real de trabalho para determinada ocupação, de tal modo que possa haver mobilidade entre as diversas estruturas de emprego em nível internacional e nacional.

Essa autora constata, ao contrário da idéia de substituição do conceito de qualificação pela noção de competência, um movimento simultâneo de reafirmação e negação do conceito de qualificação pela noção de competência. Tomando a qualificação enquanto “uma relação social, cujo conteúdo sócio-histórico se expressa por suas dimensões conceitual, social e experimental” (SCHWARTZ apud RAMOS, p. 43) ela afirma que, a reafirmação do conceito ocorre através da valorização da dimensão experimental da qualificação - recorrer a subjetividade do trabalhador, a valorização das capacidades cognitivas e sócio-afetivas. A negação ocorre através do enfraquecimento conceitual - os saberes tácitos e saberes sociais adquirem relevância face aos saberes formais – e enfraquecimento social - as normas e regras pactuadas e aplicadas coletivamente passam a se processar com base em normas e regras que, mesmo pactuadas coletivamente, aplicam-se individualmente.

Com efeito, a noção de competência não substitui o conceito de qualificação, mas o desloca dialeticamente para um plano secundário como forma de se consolidar como categoria ordenadora da relação trabalho-educação.

Pode-se compreender assim que, as novas qualificações ou a noção de competências, representam pura e simplesmente a adequação das políticas de formação do trabalhador ao novo modelo de produção, que não traz nada de novo quando entendemos qualificação simplesmente como a capacidade de realização das tarefas requeridas pelos meios de produção. Para Lúcia Bruno (1995, p. 93), essas idéias servem apenas para justificar o deslocamento da exploração do trabalhador, que passa da exploração do esforço físico e habilidades manuais para, a partir de desenvolvimento de componentes intelectuais, ter explorado seu cérebro.

Não obstante, acontece entre outras coisas, a intensificação do trabalho; a “desprofissionalização” conseqüente de uma polivalência decorrente do reagrupamento das tarefas pela supressão de postos de trabalho ou pelo enxugamento dos quadros das empresas com demissões; o *stress* do medo de perder o emprego proveniente d relações de trabalho inseguras; a intensificação e expansão da jornada de trabalho; o aumento de responsabilidades sem aumento de salários; os ambientes extremamente competitivos, autonomia prescrita, relações de trabalho individualizantes...

Ainda nesta mesma linha de considerações, Acácia Kuenzer (KUENZER; DELUIZ, 2005, p. 32-37) observa que, as práticas correntes no atual regime de acumulação

têm – ao contrário da maioria das previsões que visualizam o fim da fragmentação e da alienação do trabalhador - acentuado cada vez mais a separação entre trabalhadores e dirigentes, entre trabalho intelectual e trabalho instrumental. Abrem novas discussões sobre a inclusão, exclusão e manutenção do trabalhador no mercado de trabalho dentro da relação de educação e postos de trabalhos precarizados.

A autora mostra que, está em andamento um processo de “exclusão includente” e outro de “inclusão excludente”: o primeiro é consequência das estratégias de retirada do trabalhador do mercado formal para reinserí-lo – se necessário for - em trabalhos terceirizados ou informais com conseqüentes perdas de direitos sociais e renda. Ao mesmo tempo, relacionada a essa precarização do trabalho, ocorre a “inclusão excludente” através da educação do trabalhador nos diversos níveis de escolaridade que não correspondem à necessária formação de identidades intelectual e eticamente autônomas, necessárias à formação do homem.

Intensificando essa dualidade, apenas para uma pequena elite de trabalhadores abrem-se espaços formativos no espaço produtivo em treinamentos de alto nível até pós-graduação *stricto sensu* para trabalhadores que desempenham as funções de gestão, manutenção e produção de ciência e tecnologia. Para os demais, que vão ser consumidos no trabalho precarizado, basta uma certificação qualquer de escolaridade e de formação profissional, que serve antes como pré-requisito de seleção para treinamentos futuros, no local de trabalho ou através de cursos, do que como comprovação de qualificação.

Nesse ambiente, a função econômica atribuída à escola e ao sistema de formação profissional passa a ser a empregabilidade, mediante a aquisição de competências individuais e numa perspectiva atomizada e modular de conhecimento.

No plano ideológico, desloca-se a responsabilidade social do estado para o plano individual. A ênfase já não é mais em políticas de desenvolvimento de emprego, mas na construção de competências e habilidades que tornem os indivíduos empregáveis.

À empresa não implica comprometimento direto com os processos de formação/construção das competências dos trabalhadores. Quando buscam a qualificação dos seus quadros, geralmente são para os mais especializados, objetivando de maneira imediata o aumento da produtividade e competitividade, fatores esses decorrentes da demanda de uma qualificação de novo tipo. Considera-se ainda que, ninguém tem diploma de criativo ou zeloso

e que a pouca capacidade de mensuração desses atributos não permite uma seleção apurada dos trabalhadores.

Atribui-se aos trabalhadores a responsabilidade individual de atualizar e validar regularmente sua “carteira de competências” para evitar a obsolescência e o desemprego. Estes se sentem culpados pelo seu desemprego por “não terem se atualizado” ou por serem “incompetentes”.

Essa idéia é baseada no princípio da adaptabilidade individual do sujeito às mudanças sócioeconômicas e na construção da identidade profissional como uma estratégia individual. Para ser um bom profissional, ele precisa estar preparado para a mobilidade permanente entre diferentes ocupações numa mesma empresa, entre diferentes empresas, para o subemprego ou para o trabalho autônomo. Em outras palavras, o desenvolvimento do profissionalismo é o desenvolvimento da empregabilidade ou, radicalizando, estar preparado para o desemprego.

3. A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E O SENAC

3.1. Um Pouco da História da Educação Profissional em Sergipe

No Brasil Colônia, a cultura e o ensino chegaram servindo tanto a catequese dos nativos e colonos como à colonização e aos objetivos político-econômicos de Portugal. O trabalho, racional ocupação do tempo cristão, era a forma de libertar o nativo da ociosidade, indisciplina e desorganização que se encontravam no início da nossa colonização. Era visto assim pelos Jesuítas que tratavam a agricultura como forma de exploração econômica e distanciamento das tradições culturais indígenas. O objetivo era controlar o tempo social do índio para que assim pudesse civilizá-lo.

Entretanto, não podemos considerar esta uma estratégia de formação de mão-de-obra para exploração econômica, tendo em vista que “a ideologia religiosa substitui a análise das relações econômico-sociais por uma análise do comportamento ético individual” (NEVES, 1978, p. 133).

Com a inserção da mão-de-obra escrava, inicia-se um processo de discriminação do trabalho: a distinção do trabalho destinado a escravos e não-escravos (dos homens livres). Encontra-se aí a gênese da discriminação do trabalho manual, que levou à aprendizagem das profissões, formas discriminatórias - até oficiais, de impedir o ingresso de escravos nas Corporações de Ofícios no Brasil. Citado por Santos (2000), a Irmandade São José, uma das Corporações de Ofícios situada no Rio de Janeiro, retratava bem a questão ao afirmar seu compromisso em 1752, estabelecendo a seguinte norma: “Todo irmão em que se notar raça de mulato, mouro ou judeu, será expulso sem remissão alguma. O mesmo se estenderá a suas mulheres, tendo qualquer das sobreditas faltas” (SANTOS, 2000, p. 206). Verificou-se também o afastamento dos homens livres das referidas atividades como forma de não deixar dúvidas quanto ao seu próprio *status* na sociedade.

Não houve, entretanto, grandes prejuízos na disponibilidade de mão-de-obra na sociedade, tendo em vista que nesse período (meados do século XVIII) o “pacto colonial”

se fazia valer dentro do modelo econômico a que o Brasil estava submetido. Nesse século, foram deferidos vários golpes nas tentativas de industrialização.

A vinda de D. João VI e todas as transformações econômicas e sociais, trazem também a abordagem utilitarista da educação identificada com as obras escolares da ideologia da Revolução Francesa e todo o seu preconceito anti-universitário, nesse sentido “(...) limitou-se D. João a criar escolas especiais, montadas com o fim de satisfazer o mais depressa possível e com menos despesas a tal ou qual necessidade do meio a que se transportou a corte portuguesa” (AZEVEDO, 1996, p. 552).

Retoma-se o processo de desenvolvimento industrial e percebe-se a escassez de mão-de-obra em algumas ocupações, conseqüência da recusa de determinados grupos sociais em desempenhar alguns ofícios. Uma das soluções imediatas foi a aprendizagem compulsória das crianças e jovens sem opção, como os órfãos e desvalidos. Surge, como exemplo, o colégio das Fábricas, criado por D. João VI em 1809, com caráter assistencial.

Por outro lado, o ensino para o comércio não se desenvolvia e a razão principal para tal desinteresse era a idéia de inferioridade das profissões mercantis e o culto ao bacharelismo. A primeira “Aula Pública de Economia”, mais conhecida como Aula de Comércio, proposta e confiada ao futuro Visconde de Cairu, em 1809, para funcionar em horário noturno, era destinada a preparar os encarregados do comércio para o exame na Junta Comercial. Iniciativa que, entretanto, não colheu bons resultados.

