

**Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ**  
**Mestrado em Desenvolvimento**  
**Gestão de Organizações para o Desenvolvimento**

**LUCIANA SOARES MEYRER**

**O PREPARO DO PROFISSIONAL PARA MERCADOS EMERGENTES NA  
SOCIEDADE DO CONHECIMENTO - O CASO DO SENAC/RS**

**IJUÍ, RS**

**2010**

# **Livros Grátis**

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

Milhares de livros grátis para download.

**Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ**  
**Mestrado em Desenvolvimento**  
**Gestão de Organizações para o Desenvolvimento**

**LUCIANA SOARES MEYRER**

**O PREPARO DO PROFISSIONAL PARA MERCADOS EMERGENTES NA  
SOCIEDADE DO CONHECIMENTO - O CASO DO SENAC/RS**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Desenvolvimento, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, na Linha de Pesquisa Gestão de Organizações para o Desenvolvimento, da Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul – UNIJUÍ.  
Orientadora: Prof. Dra. Lurdes Marlene Seide Froemming.

**IJUÍ, RS**

**2010**

## Catálogo na Publicação

M615p

Meyrer, Luciana Soares.

O preparo do profissional para mercados emergentes na sociedade do conhecimento : o caso do SENAC RS / Luciana Soares Meyrer. – Ijuí, 2010.

133 f. : il. ; 29 cm.

Dissertação (mestrado) – Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (Campus Ijuí). Desenvolvimento.

“Orientação: Lurdes Marlene Seide Froemming”.

1. Tendências. 2. Perfil profissional. 3. Sociedade do conhecimento. I. Froemming, Lurdes Marlene Seide. II. Título. III. Título: O caso do SENAC RS.

CDU: 65.011.8

658

Aline Morales dos Santos Theobald  
CRB10 / 1879

UNIJUÍ - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul  
Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento – Mestrado

A Banca Examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação

**O PREPARO DO PROFISSIONAL PARA MERCADOS EMERGENTES NA  
SOCIEDADE DO CONHECIMENTO – O CASO DO SENAC/RS**

elaborada por

**LUCIANA SOARES MEYRER**

como requisito parcial para a obtenção do grau de  
Mestre em Desenvolvimento

Banca Examinadora:

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Lurdes Marlene Seide Froemming (UNIJUÍ): \_\_\_\_\_

Prof. Dr. Verner Luis Antoni (UPF): \_\_\_\_\_

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Enise Barth Teixeira (UNIJUÍ): \_\_\_\_\_

Ijuí (RS), 24 de setembro de 2010.

Dedico ao Raphael e Eduardo, meus filhos, estes  
que fazem com que meu coração viva fora de mim  
todos os dias e que, com sua ingenuidade,  
perguntavam: "Mamy, quando tu vai ser Mestra?".

Dedico também a todos os jovens deste País, pois  
a vocês pertence o futuro e são vocês que farão  
dele o melhor.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aquele que é o meu porto seguro e meu companheiro de todas as horas, Deus!

Agradeço aos meus pais que me deram a vida, educação, estímulo, em especial a minha mãe que está em um plano maior, mas que sempre me fez acreditar o quanto sou capaz, incentivando e me dando o melhor que alguém pode ter, Amor!

Agradeço as minhas irmãs e irmãos pela ajuda no cuidado dos meus filhos e também pela torcida incondicional, cada um com seu jeito, mas desejando que eu estivesse bem.

Agradeço a Orientadora Prof<sup>a</sup> Lurdes por acreditar e provocar em mim o senso crítico, a determinação e principalmente o que ela melhor transmite, além do conhecimento, a sua energia e alegria de viver esta vida de pesquisa, melhorando assim a comunidade onde vive.

A todos os professores do Mestrado em Desenvolvimento, que com seu rico conhecimento fizeram com que eu saísse diferente de como cheguei.

A minha equipe e colegas do SENAC- Carazinho que, com o maior comprometimento estiveram trabalhando árduo para que, na minha ausência, tudo estivesse funcionando a “pleno vapor”. Muito Obrigada!

Ao diretor regional do Senac, José Paulo, pelo apoio, pelo incentivo, pelas contribuições dadas desde o início do Mestrado, para que eu conseguisse chegar até aqui. O meu agradecimento a um verdadeiro Líder.

A gerente de Educação Profissional, Fabiane Franciscone, pelas suas ricas contribuições, esta que é umas das pessoas mais apaixonadas pela Educação que eu conheço.

A todos os colegas do Programa de Mestrado em Desenvolvimento da Unijuí, pela amizade e coleguismo, muito úteis à construção do conhecimento.

A todos aqueles que participaram, criticaram (pois sem as críticas, não há melhorias), que palpitarão e me questionaram sobre a sociedade do conhecimento. A cada um o meu muito Obrigado!

"Um homem educado à custa de muito esforço e tempo para qualquer emprego que exige destreza e qualificações especiais pode ser comparado a uma daquelas máquinas caras. O trabalho que ele aprende a realizar, como será de esperar, acima dos salários habituais da mão de obra comum, compensar-lhe-á todo o custo de sua educação, com, pelo menos, os lucros habituais de um capital igualmente valioso".

Adam Smith

"Pensar no futuro significa em determinado sentido começar agora".

Anônimo

## RESUMO

Esta dissertação apresenta as questões referentes à educação profissional e aos profissionais do conhecimento e tem como principais objetivos prospectar e investigar tendências no cenário futuro para um novo perfil profissional, através da investigação de competências essenciais para a inserção deste jovem nesta sociedade do conhecimento, buscando através de fatos, dados e informações disponíveis na literatura as evidências que possam elucidar os múltiplos aspectos de como o SENAC/RS está se preparando e planejando este panorama de mudanças tecnológicas e de perfil profissional para atender às necessidades desta sociedade do conhecimento. Procurou-se fazer um confronto entre o referencial bibliográfico e as práticas do SENAC quanto às políticas educacionais que estão sendo planejadas para inserção deste jovem nesta sociedade. Abordaram-se tópicos importantes como a Revolução Industrial e a Revolução Informacional, a sociedade do conhecimento, novas perspectivas para a educação, para formar o profissional do futuro, fortalecido na ética e na cidadania.

Dentro deste propósito, optou-se por uma pesquisa qualitativa utilizando três instrumentos de coleta de dados: análise bibliográfica, entrevistas semi-estruturadas com dirigentes do SENAC/RS e técnica de grupo focal com as partes interessadas do SENAC Carazinho (empresários do ramo do comércio bens e serviços, indústria e transporte, alunos, setor pedagógico e docentes SENAC Carazinho) a fim de ter fundamentos para tecer análises, elencar perspectivas e promover sugestões. No entanto, tem-se consciência de que estudar tendências é ficar à mercê de suposições, o que requer uma continuidade de pesquisas para que se chegue ao mais próximo do acerto. Apesar das dificuldades, acredita-se que foram obtidos resultados significativos, sendo o mais importante reunir atores representativos do Senac/RS e da Comunidade frente à frente, discutindo em grupos focais para constatar o que detém o avanço da educação de qualidade está trazendo na formação deste profissional para acompanhar as tecnologias e a partir de então formar o profissional do futuro, o qual o mercado espera que reúna não somente competências técnicas, mas que esteja focado na realidade, acompanhando as alterações que estão ocorrendo e as que irão ocorrer, assim, prospectando o futuro. Esta tem que ser uma educação de qualidade na instituição, tendo como base o novo conhecimento alicerçado em uma tecnologia de ponta e no desenvolvimento de um perfil profissional pró-ativo, crítico, capaz de antever tendências e vislumbrar oportunidades futuras.

Palavras-Chave: Tendências. Perfil Profissional. Sociedade do Conhecimento.

## **ABSTRACT**

This dissertation discusses the subjects regarding the professional education and to the professionals of the knowledge and it has as main objectives to prospect and to investigate tendencies in the future scenery for a new professional profile, through the investigation of essential competences for the insert of the young in the society of the knowledge, looking for through facts, data and available information in the literature evidences that can elucidate the multiples aspects of like SENAC/RS is getting ready and planning this scenery of technological changes and of professional profile to assist to the needs of society of the knowledge. It has tried to do a confrontation between the bibliographical references and the practices of SENAC as for the education politics that are being planned for insert the young in this society. Important topics were approached as the Industrial Revolution and the revolution of the information, the society of the knowledge, new perspectives for the education, to form the professional of the future, strengthened in the ethics and in the citizenship. Inside of this purpose, it was opted for a qualitative research, using three instruments of collection of data: bibliographical analysis, interviews semi-structured with leaders of SENAC/RS and technique of focal group with Carazinho's SENAC interested parts (entrepreneurs of the branch of the trade goods and services, industry and transport, students, pedagogic section and educational SENAC Carazinho) in order to have foundations to weave analyses, to list perspectives and to promote suggestions. However, it is necessary to be conscious that to study tendencies is to be hostage of suppositions, what requests a continuity of researches for to arrive to the closest of the success. In spite of the difficulties, it is believed that were obtained significant results, being the most important to put representative actors of Senac/RS and of Carazinho, front ahead, or discussing in focal groups to verify what enters the progress of quality education in the institution, based on the new knowledge and found in up-to-the-minute technology.

Key words: Tendencies. Professional profile. Society of the Knowledge.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Diferenças marcantes entre a sociedade do conhecimento e a sociedade moderna .....	21
Quadro 2 - Diferenças entre as gerações X e Y.....	31
Quadro 3 - Conselhos para atrair, reter e gerenciar colaboradores Y.....	31
Quadro 4 - Características do Facilitador de Mudanças .....	33
Quadro 5 - Os professores como catalisadores da sociedade do conhecimento.....	46
Quadro 6 - Estrutura física do Senac Carazinho.....	77
Quadro 7 - Ações de educação oferecidas para a sociedade.....	78
Quadro 8 - Principais processos do SENAC/RS .....	79
Quadro 9 - Tendências do profissional do futuro.....	106
Quadro 10 - Competências Essenciais para o sucesso profissional.....	112
Quadro 11 - Atuação do Senac para acompanhar as tendências.....	117
Quadro 12 - Planejamento do Senac para sua inserção no século XXI.....	122
Figura 1 - Estrutura do Setor Terciário .....	75
Figura 2 - Tendências do Senac para Inserção do Profissional do Século XXI .....	106
Figura 3 - Competências Senac para Inserção do Profissional do Século XXI .....	112
Figura 4 - Atuação do Senac para Inserção do Profissional do Século XXI.....	117
Figura 5 - Planejamento SENAC para Inserção do Profissional do Século XXI.....	123

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO</b> .....	<b>13</b>
1.1.1 APRESENTAÇÃO E DELIMITAÇÃO DO TEMA.....	13
1.1.2 PROBLEMA.....	14
1.1.3 OBJETIVOS.....	15
1.1.4 JUSTIFICATIVA.....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1 A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL E A REVOLUÇÃO INFORMACIONAL</b> .....	<b>17</b>
<b>2.2 A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO</b> .....	<b>20</b>
<b>2.3 ESTUDO DE TENDÊNCIAS</b> .....	<b>25</b>
2.3.1 TENDÊNCIAS PARA EDUCAÇÃO.....	28
<b>2.4 NOVO CENÁRIO PARA A EDUCAÇÃO</b> .....	<b>29</b>
<b>2.5 O ENSINO NO NOVO CONTEXTO</b> .....	<b>43</b>
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>62</b>
<b>3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA</b> .....	<b>62</b>
<b>3.2 SUJEITOS DA PESQUISA E AMOSTRA</b> .....	<b>65</b>
<b>3.3 PESQUISA DE CAMPO</b> .....	<b>66</b>
3.3.1 COLETA DE DADOS.....	67
<b>4 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO</b> .....	<b>73</b>
<b>4.1 HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL</b> .....	<b>73</b>
<b>4.2 DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO</b> .....	<b>76</b>
4.2.1 INFORMAÇÕES SOBRE O PORTE.....	76
4.2.2 SENAC CARAZINHO.....	76
4.2.3 PRODUTOS E PROCESSOS.....	77
<b>4.3 PERFIL DO FUTURO DO PROFISSIONAL DO SENAC</b> .....	<b>80</b>
<b>4.4 UM PROJETO DE VIDA PARA O ESTUDANTE DO SENAC</b> .....	<b>83</b>
<b>4.5 UM NOVO JEITO DE APRENDER E ENSINAR</b> .....	<b>86</b>
4.5.1 PROPOSIÇÕES DO SENAC/RS COM O PPP.....	89
<b>4.6 NO PPP DO SENAC/RS QUEM ENSINA E QUEM APRENDE?</b> .....	<b>94</b>
<b>5 O SENAC NA BUSCA DO ENSINO DE QUALIDADE</b> .....	<b>98</b>
<b>5.1 TENDÊNCIAS</b> .....	<b>98</b>
<b>5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS</b> .....	<b>107</b>
<b>5.3 A ATUAÇÃO DO SENAC PARA ACOMPANHAR AS TENDÊNCIAS</b> .....	<b>113</b>
<b>5.4 PLANEJAMENTO DO SENAC PARA INSERÇÃO NO SÉCULO XXI</b> .....	<b>118</b>
<b>6 CONCLUSÃO</b> .....	<b>124</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>129</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade moderna vive a “era do conhecimento”, onde um é o “conhecimento socialmente novo”, que é o tipo de conhecimento que resulta de um processo envolvendo uma ou mais pessoas que passam a conhecer o que ninguém havia conhecido antes. O outro é o “conhecimento subjetivamente novo”, que é um processo de uma ou mais pessoas que passam a conhecer o que não haviam conhecido antes, sendo esse conhecimento, porém, já produzido anteriormente.

Por outro lado, devido à evolução do ser humano, desde os primórdios de sua existência é marcada pela capacidade de aprendizagem, pelo acúmulo de conhecimentos adquiridos, bem como pela capacidade de aplicação dos mesmos.

Há um grande crescimento da população idosa e um declínio na fertilização, o que resulta na diminuição da geração mais jovem. Existe ainda uma outra por parte dos políticos em relação a salvar as pensões, mas tanto eles, como os eleitores sabem que as pessoas terão que continuar trabalhando até depois dos setenta anos, desde que a saúde permita. E que as pessoas mais velhas, acima de 50 anos, não continuarão trabalhando como empregados tradicionais em tempo integral, mas participarão ativamente no mercado de trabalho como trabalhadores temporários em tempo parcial, consultores, em projetos especiais e assim sucessivamente. Por outro lado, o encolhimento da população mais jovem irá causar uma perturbação ainda maior, e encolherá a criação de novos padrões de emprego para atrair e reter o crescente número da população mais idosa e detentoras do conhecimento (DRUCKER, 1996).

Dessa forma, fazem parte do contexto da sociedade moderna as reflexões acerca de como as pessoas estão se preparando para esta nova era, e qual o impacto das tecnologias da informação, da comunicação e de outros fatores que irão influenciar os empregos do futuro.

Frente ao exposto, o foco deste estudo busca apresentar subsídios sobre como será o perfil do profissional do século XXI. As primeiras reflexões do texto referem-se a um resgate da história, falando da Revolução Industrial, do presente e

de um futuro remoto, como a sociedade do conhecimento. No mundo desenvolvido e, provavelmente também nos países emergentes, essa nova sociedade será muito mais importante que a nova economia, do que a economia do século XX e da mesma forma, diferente daquilo que a maioria das pessoas esperam.

O presente estudo está estruturado da seguinte forma: a primeira parte apresenta a contextualização do estudo, a qual expõe e delimita o tema abordado; mostra o problema, os objetivos e a justificativa. A segunda parte apresenta o referencial, cujas bases teóricas são voltadas para a discussão das competências essenciais da pesquisa científica e da educação profissional. Ainda, nesta segunda parte, as temáticas envolvidas com a pesquisa são: sociedade do conhecimento, as características das novas gerações e sua inserção no mercado do trabalho, novo cenário para a educação e as características do profissional do futuro. Na terceira parte, apresenta-se a metodologia utilizada no estudo e as fases cumpridas, isto é: o tipo de estudo realizado; os métodos de pesquisa, entre eles, a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental e a pesquisa de campo. A quarta parte apresenta os resultados obtidos através do trabalho de campo e na quinta e última parte efetuam-se as considerações finais. Ao final do estudo, serão apresentadas as referências utilizadas no decorrer do trabalho.

## 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

A contextualização do estudo busca apresentar e delimitar o tema que será estudado, bem como a identificação do problema, os objetivos propostos e a justificativa.

### 1.1.1 APRESENTAÇÃO E DELIMITAÇÃO DO TEMA

Vimos de uma geração em que poucos tinham acesso ao conhecimento, o qual era difícil ser disseminado, hoje o conhecimento tem se expandido de forma veloz devido ao desenvolvimento da tecnologia, produzindo ainda, novas demandas sociais, educacionais, econômicas, e assim, reconfiguram o cenário da sociedade contemporânea.

Diante ao exposto, o tema abordado neste estudo discutirá as questões referentes à educação profissional e os profissionais do conhecimento. A partir deste tema, o foco principal é o de estudar *como a educação profissional está preparando o jovem para atuar na sociedade do conhecimento*. A importância dada ao foco do estudo discute também as ações do Sistema de Educação Profissional ligados ao futuro, bem como os cenários que estão sendo construídos.

Delimita-se o estudo em dois aspectos: um plano geral juntamente com o processo direção regional e o Núcleo de Educação Profissional Senac/RS (políticas, de onde elas emanaram) e outra com pessoas ligadas ao projeto, como os empresários, alunos SENAC, docentes e direção local. A aplicação do estudo ocorreu no SENAC de Carazinho.

### 1.1.2 PROBLEMA

O SENAC tem compromisso com o ensino profissionalizante, que possui ligação direta com as empresas, o mercado de trabalho, o conhecimento e a alta tecnologia. Neste sentido, o estudo torna-se fundamental para que se possa pesquisar, buscando através de fatos, dados e informações disponíveis, a questão: **De que forma o sistema de Educação Profissional Senac está preparando o jovem para atuar na sociedade do conhecimento?**

### 1.1.3 OBJETIVOS

#### 1.1.3.1 OBJETIVO GERAL

Identificar de que forma o Sistema de educação Profissional, Senac está desenvolvendo as competências essenciais requeridas na formação do jovem para atuar na sociedade do conhecimento.

#### 1.1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prospectar tendências no cenário futuro para o profissional formado pelo SENAC na era do conhecimento;
- Identificar as competências essenciais para o sucesso desse profissional para o mercado;
- Averiguar o modo como o Senac acompanha as tendências para enfrentar os desafios que o mercado exige;
- Investigar como o Senac está planejando sua inserção no mercado do século XXI .

#### 1.1.4 JUSTIFICATIVA

O interesse pelo tema justifica-se dada a importância da investigação do presente estudo, a partir de aspectos importantes a considerar como: a origem do estudo devido a um vínculo profissional de cinco anos, entre a autora e a instituição estudada; por este tema se inserir no Mestrado em Desenvolvimento e no grupo NEM; outro aspecto deste estudo é a importância do conhecimento científico para o entendimento de mercados emergentes quanto à sociedade do conhecimento.

Ao buscar compreender de que forma o sistema de Educação Profissional do Senac está preparando o jovem para atuar neste cenário imprevisível de grandes transformações e mudanças no mundo do trabalho e na sociedade, o estudo abordado, tem significativa importância para a área do conhecimento. O foco principal que perpassa pelo estudo se dá em relação às competências essenciais exigidas na formação de um novo perfil de profissional dessa era do conhecimento.

Ao se olhar o futuro descobre-se que se evolui rapidamente, e não porque se precisa “encantar os clientes”, mas porque na base de tudo isso está ocorrendo transformações nos valores sociais e no sentimento de cidadania, cada vez mais presente nas pessoas. A idéia básica é saber quais características vão definir as empresas vencedoras no futuro (FRANCO, 1998).

Entende-se assim, que são inúmeras as exigências do mundo empresarial, o que compreende o desenvolvimento de equipes de trabalho imbuído de esforços conjuntos para o alcance das metas desejadas.

A partir desse novo contexto social onde o cenário organizacional se mostra muito competitivo, o estudo ora proposto passa a ser importante, não só para a organização estudada, o SENAC, como também para a pesquisadora.

A dissertação de mestrado ora apresentada traz sua contribuição por buscar aprofundar estudos especificamente relacionados às tendências da sociedade do conhecimento. O presente tema está vinculado a Linha de Pesquisa “Gestão das Organizações para o Desenvolvimento”, Grupo NEM do Mestrado em Desenvolvimento da Universidade Regional do Noroeste do Estado do RS.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

As bases teóricas, as quais fundamentaram a pesquisa, estão voltadas para as competências essenciais e a educação profissional. Por outro lado, as temáticas envolvidas na pesquisa são: a gestão do conhecimento e o profissional do novo milênio.

Ao se abordar os principais aspectos da Revolução Industrial consideram-se que os fatos ocorridos na história da humanidade, sobretudo aqueles motivados pela Revolução Informacional, formam uma importante fonte de conhecimentos que servem para a identificação do momento presente e futuro. Os estudos desses fatos servem para compreender o impacto dos movimentos econômicos, sociais e políticos que vivenciamos atualmente.

### 2.1 A REVOLUÇÃO INDUSTRIAL E A REVOLUÇÃO INFORMACIONAL

A Revolução Informacional é caracterizada por muitos como a revolução de maior e mais rápida repercussão da experiência humana. No entanto, como ensina Drucker (1996), “a Revolução Industrial foi no mínimo igualmente rápida em prazo semelhante, e provavelmente teve um impacto igual ou maior”. Assim como a Revolução da Informação, a Revolução Industrial também mudou a rotina das pessoas, em um período de tempo relativamente curto, provocando a necessidade de rápida adaptação das pessoas às novas realidades.

As mudanças preconizadas pela Revolução Industrial não afetaram os meios de produção apenas na economia, mas aumentaram as oscilações de preços decorrentes do ciclo de tecnologia empregada na produção, fazendo com que os produtos baratassem cada vez mais. Drucker (1996) faz um comparativo entre a rápida desvalorização do “elemento básico da revolução da informação, o *microchip*”, e a principal mercadoria dos séculos XVIII e XIX, o tecido. A velocidade

com que os equipamentos de informática desvalorizam hoje é semelhante ao que ocorria com os tecidos nos processos de mecanização das produções.

Em termos de estrutura social, surgiu uma nova classe, a “classe trabalhadora”, que, embora, estatisticamente não fosse tão representativa, exerceu grande poder político na época. Esta classe, na visão de Drucker (1996), “reviveu a escravidão” ao empregar mão-de-obra barata, especialmente nas indústrias de algodão dos Estados Unidos. Nem mesmo a estrutura familiar escapou das mudanças estruturais produzidas pela Revolução Industrial, a antiga estrutura de produção familiar, seja nas fazendas ou em oficinas de artesãos, em que trabalhavam juntos, marido, esposa e filhos, foram substituídos por um modelo onde o trabalhador se desloca de seu ambiente doméstico e vai para o ambiente de trabalho. Houve um dismantelamento da estrutura familiar, promovida pelo afastamento de seus membros que passavam horas dentro de alguma fábrica, sobretudo no início, quando as legislações trabalhistas inexisteriam, permitindo inclusive, o trabalho infantil e jornadas de trabalho intermináveis.

Rifkin também analisa esses fatores, denunciando os fundamentos dos movimentos tecnológicos, atacando basicamente as suas justificativas:

Por mais de um século, a sabedoria econômica convencional tem ditado que novas tecnologias fomentam a produtividade, reduzem custos de produção e aumentam a oferta de produtos baratos, que por sua vez aumentam o poder aquisitivo, expandem mercados e geram mais empregos. Essa proposta fundamental tem sido a base racional da política econômica em cada nação industrializada do mundo. Atualmente essa lógica está elevando a níveis sem precedentes o desemprego na área tecnológica, acentuando o declínio do poder aquisitivo do consumidor, e acenando com o espectro de uma depressão mundial de magnitude e duração incalculáveis (RIFKIN, 1996, p. 15).

Outro aspecto importante a ser destacado é que a Revolução Industrial, apesar de toda a sua influência econômica, política e social, não criou nenhum produto novo. Nos primeiros cinquenta anos, a produção foi mecanizada, teve seu ritmo acelerado, alcançou novos consumidores, mas pouco foi apresentado. No entanto, Drucker (1996) aponta como exceção a invenção do barco a vapor que mudou o sistema de transporte de cargas da época, até então realizado por meio de

embarcações a vela. Mas a invenção que exerceu maior influência na reestruturação da sociedade da época foi à ferrovia.

Após a ferrovia, que utilizava a tecnologia do motor a vapor, vários aprimoramentos foram realizados, como a turbina a vapor e as locomotivas americanas, o que só ampliou a chamada “geografia mental” proposta por Drucker (1996). No entanto, essa tecnologia serviu basicamente para transporte de pessoas, pouco se pensou em utilizar a ferrovia como forma de transporte de carga.

A Revolução Industrial mudou a estrutura da força de trabalho, mas fundamentalmente não mudou o trabalho do artesão, que continuou usando suas habilidades nas fábricas; o trabalhador, no geral, continuou exercendo serviços braçais que não exigiam capacidade de interpretação ou senso crítico. A Revolução Industrial, na verdade, deu uma nova dimensão ao trabalho, mas a sua essência permaneceu intacta por muitos anos.

Por outro lado, a Revolução Informacional é fruto do aprimoramento do computador, aparecido na década de 40 e aperfeiçoado para uso doméstico a partir da década de 70, foi responsável por mudanças na forma como o trabalho é desenvolvido, interferindo no seu ritmo e qualificação. Assim como os motores da Revolução Industrial, o computador aperfeiçoou os procedimentos preexistentes; aprimorou o trabalho antes realizado por meios mecânicos ou por pessoas.

O que Drucker (1996) chama de “rotinização” é a forma dada pela era da informação aos processos estabelecidos, onde não houve mudanças decorrentes da “informação”, mas a modificação dos processos, considerados dentro de uma rotina preestabelecida, para processos semelhantes, porém mais eficientes, sempre com o escopo de reduzir tempo e custos no que não se diferencia dos interesses que impulsionaram a Revolução Industrial .

Ainda no destaque do autor, a inovação ocorrida na Revolução Informacional ficou por conta do comércio eletrônico. Assim como a ferrovia da Revolução Industrial, o comércio eletrônico trouxe de fato inovações capazes de provocar mudanças no âmbito econômico, social e político. Se por um lado a ferrovia reduziu

distâncias, a internet propiciou a “navegação” para o comércio eletrônico e suas modalidades. A criação de uma aldeia global implica em modificações nas culturas locais, bem como enseja estruturas formais adaptáveis às novas realidades apresentadas. A principal consequência é o transporte das informações, possibilitando que o mundo se tornasse a “aldeia global”, prevista por McLuhan (2006), pressionando por uma necessidade constante de atualização; a concorrência não é mais local, é determinada por fatores externos espalhados pelo mundo, mas exercida também em âmbito local, impossibilitando o isolamento.

Não obstante os impactos decorrentes da Revolução Industrial e Informacional, as principais inovações das suas respectivas épocas estão inseridas fora das suas áreas de atuação.

Quase que concomitante à invenção da ferrovia, surgiram o telégrafo elétrico e a fotografia, tecnologias independentes aos paradigmas da Revolução Industrial, que visavam ao aprimoramento dos meios de produção como meio de aumento da lucratividade.

Também com o inchamento da população urbana, consequência do modelo fabril, preocupações relativas à saúde pública como vacinação e infra-estrutura ensejaram a criação de tecnologias voltadas a essas novas necessidades. Drucker (1996) assinala que muitas das grandes instituições que conhecemos hoje tiveram sua origem anunciada por aquelas tecnologias, como os serviços postais, o jornal diário, os bancos de investimentos e comerciais. No entanto, foram justamente essas instituições, surgidas de uma tecnologia independente às noções da Revolução Industrial, que dominaram o cenário econômico e industrial a partir de meados do século XIX.

## **2.2 A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO**

A única coisa que é altamente provável, se não certa, é que os próximos vinte e cinco anos verão a emergência de vários novos setores. Ao mesmo tempo, é

quase certo que poucos deles irão se originar da tecnologia da informação, do computador, do processamento de dados ou da internet. Isto é sinalizado por todos os precedentes históricos. E também, serve para as novas indústrias que já estão surgindo rapidamente, como à biotecnologia e a criação de peixes (DRUCKER, 1996).

A história mostra que nem sempre a tecnologia dominante é a principal fonte de inovação. As tendências estão muitas vezes escondidas por anos, décadas em pesquisas que não apresentam, de início, grandes possibilidades, mas que acabam dando origem a novos paradigmas e causando as suas próprias revoluções. A análise das tendências passa pelo desprendimento do euforismo causado pelas revoluções e o reconhecimento, inclusive, do improvável, caracterizando uma visão holística do futuro. Conforme mostra o quadro 1, há diferenças marcantes entre a sociedade do conhecimento e a sociedade moderna.