A ideologia em voga era:

... o ensino de ofícios, quer por parte do Estado quer por iniciativa das sociedades civis, foi orientado basicamente por uma ideologia que se fundamentaria, dentre outros aspectos, em conter o desenvolvimento de ordens contrárias à ordem política” (CUNHA, apud. SANTOS, 2000, p. 211).

Com a proclamação da República, a ideologia do desenvolvimento baseada na industrialização passou a dominar os debates em torno de um projeto para o país, para atingir o progresso, a independência política e a emancipação econômica. A partir de 1900, surgem 19 Escolas de Aprendizes e Artífices em cada estado do país, criadas pelo presidente

da República Nilo Peçanha. Várias outras transformações aconteceram ao longo dos séculos seguintes.

Pode-se perceber que, os objetivos da educação para o trabalho tiveram como ênfase, considerando determinado momento histórico, a disciplina social, a estabilidade política e no final do século XIX e início do século XX, o atendimento das demandas da nova economia que despontava.

As dificuldades de implantação e aceitação das instituições de formação de profissionais, advindas da falta de uma política central do Estado e mudanças de cenários econômicos, desarticularam qualquer iniciativa efetiva de formação de grandes projetos de educação profissional no país no período aqui tratado.

Só a partir de 1930 é que teremos estratégias mais sólidas e agressivas na condução das políticas educacionais para a educação profissional, principalmente impulsionadas pelas novas configurações da economia internacional:

Nos cem anos que antecederam a Revolução de 1930, a economia brasileira vinha se desenvolvendo integrada no capitalismo “internacional” como exportadora de alimentos e matérias-primas, e importadora de bens industrializados e combustíveis, até que as contradições geradas por esse desenvolvimento determinaram a progressiva substituição de importações por manufaturados locais. A partir de 1937, o Estado assumiu um novo papel, intervindo direta e intensamente na economia, promovendo a industrialização (CUNHA, 2000, p. 17)

O Estado Novo assume a industrialização refletindo diretamente nas ações para qualificação de mão-de-obra, que naqueles momentos não havia disponível. Através da Constituição de 1937 o Estado, no Brasil, atribui às empresas industriais e aos sindicatos o dever de formar sistematicamente, em escolas, os seus aprendizes (CUNHA, 2000, p. 28). Por sua vez, o Decreto lei n. 4.078, de 30 de janeiro de 1942, deslocou todo o ensino profissional para o grau médio, ficando o ensino primário exclusivamente com o conteúdo geral. Foi a primeira de uma série de seis que redefiniram a estrutura de todo o sistema educacional brasileiro, mas que nunca, mesmo com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional em fins de 1961, retirou a responsabilidade da aprendizagem de ofícios industriais associado à escola e à empresa. Era o início das condições para a criação da superestrutura do Sistema “S” de Educação Profissional a ser tratada mais à frente.

Em Sergipe, nos três primeiros séculos da colonização, a educação profissional provavelmente foi a expressão do que ocorrera no Brasil. Segundo Nunes: é mérito do Presidente Manuel Clemente Cavalcante de Albuquerque, (15/3/1825 a 2/11/1826), o pioneirismo do ensino profissional sergipano ao melhorar as instalações do Trem Militar, criado anteriormente, aí estabelecendo oficinas “indispensáveis para que a mocidade pudesse com uma pequena despesa ter serviço útil à sua Pátria”. Delas saíram preparados ferreiros, letreiros, coronheiros e sapateiros (NUNES, 1984).

Em março de 1838, o Presidente José Elói Pessoa tentou implantar o ensino profissional em Sergipe, criando o “Colégio das Artes Mecânicas” para o ensino de órfãos pobres, expostos e filhos de indigentes. Para seu funcionamento, previa-se a contratação de oito colonos artífices, preferencialmente suíços, entre eles dois agricultores para ministrarem práticas agrícolas, e os outros ensinariam ofícios mecânicos “dos mais necessários e úteis”. O referido Colégio deveria funcionar em salas do Convento do Carmo, onde seria aberto a outros jovens que o procurassem, desde que pagassem o internato, porém, não seria aceitos escravos mesmo que os senhores quisessem arcar com as despesas necessárias. No entanto, o Colégio das Artes Mecânicas permaneceu apenas no ato de criação, concorrendo para isto não só os problemas financeiros vigentes como a descontinuidade administrativa provocada pela pequena permanência do referido Presidente (NUNES, Ibidem.) .

No ano de 1848, o Presidente Zacarias de Góis Vasconcelos (26/4/1848 a 7/2/1849) numa tentativa de profissionalização do ensino e de atender à necessidade que se fazia sentir de pessoas qualificadas criou através da Lei de 30 de março de 1849, no seu artigo 1º, o curso de Comércio, Contabilidade e Escrituração Mercantil, disciplinas a serem ensinadas pelo Professor Euzébio Vanério, ministradas no Liceu (cidade de São Cristóvão), acrescentando ao mesmo curso o estudo de Língua Francesa e Inglesa, e o de Geografia. O curso de Comércio teve curta duração, desaparecendo no ano de 1852 (NUNES, Ibidem.).

Os últimos anos do Império foram marcados por diversas mudanças na Província de Sergipe tanto no cenário econômico que a partir de 1877 será atingido por uma crise econômico-financeira motivada, principalmente pela grande seca que assolou a região nordestina, ao lado de decréscimo do comércio internacional que atingiu o açúcar, sustentáculo principal da economia provinciana, como na vida educacional com a supressão de escolas e redução do número de professores.

O Presidente Herculano Inglês (18/5/1881 a 22/2/1882) diagnosticou a instabilidade econômico-financeira provinciana, que baseada na monocultura açucareira, estava sujeita a oscilações do mercado internacional. Evidenciou a situação agrícola retrógrada, a ausência de estradas de ferro para escoar a produção e de um reflorestamento para equilibrar as condições meteorológicas, como a inexistência de indústrias que absorvessem as matérias-primas aí produzidas, sobretudo o algodão, e de um sistema de navegação direta com a Europa ou mesmo com o Rio de Janeiro. Destacou, com ênfase, a falta do ensino profissional que fosse permitido aos homens livres substituírem o braço escravo. (Relatório do Presidente Herculano Inglês de Souza à Assembléia Legislativa Provincial em 2/3/1882. Apud NUNES, 1984.). O ensino recebeu impacto das idéias progressistas do então Presidente, dentre elas a tentativa de profissionalização do curso secundário através do ensino de conhecimentos de escrituração mercantil, visando a alargar à profissão comercial. Procurando melhorar as práticas agrícolas, para maior produtividade das culturas básicas da economia sergipana, Herculano Inglês planejou fundar uma escola modelo, cujo objetivo era atender a “uma classe de trabalhadores agrícolas, familiarizados com os princípios das ciências práticas que concorreriam para o melhoramento da cultura do solo e com o manejo dos instrumentos aperfeiçoados para os trabalhos dos campos, adquirindo também a experiência e conhecimento prático das artes acessórias”.¹¹ Essa reforma foi demolida por seus adversários que assumiram o poder, ficando a vida educacional dos últimos anos do Império em Sergipe estática, tendo perdido o impulso que fora dado no início de 1870 e que se manteve até o começo de 1880. Refletia assim, o que acontecia no cenário nacional, onde além das implicações dos fatores locais, representados pela crise econômico-financeira em que se debatia a Província, havia uma instabilidade administrativa advinda da sucessão de presidentes, o que foi evidenciado entre 1880 e 1889, com 20 governantes nesse período em Sergipe, dos quais sete ocuparam os dois últimos anos do Império (NUNES, 1984, p. 206).

Vale destacar a criação da Escola de Aprendizes e Artífices inaugurada em 1º de maio de 1910 tendo como primeiro diretor o Dr. Augusto César Leite. Localizada em Aracaju, na confluência das ruas de Lagarto com Maruim, contou com 120 alunos inscritos, uma das mais altas matrículas do país nas oficinas de alfaiataria, ferraria, marcenaria, sapataria e selaria, além de aulas do curso primário e de desenho. Funcionou até 1963 e,

¹¹ Relatório com que o Exmo. Sr. Dr Herculano Inglês de Souza passou a administração da Província de Sergipe ao Exmo. Sr. Vice-Presidente Joaquim Ribeiro Campos em 22/2/1882, p. 21-2. Tipografia do Jornal de Sergipe. Apud NUNES, 1984, p.206.

posteriormente, foi transferida para a atual sede, originando a Escola Técnica Federal de Sergipe. (FONCECA Apud NUNES, 1984, P. 206).

A realidade da educação sergipana não se distanciara do modelo nacional ao longo desses séculos e que poucas foram às alterações introduzidas na República, com exceção do ensino profissional que obteve nas últimas décadas desse período um saldo positivo com a criação da Escola de Aprendizes de Artífices, do Instituto Profissional Coelho e Campos e com a criação do curso Comercial.

3.2. O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

A educação para o trabalho não vinculado aos sistemas públicos de ensino consolidou-se no Brasil pelo monopólio do empresariado; fruto, entre outras coisas, do modelo de formação construído a partir de 1930, que combinou a restrição e o ajuste institucional das associações de trabalhadores a uma política de convencimento e de disputa de hegemonia no plano ideológico dando espaço para a organização de instituições paralelas ao sistema público, organizadas e geridas pelos organismos sindicais patronais (MANFREDI, 2002).

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac - foi criado no governo do Presidente Eurico Gaspar Dutra¹² através dos Decretos-Lei 8.621 e 8.622, em 10 de janeiro de 1946,¹³ delegando a Confederação Nacional do Comércio a criação da instituição, tendo como primeiro presidente o Comerciante João Daudt d'Oliveira (MANFREDI, 2002, p. 182).

Integra o Sistema “S”, uma rede de instituições paraestatais destinadas a prestar serviços a empresas dos diferentes setores da economia. Além do Senac para o setor de Comércio e Serviços, existe o Serviço Social do Comércio - Sesc para o setor industrial, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Senai e o Serviço Social da Indústria – Sesi, no setor agrícola; o Serviço Nacional de Aprendizagem Rural – Senar; e no setor de transporte, o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte – Senat e o Serviço Social do

¹² Anos antes, em 1942, esse mesmo governo criou o Senai, instituição voltada para o atendimento do setor industrial.

¹³ Maiores informações sobre a fundação da instituição no site <http://www.senac.br/conheca/index.html>.

Transporte – Senat. Há ainda o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae.

O Senac é desde a sua fundação financiado com recursos públicos recolhidos de contribuições compulsórias incidentes sobre 1% do total da folha de pagamento mensal das empresas do setor de comércio, serviços e saúde. A adesão das pequenas e médias empresas ao sistema de tributação Simples tem diminuído a arrecadação geral do Sistema e pequenos departamentos como o Regional de Sergipe não têm auto-suficiência de recursos e dependem diretamente do repasse dessas contribuições e ajuda dos grandes regionais que têm um maior número de contribuintes. Atualmente, há um discurso de auto-sustentabilidade que busca justificar a cobrança (muitas vezes com preços considerados altos pela comunidade) da maioria dos cursos e serviços oferecidos. A polêmica em torno da administração desse grande volume de recursos aumentou nos primeiros anos do Governo Lula; mas uma movimentação política e até publicitária¹⁴ fez com que até esse momento nada efetivamente tivesse mudado na organização e gestão do Sistema “S”.

Embora financiado com recursos públicos, a gestão do Senac é de natureza privada, organizada e administrada pela Confederação Nacional do Comércio e Federação do Comércio do Estado, órgãos sindicais de representação empresarial. O Conselho Nacional e Regional é formado por representantes indicados pela respectiva confederação e federação de empresários, além dos representantes do Ministério da Educação, Ministério do Trabalho, membro da Delegacia Regional do Trabalho no Estado. O Departamento Nacional do Senac, localizado no Rio de Janeiro, é responsável pelas políticas, planos e estratégias definidas pelo Conselho Nacional.

Em Sergipe, suas atividades iniciaram em 1947 como Delegacia e no ano seguinte, com a criação da Federação do Comércio do Estado de Sergipe, teve sua implantação como Administração Regional (CONCEIÇÃO, 1995). Faz-se presente no Estado através de quatro Centros de Formação Profissional – CFP nas cidades de Itabaiana, Tobias Barreto, Lagarto e na capital, Aracaju. Conta também com uma Unidade Móvel - gerência responsável pelo atendimento nas cidades que não possuem CFPs com programação de educação profissional e ações sociais através do deslocamento e instalação temporária de três carretas-escolas.

¹⁴ No auge dos debates, o Senai vinculou uma campanha publicitária principalmente em *outdoors*, colocando a foto do presidente Lula com a frase “Formado pelo Senai”, numa referência à formação em torneiro mecânico do presidente.

3.3. Os Cursos Oferecidos pelo Senac e o Modelo de Competências

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial atua no nível básico, no nível técnico, no nível tecnológico da Educação Profissional e na graduação e pós-graduação. No que diz respeito à Educação Profissional são três os níveis de ensino: básico, técnico e tecnológico:

O nível básico destina-se à qualificação, requalificação e reprofissionalização de trabalhadores, independente de escolaridade prévia. O nível Técnico destina-se a proporcionar habilitação profissional de Técnico de Nível Médio a alunos matriculados ou egressos do ensino médio, podendo ser oferecido de forma concomitante ou seqüencial a este. Abrange, também, as respectivas especializações e qualificações técnicas. O nível tecnológico corresponde a cursos de nível superior, destinados à formação essencialmente vinculada à aplicação técnico-científica do conhecimento. Sua especificidade consiste no caráter acentuadamente técnico da formação oferecida, distinguindo-se do bacharelado, que possui caráter mais acadêmico. Além desses três níveis, a Educação Profissional compreende ainda os chamados cursos complementares: de especialização, aperfeiçoamento, atualização SENAC.DN, 2001c, p. 26).

Vale ressaltar que, os cursos de nível básico na Educação Profissional se caracterizam por ser da educação não formal e por isso não sujeito a regulamentação curricular; de duração variável, para jovens e adultos trabalhadores (SENAC.DN, 2003, p. 2).

A elaboração dos projetos pedagógicos das diferentes unidades que integram o sistema Senac segue os Referenciais para a Educação Profissional do Senac Nacional 2001; uma versão atualizada do Projeto Senac de Educação Profissional de 1995. Na introdução desse documento é mostrado que, os princípios filosóficos que norteiam o projeto político pedagógico estão afinados com as bases conceituais que fundamentam a concepção de educação profissional da Lei nº 9.394/96 – Diretrizes e Bases da Educação Profissional – e sua regulamentação, através do Decreto Federal nº 2.208/97 (SENAC. DN, 2001, p. 4).

Assume, portanto, o modelo de competências nos moldes da legislação em vigor, na qual a formação dos trabalhadores passa a ter como objetivo o desenvolvimento de

competências. Citando a LDB define que, alguém é competente quando “constitui, mobiliza valores, conhecimentos e habilidades para a resolução de problemas não só rotineiros, mas também inusitados em seu campo de ação (BRASIL. Leis e Decretos apud SENAC. DN, p. 31).

Os cursos são divididos por Áreas Profissionais, que levam em consideração os diferentes tipos de atividades geradoras de serviços dentro da atuação fim do Senac: as empresas do comércio de bens e serviços. Entre essas áreas encontram-se: Artes, Comércio, Comunicação, Conservação e Zeladoria, Design, Gestão, Imagem Pessoal, Informática, Lazer e Desenvolvimento Social, Meio Ambiente, Saúde, Turismo e Hospitalidade.

A produção nacional da instituição em 2004 de foi 1.853.153 atendimentos, sendo 302.586 atendimentos gratuitos, em 2.251 municípios, 481 unidades escolares, 68 unidades móveis, 18.849 docentes (SENAC.DN, 2004b).

O resultado da caracterização geral dos alunos do Senac¹⁵ mostrou que, o perfil médio do aluno do Senac é de jovens na faixa etária de 18 a 24 anos (40%), do sexo feminino (61,4%), solteira (61,4%), com ensino médio completo (65%) e que trabalha durante o dia (45%) (SENAC.DN, 2004b).

Em Sergipe, a maior quantidade de matrículas acontece no nível básico. No período de 2003 e 2004 havia poucas turmas de nível técnico, cuja maior expressão com várias turmas em diversas cidades do interior do Estado eram voltado para os cursos de Auxiliar com acesso ao Técnico em Enfermagem, subsidiados com recursos do governo Federal através do PROFAE - Projeto de Profissionalização dos Trabalhadores da Área de Enfermagem. Na Área de Comércio havia um único curso e turma, o Técnico em Transações Imobiliárias; ofertado pela modalidade Educação a Distância que andava a passos falsos com poucos alunos, sendo fruto mais da ação política do Conselho Regional de Corretores de Imóveis para formalização da autorização do exercício profissional do que por uma necessidade do mercado, de interessados em ter uma habilitação profissional.

As duas áreas em destaque nessa pesquisa são o Comércio, compreendido como as atividades de planejamento, de operação e de controle da comercialização (compra e venda) de bens e serviços (SENAC.DN, 2001a, p. 15). e Gestão, para aquelas atividades de administração e de suporte logístico à produção e à prestação de serviços em qualquer setor

¹⁵ Resumo dos resultados no Anexo 3, Quadro 9.

econômico e em todas as organizações, públicas ou privadas, de todos os portes e ramos de atuação (SENAC.DN, 2001b, p. 15).

Nas unidades locais, as diretrizes curriculares elaboradas pelo Departamento Nacional orientam os planejamentos e formatação de cursos, apontando objetivamente para a construção de competências. Apesar da autonomia desse regional para a criação e oferta de cursos verifica-se que, no período estudado (2003-2004) ainda não havia um curso sequer formatado nos moldes do currículo por competências.

Observam-se investimentos em cursos, oficinas e treinamento para os funcionários responsáveis pela formatação dos cursos - supervisores pedagógicos e técnicos de área¹⁶, mas efetivamente não existia um planejamento especializado e baseado nos documentos norteadores da instituição. A elaboração da grade de cursos oferecidos pela unidade acontecia de forma improvisada, baseada na conversa dos técnicos com professores e especialistas de diversas áreas do conhecimento – administradores, contadores, relações públicas ou empresários.