<b>Elementos</b>	<b>Sociedade do Conhecimento</b>	<b>Sociedade Industrial Moderna</b>
<b>Produção</b>	Acionada pelos investimentos em inovação tecnológica realizados pelo Estado e empresas multinacionais que usam simultaneamente gigantesca máquina de propaganda e através da mídia induzem os consumidores a adquirir os bens produzidos.	Acionada pela pré-existência de uma demanda por bens, para atender as necessidades da população, induzindo os proprietários de capital a produzirem esses bens.
<b>Crescimento econômico</b>	Gerado pela acumulação de capital e por outros fatores cujo determinante é o conhecimento científico e tecnológico	Gerado consideravelmente pela acumulação de capital.
<b>Classe dominante</b>	Tecnocratas e burocratas que administram o conhecimento e a informação	Classe operária e sindicatos.
<b>Noção de Tempo</b>	Intemporal reduzido ao instante, cultura do efêmero, da virtualidade.	Cronológico, grande evidência ao mundo real.
<b>Conceito de ambivalência</b>	Objeto e eventos possuem grande possibilidade de ocupar mais de uma categoria, são ambivalentes por natureza, como conseqüência: sensação de confusão, perda do controle, incerteza. Não aceitação da causalidade.	Ordenada, com categorias claras e distintas, existindo uma ordem e pouco espaço para a ambivalência, negação do acaso ou da contingência. Representa a luta contra a ambivalência

**Quadro 1 - Diferenças marcantes entre a sociedade do conhecimento e a sociedade moderna**  
Fonte: Fuks, 2003.

Na verdade como assinala Siqueira (2005, p.190), certos tipos de tecnologia vieram para ficar, como é o caso da internet. Mas a internet se mantém por se adaptar aos tempos, ir se modificando para prestar maiores serviços à sociedade do conhecimento. Conforme o autor, o futuro da Web é brilhante, e afirma isto baseado em futurólogos como Dertouzos, Negroponte e Canton. Siqueira (2005) segue justificando que a internet veio para ficar e sempre está em busca de evolução. Isto se reflete nos milhões de usuários que entram a cada mês; o aumento de velocidade de acesso e transmissão; da possibilidade de qualquer pessoa publicar ou transmitir informações; todo tipo de negócio torna-se possível; e ainda vai melhorar muito com a TV digital e a 3D. A mudança é o que deixa a internet mais competitiva e crescendo cada vez mais.

O impacto das tecnologias – tecnologia aqui, entendida como um conjunto integrado de conhecimentos, técnicas, ferramentas e procedimentos de trabalho – são percebidos através de mudanças circunstanciais tanto na economia como na estrutura do trabalho. Esse é o entendimento de GONÇALVES (1995, p. 142):

A implantação de novas tecnologias em empresas de prestação de serviços é um fenômeno que vem ocorrendo mais intensamente no Brasil, desde o final da década de 70. Atualmente, é necessário incorporar ao processo de trabalho as tecnologias que possibilitem a modernização da empresa, como forma de prestar um melhor atendimento ao cliente e possibilitar um sistema de informações, controle e gerenciamento que seja capaz de gerar menores custos (GONÇALVES, 1995, p. 142).

Também no sentido de identificar mudanças na estrutura econômica e social, sobretudo na organização do trabalho, Forrester aborda vários aspectos que, motivados pelas revoluções tecnológicas, deram origem a uma nova dimensão do trabalho, apartada da dimensão econômica:

A maioria dos verdadeiros atores, os papéis principais, saiu sem ser vista, carregando consigo o roteiro... À medida que o território do trabalho e, mais ainda, o da economia se afastavam e se distanciavam, eles os acompanhavam e, com eles, como eles, foram se tornando pouco discerníveis, cada vez mais implacáveis. [...] É que, a nosso ver, o trabalho ainda está ligado à idade industrial, ao capitalismo de ordem imobiliária. Àquele tempo em que o capital expunha garantias notórias: indústrias bem implantadas, lugares bem identificáveis: fábricas, minas, bancos, imóveis arraigados em nossas paisagens, inscritos em cadastros (FORRESTER, 1997, p. 23).

Grande parte do conhecimento requer aptidões manuais altamente desenvolvidas. A educação irá se tornar o centro da sociedade do conhecimento e a escola será sua instituição-chave. O que é “qualidade” em aprender e ensinar? Estas serão necessariamente as preocupações centrais da sociedade do conhecimento e as principais questões políticas. Na sociedade do conhecimento, cada vez mais saberes, especialmente avançados, serão adquiridos muito depois da idade escolar e, cada vez mais, através de processos educacionais não centralizados na escola tradicional. Ao mesmo tempo, os desempenhos das escolas e de seus valores básicos serão cada vez mais do interesse da sociedade como um todo, ao invés de serem considerados assuntos profissionais que podem ser deixados com segurança nas mãos dos “educadores” (ROSSATO, 2006).

As sociedades atuais são todas, pouco ou muito, sociedades da informação na qual o desenvolvimento das tecnologias pode criar um ambiente cultural e educativo suscetível de diversificar as fontes do conhecimento e do saber (DELORS, 2006).

Outra implicação é quanto melhor uma pessoa, organização, instituição aplicar este conhecimento melhor ela irá se posicionar no mercado. De acordo com Drucker (1996), se tem falado em conhecimento, mas o termo mais preciso é “conhecimentos”, porque o conhecimento da sociedade do conhecimento será fundamentalmente diferente daquilo que era considerado como tal em sociedades anteriores e, na verdade, daquilo que é ainda amplamente considerado conhecimento.

Como observa Fernández (2004), não se trata simplesmente de se familiarizar com o uso e com o manejo da informação. Pode-se padecer por falta de informação, evidentemente, mas também por excesso se não souber o que fazer com ela. O conhecimento é justamente a capacidade de compor e manejar essa informação.

No entanto é possível ver que a informática não tem nada a ver com computadores. Tem a ver com a vida das pessoas. O gigantesco computador central, conhecido como *mainframe*, já foi substituído por microcomputadores em toda a parte. Os computadores mudaram-se das enormes salas com ar-condicionado para os gabinetes, depois para as mesas e, agora para nossos bolsos e lapelas. Isso, contudo, ainda não é o fim (NEGROPONTE, 1995).

Em vista disto, é necessário tomar consciência que o conhecimento não advém por geração espontânea. Não se pode esperar que nasça por conta e produza os efeitos automaticamente. O conhecimento precisa ser gerido e administrado para que produza bons efeitos, de vez que muitos males sucederam em razão do uso inadequado do conhecimento.

O conhecimento precisa ser gerenciado, afirma Vasconcelos (2001), levando-se em conta que ele é gestado da ignorância. Os grandes filósofos, como Sócrates e Cusanus descobriram que quanto mais avançavam no conhecimento, mais descobriam sua ignorância, que era novo ponto de partida para mais conhecimentos. Ainda de acordo com o autor, o conhecimento não deve ser gerido de modo que apenas indivíduos o detenham e manipulem a maioria em uma empresa; o conhecimento precisa privilegiar o saber coletivo, o conhecimento organizacional. Neste sentido, o conhecimento é visto como um ativo em uma empresa, pois é dele que resulta a competitividade. Em suma, além de gerir o conhecimento, cumpre perseguir a habilidade de fazer perguntas, descobrindo um universo cada vez mais complexo, sendo que uma descoberta prova novos desconhecimentos e vontade de descobrir novas facetas nas Ciências Humanas, indispensáveis para que sejam valorizados os valores humanos, numa época em que se privilegia o científico.

## 2.3 ESTUDO DE TENDÊNCIAS

Após as descobertas do século XXI, a velocidade da evolução é espantosa. Tanto que os próprios autores que expõem tendências, como o caso de Popcorn (1994), acerta ao afirmarem que o mundo vai mudar, e é preciso estar atentos para as mudanças, como no fragmento de Alice no País das Maravilhas, citado na abertura do capítulo: “É necessário correr o máximo possível para ficar no mesmo lugar. Se você quer chegar a algum lugar, deve correr pelo menos duas vezes mais rápido que isso! (disse a Rainha).”

As ideias do autor servem para estimular a constante busca por mudanças e acompanhá-las na mesma velocidade em que acontecem, para não se ficar para trás. Empresas precisam de gestores que estejam ligados a tendências futuras, antevendo-as como tem usado Popcorn (1994), no final da década de 1970, ao pressentir que nas cidades as pessoas buscariam refugiar-se nas suas casas, em vista dos perigos de estar na rua. Previu, pois que haveria grande consumo de vídeos-cassete e aluguel de fitas de vídeo e conseqüentemente o aumento de produtos consumidos no sofá e aumento da taxa de natalidade. Em virtude do exposto, caiu o movimento nos restaurantes e aumentou a venda de pipoca de microondas.

Isto alterou no acabamento das casas, para torná-las mais aconchegantes, e houve aumento de aquisição de cachorros. Aumentou as vendas por mala direta, uma tendência que hoje se acentua com a internet. Até os jeans se tornaram mais folgados, pois as pessoas queriam conforto para permanecer em casa.

É preciso levar em consideração, que a edição brasileira do Relatório Popcorn é de 1994, mas a edição americana é de 1991, tendo sido elaborado na década anterior. Prevendo mudanças para os Estados Unidos, naquele tempo líder mundial incontestemente em alta tecnologia, mas que gradativamente estariam ao alcance do resto do mundo. O relatório focava em 2010, algo que está ao nosso alcance. Ainda não chegou o tempo em que os coletores de lixo sejam ricos, por tudo ser descartável.

Na verdade, é importante prever o futuro, estar de olho nas mudanças que acontecem diariamente. Cada vez mais pessoas estão trabalhando em casa e esta tendência foi prognosticada pelo Popcorn, em razão da alta tecnologia que praticamente acabou com o conceito de distância, pois se pode estar junto, trabalhar em equipe, mesmo afastados milhares por quilômetros.

Na mesma década, Naisbitt (1997) ensina que os gerentes de recursos humanos e os educadores devem ter como principal característica a visão das tendências que impulsionam o progresso e estão embrionariamente contidas no rumo que os novos tempos vão tomando. Note-se que a edição brasileira do livro é de 1997, mas o livro estava sendo elaborado durante toda a última década do século XX, e apostava em países que eram considerados atrasados, como a China principalmente, cujos produtos não eram recomendados.

Mas o investimento em alta educação e alta tecnologia impulsionaria o desenvolvimento da Ásia, em especial em Taiwan que, conforme Naisbitt (1997, p. 161) teve “um crescimento médio no PNB superior a nove por cento na década de 1960, de 10,2 por cento na década de 1970 e de 8,2 por cento na década de 1980. O PNB está ajustado para crescer em média entre nove e dez por cento ao ano de 1995 a 2005”. São países que saíram da mão-de-obra intensiva para a alta tecnologia. Isto mudou o perfil do país que deixou de ser exportador de matéria prima e passou a produzir produtos com tecnologia de ponta. Estes países perceberam os sinais do futuro há tempo e estão lucrando com isto.

No passado, de acordo com Naisbitt (1997) os técnicos formados em alta tecnologia não tinham emprego nos países Asiáticos. A consequência foi à evasão de cérebros, de modo especial de engenheiros. Com os novos ventos tecnológicos soprando, os cérebros começaram a voltar inclusive muito deles formados nos Estados Unidos. Fez parte deste retorno o prêmio Nobel Lee Yuen Tseh, para dirigir a Academia Sinica, a instituição de pesquisas mais prestigiada de Taiwan.

Note-se que Taiwan, segundo Naisbitt (1997, p. 164), há muito tempo tinha esta visão às tendências futuras, considerando algumas indústrias estratégicas e dando-lhe incentivos: telecomunicações, informações, eletrônica de consumo,

semicondutores, maquinário de precisão e automação, aeroespacial, materiais avançados, química fina e produtos farmacêuticos, saúde e controle da poluição. É estimulando as áreas que lidam com alta tecnologia, sempre aliadas à educação e saúde que se produz um desenvolvimento sustentável. Nota-se isto no controle da poluição, já presente naquele tempo. E hoje acresça-se a preservação do meio ambiente, sem a qual não tem sentido o progresso, pois não se pode mais progredir agredindo e destruindo o meio ambiente.

Ao se buscarem as tendências futuras para um novo perfil profissional da era do conhecimento, importa olhar um pouco para o passado. A Bíblia é um livro que reflete a sabedoria universal, embora não seja o guia de todos os povos. De qualquer forma foi o primeiro livro impresso na prensa de Gutenberg pelo seu significado para as pessoas daquele tempo. No Evangelho, edição pastoral (1989, p. 11), afirma-se

O grupo dos doutores da Lei vai adquirindo cada vez maior prestígio na sociedade do tempo. Seu grande poder reside no saber. Com efeito, são os intérpretes abalizados da Escrituras, e daí serem especializados em direito, administração e educação. [...] Embora não pertençam à classe abastada, os doutores da Lei gozam de uma posição estratégica sem igual. Monopolizando a interpretação das Escrituras, tornam-se os guias espirituais do povo. Sua grande autoridade repousa sobre a tradição esotérica: não ensinam tudo o que sabem, escondem ao máximo a maneira como chegam a determinadas conclusões.

Nesta sociedade do conhecimento se tenta definir e ajustar, quais conhecimentos, saberes, informações, habilidades e competências os trabalhadores deste século necessitam para se inserirem no mundo do trabalho, considerando assim as suas trajetórias vividas, homem e mulher, ao longo da história, bem como o encontro da ciência moderna com os estudos transpessoais e as tradições, onde começa a surgir uma nova forma de ver e sentir o mundo.

### 2.3.1 TENDÊNCIAS PARA EDUCAÇÃO

Os estudos voltados para o homem e a natureza, por experimentação e dedução, propiciam o progresso das ciências. É neste contexto que surge o movimento iluminista. O Iluminismo propicia a especialização do conhecimento e da expressão. O projeto da modernidade, de acordo com Coelho Neto (1995), afirma-se ao longo do século XIX, através de conquistas, como a Revolução Industrial.

As reflexões de Paulo Freire ajudaram a gerar inovações que poderão ter um profundo impacto na configuração da escola brasileira. Assim, é provável que na elaboração de futuras políticas educacionais, essas características estejam presentes nos projetos pedagógicos, nos currículos e no cotidiano das escolas e nos planejamentos elaborados pelos sistemas escolares (CAMPOS, 2007).

É o caso da definição de currículo como uma manifestação da cultura, cuja essência consiste no cruzamento da história do indivíduo com a história da sociedade. Dessa maneira, é através do currículo que se dá a passagem da teoria (a cultura erudita) para a prática, através do processo escolar de ensino e aprendizagem.

Outros conceitos emergentes, também comuns nas idéias de Paulo Freire são:

- **Multiculturalismo:** a garantia do resgate e aproveitamento da cultura local ou regional no ensino escolar, estando à escola, ao mesmo tempo, atenta em levar ao aluno os componentes do saber acadêmico acumulado, o chamado patrimônio cultural da Humanidade. É a pluralidade de culturas presente no currículo.
- **Transversalidade:** temas como ética, meio-ambiente, saúde, orientação sexual, trabalho e consumo são incorporados nas áreas de estudos ou disciplinas das grades curriculares.
- **Interdisciplinaridade:** todas as disciplinas, áreas de estudos e práticas educativas trabalhando numa direção temática.

- Alquimia do conhecimento: o currículo pensado a partir de diferentes competências, ou seja, do cognitivo para o relacional, incluindo a parte emocional e a afetiva.