3.4. O Atendimento Voltado para as Empresas – O Senac *In Company*

O Senac em Sergipe tem apresentado, nos últimos anos, um aumento de solicitação para o oferecimento de cursos exclusivos a empresas. O exemplo disso são os números apresentados nos Relatórios de Gestão 2003 e 2004 quanto à contratação dos seus serviços, passando de 16 para 25 atendimentos respectivamente.¹⁷

No relatório de 2003, é apresentado pela Assessoria de Marketing e Comunicação o programa *In Company* (na empresa) com o objetivo de “levar as ações e os cursos do Senac ao conhecimento de empresas de vários segmentos, através de um relacionamento *one to one* (personalizado)” (SENAC. SE, 2003, p. 18). Em 2004, anuncia-se a efetivação do programa com o aumento de atendimento a instituições privadas e públicas,

¹⁶ Com formação e atuação mais ligada às Áreas de Educação Profissional

¹⁷ Maiores detalhes ver capítulo IV que trata, entre outras coisas, da caracterização das empresas.

onde a ampliação do serviço foi uma das principais preocupações da Gerência do Centro de Formação Profissional de Aracaju (SENAC. SE, 2004. p. 45). Dessa forma, a instituição já reagia ao aumento da procura das empresas pelos cursos profissionalizantes através da ação de uma assessoria e uma gerência de unidade.

Os cursos oferecidos às empresas são de nível básico da educação profissional e seguem o modelo curricular dos cursos ofertados na programação aberta da instituição, sendo em alguns casos adaptados em conteúdo, carga horária e nome.

Mas o que se percebeu no dia-a-dia, dentro do período aqui delimitado nesta pesquisa, foi a falta de uma estratégia mínima que mostrasse a existência de um “programa” para atendimento às necessidades específicas das empresas, somadas a inexistência de estrutura física (como salas e equipamentos) e de pessoal técnico especializado. Ou seja, não havia um setor responsável direto e as ações estavam mais para divulgação “panfletária” e “venda porta-a-porta” dos cursos do que para uma estratégia ativa e articulada entre as diversas unidades do Senac no estado para atendimento às empresas. Em alguns casos, era o técnico de área da Coordenação Pedagógica da unidade que efetivamente respondia ao chamado das empresas, saindo das suas atividades de coordenação e indo pessoalmente ao atendimento das empresas “in company”.

Em um determinado momento, foi observada uma possível contradição entre o que os empresários procuravam no programa *in-company* e o que realmente precisavam e ofereciam nos postos de trabalhos de suas empresas. Estabelecia-se aí o foco de estudo: além de conhecer os cursos mais procurados era necessário entender as motivações e ações empresariais quando da qualificação de pessoal, através do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

4. AS DEMANDAS POR QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DOS EMPRESÁRIOS DO SETOR DE COMÉRCIO

A análise ressalta o modo como os proprietários ou gestores das empresas percebem e entendem as mudanças e os desafios postos aos trabalhadores para que estes contribuam com o aumento da produtividade organizacional. O que interessa é a compreensão das relações entre os empresários e o Senac no que se refere à qualificação profissional, frente à necessidade de inserção e manutenção de um trabalhador competitivo. O Senac, referência na oferta de cursos profissionalizantes, é o local onde surgiram todas as inquietações desenvolvidas neste estudo e foi o ponto de partida para a delimitação do universo e amostra das empresas que seriam estudadas.

Observou-se no capítulo anterior que, o planejamento dos cursos abertos oferecidos à sociedade em geral surgia da percepção e conhecimentos específicos do técnico da área em contato com os professores que tinham uma formação variada, geralmente de nível superior e que atuavam profissionalmente no setor de serviços. Não havia uma estratégia institucional, uma pesquisa de mercado ou consulta aos próprios sistemas de informação da instituição. Conseqüentemente, não havia um atendimento específico e adequado a um segmento – empresas - que se mostrava cada vez mais presente por conta das crescentes solicitações de orçamentos. Na verdade, o atendimento direcionado às empresas – programa *in-company*,¹⁸ não era prioritário diante do atendimento ao público em geral nos cursos abertos oferecidos nas instalações do Centro de Formação Profissional – CFP - Aracaju.

Por outro lado, percebia-se no dia-a-dia que a escolha das empresas dava-se primeiramente a partir da lista de cursos oferecidos na programação trimestral divulgada ao público em geral. Por vezes, diante da solicitação do contratante de um curso fechado, este sofria alguns ajustes nos conteúdos, carga horária, dias de encontros, local de realização ou nos nomes.

Um levantamento realizado na coordenação de cursos no final do ano de 2004, quando ainda funcionário da instituição e atuando como técnico da área de Comércio e

¹⁸ Ver capítulo que trata do Senac.

Gestão no CFP de Aracaju,¹⁹ foi o método de perceber quais os cursos mais procurados e contratados nos anos de 2003 e 2004 pelas empresas para qualificar os seus funcionários.

Os cursos foram classificados pela quantidade de solicitação de propostas e de contratação. Foram agrupados por semelhança de conteúdos e objetivos, pois os nomes não os caracterizavam, vejamos a comparação dos objetivos dos cursos Liderança e *Feedback* e Desenvolvimento Gerencial:

Proporcionar uma atuação gerencial participativa e comprometida com a missão da empresa, atualizando as habilidades gerenciais, técnicas e operacionais através da reconstrução do conhecimento nas diversas áreas de atuação, enfocando as relações interpessoais (Objetivo do curso Liderança e *Feedback*, quando de uma proposta para uma empresa).

Proporcionar uma atuação gerencial participativa e comprometida e comprometida com a missão da empresa, atualizando as habilidades gerenciais, técnicas e operacionais através de reconstrução do conhecimento nas diversas áreas de atuação, enfocando as competências cognitivas, administrativas, comunicativas e sócio-operacionais, necessária ao desempenho competente das funções de um gerente (Objetivo do curso Desenvolvimento Gerencial, quando de uma proposta para uma empresa).

As seguintes informações foram levantadas:

¹⁹ Conforme Quadro 5 no anexo I.

QUADRO 1 - CURSOS MAIS PROCURADOS PELAS EMPRESAS JUNTO AO SENAC ARACAJU - 2003 E 2004

Curso	Quantidade de solicitação
Qualidade em Prestação de Serviços / Qualidade no Atendimento ao Público / Excelência no Atendimento a Clientes / Qualidade no Atendimento ao Cliente / Qualidade no Atendimento em Vendas	22
Técnicas de Negociação e Vendas / Marketing Pessoal em Vendas / Ação em Vendas / Supervisor de Vendas / Relações Humanas no Atendimento ao Cliente	21
Relações Humanas no Trabalho / Relações Interpessoais e Motivação/ Etiqueta Social e Profissional no Trabalho / Relacionamento Humano no Atendimento ao Cliente	13
Desenvolvimento de Líderes / Habilidades Gerenciais / Desenvolvimento de Líderes e Equipes / Liderança e Feedback / Desenvolvimento Gerencial / Chefia e Liderança	13
Oratória	10

FONTE: Dados extraídos do Quadro 5 e 6 do Anexo I.

QUADRO 2 - CURSOS MAIS CONTRATADOS PELAS EMPRESAS JUNTO AO SENAC ARACAJU - 2003 E 2004

Curso	Quantidade de contratação
Desenvolvimento de Líderes / Habilidades Gerenciais / Desenvolvimento de Líderes e Equipes / Liderança e Feedback / Desenvolvimento Gerencial / Chefia e Liderança	05
Oratória	05
Técnicas de Negociação e Vendas / Marketing Pessoal em Vendas / Ação em Vendas / Supervisor de Vendas / Relações Humanas no Atendimento ao Cliente	04
Qualidade em Prestação de Serviços / Qualidade no Atendimento ao Público / Excelência no Atendimento a Clientes / Qualidade no Atendimento ao Cliente / Qualidade no Atendimento em Vendas	03
Relações Humanas no Trabalho / Relações Interpessoais e Motivação/ Etiqueta Social e Profissional no Trabalho / Relacionamento Humano no Atendimento ao Cliente	03

FONTE: Dados extraídos do Quadro 7 e 8 do Anexo II.

São todos cursos do nível básico da Educação Profissional, de Qualificação Básica, com carga horária média de 30 horas, oferecidos em sua maioria nas instalações da unidade do Senac em Aracaju. Abaixo (Quadro 1 e 2) algumas fotos que ilustram cursos *In-Company* realizados nas dependências do Senac.

FOTO 1 – CURSOS *IN-COMPANY* SENAC



FONTE: Arquivo próprio - 2004

NOTA: Curso contratado por empresa, realizado nas instalações do Senac Aracaju.

FOTO 2 – CURSOS *IN-COMPANY* SENAC



FONTE: Arquivo próprio – 2004

NOTA: Curso contratado por empresa, realizado nas instalações do Senac Aracaju.

Analisando as ementas desses cursos, percebeu-se nos objetivos gerais e específicos uma ênfase no desenvolvimento de atitudes, comportamento e comunicação para além dos conhecimentos técnicos instrumentais e específicos. Alguns exemplos retirados de proposta para empresas ilustram bem isso:

Qualificar pessoas para oferecer um bom atendimento, apresentando uma boa qualidade de voz, organização e estruturação de informações, com o objetivo de melhorar as ações de vendas e relacionamento com o cliente (Objetivo do curso Atendimento ao Cliente com Qualidade).

Inteligência emocional e atendimento ao cliente. As pessoas são diferentes - como lidar com os diversos tipos de pessoas. Comunicação: Empatia e Percepção. Solucionando reclamações (Parte dos objetivos específicos do curso Qualidade no Atendimento a Clientes – Novos Desafios).

Um destaque é o Curso de Oratória: além de ser um dos campeões em matrícula na oferta aberta ao público, ocupa no levantamento o quinto lugar entre os mais procurados (Quadro 1) e o segundo lugar entre os mais contratados (Quadro 2) pelas empresas. Seu objetivo é “Qualificar pessoas para se expressar bem em público sem inibição, fortalecendo a auto-estima, desenvolvendo novas posturas e atitudes para enfrentar as dificuldades do dia-a-dia” (Anexo V). É um curso da área de Comunicação, que trabalha atitudes, posturas e linguagem para “enfrentar as dificuldades do dia-a-dia”. Tem os mais variados perfis de alunos e de empresas contratantes. Reflete mais uma vez a preocupação com os saberes que vão além da instrumentação técnica.

Os cursos de menor procura e contratação pelas empresas são, em sua maioria, os classificados como Programas Compensatórios, que permitem suprir carências nas competências desenvolvidas, no âmbito da educação básica, que sejam requisitos para a educação profissional como Redação, Digitação, Língua Estrangeira. (SENAC. DN, 2003, p. 5). Pouca procura também para os Sócioprofissionais que se destinam ao desenvolvimento pessoal e ao exercício da cidadania quanto às atividades geradoras de renda como Primeiros Socorros, Etiqueta Social e Cipa - Comissão Interna de Prevenção de Acidente. (SENAC. DN, 2003, p. 3). Estes cursos são necessários para a execução de um cargo, função ou mesmo

uma profissão, mas que não caracterizam, não determinam, e muito menos capacitam os concluintes diretamente para o mercado.

O levantamento dos cursos mais contratados possibilitou descobrir o universo de empresas que mais procuraram o Senac em busca de cursos de formação de pessoal.

Esses cursos atenderam empresas de diferentes segmentos do comércio – comércio varejista, atacado, de veículos automotores, financeiras. – em diversas esferas – públicas, privadas, economia mista; como mostra os quadros a seguir:

QUADRO 3 - EMPRESAS QUE CONTRATARAM CURSOS DO SENAC POR SETOR DA ECONOMIA - 2003 E 2004

Empresas	Quantidade
Empresas privadas	14
Empresas públicas	10
Economia mista	03

FONTE: Dados extraídos do Quadro 7 e 8 do Anexo II.

QUADRO 4 - EMPRESAS QUE CONTRATARAM CURSOS DO SENAC POR SEGMENTO DE ATIVIDADE - 2003 E 2004

Empresas	Quantidade
Comercio varejista	04
Serviços	04
Setor bancário e financeiro	03
Educação	02
Indústria e Comércio	03
Comunicação	02

FONTE: Dados extraídos do Quadro 7 e 8 do Anexo II.

Apesar de um número expressivo nas contratações de cursos (Quadro 3), excetua-se no universo as empresas do setor público por considerar que as ações de qualificação do servidor nas diversas esferas da administração pública municipal, estadual e federal, são importantes, amplas e pertinentes, porém, enquanto frutos de gestões de cunho político-partidário, por vezes não têm continuidade e seu estudo ultrapassaria os limites dos objetivos propostos por este trabalho.

Tomando como base o número de funcionários contratados, as empresas apresentam diferentes portes que vão desde uma pequena retífica de motores com 89 funcionários até uma grande cadeia de supermercados com mais ou menos 6800 funcionários nos estados de Sergipe e Bahia.

Começava-se a delinear, conforme os critérios metodológicos já expostos, a amostra da pesquisa: empresas privadas de diferentes portes do Setor de Serviços do Comércio de Bens e Serviços da cidade de Aracaju, Sergipe, que solicitaram orçamentos ou contrataram cursos de qualificação profissional para seus funcionários entre os anos de 2003 e 2004 no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

5. O PERFIL PROFISSIONAL DO TRABALHADOR: A ÓTICA DOS EMPRESÁRIOS

Nos capítulos anteriores foi visto que, o debate sobre os novos requisitos de qualificação para o trabalho provocou reformulações nos conceitos relacionados à educação do trabalhador, trazendo o deslocamento do conceito de qualificação para o desenvolvimento de Competências Profissionais como a possibilidade que melhor se alia aos novos paradigmas de produção.

Neste capítulo, será apresentado o ponto de vista dos responsáveis pelos recursos humanos e uma possível sintonia, mesmo que do senso comum, com a noção de competência proposta pelas legislações e diretrizes da educação, analisando as demandas por qualificação do setor de serviços, em especial a ótica das empresas do comércio de Aracaju - Sergipe, e sua relação com o Senac - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, instituição de educação profissional, referência na formação de profissionais para esse setor.

Desse modo, interessa apenas a perspectiva das empresas, tentando desvelar se suas idéias estão de acordo com suas práticas e se suas demandas em relação à qualificação dos seus empregados estão ou não sendo atendidas pelo Senac.

O desafio é entender como as empresas têm percebido as mudanças nos perfis dos trabalhadores contratados ou a contratar, qual a formação que acreditam ser adequada para os seus quadros e como agem para formá-los dentro de seus muros ou através de instituições de educação profissional.

Esses aspectos foram analisados a partir dos depoimentos dos sujeitos, estruturados em cinco seções: As empresas e os entrevistados, a formação escolar do trabalhador, a contrapartida das empresas, o Senac e o entendimento dos conceitos de Qualificação e Competência.

5.1. Os Entrevistados

Conforme caracterização da amostra apresentada no capítulo anterior, a entrevista com os empresários ou gestores de recursos humanos tornou-se a fonte primária de acesso às políticas de qualificação profissional dos trabalhadores.

Aqui é bom destacar a figura do empresário: na maioria das empresas que fizeram parte da amostra, mesmo nas grandes, são eles geralmente os responsáveis direta ou indiretamente pelas contratações e decisões de treinamento dos funcionários:

A direção da empresa, uma administração familiar, muitas vezes ela própria cria restrições para as mudanças. São três diretores: um é mais acessível e aberto, um acha que dá resultado e outro acha que tudo é caro. Para contratar um curso é uma “batalha” (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa A).

O empresariado nordestino deixa muito a desejar no investimento profissional. Dificuldades perante a diretoria é maior (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa G).

Essa influência direta dos donos das empresas nos planos e ações do setor acarreta numa falta de impessoalidade e expõe a dificuldade de se levar qualquer planejamento adequado à frente.

Os cargos dos responsáveis pelos recursos humanos ocupam hierarquicamente uma posição intermediária e com nomes variados - Analista de Recrutamento e Seleção, Supervisor de RH, Analista de Recursos Humanos. Em uma das empresas a responsabilidade era do Supervisor da Área de Vendas. A maioria dos entrevistados era graduada em diferentes áreas como Pedagogia, Economia, Comunicação Social.

Era importante entender a empresa nos seus aspectos informais, ajudando a sentir o clima organizacional, as relações de poder, a comunicação entre subordinados e

superiores, a linguagem dos indivíduos e organização. Era o acesso necessário para buscar as respostas da pesquisa.

O tipo de entrevista utilizada foi a semi-estruturada²⁰ e as perguntas consistem em resultados das teorias que fundamentam este trabalho e também de todas as informações que se tinha recolhido quando do levantamento feito no Senac sobre as empresas-clientes que haviam contratado cursos na instituição.

Os entrevistados sempre foram receptivos à entrevista, sentiam-se prestigiados com o fato de serem procurados para falar das preocupações de qualificação de seus funcionários, mesmo porque já havia um precedente de contratação do Senac para esse fim. Houve um clima amigável e em nenhum momento percebeu-se ressalva ou guarda de informações; estavam “abertos”.

Para eles, pensar na qualificação dos funcionários era mais uma das atribuições de gestores sobrecarregados de tarefas rotineiras em jornadas de trabalho extensas. Em meio a telefonemas e atendimento de pessoal, as respostas saíam desarticuladas, aligeiradas, baseadas mais na experiência do que em estudos e dados sobre o assunto. Experiência, essa foi a maior fonte das respostas.

A partir dessa visão, todos os entrevistados discutiram as transformações organizacionais e tecnológicas e as conseqüentes mudanças no processo de trabalho como um todo.

5.2. A Formação Escolar do Trabalhador

Todas as empresas entrevistadas definem o ensino médio como sendo o nível de escolaridade mínimo necessário para a contratação e permanência do empregado na empresa.

²⁰ Roteiro de entrevista com Empresários ou responsáveis pelos recursos humanos no anexo IV.

Um entrevistado fez questão de dizer que havia funcionários que estavam cursando o nível superior, mesmo que um pequeno número apesar de a empresa não precisar ou exigir isso deles. Nenhum deles apontou a necessidade de curso básico, técnico ou tecnológico da Educação Profissional, apontando o ensino médio completo como essencial:

Segundo grau completo, ser educado, dinâmico, ético, com ou sem experiência. Cursos extras agregam, mas não determinam a contratação e permanência (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa C).