Essa nova visão, mais do que se apresentar apenas como mais uma tendência educacional na escola brasileira, parece anunciar a configuração de uma nova visão de currículo, de escola e de educação; e também a ruptura com os conceitos de origem cartesiano-newtoniana que, de alguma maneira, foram dominantes na educação brasileira, ao longo do século XX. A este respeito Santos afirma que:

A ciência moderna tornou possível a primeira ruptura epistemológica e com base nela separou-se do senso comum existente. Foi um acto revolucionário de que não podemos abdicar. No entanto, uma vez realizada essa ruptura, o ato epistemológico mais importante é romper com ela e fazer com que o conhecimento científico se transforme num novo senso comum (1997, p. 104 ).

Ele acredita que “estamos a entrar num período de transição paradigmática, [...] no plano epistemológico – da ciência moderna para um conhecimento pós-moderno”. Por todas essas razões, a obra e as idéias de Paulo Freire têm muito a ver com as novas mudanças paradigmáticas que estão ocorrendo na educação e poderão dar uma grande contribuição para configurar a nova escola que os educadores brasileiros esperam para o século XXI.

## **2.4 NOVO CENÁRIO PARA A EDUCAÇÃO**

Para Loschpe (2004, p. 35), são grandes os desafios para aqueles que chegam ao mercado de trabalho nesses últimos anos: uma crescente competitividade, requisitos de qualificação cada vez mais exigentes e a necessidade de aprender permanentemente, já que o conhecimento é hoje de rápida

obsolescência. O mercado exige, portanto, um trabalhador que tenha iniciativa, domínio da tecnologia e da informação e preparo para o exercício profissional e mais: que tenha condições de aprender ao longo da vida. O impacto dessas transformações é ainda maior para jovens provenientes de segmentos menos favorecidos da sociedade, que provêm de ambientes educacionalmente prejudicados.

Em alguns países, como a Suécia ou o Japão, as taxas de participação da população na educação de adultos já se situam por volta dos 50% e tudo leva a crer que os desenvolvimentos deste tipo de atividades correspondem, em todo mundo, a uma fonte e firme tendência, capaz de reorientar a educação em seu conjunto, para uma perspectiva de educação permanente (DELORS, 2006).

Entretanto, Christensen (2007), destaca a criação do *charter schools* que surgiram na década de 1990. Elas permitem que uma pessoa, ou um grupo de pessoas, organizem uma escola pública independente, fora da rede oficial. Essas novas escolas são obrigadas a assinar um contrato, ou *charter*, com o governo estadual ou municipal, em que se estabelecem seus objetivos de desempenho. A ideia de seus criadores é que elas se tornem progressivamente laboratórios de inovação, uma vez que são, em grande parte, isentas das exigências que agrilhoam as escolas públicas. Seu propósito, como inovação sustentadora, é na realidade criar uma luta, estimular a concorrência entre as escolas públicas, forçando-as a inovar e aprimorar-se sempre.

Uma pesquisa sobre gerações na ativa nas empresas latino-americanas realizada pelo Ibope Inteligência sob coordenação da Stanton Chase International e do Grupo Foco apresenta características de gerações. Os grupos tradicionais e *babyboomers* foram reunidos sob o título “seniores”; a geração X foi subdividida em “geração X” e “céticos”, e a geração Y, em “geração internet” e “juniores” (LOMBARDIA et al, 2008). Com este novo cenário da educação não se pode esquecer-se das diferenças das gerações, conforme mostra o quadro nº 2 e 3:

	Tradicionais	Baby-boomers	Geração X	Geração Y
Ano de nascimento	Até 1950	1951-1964	1965-1983	1984-1990
Perspectiva	Prática	Otimista	Cética	Esperançosa
Ética profissional	Dedicados	Focados	Equilibrados	Decididos
Postura diante da autoridade	Respeito	Amor/Ódio	Desinteresse	Cortesia
Liderança por...	Hierarquia	Consenso	Competência	Coletivismo
Espírito de...	Sacrifício	Automotivação	Anticompromisso	Inclusão

**Quadro 2 - Diferenças entre as gerações X e Y**

Fonte: LOMBARDIA et al, 2008, p. 2.

A geração Y se difere dentre as demais, apresentando-se esperançosa, decidida, com uma postura de cortesia, liderança de coletivismo e um espírito de inclusão, em virtude destas características desenvolvem os autores, maneira de atrair, reter e gerenciar colaboradores geração Y, conforme o quadro nº 2.

### **Conselhos para atrair, reter e gerenciar colaboradores Y**

#### **O que os atrai?**

Seus critérios de decisão entre diferentes ofertas de emprego são: estabilidade, equilíbrio entre vida profissional e pessoal e nível salarial adequado.

Valorizam e representam a diversidade. Tendem a pensar no curto prazo. (lembre-se de que, como têm amplo acesso à informação, possivelmente têm várias alternativas a escolher.)

#### **O que esperam como remuneração?**

Para eles, remuneração está relacionada com resultados. Geralmente têm expectativas de alta remuneração, para manter elevado padrão de vida.

#### **O que os reterá?**

Consideram fundamentais a responsabilidade individual e a liberdade para tomar decisões. Crêem mais na co-decisão do que na hierarquia. Pedem flexibilidade de tempo e espaço para manter sua esfera privada. Querem que seu estilo de vida e sua forma de focar o trabalho sejam respeitados. Não é fácil despertar neles um sentido de fidelidade à empresa "para a vida toda".

#### **Em que ambiente darão o máximo de si?**

Comunicação: fluida e aberta;

Desenvolvimento profissional: oportunidades de aprendizado e desafios profissionais, mas sempre respeitando a esfera privada.

Clima: próximo, agradável, que estimule e premie a iniciativa.

#### **O que oferecem às empresas?**

Alto nível de formação; iniciativa e criatividade; resultados.

**Quadro 3 - Conselhos para atrair, reter e gerenciar colaboradores Y**

Fonte: LOMBARDIA et al, 2008, p. 6.

Não tem como pesquisar tendências sem fazer uma análise da geração vindoura, quais são seus anseios e desejos em relação a um futuro incerto, pensando nisto é possível fazer um contraponto entre as gerações. Ceretta e

Froemming (2010) apontam várias maneiras de se definir o grupo de gerações, cuja configuração de faixa etária se altera de tempos em tempos. As autoras se valem de Levy e Weitz (2000) para apresentar os quatro grupos de geração, aos quais é acrescentado para fins deste estudo um quinto grupo, composto pela atual geração Z, conforme Quadro quatro.

<b>Grupo de Gerações</b>	<b>Datas de Nascimento</b>	<b>Idade em 2009</b>
Geração Z	1989-2009	0-20
Geração Y	1977-1988	21- 32
Geração X	1965-1976	33- 44
Baby Boomers	1946-1964	45- 63
Silver Streakers	Antes de 1946	64 ou mais

**Quadro 4 - Grupo de Gerações por Faixa Etária**

Fonte: adaptado de Levy e Weitz (2000, p. 102 apud CERETTA e FROEMMING, 2010, p. 9 ).

Ao tratar do sujeito “facilitador do futuro”, Franco (1998) questiona como será o perfil do profissional que vai lidar com todas as variáveis desse novo tempo. Segundo o autor, esse profissional será alguém que conhece profundamente a dinâmica organizacional, acompanha os acontecimentos externos e suas influências no negócio, tem a visão do todo e a capacidade de influenciar pessoas positivamente.

Ao identificar as características das organizações 2020, Franco (1998) reflete sobre determinado estudo que procurou levantar, também, as características do Facilitador de Mudanças, os quais poderiam ajudar as organizações a se posicionarem como ‘*trendsetters*’ durante o ano 2020 (cfe. Quadro 4):

<b>ABERTO</b>	<b>PASSA CREDIBILIDADE</b>	<b>ÍNTEGRO</b>
Assume riscos	Criativo	Inteligente
Autêntico	Desenvolto	Perceptivo
Capacidade de ouvir	Empático	Persistente
Competente	Flexível	Resistente à frustração
Maturidade alta	Honesto	Bem humorado
Confrontador	Habilidade para lidar com a diversidade	Íntegro
Comunicativo	Influente	Ético

**Quadro 4 - Características do Facilitador de Mudanças**

Fonte: FRANCO, 1998, p. 31.

Percebem-se, pelo quadro acima, as características de caráter e características pessoais positivas, essenciais e fundamentais ao “facilitador de mudanças”. Estes dados sugerem que profissionais experientes precisam melhorar em algumas características pessoais críticas. A maioria delas envolve conflito e tensão interiores. “Nós precisamos trabalhar melhor o nosso próprio desconforto pessoal para facilitar as mudanças organizacionais nas empresas”. Transformar uma organização requer, antes de tudo, a transformação pessoal para, então, obtermos a energia suficiente ao dirigir os esforços e a adesão das pessoas na direção certa (FRANCO, 1998, p. 31).

Neste sentido, os jovens da chamada geração Y são rápidos para captar as mudanças do mercado e também para se adaptar ao que vem do novo. Têm pressa para chegar ao mercado, e tornarem-se bem-sucedidos. Caso contrário, mudam de opção, de atitude e procuram outro caminho para chegarem ao que eles condisseram vencer na vida.

A literatura em geral restringe-se a esses cinco grupos de gerações, entretanto, deve-se considerar hoje a existência da geração adolescente, que tem sido nomeada por algumas publicações de revistas, como a Geração Z. Essa geração é composta por pessoas nascidas no início dos anos 90, caracterizando-se por ser voltada principalmente ao mundo da internet (VEJA JOVENS, 2001).

Ainda em fase de consolidação, a geração é conhecida como “Z”, porque a sua grande nuance é zapear. Zapear é um verbo utilizado para designar o ato de mudar constantemente o canal na televisão, geralmente através de um controle remoto. Isso caracteriza o que a geração tem em comum: o hábito de mudar de um canal para outro na televisão, ir da internet para o telefone, do telefone para o vídeo e retornar novamente à internet. Também troca de uma visão de mundo para outra, na vida (VEJA JOVENS, 2001).

Esses adolescentes da Geração Z nunca conceberam o mundo sem computador, *chats* e telefone celular e em decorrência disso, são menos deslumbrados que os da Geração Y com *chips* e *joysticks*. Sua maneira de pensar foi influenciada desde o berço pelo mundo complexo e veloz que a tecnologia engendrou. Diferentemente de seus pais, sentem-se à vontade quando ligam ao mesmo tempo a televisão, o rádio, o telefone, música e internet. Outra característica essencial dessa geração é o conceito de mundo que possuem, desapegado das fronteiras geográficas. Para eles, a globalização não foi um valor adquirido no meio da vida a um custo elevado. Aprenderam a conviver com ela desde a infância. Como informação não lhes falta, estão a um passo à frente dos mais velhos, concentrados em adaptar-se aos novos tempos (CERETTA ; FROEMMING, 2010).

Também se denomina a Geração Z, como a Geração silenciosa, pelo fato de estarem sempre de fones de ouvido (seja em ônibus, universidades, em casa...), escutarem pouco e falarem menos ainda. Em conseqüência, essa geração pode ser definida como aquela que tende ao egocentrismo, pois o adolescente tende a preocupar-se somente consigo mesmo na maioria das vezes (CIRIACO, 2009 apud CERETTA ; FROEMMING, 2010).

Assim, o que se vivencia hoje é a Era do Acesso, que traz consigo um novo tipo de ser humano. Rifkin (2001) considera que os jovens da nova geração “mutável” sentem-se muito mais à vontade em gerenciar negócios e se engajar em atividades sociais nos mundos do comércio eletrônico e do ciberespaço. O mundo deles caracteriza-se como mais teatral que ideológico e mais orientado para atividades de brincar/jogar do que para atividades de trabalho. Para as pessoas do século XXI a liberdade pessoal tem menos a ver com o direito de posse e com a

capacidade de excluir outros e mais a ver com o direito de ser incluído em redes de relações mútuas.

O computador, assim como fez a imprensa em séculos passados alterando a consciência humana, provocará um efeito semelhante nos próximos séculos. Rifkin (2001, p. 10-11) adverte:

Os psicólogos e sociólogos já estão começando a notar uma mudança no desenvolvimento cognitivo entre jovens da chamada geração “ponto-com”. Um número pequeno, mas crescente de jovens que estão crescendo na frente de telas de computador e gastando grande parte de seu tempo em salas de bate-papo e ambientes simulados parece estar desenvolvendo o que os psicólogos chamam de “personas múltiplas”- estruturas de consciência fragmentadas e transitórias, cada uma usada para negociar tudo o que encontrarem no mundo virtual ou na rede, a qualquer momento.

O receio existente quanto à geração Z, é que os adolescentes possam começar a viver a realidade como se fosse entretenimento deixando de vivenciar experiências socializadoras, que servirão como âncora para se adaptarem ao mundo que os cerca. Na realidade, ainda é muito cedo para saber para onde a consciência levará a humanidade. Ceretta e Froemming (2010) acrescentam que os problemas desta geração são relativos à interação social e o fraco desenvolvimento interpessoal. Muitos adolescentes sofrem com a falta de expressividade na comunicação verbal, o que acaba por causar diversas dificuldades, principalmente com a Geração Y, anterior a sua. Essa geração poderá enfrentar problemas também em relação a sua atuação profissional. A rapidez de pensamento e incapacidade para a linearidade dos adolescentes pode facilitar muito em determinadas áreas, porém em outras que exigem mais seriedade e concentração podem sofrer algumas dificuldades (CIRIACO, 2009 apud CERETTA ; FROEMMING, 2010).

A obsolescência também é apontada por Ceretta e Froemming (2010), como algo bastante comum nos membros dessa geração. A rapidez com que os avanços tecnológicos se apresentam, atualmente, acabou por condicionar os jovens a deixar de dar valor às coisas rapidamente e isto inicia muito cedo, quando crianças esperam o ano todo para ganhar um brinquedo e depois de dois dias ele já está largado em um canto.

Ainda na concepção das autoras é importante que as empresas compreendam que esses jovens vivem em ritmo fragmentado, em função da variedade de atividades que executam simultaneamente: pois conseguem ouvir música, navegar na internet, assistir a filmes, tudo ao mesmo tempo. Nestas atividades, estão incluídos, o celular, o *orkut*, o *msn*, o *twitter*, o *facebook* favorecendo o constante diálogo desta geração e a valorização da comunicação à distância.

Em relação a estas informações é importante adaptar-se a toda esta geração que não está seguindo um caminho linear, mas sim com muitas dúvidas em relação a sua profissão, neste contexto é importante estar atento para oferecer oportunidades em que farão a diferença na vida de cada um, isto através de oportunidades que irão colocá-los na disputa desta que é sociedade do conhecimento.

Cada um aprende ao longo de toda a sua vida no seio do espaço social constituído pela comunidade a que pertence. Esta varia, por definição, não só de um indivíduo para outro, mas também no decurso da vida de cada um. A educação deriva da vontade de viver juntos e de basear a coesão do grupo num conjunto de projetos comuns: a vida associativa, a participação em uma comunidade religiosa, os vínculos políticos, concorrem para esta forma de educação (DELORS, 2006).