Nas respostas, percebeu-se uma ampliação das exigências comportamentais em função dos conhecimentos técnicos ou especializados e muitas considerações ligadas à comunicação do trabalhador:

Com o curso médio ele tem uma facilidade maior de aprender as coisas, é menos resistente às mudanças; o mercado exige muita agilidade. [...] atende ao público com melhor qualidade, com postura: maneira de abordar o cliente, não está escorado, não está batendo papo com os colegas (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa B).

Se ele não tiver o segundo grau completo, não souber conversar, dialogar, ler; ele vai ter dificuldades [...] E agente percebe melhora no entendimento quando você quer conversar, quando quer explicar alguma coisa, fica melhor, fica bem mais fácil [...] Com uma escolaridade maior, você já pode conversar melhor com ele, fica mais fácil até pra cobrar e oferecer, você tem acesso pra discussão (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa I).

O maior nível de escolaridade está diretamente relacionado a capacidade de comunicação que é tida como necessária para um bom relacionamento, resolução de conflitos e aceitação de novas idéias.

Na área de comércio, as funções ligadas diretamente à prestação de serviço do negócio são aquelas de maior número de funcionários e de contato direto com o cliente como vendedor, operador de caixa, recepcionista, repositor, empacotador. A comunicação clara e objetiva está ligada diretamente a todas essas funções para a maior produtividade. Um operador de caixa, além do manuseio com o equipamento informatizado e das rotinas da

função, precisa receber bem o cliente, tirar dúvidas sobre produtos, contornar problemas de meios de pagamentos e, em alguns casos, vender produtos ou serviços. Deve ser mais do que um “operador” e a comunicação é a ponte entre a execução eficiente das tarefas, bom atendimento aos clientes e aumento de produtividade individual. Por conseguinte, um bom nível de educação e comunicação dá acesso aos empregos e isso pode significar enriquecimento do trabalho.

5.3. A Contrapartida das Empresas

Quando do levantamento das empresas que mais contrataram o Senac para qualificação de seu pessoal, a falta de estratégias²¹ ou ações²² por parte das empresas tornava-se aparente. Naquele momento, os contatos com os empresários ou gestores de RH deixavam parecer que precisavam além de cursos, de uma consultoria em RH. Conflitos internos de relacionamento, baixa motivação para vender... todos problemas passíveis de se resolver através do Senac.

Aqui um dos métodos de indicação de funcionários para treinamento utilizados por uma das empresas:

Nós temos os encarregados dos setores que chamamos de “olheiros” que verificam quem está com problema ou se destacando. Há um relatório interno que aponta os pontos positivos e negativos (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa A).

Cabia a um funcionário de confiança a tarefa de indicar quais trabalhadores deveriam ser indicados. Como “problema”, o entrevistado pareceu referir àquele funcionário que se desviava das normas de conduta ou de relacionamento interpessoal no seu posto de trabalho, causando prejuízos na produtividade da empresa e que por isso era um distúrbio a ser corrigido.

²¹ Aqueles planos de longo prazo, que envolvem toda a empresa e seus setores.

²² Representando o imediato, curto prazo, sem planejamento.

Conforme o desenrolar das perguntas abertas, baseadas no roteiro da entrevista, foi-se ratificando as impressões obtidas no levantamento dos dados no Senac e dos atendimentos “in-company” de que nas empresas não havia um projeto, um plano, um referencial qualquer que tratasse de qualificação de seus funcionários. As ações pareciam ser fruto de experiências do dia-a-dia.

Em alguns casos ,os serviços do Senac funcionavam como meios de recrutamento e seleção de funcionários, tornando-se a “porta de entrada” das empresas.

A empresa vai além da responsabilidade dela, o nosso problema são os recursos (financeiros). (A preparação) Mas deve partir dos pais, dos colegas... A empresa tem que captar esses profissionais prontos... ela pode melhorar, atualizando (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa C).

Os funcionários devem estar “prontos”, educados e treinados para exercer as funções que lhes serão delegadas. Poderão ser “moldados”. Por exemplo: aos recém-contratados são oferecidos treinamentos na própria empresa para apresentar as normas e “a realidade do que eles vão viver na loja” (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa C).

Para aquelas funções de base da empresa que são destaques nesta pesquisa por estarem ligadas diretamente às atividades de produção dos negócios, a formação específica dos trabalhadores é realizada no dia-a-dia no contato direto com a função, treinado por um outro funcionário: “depois da seleção há um treinamento para conhecer as normas da empresas. A função vai aprender fazendo” (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa D).

Considerando que para o exercício das funções aqui analisadas a instrumentação para manuseio dos equipamentos não é complicada, a empresa forma o trabalhador através da aprendizagem no próprio local de trabalho:

Não é a experiência que nos importa, a experiência pode representar alguns vícios, é mais fácil lidar com uma pessoa sem experiência, você forma ela da maneira que você quer. (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa J).

Essa experiência não se refere aos conhecimentos passados de funcionários mais antigos aos mais novos. Esse ainda é necessário para o treinamento no local de trabalho, como destacado nos comentários acima. O destaque nos indica que, vivências em outras empresas nas mesmas funções podem acarretar em um funcionário “viciado” ou melhor, um funcionário que pode ser resistente à mudanças ou às novas formas de trabalhar. Mais adequado à empresa é “moldar” esse trabalhador à sua cultura organizacional.

5.4. O Senac

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial é identificado por todos os entrevistados como a instituição capaz de preparar os trabalhadores antes e depois da contratação pelas empresas. Em menor número foi citado o Senai – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – e o Sebrae – Serviço de Apoio à Micro e Pequenas Empresas, instituições ligadas ao atendimento de outros setores como a aprendizagem industrial ou ao fomento de micro e pequenos negócios.

Contraditoriamente a esse reconhecimento, a eficiência da instituição é questionada: “Com a estrutura do Senac, ele deveria ter melhores cursos e uma pessoa para oferecer cursos fechados. Parece subutilizado. O Senac precisa evoluir mais, há uma lentidão” (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa B). Além de ineficiente, o entrevistado sentia falta de um atendimento diferenciado. O Programa *In-Company*, como vimos, nasceu com esse objetivo mas tinha também limitações operacionais.

Parece justo exigir um atendimento diferenciado de uma instituição que apesar de financiada com recursos públicos é administrada pelos órgãos de representação patronal. Assim, formar trabalhadores para o setor de comércio de bens e serviços é também atender aos anseios daqueles que têm na qualificação dos trabalhadores uma maneira de aumentar seus lucros.

Por desejarem uma mão-de-obra pronta e entenderem a educação básica como essencial, caberia ao Senac complementar a formação do trabalhador de forma rápida,

prática, vivencial e sem grandes custos. Nesse sentido, o Senac vinha atendendo às expectativas das empresas, mesmo que eles não percebessem.

5.5. O Entendimento dos Conceitos de Qualificação e Competência

Em alguns momentos da entrevista utilizou-se as palavras capacitação, treinamento ou reciclagem para representar ações de qualificação do trabalhador e dar ritmo à entrevista. São termos usados no cotidiano. Em duas questões empregou-se propositalmente a palavra competência e qualificação para perceber o entendimento comum dos empresários a respeito desses conceitos.

Perguntamos o que o entrevistado entendia por qualificação profissional:

É uma forma do profissional, através da participação em diversos eventos (cursos, palestras, treinamentos, congressos, seminários, etc.), expandir os seus conhecimentos e aprimorar as sua competência profissional (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa D).

Qualificação Profissional é dessa forma entendida como a capacidade do profissional se manter atualizado através de eventos rápidos. “É você ter um profissional que está preparado para atender todas as exigências do mercado” (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa A). Atender a todas as exigências do mercado através de atualizações rápidas reflete uma visão simplista da formação do trabalhador, mas é condizente com a realidade das funções de baixa especialização aqui tratadas. Se o segundo grau atende aos requisitos de educação, os cursos contratados apenas atualizariam, e dariam condições instrumentais ao trabalhador para o exercício adequado de suas funções. Entendeu-se assim, porque os cursos rápidos oferecidos pelo Senac “qualificam” os funcionários dessas empresas.

Sobre competência profissional um dos entrevistados apontou uma dúvida: “É conhecimentos teóricos? É inteligência? Não é... Pode-se ser competente, mas não

qualificado” (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa B). Aqui a qualificação é vista como conhecimentos práticos, do dia-a-dia; ao contrário das competências, entendida como saberes mais elaborados, teóricos. Nesses discursos, percebemos a valorização das competências enquanto conhecimentos teóricos, para além da qualificação, associada aos saberes práticos.

O profissional competente é:

Aquele que tem comprometimento com a empresa. Ter uma boa apresentação pessoal, ser interessante para a empresa e para o cliente. Ir além daquelas oito horas, se dedicar mais. Não pode ser mais um, ser diferenciado dos demais (Responsável pelos Recursos Humanos da empresa H).

Nesta perspectiva, ser competente é ser comprometido. Isso envolve aspectos estéticos, pois a imagem do indivíduo passa a se confundir com a da empresa e assim deve ser interessante também para os clientes. Deve ser diferente dos outros, dedicar-se mais, para além dos limites contratuais.