Os pensadores nunca se acomodaram na busca da verdade. De modo geral, cada época mantinha algumas bases do conhecimento e punha em dúvida o restante. Passava no crivo, na crítica, o pensamento dos autores do passado e edificava um novo método na busca da verdade, com apoio na razão, na ciência, na metodologia, no empirismo, dependendo do autor e da época. Mas a era moderna contestou tudo e procurou construir o conhecimento sobre novas bases e com método próprio. Assim Bacon rompeu com o pensamento medieval e seguiu a via da indução; Pascal entrou na complexidade humana, afirmando haver dois tipos de espírito; Locke não aceitou as ideias inatas e aderiu à experiência; Descartes combate as certezas adquiridas, reduzindo tudo ao eu pessoal; Kant voltou ao racionalismo e à lógica tradicional; Piaget inovou com as ciências experimentais e Morin faz uma síntese do problema do conhecimento, introduzindo a relatividade na

relação razão-experiência, sob a ótica da dialética da complexidade (DESHAIES, 1992).

Hoje se procura uma síntese, mas sabe-se que a verdade não é definitiva, e há sempre a possibilidade de novos métodos, novas pesquisas, em especial no que tange ao ensino e à prática empresarial que procura eficiência, redução de custos e produtividade. Por isto a necessidade de investimento em educação e a constante adequação da metodologia do ensino para acompanhar as mudanças praticamente diárias na tecnologia.

Vive-se em um mundo de multiriscos, acentuado pela queda do Muro de Berlim, a derrocada do bloco soviético, a incerteza quanto ao uso da tecnologia, em especial no que tange ao armamento, sempre no risco de ser atingido por armas químicas e biológicas. Isto gera um mundo em conflito, e conseqüentemente pode provocar a busca por solidariedade. Neste contexto, o conflito se passa entre o local e o global, quando poucos são beneficiados pela globalização, e há um anseio por justiça e benefícios para todos. Torna-se pois necessária a compreensão do mundo e dos outros, não mais como nova matéria a ser juntada a um currículo já saturado, mas da união entre as ciências da natureza e as sociais, resultando no projeto de uma educação para toda a vida. Dessa forma, os cidadãos constroem sua identidade, valorizando as diferenças, mas não ao ponto de separar os povos em guetos. A história pode valorizar a identidade nacional, como pode dar a entender a um povo que é superior aos demais. Todos os povos têm uma história rica e a educação deve despertar a consciência que conhecer os outros, com suas diferenças, é conhecer-se (DELORS, 2006).

Ainda citando Delors (2006, p. 121), se espera que

Para poder dar resposta ao conjunto das suas missões, a educação deve organizar-se em torno de quatro aprendizagens fundamentais que, ao longo de toda a vida, serão de algum modo para cada indivíduo, os pilares do conhecimento: *aprender a conhecer*, isto é, adquirir os instrumentos da compreensão; *aprender a fazer*, para poder agir sobre o meio envolvente; *aprender a viver juntos*, a fim de participar e cooperar com os outros em todas as atividades humanas; finalmente *aprender a ser*, via essencial que integra as três precedentes. É claro que estas quatro vias do saber constituem apenas uma, dado que existem entre elas múltiplos pontos de contato, de relacionamento e de permuta.

É óbvio que a educação tradicional fica no primeiro pilar, contentando-se como o conhecimento, como um caminho para o sucesso pessoal e a ânsia de vencer e superar os outros. Como também se vive numa sociedade da técnica, onde o fazer é importante e normalmente é da mesma forma um caminho para produzir artefatos, objetos, instrumentos que têm valor comercial, há algum destaque ainda para este o *saber fazer*. A grande dificuldade do mundo moderno, competitivo, onde cada um tem preocupação para com os próprios problemas e a educação já é basicamente 'não dê atenção para estranhos', o *aprender a viver juntos* já nasce morto, não é cultivado e até desestimulado. Evidentemente não se chega ao ápice, ao *aprender a ser*, num mundo que sobrevaloriza o ter. Desprezando-se o ser, não existe educação, que é a maior finalidade.

Julga-se importante que o educando adquira a consciência que a educação não é uma fase da vida, mas uma atividade permanente. A própria evolução da sociedade, da tecnologia, dos meios de produção, obriga a uma atualização, caso contrário o cidadão fica inapto para lidar com um mundo repleto de tecnologia. O oposto se dava nas sociedades tradicionais em que as atividades profissionais eram exercidas durante toda a vida, passando séculos sem que houvesse mudanças significativas. As mudanças tecnológicas mexeram com as instituições que trabalhavam com a permanência, como as igrejas, família e comunidades de vizinhos. A própria crença que a escola podia dar uma educação para toda a vida ruiu. Os meios de produção, os dispositivos, máquinas e instrumentos de trabalho mudam e isto requer uma adaptação, um aprendizado e uma adequação constantes. A palavra de ordem passou a ser reciclagem, ainda mais quando os sistemas educativos são por natureza pouco flexível, de modo especial quando pretendem preparar competências para o futuro (DELORS, 2006).

Ainda de acordo com Delors (2006, p. 121),

O conceito de uma educação que se desenrola ao longo de toda a vida não leva a Comissão<sup>1</sup> a negligenciar a importância da educação formal, em proveito da não-formal ou informal. A Comissão pensa, pelo contrário, que é no seio dos sistemas educativos que se forjam as competências e aptidões que farão com que cada um possa continuar a aprender. Longe de se oporem, educação formal e informal devem fecundar-se mutuamente. Por isso, é necessário que os sistemas educativos se adaptem a estas novas exigências: trata-se, antes de mais nada, de repensar e ligar entre si as diferentes sequências educativas, de as ordenar de maneira diferente, de organizar as transições e de diversificar os percursos educativos. Assim se escapará ao dilema que marcou profundamente as políticas de educação: seleccionar multiplicando o insucesso escolar e o risco de exclusão, ou nivelar por baixo, uniformizando os cursos, em detrimento da promoção dos talentos individuais.

A educação vive dilemas, com certeza, na medida em que precisa atender as mudanças sociais, econômicas e tecnológicas.

Hargreaves (2004, p. 34), aborda a sociedade do conhecimento, onde o que vale é o conhecimento, e não mais o operador de máquinas, afirmando que:

A sociedade do conhecimento é uma sociedade de aprendizagem. O sucesso econômico e uma cultura de inovação contínua dependem da capacidade dos trabalhadores de se manter aprendendo acerca de si próprios e uns com os outros. Uma economia do conhecimento não funciona a partir da força das máquinas, mas a partir do cérebro, do poder de pensar, aprender e inovar. As economias industriais precisam de trabalhadores para as máquinas; a economia do conhecimento precisa de trabalhadores para o conhecimento. Drucker enuncia a questão da seguinte forma: 'os trabalhadores do conhecimento irão proporcionar à sociedade emergente do conhecimento seu caráter, sua liderança e seu perfil. Eles podem não ser a classe dominante dessa sociedade, mas já são a classe que a lidera'.

Em vista disto, mediante uma transição entre a sociedade e a economia que tudo impulsiona, a escola não pode se acomodar e continuar aplicando modelos de

---

<sup>1</sup> A Conferência Geral da UNESCO, em novembro de 1991, convidou o diretor-geral "a convocar uma comissão internacional encarregada de refletir sobre educar e aprender para o século XXI". Frederico Mayor pediu Jacques Delors que presidisse essa comissão, que reuniu catorze outras personalidades de todas as regiões do mundo, vindas de horizontes culturais e profissionais diversos.

ensino e aprendizagem que eram válidos nas décadas passadas. O aluno que sai das escolas de hoje e do futuro não deve ser mais um simples operador de máquinas, mas um pensador, um líder, alguém capaz de transformar a realidade pelo pensamento. Ele precisa ser um programador e não alguém que executa programas, feitos por outros. Só assim o educando transformará a sociedade, através de sua liderança, modificando também o perfil da empresa na qual exerce seu trabalho. Neste contexto, a escola pública deve ter alta qualidade, gerando trabalhadores do conhecimento, para a sociedade do conhecimento como um todo. Gerar conhecimento e processar informações é uma contribuição importante para empresas, regiões e para o próprio País que busca desenvolvimento que só poderá ser atingido através de alta tecnologia.

Hargreaves (2004, p. 35) insiste na relação escola-conhecimento-desenvolvimento social, valendo-se das ideias de Giddens, guru de Tony Blair, que afirma que “[...] o aprimoramento da educação e da formação de habilidades é essencial no que se refere aos grupos pobres, para que estes também se beneficiem e sejam incluídas na nova economia.” - Cada vez mais a educação passa a ser promotora do desenvolvimento, não apenas treinando trabalhadores para a sociedade brasileira, como se fazia na década de 30 do século passado, através da Escola Nova. Hoje se exige que os egressos das escolas tenham outro perfil, a partir de uma educação reformada, melhorando os padrões de aprendizagem, enfim escolas voltadas à sociedade do conhecimento e não mais da reprodução e da simples operação de máquinas.

O autor relata que visitou Cingapura após a crise da Ásia de 1997, e constatando que aquele país estava sofrendo para se recuperar, devido à concorrência dos vizinhos que tinham mão-de-obra barata. O desenvolvimento de Cingapura deu-se em virtude do investimento na educação. Para sair da crise, concluíram que deviam novamente investir nesta área, mas sob diferente perspectiva: não mais se educando para determinada economia, mas desenvolver a capacidade de adaptar-se à mudança (HARGREAVES, 2004).

Este é o ponto para as escolas que pretendem educar para o futuro, ou melhor, dito para o momento, uma vez que já se está no futuro, no sentido de que a

realidade de hoje é diferente da de ontem. Não se trata mais de mudanças que demoram séculos, praticamente cada dia é diferente do anterior. O que servia para ontem, mesmo ao lidar com máquinas, computadores, telefone celular, precisam ser reaprendido hoje. Por isto, não basta aprender, às vezes é necessário aprender a desaprender, para reconstruir o conhecimento, adaptado ao momento, a uma nova tecnologia que surge. Quantos eletricitistas ficaram à margem do mercado de trabalho, em virtude de os automóveis terem mudado do sistema elétrico para o eletrônico. Da mesma forma, os profissionais que consertavam máquinas de escrever tiveram que mudar de profissão, assim como os que tinham oficinas eletrônicas e se especializaram em consertos de videocassetes tiveram que reaprender com novos aparelhos e perderam sua fonte de renda.

É nesta linha que segue o pensamento de Morin (2000, p. 25), repensando a educação em um mundo no qual se pretendia que fossem seguidos os mesmos paradigmas, isto é, modelos que valiam para o passado se pretendem que eles sirvam para balizar a vida moderna. Para o autor, o paradigma de mudança vem de séculos, como revolução no momento em que surgiu, mas revelando-se inadequado para a sociedade do conhecimento, em que a mudança se instalou como uma constante. O modelo padrão acaba escravizando as pessoas, pois “[...] os indivíduos conhecem, pensam e agem segundo os exemplos inscritos neles.” Isto é, o paradigma é cultural e por séculos dominou o paradigma da oposição, determinado por Descartes. Nesta oposição, dá-se uma simplificação, pois desconhece que o ser humano, para citar um simples exemplo pode por um lado estar na oposição humano/natureza, mas ao mesmo tempo o humano está impregnado de natureza, faz também parte da natureza. O homem e a natureza estão implicados e separados, ao mesmo tempo. Por outro lado, na cultura atual, há ainda influência do pensamento cartesiano, pois o paradigma age no inconsciente e influi no agir consciente.

Ainda para Morin (2000), a educação do futuro, e, portanto a que está em vigor no momento, deve levar em conta o universal, centrado na condição humana. Isto porque se vive na era planetária, todas as pessoas vivem uma aventura comum, em todos os pontos do universo. A humanidade é comum, mesmo dentro da diversidade cultural, própria de cada grupo e dos indivíduos que neles vivem. O ser

humano está no universo, qualquer que seja a pessoa, viva onde viver, todos estão caminhando em uma direção comum, embora seja pertinente a pergunta feita por todos: para onde estamos indo/caminha a humanidade? Os séculos XX e XXI trouxeram grande fluxo de conhecimentos, e com certeza lançam luzes sobre o sentido da vida humana e dúvidas, ao mesmo tempo. Por isto o pensamento humano não pode ser disjuntivo, concebendo o homem como algo fora do universo. O humano está inserido no universo, o caminho com ele e originou-se dentro do universo.

Sendo assim, a educação deve estar voltada para a integração, não simplificando a existência humana no universo, não fragmentando e compartimentando o conhecimento, mas procurando a visão do todo. Se o ser humano é repartido, fatiado em espírito e matéria, corpo e alma, inteligência e massa física o conhecimento também avança nas partes e não no todo. Dessa forma, não se atinge a visão do conjunto. Para isto é preciso apoiar-se nas ciências naturais, mas também nas ciências humanas, valorizando-se a arte, a beleza, a poesia, a literatura, enfim tudo o que sempre constitui a cultura humana, já antes dos gregos, em especial a poesia existencial grega, o sentido humano das tragédias e também a cultura latina que determinou parte de nossa cultura. A educação do ser humano precisa contemplar a plenitude, a complexidade, sem simplificações como o método científico estava a determinar há algumas décadas (MORIN, 2000).

Ainda com base no mesmo autor, pode-se considerar que:

O homem se realiza plenamente como ser humano pela cultura e na cultura. Não há cultura sem cérebro humano (aparelho biológico dotado de competência de agir, perceber, saber, aprender), mas não há mente (*mind*), isto é, capacidade de consciência e pensamento, sem cultura. A mente humana é uma criação que emerge e se afirma na relação cérebro-cultura. Com o surgimento da mente, ela intervém no funcionamento cerebral e retroage sobre ele. Há, portanto, uma tríade em circuito entre cérebro/mente/cultura, em que cada um dos termos é necessário ao outro. A mente é o surgimento do cérebro que suscita a cultura, que não existiria sem cérebro (MORIN, 2000, p.52).

Partindo-se do princípio de que o ser humano evoluiu, incorporou elementos do cérebro dos répteis e mamíferos, resultando em um ser em conflito. Animalidade,

afeto, racionalidade e pulsão estão em permanente luta, necessitando de um equilíbrio, para que o indivíduo não seja dominado pela afetividade ou pela pulsão. A pulsão pode dominar pela racionalidade, achando que está agindo de forma correta. A reprodução humana não é realizada por uma pessoa, aí nascem à cultura e interação. Assim o indivíduo se realiza em sociedade, em cooperação e a sociedade se desenvolve com a participação dos indivíduos.