Como vimos nas discussões do Capítulo 2, itens 5, 6 e 7, o conceito da qualificação associado ao modelo taylorista-fordista de organização de produção e entendido pela sua relação direta com as funções e tarefas dos postos de trabalho parece não mais atender aos anseios de organizações que precisam de trabalhadores aptos e abertos ao trabalho de forma plena. Elas precisam de trabalhadores competentes, ou seja, flexíveis para lidar com as mudanças no processo produtivo, constantemente treinados e educados, prontos para enfrentar imprevistos e passíveis de serem transferidos de função, dentre outras exigências. As empresas precisam, além do preparo técnico do trabalhador, de suas capacidades cognitivas, sociais e psicológicas.

Apesar de não assumir o discurso das competências como uma inovação, aceita-se que ela é convenientemente adequada às expectativas das empresas aqui entrevistadas, que confirmam e estão em sintonia com o discurso oficial da legislação da Educação, a partir de 96, e com as diretrizes curriculares que norteiam os programas de curso do Senac.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa buscou compreender como os empresários se defrontam com os conceitos agora vigentes em relação à formação de profissionais qualificados. Mais especificamente, no tocante as ações de qualificação dos trabalhadores, saber como as exigências de formação escolar e qualificação profissional colocadas por eles se relacionam com condições oferecidas pelas empresas, qual qualificação se espera que o funcionário traga da educação formal e profissional; até que ponto se sente responsável pela formação da sua mão-de-obra, como percebe as instituições de formação profissional, em especial o Senac, e como os cursos oferecidos por essa instituição atendem às expectativas.

Para os resultados, é importante lembrar que, as empresas aqui estudadas do comércio de Aracaju-SE são determinadas por uma série de variáveis sócioeconômicas peculiares que desenham modelos de produção adequados à realidade do local. Em algumas delas, as transformações apenas passaram por uma atualização de base tecnológica, processual e administrativa, porém com reflexos diretos no perfil dos trabalhadores.

No estudo, caracterizado por postos de trabalho de baixo conteúdo técnico-científico, essas mudanças não significaram necessariamente a sofisticação dos conhecimentos exigidos. Na verdade, tornou-se mais exigido para menores espaços de trabalho e para qualificações nem sempre mais sofisticadas do ponto do vista de preparo intelectual.

Nessa direção, surge a noção de competência em lugar do conceito de qualificação, porque esta é vista como atrelada aos velhos sistemas de regulação. Diante das mudanças ocorridas nas empresas em seus processos, estruturas administrativas e postos de trabalho e sob a chancela do estado através da legislação da educação vigente, as competências tornam-se a forma mais adequada de visualizar e formar o perfil ideal do trabalhador.

Assim, considerando o referencial teórico apresentado e os dados obtidos na pesquisa que informaram o trabalho no setor de serviços na cidade de Aracaju-SE como parte de um contexto global, historicamente e socialmente determinado, elaboraram-se algumas

afirmações que trazem a tentativa de generalização das características das estratégias de qualificação profissional utilizadas pelas empresas para a adequação às exigências do contexto produtivo atual. Essas podem, e devem ser melhor aprofundadas frente a novos estudos.

Parte-se de duas aparentes contradições: a primeira é a elevada expectativa das empresas quanto à formação do trabalhador e as qualificações necessárias para os cargos por elas oferecidos. A segunda é o reconhecimento por parte das empresas do Senac como instituição formadora de mão-de-obra para o setor de serviços, apesar das críticas que esta instituição sofre em relação aos conteúdos dos cursos oferecidos em suas programações.

Desse modo, observam-se nas estratégias de qualificação de pessoal os seguintes aspectos:

1 - Não há uma política ou uma estratégia que analise os cargos e requisitos de qualificação das funções, que forme um perfil adequado para o seu pleno exercício e determine formas de contratar e manter funcionários qualificados.

As exigências de qualificação profissional por parte das empresas não são frutos de uma visão profissional, racional, planejada, mas de uma visão amadora, geridas por pessoas que têm na experiência sua maior base de decisões, em empresas que são administradas, em sua maioria, de forma paternalista,²³ com interferência direta dos proprietários, determinando as ações de qualificação de seus funcionários.

2 - Para o exercício de atividades de baixa especialização técnica tão presente nas principais funções ligadas diretamente à prestação de serviços das empresas aqui estudadas, o que se busca é o preparo comportamental do indivíduo para uma boa relação econômico-social, cujos valores morais, equilíbrio emocional e capacidade de comunicação e relacionamento são mais importantes do que o preparo especializado.

Essas qualificações são atendidas parcialmente pela educação formal básica dos trabalhadores. Parcialmente porque apesar das reformas na legislação educacional

²³ Uma forma de gerir a empresa baseado não em reconhecimento profissional dos funcionários, mas dentro de uma cultura organizacional em que o patrão é reconhecido pelos trabalhadores como o grande pai e as relações de trabalho pautadas por laços de fidelidade, que valoriza favores em função de méritos, “status” em função de pagamento de salários condizentes com as funções, pressão emocional em função de reconhecimentos pessoais e sociais; entre outras características.

brasileira para adequar-se as exigências do mundo produtivo atual, a estrutura vigente ainda não prepara os jovens e adultos para os “novos tempos” do emprego.

3 – Notou-se que as empresas aqui estudadas buscam cursos rápidos, baratos e de resultados imediatos, que conduzam seus funcionários a buscar novos pensamentos e atitudes. Configura-se uma necessidade que entra em sintonia com os cursos de nível básico do Senac, oferecidos às empresas pela sua programação aberta ou dentro de um programa próprio para o atendimento à esses clientes: o Senac *In-Company*. Este programa possibilita moldar os conteúdos dos cursos de acordo com as necessidades empresarias para indivíduos ou grupos de trabalhadores.²⁴

Os cursos do Senac não são determinantes da qualificação do trabalhador do setor de comércio e serviços, mas suas estruturas, adaptadas e com conteúdos comportamentais, de comunicação e relacionamento interpessoal, ajudam a preencher as deficiências de um trabalhador que não teve um ensino básico nos moldes da reforma educacional de 1996, mas que deve ser “competente” para permanecer no mercado de trabalho.

4 - Complementar a essa formação, cabe a aprendizagem pela experiência e no próprio posto de trabalho, instrumentalizar o trabalhador para que ele desempenhe tarefas e procedimentos específicos das funções aqui estudadas, manipulando equipamentos que automatizam rotinas antes manuais, demoradas e algumas vezes fatigantes; dando suporte às operações e decisões operacionais e que o libera para o contato direto com os clientes e colegas de trabalho.

O desafio maior então é dispor de trabalhadores educados, que entre outras coisas serão exigidos pela sua capacidade de se relacionar com os colegas e oferecer aos clientes um atendimento de qualidade, esta entendida como capacidade de se comunicar bem, com presteza, resolvendo questões que surgem para além das normas e procedimentos do dia-a-dia.

Percebe-se ainda que, da aparente contradição existente há na verdade uma articulação entre a educação formal, os cursos oferecidos pelo Senac e a aprendizagem no

²⁴ Vale lembrar que, esses cursos além de servirem aos trabalhadores já contratados, muitas vezes funcionam como parte do processo de seleção, como um requisito que não determina, mas que influencia na decisão da contratação.

local de trabalho; configurando-se, dentro das limitações aqui apresentadas, a melhor estratégia das empresas disporem de uma mão-de-obra qualificada - ou no discurso oficial, competente; sendo mais “flexível” e que aceite a “pedagogia da empresa” sem maiores resistências.

Essa qualificação demandada não pode ser alcançada por uma educação que ofereça aos trabalhadores saberes técnicos ligados diretamente à execução de uma função ou operação de uma máquina, mas sim, de um processo que tenha seu início na educação de nível fundamental e que pode se articular com a educação profissional de nível técnico ou tecnológico.

Percebe-se que, o discurso das competências previstos na LDB é válido no contexto das funções do setor de serviço das empresas aqui estudadas onde, a partir do ensino fundamental e médio, deve desenvolver, entre outras coisas, a capacidade de abstração, do pensamento sistêmico, da criatividade, da capacidade de pensar múltiplas alternativas para soluções de um problema e da capacidade de trabalhar em equipe. Esses sim, requisitos necessários ao desenvolvimento de funções de vendedor, recepcionista, caixa, balconista, entre outros destaques dessa pesquisa, que justificam a valorização por parte dos responsáveis pelos recursos humanos da escolaridade formal.

O desenvolvimento de comportamentos fica a cargo do Senac que apesar de não oferecer cursos de formação global, proporciona uma complementação e provocação de comportamentos e pensamentos diretamente ligados às necessidades específicas das empresas do comércio. Dessa forma, o Senac atende aos anseios dos empresários por cursos de baixo conteúdo especializado. Seus cursos são básicos em carga horária, básico em objetivos, básicos em qualificação. O conflito da instituição é adequar os modelos curriculares de competências a esse aligeiramento. Torna-se difícil uma formação completa, para além das necessidades da produção.

Por sua vez, a aprendizagem no local de trabalho instrumentaliza o trabalhador para lidar com as rotinas do setor e com os processos informatizados tão presentes nas empresas. É a forma mais barata e simples de “moldar” o trabalhador à cultura organizacional.

A qualificação profissional dos trabalhadores do setor de serviços das empresas aqui estudadas é fruto de três frentes de formação que se complementam: educação

formal básica e suas limitações estruturais, os rápidos cursos de nível básico de cunho comportamental oferecidos pelo Senac e os treinamentos realizados na própria empresa.

Com base nos dados obtidos, é possível supor que não é nada simples, e cada vez se mostra mais desafiante, saber de fato qual a qualificação exigida nesse novo mundo pós-moderno, pois, ao mesmo tempo que se exige uma qualificação real, ou seja, formação de base sólida e de qualidade, exige-se virtudes capazes de assegurar uma adaptabilidade constante como também um elevado patamar de resistência psíquica, que vai além dos muros do ensino institucional e formal.

Nesse sentido, a escola pode ser o lugar de aprender a interpretar o mundo para transformá-lo a partir do domínio das categorias de método e de conteúdo que inspirem e que transformem em práticas de emancipação humana, numa sociedade cada vez mais mediada pelo conhecimento. A educação profissional por sua vez, deve pautar-se numa perspectiva que favoreça o diálogo entre as partes envolvidas, os trabalhadores e os empresários, a fim de alcançar um ponto de convergência entre o ideal e o real, entre o sonho utópico e o possível, sendo importante a clareza da idéia de que o projeto de formação profissional reformula-se num processo dinâmico e que muito ainda está por vir.

BIBLIOGRAFIA

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao Trabalho?: Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 10 ed. São Paulo: Cortez; Campinas, SP: Editora da Universidade Estadual de Campinas, 2005.

AZEVEDO, Fernando de. As origens das instituições escolares. In: A cultura brasileira. Parte III – A transmissão da cultura. 6ª. Ed. Brasília: Editora UNB, 1996.

BAUMAM, Zygmunt. Modernidade Líquida. Rio de Janeiro: Jorge Zahar. 2001.

BERGER, Joahannes, OFFE, Claus. A dinâmica do desenvolvimento do setor de serviços. In. OFFE Claus. (Org.) Trabalho e Sociedade: problemas estruturais e perspectivas para o futuro da sociedade do trabalho. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, Vol. II, 1991.

BRASIL. Leis, Decretos. Lei n ° 9394/96, de 20 de dezembro de 1996 : estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Documenta, Brasília, nº 423, p. 569-586, dez. 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Média e Tecnológica. Educação profissional: referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico. Brasília, 2000. 19v.

BRUNO, Lúcia. (Org.). Educação e Trabalho no Capitalismo Contemporâneo, São Paulo: Atlas, 1995.

CARVALHO, Marta Maria Chagas de. Reformas da Instrução Pública. In: LOPES, Eliane Marta Teixeira; FARIA Filho, Luciano Mendes e VEIGA, Cynthia Greive. 500 anos de educação no Brasil. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

CASTELLS, Manuel. A galáxia da internet – Reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

_____. A sociedade em rede: A era da informação: economia, sociedade e cultura. Vol. 1. 6ª Ed. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHEIN, Isidor. Uma introdução à amostragem. In: SELLTIZ, Jahoda et al. Método de pesquisa nas Relações Sociais. São Paulo: Heder/USP. 1979

CRUZ, Maria Helena Santana Cruz. Trabalho, Gênero e Cidadania: Tradição Modernidade. Aracaju: Editora UFS, 2005.

CONCEIÇÃO, Januário Gomes. Desafio ao Tempo. Federação do Comércio do Estado de Sergipe. Aracaju: Jornal O Popular, 1995.

CUNHA, Luiz Antônio. O ensino profissional na irradiação do industrialismo. São Paulo: Ed. Unesp; Brasília, DF: Flacso. 2000.

DEDECCA, Cláudio Saldatori. Emprego e Qualificação no Brasil dos anos 90. In: OLIVEIRA M. A. (Org.). Reforma do Estado e Políticas de emprego no Brasil. Campinas: Unicamp. 1998.

DELUIZ, Neise. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho: implicações para o currículo. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v. 27, n. 3, set./dez., 2001.

ENGUITA, Mariano Fernández. A Face Oculta da Escola – Educação e trabalho no capitalismo. Trad. Tomaz Tadeu da Silva. Porto Alegre: Artes Médicas, 1989.

FARIA Filho, Luciano Mendes. Instrução elementar no século XIX. In: LOPES, Eliane Marta Teixeira; FARIA Filho, Luciano Mendes e VEIGA, Cynthia Greive. 500 anos de educação no Brasil. Belo Horizonte: Autêntica. 2000.

FERRETTI, Celso João. Formação profissional e reforma do ensino técnico no Brasil: Anos 90. Revista Educação e sociedade. V. 18, n. 19. Campinas, agosto de 1997.

FONSECA, Celso Suckow da. 1961: História do ensino Industrial no Brasil, 1º volume. P. 169, Rio de Janeiro. In: NUNES, Maria Thétis. História da Educação em Sergipe. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1984.

GIDDENS, Anthony. As Consequências da Modernidade. São Paulo: Editora UNESP, 1991.

HARVEY, David. Condição pós-moderna. São Paulo: Edições Loyola, 1992.

HOBBSAWM, Eric J. Mundos do trabalho. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

LÉVY, Pierre. Cibercultura. São Paulo: Ed. 34, 1999.

LINDOSO, Bernardes Martins (Coord.). Educação Profissional: referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico. Ministério da Educação. Brasília: MEC, 2000a.

_____, Educação profissional: referenciais curriculares nacionais da educação profissional de nível técnico. Área profissional: Comércio. Brasília: MEC, 2000b.

LUDKE, Menga; ANDRÉ, E.D.A. Marli. Pesquisa em Educação: Abordagem Qualitativa. E.P.U. 1995.

LUKÁCS, G. Ontologia do Ser Social: Os princípios ontológicos fundamentais da Marx. São Paulo: Ed. Ciências Humanas, 1979.

MANFREDI, Maria Silvia. Educação Profissional no Brasil. São Paulo: Cortez, 2002.

MARX, Karl. O Capital. Livro 1. Vol. 1. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1971.

NEVES, Luiz Felipe Baeta. O combate dos soldados de cristo na terra dos papagaios: colonialismo e expressão cultural. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1978.

NUNES, Maria Thétis. História da Educação em Sergipe. Rio de Janeiro: Paz e Terra. 1984.

OFFE, Claus. Capitalismo Desorganizado. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1989.

PAIVA, V. Desmistificação das profissões: quando as competências reais moldam as formas de inserção no mundo do trabalho. Revista Contemporaneidade e Educação, 1998.

RAMOS, Marise Nogueira. A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação? São Paulo: Cortez, 2002.

SANTOS, Jailson Alves dos. A trajetória da educação profissional. In: LOPES, Eliane Marta Teixeira; FARIA Filho, Luciano Mendes e VEIGA, Cynthia Greive. 500 anos de educação no Brasil. Belo Horizonte: Autêntica. 2000.

SENAC. DN. Documento norteador da área profissional Comércio. Rio de Janeiro: Senac/DFP/DI, 2001a.

SENAC. DN. Documento norteador da área profissional Gestão. Rio de Janeiro: Senac/DFP/DI, 2001b.

SENAC. DN. Referenciais para a educação profissional: Senac 2001. GONÇALVES, Maria Helena Barreto. et al. Rio de Janeiro: Senac/DFP/DI, 2001c.

SENAC. DN. Glossário de Ações de Educação Profissional, Diretoria de Educação Profissional. Rio de Janeiro, 2003.

SENAC. DN. Perfil do Aluno do Senac. BRAGA, Ana Beatriz, PEREIRA, Sirlei Alves (Colab.); CUNHA, Rogério Luiz de Almeida. (Colab.) Rio de Janeiro: SENAC/DIPLAN/CAEP, 2004.

SENAC. DN. Relatório Geral Senac 2004: Rio de Janeiro, 2004. Available from: <http://www.senac.br/conheca/index.html>. Acesso em 06 de janeiro de 2006.

SENAC. DN. Revista Correio do Senac. Ano 57, Jan/Fev 2005. Nº 667. Quem é o aluno do Senac?. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2005.

SENAC. SE. Relatório Geral DR / SE 2003, Aracaju. 2003.

SENAC. SE. Relatório de Ações Sociais DR Sergipe 2004. Aracaju, 2004.

SENNETT, R. A corrosão do caráter (conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo). Rio de Janeiro ABDR editora afiliada 1999.

SOUZA, Donaldo Bello de. Dinâmica de complexificação e simplificação do trabalho em meio ao processo de reestruturação produtiva no Brasil: possíveis impactos na formação/educação profissional. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v. 28, n. 2, set./dez. 2002.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em Educação. São Paulo: Atlas, 1987.

KUENZER, Acácia Zeneida; DELUIZ, Neize. Pedagogia do trabalho na acumulação flexível: os processos de “exclusão includente” e “inclusão excludente” como uma nova forma de dualidade estrutural. Boletim Técnico do Senac, Rio de Janeiro, v. 31, n. 1, p.32-38, 2005.

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)