Em vista disto, Morin (2000, p. 61), pensa que

A educação deveria mostrar e ilustrar o Destino multifacetado do humano: o destino da espécie humana, o destino individual, o destino social, o destino histórico, todos entrelaçados e inseparáveis. Assim, uma das vocações essenciais da educação do futuro serão o exame e o estudo da complexidade humana. Conduziria à tomada de conhecimento, por conseguinte, de consciência, da condição comum a todos os humanos e da muito e necessária diversidade dos indivíduos, dos povos, das culturas, sobre nosso enraizamento como cidadãos da terra.

O ser humano, de certa forma, partiu da simplicidade animal, instintiva, para a complexidade cerebral, tornando-se por isto um ser capaz de aprender, ensinar a aprender e angustiar-se. A diversificação das culturas e até a luta entre elas, pois cada povo julgando sua cultura mais perfeita, mais poderosa, querendo impô-la a outros povos. Isto tornou a relação entre as culturas antagônica. Neste contexto entra a educação capaz de aceitar a diversidade, vendo em cada cultura, em cada comunidade, em cada indivíduo o enriquecimento e não limitação. Os humanos têm um destino comum, por isto ninguém mais é cidadão de um só país, mas da terra e até interplanetário, pois não podemos a princípio nos julgar os únicos seres inteligentes no universo.

## **2.5 O ENSINO NO NOVO CONTEXTO**

Não perdendo o rumo da educação para a complexidade, Delors (2006) questiona o ensino atual, em especial, após universalizar-se o ensino fundamental,

ao menos como política, no que diz respeito ao ensino médio. Faz parte da política da maioria dos países torná-lo universal. Famílias e alunos vêem nele um caminho, ou até um atalho para a promoção social e econômica. De modo geral sofre críticas de ser incompetente, não preparar para a universidade e nem para o mercado de trabalho. Além disto, pouco se preocupa com a aquisição de atitudes e valores. Sabe-se que o ensino médio, incluindo a maioria da população, em especial os jovens, tornando-se indispensável para o desenvolvimento dos povos. Dada esta situação, é importante especificar como deve ser o ensino médio, para impulsionar o desenvolvimento dos mesmos.

O ensino médio de fato tem se desenvolvido mais em todo mundo, pois o mercado de trabalho pressiona pelo aumento do tempo de estudo. No entanto, este aumento de tempo de estudo não tem se refletido em melhoria na qualidade; pelo contrário, as avaliações constataam que a qualidade está piorando e a evasão escolar e repetência são muito grandes, em especial na América Latina (GIUDICE, 2007).

Para Delors (2006), a solução passa pela educação permanente, pois os jovens precisam trabalhar de modo especial os das classes menos favorecidas e não podem ficar muitos anos na escola. É preciso descobrir formas de voltarem à escola, por meio de “crédito de tempo de educação”, utilizável durante toda a vida, para que a formação das pessoas não pare, e para retomar a escolarização dos jovens que abandonaram a escola. Efetivamente, o ensino médio é o momento da diversidade, em que os jovens revelam seus talentos, uma vez no ensino fundamental pretende-se dar o básico para todos. É a hora de enriquecer o estudo de línguas, ciências e cultura geral, para pôr os jovens dentro da mundialização, para entender o fenômeno da intercultural, utilizando a ciência a serviço de um desenvolvimento humano sustentável.

Devem-se preparar os jovens para a vida com qualidade, num mundo em constante transformação, governado pela tecnologia. Também o ensino formal precisa preocupar-se com a formação do caráter dos jovens, para se anteciparem às transformações a elas adaptarem-se. Serem instrumentalizados na escola para dominar as novas tecnologias e enfrentar os conflitos e as violências que o mundo

apresenta. Importante ainda cultivar a criatividade e a empatia para se tornarem, na sociedade em que atuarão cidadãos, atores e criadores.

Delors (2006) aponta que o ensino médio tem uma direção verticalizada, rumo à universidade. Os jovens que ficam pelo meio do caminho, não atingem a universidade, sentem-se despreparados, com um ensino apenas teórico e poucos conhecimentos e habilidades práticas para enfrentar o mercado de trabalho. É importante que haja uma reforma dos conteúdos, não vinda de cima, mas planejada com a participação dos professores. Reformas curriculares que não contam com a opinião dos professores e a sua participação resultam estéreis.

Considera o autor que países em desenvolvimento necessitam de ensino técnico para preparar os jovens para o mundo dominado pela tecnologia e em constante transformação. Isto não é fácil, pois demanda recursos financeiros de países carentes deles. Os jovens precisam ser preparados para os empregos existentes e ainda para empregos com os quais ainda não sonhados e que são criados todos os dias. Cingapura, Hong Kong e Tailândia são dados como exemplos de países que tiveram criatividade em criar empregos com pouco investimento. Na agricultura podem-se criar empregos com facilidade, já no ensino fundamental e mais ainda no médio. O ensino secundário industrial precisa desenvolver-se estreitamente ligado ao setor do emprego.

Neste ponto, Hargreaves (2004, p. 40) disserta sobre a importância dos professores como catalisadores da sociedade do conhecimento. Contesta a liberdade total do professor, que beira à irresponsabilidade, de ensinar os conteúdos que lhe são mais caros, mesmo que superados. Em vista disto o autor propõe o papel dos professores exigidos nesta sociedade, conforme quadro 6:

Promover a aprendizagem cognitiva profunda.  
Aprender a ensinar por meio de maneiras pelas quais não foram ensinados.  
Comprometer-se com a aprendizagem profissional contínua.  
Trabalhar e aprender com equipes de colegas.  
Tratar os pais como parceiros da aprendizagem.  
Desenvolver e elaborar a partir da inteligência coletiva.  
Construir uma capacidade para a mudança e o risco.  
Estimular a confiança nos processos.

**Quadro 5 - Os professores como catalisadores da sociedade do conhecimento**

Fonte: Hargreaves, 2004, p. 40.

As políticas públicas nacionais atualmente estão cada vez mais direcionadas para que os professores ensinem dentro de um padrão, para que todos os alunos aprendam com qualidade e apliquem estes conhecimentos na vida real, com seus semelhantes. Não se admite mais um ensino em que os professores ensine conteúdos para serem memorizados e depois devolvidos iguaiszinhos. Os alunos precisam ser estimulados a raciocinar, a refletir sobre o pensamento, aplicando a compreensão, aprendendo cooperativamente, exercitando inteligências múltiplas. Os educadores devem avaliar com técnicas modernas, utilizar a informática com os alunos, de modo que a utilizem habitualmente, acessando-a eles mesmos.

Adverte, porém, Hargreaves (2004, p. 40) que não basta educar para a sociedade do conhecimento; é preciso “ensinar para além da sociedade do conhecimento, estimulando valores de comunidade, democracia, humanitarismo e identidade cosmopolita”. Ensinar deve contemplar a construção do caráter, os valores da comunidade, do humanismo e da democracia nos jovens, de modo que pensem acima das seduções da sociedade do conhecimento, onde os valores podem ficar apenas no ter mais, sobrepor-se aos demais, triunfar. A escola que tem caráter entende que o ensino não é apenas algo cognitivo e intelectual, mas também social e emocional. Só acontece a aprendizagem plena quando os professores e alunos estão solidariamente unidos no ato de ensinar e de aprender.

Para ensinar para além da sociedade do conhecimento, os professores precisam trabalhar em equipes, em cooperativas e estar preparados para confiar uns nos outros. Isto não é fácil, pois se vive num mundo individualista, excludente, em que cada um quer fazer a seu modo e a opinião do outro pode ser considerada uma crítica negativa ao trabalho que está realizando. A confiança é fundamental para que uma comunidade escolar funcione e realize bom trabalho, dentro da evolução de mudança com continuidade, caso contrário a perene mudança passaria a destruir os valores e acabando com a segurança mínima e até com a identidade de cada um. Os professores que são apoiados por seus diretores, colegas e coordenadores têm mais confiança em realizar um trabalho coletivo. Em escolas assim, além do conhecimento, há preocupações com o caráter, a comunidade, a segurança, a inclusão, a integridade, a identidade cosmopolita, a continuidade e memória coletiva, a simpatia, a democracia, a maturidade pessoal e profissional (HARGREAVES, 2004).

Morin (2000) insiste nas incertezas quanto ao futuro, chegando a afirmar que o século XX descobriu a perda do futuro, ou ao menos sua imprevisibilidade. Há meio século, a evolução seguiu em ritmo lento, certo e previsível os estudantes do ensino técnico, em nível médio, sabiam que concluído o curso teriam lugar garantido no mercado de trabalho. Da mesma forma, praticamente ninguém iniciava um curso superior para se ilustrar, abrir conhecimentos, entender o significado do universo. Os cursos se destinavam as profissões, garantindo colocação para todos os que se graduassem.

Ainda afirma o autor que, hoje impera a incerteza e sabe-se que existirá um futuro, mas não se sabe mais se vai oferecer tranqüilidade para exercer uma profissão, que poderá ser extinta, enquanto o estudante se prepara para exercê-la; tal é a velocidade das transformações, que não asseguram mais o futuro de quem está se preparando para ele. Se a história humana sempre foi uma aventura desconhecida, hoje o é literalmente. Vivia-se com a certeza do progresso histórico; hoje o progresso existe, mas é incerto.

É indispensável ter-se consciência histórica, na concepção de Morin (2000, p. 81):

O surgimento do novo não pode ser previsto, senão não seria novo. O surgimento da criação não pode ser conhecido por antecipação, senão não haveria criação. A história avança não de modo frontal como um rio, mas por desvios que decorrem de inovações ou de criações internas, de acontecimentos ou acidentes externos. A transformação interna começa a partir de criações inicialmente locais e quase microscópicas, efetua-se em meio inicialmente restrito a alguns indivíduos e surge como desvios em relação à normalidade. Se o desvio não for esmagado, pode, em condições favoráveis, proporcionadas geralmente por crises, paralisar a regulação que o freava a reprimia, para, em seguida, proliferar de modo epidêmico, desenvolver-se, propagar-se e tornar-se tendência cada vez mais poderosa, produzindo a nova normalidade.

Assim aconteceram os avanços, causados por invenções, surgindo gradativamente a bússola, a imprensa, a máquina a vapor, o cinema, o computador; da mesma forma surgiram o capitalismo, o Renascimento, o socialismo e as próprias religiões que se originaram de um pregador, com alguns discípulos a sua volta. Os desvios, a princípio desregulares, acabam por gerar o novo, transformando a realidade. As mudanças destroem civilizações, mas produzem novas, renovadas. No entanto, há destruições que são perdas, como a aniquilação das culturas incas e astecas; muitas obras escritas foram destruídas, liquidando com grande parte do saber humano e a experiência humana, não escrita, também se perde, privando o presente e o futuro de sabedoria adquirida a muito custo, através dos tempos (MORIN, 2000).

De qualquer forma, Morin (2000) assegura que a aventura do conhecimento humano é assim mesmo e que melhor lidar com a humildade e incerteza do que seguir sempre na mesma linha, com dogmatismos. É importante ter-se a consciência da ilusão e do erro. A consciência da incerteza no ato do conhecimento é o caminho mais garantido para se chegar ao saber. A direção para o conhecimento passa por oceanos de incertezas, com apenas alguns arquipélagos de certeza, ou seja, navegamos na dúvida do rumo certo, mas vamos descobrindo pontos de segurança e tranquilidade, que logo se tornarão provisórios e nos obrigarão a novas pesquisas para chegarmos a descobertas mais emocionantes.

Na verdade, alerta Souza (2003) : refletir sobre o significado da vida, as mudanças, o sentido positivo da crise são aspectos decisivos para contornar superar as dificuldades que surgem e então, vencê-las. A palavra crise não tem o sentido de

desagregação, ruína, como é designada todos os dias. Crise significa uma situação que exige uma tomada de posição, uma decisão. Da mesma maneira, segue o autor, a palavra crítica também tem sido culturalmente entendida como carregada de negatividade, quando é uma palavra cheia de significados positivos, mobiliza forças criadoras e transformadoras da crise. O pensamento filosófico penetra na realidade, questiona aquilo que todo mundo considera óbvio e acaba por tornar a vida repetitiva, ao invés de tentar a mudança e romper com as estruturas arcaicas. Questionando a obviedade, geradora da monotonia, descobre-se um sentido para a vida que é sempre criatividade; ao contrário da obviedade das estruturas que aprisionam a vida.

Desta forma, a educação será sempre questionadora, não aceitando o óbvio, o caminho batido, as respostas que satisfazem a todos e muitas vezes são dadas pelas elites dominadoras. Se crise e crítica sempre tiveram sentido positivo para os filósofos e pensadores, é o momento de a educação assumir estes significados e a revolução que os mesmos são capazes de realizar para mudar a estrutura da educação. É importante que a Educação seja revolucionária, acessível, inclusiva e que oportunize a plena cidadania para todos os que aspiram a um mundo mais justo e solidário.

Na realidade, o mundo mudou muito nas duas últimas décadas e a maioria das pessoas não perceberam esta mudança, pois continuam vivendo como estavam habituados anteriormente. Conforme afirma Siqueira (2005, p. 187),

[...] a maioria da população, mesmo dispondo de meios e de poder aquisitivo, não usufrui as novas oportunidades de informação, deixando de beneficiar-se dessas oportunidades de informação e conhecimento. Falta ao cidadão o que se poderia chamar de cultura básica de usuário, a quem não se ensinou a coisa mais importante do processo educacional que é 'aprender a aprender'.

Isto não é culpa da população, uma vez que não foram educados para tal mudança da realidade. Os conteúdos e programas que receberam estavam superados. Não dá para esperar isto do governo, inoperante como em toda a parte; é preciso envolver os segmentos da sociedade, as instituições públicas, as

empresas e entidades particulares, organizações não-governamentais, e as associações sem fins lucrativos. É uma tarefa de todos fazer com que o conhecimento que está ali, disponível, possa ser acessado pela população, por sentir necessidade dele e sentindo que suas condições de vida são melhoradas. É uma questão de inclusão (SIQUEIRA, 2005).

O autor afirma que é necessário um novo perfil de profissional do futuro nesta nova era do conhecimento. Comprova que diante da chegada das novas tecnologias o professor reage de forma não muito diferente ao impacto trazido por tecnologias recentes como os recursos audiovisuais, a tábua de logaritmos ou a calculadora eletrônica. À que se considerar que o impacto atual deveria ser maior em razão da qualidade e das infinitas possibilidades abertas pela internet, à multimídia, o DVD, a televisão digital, os satélites, as fibras óticas. Elas superam em muito as tecnologias do passado.

Os professores não duvidam do potencial dos novos recursos educacionais. A questão está em como utilizá-los, como transformá-los em aliados para trabalhar um ensino de qualidade. A questão está na competência, em melhorar a formação do professor, pois os alunos estão carentes de tudo e sua inclusão socioeconômica está a depender essencialmente de uma educação de qualidade. Siqueira (2005, p. 189) sugere que:

Talvez a solução não esteja apenas no arsenal de ferramentas tecnológicas a serviço da educação. Não basta encher as escolas de computadores, de sistemas de vídeo interativo, de toda a parafernália eletrônica, a título de informatizar a escola. É preciso formar o novo professor. É preciso mudar sua cabeça, sua visão, das novas tecnologias, preparando-o para trabalhar corretamente com elas, para produzir constantemente mais e melhores materiais didáticos, sempre em equipe, para usar de forma adequada até os produtos da inteligência artificial.

Nota-se que além de usar as tecnologias é preciso preparar os materiais e ainda em equipe, com planejamento interdisciplinar e multidisciplinar. De fato, não adianta buscar uma educação de futuro, conhecimento qualificado, e cada professor ficar no seu canto, procurando resolver por si o problema. Os materiais para as novas tecnologias precisam ser preparados com esmero e competência, pois não

resolve utilizar tecnologia avançada, transmitindo as mesmas coisas que se ministravam antes. Também é bom lembrar que o conhecimento não deve ser apenas transmitido, mas provocado, sempre em forma de processo e reflexão crítica (SIQUEIRA, 2005).

Na verdade, Capra (1988) destaca que é preciso mudar o paradigma. E ainda não se pode ficar vendo a realidade de forma estática, conforme Newton, Copérnico e Descartes a viam. O mundo mudou e o modo de compreendê-lo e penetrá-lo é diferente. O autor recomenda mudança de padrão e uma visão holística. Isto vale para a interligação dos conhecimentos e a da abordagem interdisciplinar. Viu mudar o paradigma da física e concluiu que a medicina também devia mudar o seu, vendo saúde, doença, relação do corpo com meio ambiente como algo unitário.

A mudança de paradigma na visão escolar é necessária, pois ao se ficar fazendo a mesma coisa com as novas tecnologias, muda a embalagem, mas o produto permanece rigorosamente igual. Importante inovar os conteúdos, como uma nova física, modelo para uma nova medicina, nova ciência e novo modo de abordagem do ser humano e do universo. A busca de conhecimentos precisa também ser feita dentro desta visão holística, não apenas para tornar os aprendizes mais informados, mais competitivos, mas muito felizes e solidários.

O paradigma do século XXI, como se depreende do ciclo de palestras Fronteira do Pensamento (*in* NICOLELIS, 2010), é outro e muda rapidamente. A concepção de conhecimento e tecnologia e seus usos para toda a população apresentam uma visão diferente do tempo em que se pensava que a ciência e o conhecimento eram propriedades de gênios, mestres e doutores, restritos às universidades. Quando Nicolelis, neurocientista brasileiro, chefe de um grupo de pesquisas em Neurociências na Universidade Duke, nos EUA, fez uma conferência no Cairo, Egito, a palestra foi transmitida pela televisão, num sinal de que o conhecimento não é algo privado de alguns privilegiados, interessa a todo o povo que dela pode fazer uso e aplicá-la em sua vida prática (NICOLELIS, 2010).

O mesmo autor afirmou que “em menos de 30 anos, você vai conseguir ter a sua presença à distância.” O poder de mente é algo extraordinário e cada vez mais

se trabalha em cima disto, com princípios científicos. O autor (p. 4) acredita que há hoje “um modo diferente de fazer ciência, o uso da ciência como agente de transformação social e de capitalização do desenvolvimento humano, não só dentro de universidades, mas em escolas da rede pública.”

De fato, não se trata mais de restringir a circuitos fechados o conhecimento, como em tempos remotos, quando havia os doutores de lei, que não detinham grande conhecimento, mas sabiam ler a bíblia e os poucos livros disponíveis daquele tempo. No próprio cinéreo hebreu não havia sacerdotes e doutores da lei, era um avanço, pois todo povo podia abrir a bíblia, ler um texto e fazer os comentários que o espírito ou o livre arbítrio lhes sugerisse. Só que para ler tinha que saber ler; sucedia pois que só os alfabetizados iriam ler e exercer influência sobre o resto da comunidade. Quem não sabia ler, estava excluído e só lhes restava ficar submisso, conduzido pelos letrados (NICOLÉLIS, 2010).

Nicolélis, (2010, p. 5) acrescenta que cabe

Desmistificar a crença de que o conhecimento científico é só para alguns eleitos que estão nas universidades ou são doutores. Isto é uma balela da Idade Média. O conhecimento científico pertence à sociedade, mesmo aquela que nunca freqüentou um laboratório de pesquisa ou um curso superior, pela pura curiosidade e hoje em dia até a própria necessidade de exercer a sua soberania, de definir questões com consciência do que está fazendo.

Ainda Nicolélis afirma ser necessário falar para os alunos que é preciso acreditar em si mesmos, nos próprios sonhos. Sonho sonhado com paixão é a garantia de se chegar a bons resultados. É necessário sonhar, até com o impossível. Pois o que parecia irrealizável há pouco tempo, hoje é uma realidade e está-se indo além do que se imaginava. O Brasil custou a se desenvolver-se por não acreditar em si.

Conforme Siqueira (2005) é importante olhar longe, olhar para o futuro, antevendo como deve ser a escola de 2015. Pensa-se que lá as salas de aula estejam interligadas por intermédio de uma infra-estrutura nacional utilizando todos

os recursos de telecomunicações existentes, dando ao cidadão a educação que merece. Uma nova internet, em banda larga, ligando todos os alunos e professores.

Se a Biblioteca de Alexandria era algo portentoso, exterminada no século III da Era Cristã por um fanático; se em 2005 a maior biblioteca do mundo é a do Congresso dos Estados Unidos, não se pode deixar de assinalar que os consulentes só podiam ou podem se valer daquelas riquezas estando presentes. No entender de Negroponte eram ou são bibliotecas de átomos e não de bits (SIQUEIRA, 2005).

Na verdade, informação é o que não falta, como comprova o projeto Wikipédia. Mas sempre deve haver qualidade, produção de conhecimento. Caso contrário, terá razão os céticos, como Setzer, citado por Siqueira (2005), afirmando que o ensino está péssimo, mas a culpa não é da tecnologia, mas do material humano; que a tecnologia transformou tudo em show e o que não tiver característica de show não é valorizado. Por isto recomenda que os computadores devam ser dados na mão de jovens, quando já estão maduros e sabem tirar proveito das máquinas de aprender.

Naturalmente, sempre importa o equilíbrio dos que utilizam ferramentas tecnológicas no ensino, levando em conta à idade dos alunos, sua maturidade, a disciplina ministrada, o tipo de atividade. Conforme Pavão Jr (2010, p. 123), a ciência e a tecnologia avançam rapidamente. Já existe a lei de Moore que microprocessador dobra sua capacidade a cada 24 meses. Um dos experimentos de Nicolélis, que pode até dar-lhe prêmio Nobel de Medicina, lida com a possibilidade de o cérebro, através de um dispositivo colocado nele, ter a possibilidade de comandar uma prótese, como se fosse uma mão ou outro membro do corpo. No campo das línguas, a tecnologia está aprimorando a comunicação e aproximando os povos. Esta obra é feita de forma conjunta, mas o Google está sendo mais eficiente, tanto que a revista *Veja* estampa na capa a manchete: *Do you speak Google?* (PAVÃO JR, 2010, p. 123) significando que qualquer falante pode compreender 52 línguas, sabendo apenas a própria.

De acordo com Pavão Jr (2010, p. 123), a tradução universal parecia até há pouco tempo ficção científica. O protótipo do tradutor universal, na ficção, apareceu

no livro 'O Guia do Mochileiro das Galáxias, já nos anos 70. Era um peixinho introduzido no ouvido do protagonista e vertia frases alienígenas para o inglês. Em 'Jornada nas Estrelas', a tecnologia, através de um dispositivo, permite conversas de terráqueos com habitantes de outros planetas. A ficção científica não estava lidando com o impossível, mas antecipando o futuro.

O Google anda neste caminho, em busca do tradutor universal. Isto significa que o leitor pode acessar uma biblioteca infinita, como se todos os livros estivessem escritos em português. A meta é chegar a 250 idiomas em 10 anos. Sabe-se que a tradução é imprecisa, mas transmite a idéia do que o texto trata.

De fato, conforme Pavão Junior (2010), a evolução da tradução foi estupenda, unindo povos e culturas. Em 1995, surgiu o pioneiro *Babel Fish*, com quatro idiomas: alemão, francês, espanhol e inglês. Isto também restringia o acesso à cultura para os que dominavam estes quatro idiomas. Em 2006, surgiu o Google tradutor, contemplando inglês, árabe e chinês. Em 2010, como já visto, está interligado 52 línguas e a pretensão para daqui a 10 anos é chegar a 250. Um mundo realmente ligado, mais humano e solidário está surgindo. Cita o autor que possivelmente se teria evitado a queda do império inca, se o tradutor tivesse traduzido com precisão as propostas de Pizarro. Da mesma forma, pesou no episódio das bombas atômicas sobre Nagasaki e Hiroshima, a compreensão de termos em inglês e japonês, no ultimato, o que precipitou o lançamento das bombas.

Como se percebe, a ciência e a tecnologia avançam e os alunos de todas as escolas precisam se beneficiar dos avanços tecnológicos. Efetivamente, não só os alunos precisam ser beneficiados. Todos os seres humanos devem ter acesso à informação e ao conhecimento. Mas o que não se pode negar é que o momento mais propício para a aprendizagem se dá quando o aluno deixa outras atividades e procura um lugar de excelência de produção do conhecimento. É neste momento que o ser humano está mais aberto à aprendizagem e todos os recursos lhe devem ser disponibilizados para que a aprendizagem se efetive, com qualidade.

São novos tempos, a passagem do século não foi meramente algo numérico, embora o embrião das mudanças já estivesse contido na segunda metade do século

XX. Mas não restam dúvidas que ao virar o milênio, a mudança de paradigmas se processou de forma vertiginosa, como constata Siqueira (2005, p. 243):

O mundo vive um período de profundas e rápidas mudanças de paradigmas. A tecnologia e os serviços de infocomunicação mudam de analógicos para digitais. De banda estreita para banda larga. De baixa velocidade de transmissão para velocidades cada vez mais altas. De comunicação por fio (*wireline*) para sem fio (*wireless*). De serviços fixos para serviços de móveis. De monopólio para competição. De modelos estatais para privados. De protocolos fechados para abertos. De serviços unidirecionais para interativos. De comutação de circuitos para comutação de pacotes. De produção verticalizada para horizontalizada. De Sociedade Pós-Industrial para Sociedade de informação ou infoera.

Tais relevâncias nos levam a uma série de reflexões sobre o profissional do futuro, valendo também para o professor. As competências dos profissionais do amanhã precisam ser constantemente questionadas e atualizadas.

A escola precisa levar em conta que a tendência é de melhorar os níveis de bem-estar, aumentar a produtividade, consolidar o comércio eletrônico e crescerem as oportunidades de trabalho, conforme assinala Siqueira (2005) também significa que muitos empregos vão sendo descartados e engolidos pela fúria da introdução de novas tecnologias. Por outro lado, novos empregos e oportunidades vão sendo criados para os que se atualizarem e acompanharem os tempos e as mudanças.

O Brasil está avançando na tecnologia e é preciso acreditar no poder dos brasileiros para se adaptarem aos novos tempos. As evoluções são muitas, como lembra Fiorina (apud SIQUEIRA, 2005, p. 294),

A eletrônica evoluiu em quatro linhas dominantes: de analógico para digital, de físico para virtual, de fixo para móvel, de coletivo para pessoal. Como novos paradigmas, as principais tendências podem ser sintetizadas em quatro palavras-chave: digitalização, mobilidade, virtualidade e personalização, que se transformam em novos paradigmas dos equipamentos eletrônicos.

Neste sentido, pensa Siqueira (2005, p. 262) que é preciso dar um voto de confiança ao Brasil, e mudar a cultura pessimista sobre o país, estabelecida há muito tempo, mas que está mudando com investimentos e educação. Citam avanços tecnológicos, práticos, políticos em que o Brasil está à frente inclusive de países do dito primeiro mundo: na automatização do sistema bancário, nas declarações de renda *online*, na informatização das urnas eletrônicas, na *roamingzação* automática dos telefones celulares.

Estes avanços na era eletrônica e ao mesmo tempo, a tendência em incluir os brasileiros digitalmente, revelam políticas cidadãs, capazes de mudar a vida do povo brasileiro. Estamos passando de uma geração de analfabetos para uma geração alfabetizada e dominando altas tecnologias digitais. Claro que isto é uma tendência e grande parte da população ainda precisa ser incluída, mas é algo promissor e um desafio para a próxima década da política e da educação.

Negroponte (1995, p. 53) previu o crescimento da era da informática, atingindo principalmente as escolas, mas também os lares, os aparelhos domésticos, tudo movido a bites ao invés de átomos. Tanto que “o jornal de TV pode não apenas se transmitido na hora que você quiser: ele também pode ser editado para você e acessado de forma aleatória. “Tudo pode virar dados, informações e estar disponível na hora que se queira”. Isto permite assistir a um jogo de basebol de qualquer ponto do estádio e mesmo na perspectiva da bola.

De fato, o Brasil avança em muitos sentidos, principalmente após a aposta na democracia, na democratização das instituições e na inclusão digital. Isto pode ser constatado diariamente nas notícias da mídia, como na notícia de Müzell (2010, p. 16), ao informar sobre o Plano Nacional de Banda Larga. Trata-se de um plano polêmico por tratar de inclusão digital, algo que mexe com milhões de consumidores.

O projeto ficou com a Telebrás, e interessa a pequenos provedores do interior, responsáveis por aumentarem a competição em locais remotos. Interessam a comunidades e cooperativas que vêem na rede uma oportunidade de aumentar a renda. Ainda como na notícia de Muzell (2010) que internet em alta velocidade é desenvolvimento, pois para cada 10% da população conectada, aumentam as

riquezas do país em 1,3%. O Brasil não tem a banda larga mais cara do mundo, mas está em 97º lugar no mundo. E ainda, enquanto uma família brasileira gasta em média 4,5% de seu orçamento em banda larga, na Rússia este peso é de 1,68% (MÜZELL, 2010).

Finaliza Müzell (2010) que não basta ter um computador para ter acesso à informação e ao conhecimento; este precisa estar ligado à internet e preferencialmente de banda larga. Em muitas cidades do Brasil, em especial no Nordeste, a rede não chega. Por isto o Plano Nacional da Banda Larga pretende levar cabos e equipamentos para as cidades que não têm acesso à banda larga e a preços módicos.

Uma organização ser competitiva é necessário que desenvolva estratégias eficientes de mercado, visando construir habilidades próprias capazes de possibilitar sua diferenciação em relação à concorrência. Essas habilidades são resultado de um ambiente organizacional que estimule os processos de aprendizado cumulativo, através dos quais as competências são aprimoradas (HAMEL, PRAHALAD, 1995).

Assim, a sociedade capitalista tenta definir e ajustar, com precisão, quais conhecimentos, saberes, informações, habilidades e competências os trabalhadores deste século necessitam para se inserirem no mundo do trabalho.

Mas a inserção do jovem no mercado de trabalho se define por um conjunto de saberes, conforme Morin (2001), mais vale uma cabeça bem-feita que bem cheia, significa que, em vez de acumular o saber, é mais importante dispor ao mesmo tempo de: uma aptidão geral para colocar e tratar os problemas; princípios organizadores que permitam ligar os saberes e lhes dar sentido.

É necessário o equilíbrio entre competências, habilidades, atitudes e também haver um grande comprometimento em estar disponível para as mudanças.

A palavra competência não tem um sentido limitado, exato e depende de pontos de vista educacionais e até ideológicos. Perrenoud (2000, p. 15) concorda que “o próprio conceito de competência mereceria longas discussões.” No mundo do

trabalho, da formação profissional e da escola é um tema debatido, levando ainda em conta *os saberes da experiência e saberes de ação*. Há países que orientam o currículo para a construção de competências, já a partir do ensino fundamental.

Em vista disto, Perrenoud (2000, p. 15) define competência como “[... capacidade de mobilizar diversos recursos cognitivos para enfrentar um tipo de situações.” Assim, as competências não são saberes, mas mobilização de recursos para enfrentar situações novas. Isto significa que para cada situação requer-se nova mobilização das competências, pois se de um problema novo, de nova dificuldade a ser superada.

A competência é, pois um exercício, um estar pronto para mobilizar esquemas do pensamento e dar uma resposta, realizar uma ação cabível ao desafio que é apresentado em cada nova situação. Da mesma forma, as competências profissionais são construídas na educação, na formação, em contato com professores que não dão respostas, mas estimulam a procurar um caminho, uma solução para cada situação que se apresenta.

Reconhece o autor (2000) que a compreensão das competências envolve teoria, ou pensamento e ação *situados*, mas também prática, mundo do trabalho e, portanto, ideologias. Há também competências mais amplas que mobilizam competências menores para solucionarem problemas paralelos que estão imbricados numa situação maior e que lhe são decorrentes.

Exemplifica-se a interdependência das competências, e a geração de competências mais específicas que auxiliam a resolver situações complexas, com uma competência muito necessária na educação profissional do momento. É uma das competências específicas citadas por Perrenoud (2000, p. 21) que consiste em “utilizar novas tecnologias”; resultando dali competências mais específicas, como “utilizar editores de textos; explorar as potencialidades didáticas dos programas em relação aos objetivos do ensino; comunicar-se à distância por meio da telemática e utilizar as ferramentas multimídia no ensino.”

Isto resulta que o aluno de um curso profissionalizante também aprende através de tecnologia, de competências acionadas pelo professor e especificadas de acordo com cada situação. O saber não é dado como algo pronto, mas como uma descoberta que será feita por etapas, acionando-se competências maiores ou específicas até se chegar à solução do problema que será um estágio para buscar novos conhecimentos, numa busca constante. Como o professor não é alguém

pronto, mas está dentro de um processo de formação contínua, o aluno também é sempre desafiado a procurar mais, pondo em ação diversas competências, que o alçam a novos patamares, sempre buscando saber mais e ser mais.

O problema proposto por Perrenoud (2010) é pontual, de certa forma, pois já se passaram dez anos. Mas há que levar em conta que o autor levanta uma questão que vale para outras décadas e talvez para o século. No século XX, o computador surgiu como uma novidade e não se sabia bem o que fazer com ele. Uns achavam que havia que se aprender computação e outros que se deveria aprender através do computador.

Este tema foi debatido pelo autor, na medida em que sinaliza que o computador é um instrumento, incomparável com o quadro de giz, que era algo morto e não interagia com o aluno e professor. O computador serve, pois, de instrumento e não há porque o aluno dominar tudo, desde a produção de software, dentro de uma tecnologia que anda numa velocidade rápida, tornando tudo ultrapassado em pouco tempo.

Resulta disto que a competência que os professores precisam despertar nos alunos é como utilizar os editores de textos, nos quais poderão encontrar todas as informações de que necessitam. Não mais mapas geográficos pendurados nas paredes das salas, mas mapas de todo os tipos, gráficos que os próprios alunos irão procurá-los; não apenas as impressões cartográficas em papel, limitadas, escolhidas, direcionadas pelo professor.

Neste sentido, pontifica Perrenoud (2000, p. 128),

Formar para as novas tecnologias é formar o julgamento, o senso crítico, o pensamento hipotético e dedutivo, as faculdades de observação e de pesquisa, a imaginação, a capacidade de memorizar e classificar, a leitura e a análise de textos e de imagens, a representação de redes, de procedimentos e de estratégias de comunicação.

Percebe-se que as competências que se pretende desenvolver nos jovens mudam pouco. Com uma ou outra tecnologia, o senso crítico, o pensamento hipotético e dedutivo continua sendo prioridades. O que é possível é desenvolver competências que se valham de recursos digitais para melhorar a observação, a pesquisa, a imaginação, a memorização e a capacidade de classificar, com auxílio da leitura e análise de textos virtuais, de imagens, em redes de comunicação.

Conforme Perrenoud (2000, p. 131), a tecnologia é inevitável e estará na vida das pessoas, cada vez mais. “A competência requerida é cada vez menos técnica, sendo, sobretudo lógica, epistemológica e didática.” O hipertexto está em toda a parte, já estava presente em atlas, enciclopédias e dicionários. As palavras estavam relacionadas em sinônimos, outros significados e a um contexto maior. Neste sentido, o computador supera tudo, põe tudo em rede e tudo está ligado. A competência que se exige é o senso crítico, a orientação dentro de um mundo de conhecimento quase infinito em que há o convite para “navegar” e a possibilidade também de perder-se.

A informática desenvolve-se rapidamente, “[...] sem que as competências requeridas se desenvolvam no mesmo ritmo. É por isto que a responsabilidade da escola está comprometida para além das escolhas individuais dos professores (p. 132).” A escola, dentro de um mundo tão amplo em informações, precisará seguir formando o senso crítico dos alunos, para navegarem na rede com tranquilidade e com rumo.

Importante salientar que as competências dos alunos são mobilizadas pelas competências dos professores e que diferem dos conhecimentos. Elas não são propriamente conhecimentos, mas propiciam um caminho para chegar a ele. De modo especial quando se trata da utilização da informática, o professor não precisa ser um especialista, um programador no sentido pleno, como preconiza Perrenoud (2000). Não é muito diferente aprender a redigir textos no computador, em relação ao lápis. Há sem dúvida possibilidades de enriquecer a pesquisa e valer-se de hipertextos, recorrendo ainda à correção e mesmo à supervisão de um redator de textos que apresenta sugestões de sintaxe e mesmo maneiras diferentes de expressar ideias.

Salienta ainda Perrenoud (2000, p. 134) que “tudo isto colabora para a formação de competências essenciais, para cuja construção e o instrumento são secundários em relação às operações mentais e às qualidades mobilizadas: rigor, memória, antecipação, regulação, etc.” Assim, as competências requeridas para os professores, ao trabalharem com computadores e softwares, precisam ter senso crítico, capacidade de selecionar o que efetivamente ajuda no progresso do conhecimento, evitando a dispersão. Importa, pois, que o professor tenha um mínimo de domínio no manejo dos softwares e, ao mesmo tempo, saiba tirar proveito didático deles.

Enfim, conclui Perrenoud (2000, p. 138) a informática na educação é um fato, não há mais como voltar para trás. Mas não pode ser simplesmente uma mudança de instrumentos, é preciso que seja uma mudança de paradigmas: não apenas ensinar, mas *fazer aprender*; e ainda dar-se conta que não basta ensinar, os alunos precisam aprender, o ato didático precisa completar seu processo. O professor precisa utilizar a técnica, não apenas pronta, como se ela substituísse apenas o livro-texto; ele deve ser, cada vez mais o planejador, o criador, o gestor das situações de aprendizagem.

Assim, o aluno desenvolve suas competências, sentindo-se também sujeito de sua aprendizagem e não um objeto a quem se dá aula. A aula não deve ser dada, mas criada a partir de um contexto tecnológico e informacional existente que permite interligar os conteúdos, trabalhar em grupos, em equipes e mesmo comunicar-se com outros aprendentes, da mesma língua ou em várias línguas, num sistema cada vez mais aperfeiçoado por traduções que ampliam a comunicação em rede de quem procura produzir e propagar o conhecimento.

### **3 METODOLOGIA**

Apresentam-se neste capítulo os elementos metodológicos que delinearão o processo de investigação. Para cumprir com os pressupostos do estudo, é necessário delimitar e explicitar o modelo epistemológico da investigação, pois a pesquisa científica reside na realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida no conjunto de etapas ordenadas de acordo com as normas consagradas pela metodologia científica no estudo de determinado fenômeno (MORGAN ; SMIRCICH, 1980).

O presente estudo, de base epistemológica, emprega o método fenomenológico tanto para a coleta, como para a análise de dados, considerando as Ciências Sociais, o foco do estudo.

Nas palavras de Gil (2008, p. 14), com a utilização do método fenomenológico “o pesquisador preocupa-se em mostrar e esclarecer o que é dado”, não em explicar com base em leis e princípios, mas considera o que está presente na consciência dos sujeitos. Esclarece que a preocupação do pesquisador dá-se em relação ao “modo em como o conhecimento do mundo se dá, tem lugar e se realiza para cada pessoa”. Para a fenomenologia “a realidade é o compreendido, o interpretado, o comunicado”. O autor sintetiza o desenvolvimento de pesquisas sob o enfoque fenomenológico quando relata que esse tipo de pesquisa “procura resgatar os significados atribuídos pelos sujeitos ao objeto que está sendo estudado”.

Em função da fenomenologia, Gil (2008) destaca a inexistência de planejamento rígido e a não-utilização de técnicas estruturadas para a coleta de dados, indicando para o desenvolvimento da pesquisa as técnicas de natureza qualitativa e não estruturada.

#### **3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA**

Quanto à natureza, a pesquisa se caracteriza como aplicada, considerando o objeto das Ciências Sociais como histórico (MINAYO, 1994). Os objetivos metodológicos da pesquisa fundamentam-se no método Exploratório (MALHOTRA, 2001) e descritivo (MALHOTRA, 2001) através de um levantamento bibliográfico, entrevistas e questionário caracterizando a pesquisa de campo.

Barros e Lehfeld (2007, p. 93) descrevem como pesquisa aplicada “aquela em que o pesquisador é movido pela necessidade de conhecer para a aplicação imediata dos resultados. Contribui para fins práticos, visando à solução mais ou menos imediata do problema encontrado na realidade”.

Exploratória, porque embora existam alguns estudos teóricos e empíricos relacionados ao assunto em questão, a pesquisa vem compartilhar e explorar as competências essenciais do profissional do novo milênio dentro de uma Escola de qualificação profissional SENAC/RS. Para Gil (2008, p. 27) a principal finalidade das pesquisas exploratórias é “desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias”, e realiza-se “especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado”. Para o autor, esse tipo de pesquisa comumente “envolve levantamento bibliográfico e documental, entrevistas não padronizadas e estudos de caso”, e apresenta menor rigidez no planejamento.

O autor também relaciona o desenvolvimento de pesquisas descritivas e exploratórias à preocupação dos pesquisadores sociais com a atuação prática, o que torna perfeitamente compreensível o delineamento metodológico da pesquisa. No entendimento de Cervo, Bervian e Silva (2007, p. 63) “a pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e almeja descobrir as relações existentes entre seus elementos componentes”. Requer planejamento flexível para possibilitar a consideração de vários aspectos de um problema ou situação e não requer a elaboração de hipóteses a ser testada no trabalho, somente a definição de objetivos, pois objetiva familiarização com o fenômeno, ou nova percepção dele e descoberta de novas idéias. Minayo (1994, p. 15) refere-se que “a realidade social é o próprio dinamismo da vida individual e coletiva com toda a riqueza de significados dela transbordante. Essa mesma realidade é mais rica que qualquer teoria, qualquer pensamento e qualquer discurso que possamos elaborar sobre ela”.

A abordagem da pesquisa em relação ao problema é qualitativa. Baseia-se qualitativamente nos fundamentos de Minayo (1994) e Malhotra (2001). Responde a questões muito particulares, em um nível de realidade que não pode ser quantificado (MINAYO, 1994), pois trabalha com o universo de significados.

A pesquisa classifica-se como qualitativa por se constituir em uma técnica de “[...] pesquisa não estruturada, exploratória, baseada em pequenas amostras, que proporciona insights e compreensão do contexto do problema” que está sendo investigado (MALHOTRA, 2001, p. 155). Wolcott (1994, apud RIBEIRO e NEWMANN, 2009) alerta para o desafio desse tipo de investigação residir no uso dos dados, e não na coleta dos mesmos. É o uso que vai transformar os dados em conhecimento e novas formas de compreensão da realidade, o maior desafio é a compreensão do que pode ser feito com os dados e para onde estes podem conduzir. Desta forma, mesmo tendo-se todos os registros das entrevistas e grupos focais, não se apresentam os mesmos na sua integralidade, mas tão somente a interpretação e contribuições obtidas, citando-se apenas alguma parte mais relevante ao contexto da análise.

Os estudos qualitativos podem “[...] contribuir no processo de mudança de dado grupo e possibilitar, em maior nível de profundidade, o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos” (DIEHL e TATIM, 2004, p. 52). Patrício et al (apud DIEHL e TATIM, 2004, p. 52), complementam: a coleta de dados é efetuada nos contextos em que os fenômenos são construídos; a análise dos dados desenvolve-se preferencialmente durante o processo de levantamento de dados; os estudos têm forma descritiva, “com enfoque na compreensão e interpretação à luz dos significados dos próprios sujeitos e de outras referências afins da literatura”; é fundamental a interação entre pesquisador e pesquisado. Cabe ainda citar Triviños (1992), quando menciona a inexistência da seqüência rígida existente na pesquisa quantitativa, o que confere ao pesquisador ampla liberdade teórico-metodológica na realização do estudo.

A pesquisa, referente aos meios (VERGARA, 2004) ou procedimentos técnicos (GIL, 1999) é bibliográfica (documento de caso) e estudo de campo. Bibliográfica, por se tratar de um estudo sistematizado, desenvolvido com base em

material publicado por autores consagrados (Drucker (1996); Rifkin (1996, 2001); Siqueira (2005)) que escreveram sobre os seguintes assuntos: sociedade do conhecimento, administrando em novos tempos, revolução informacional e industrial, educando em tempos incertos, novo cenário da educação. A pesquisa também é de campo porque a coleta de dados ocorreu no SENAC/RS.

O estudo de campo possui diversas semelhanças com os levantamentos de campo, mas difere principalmente em dois aspectos: os levantamentos procuram representar um universo definido e fornecer resultados com precisão estatística, enquanto os estudos de campo priorizam o aprofundamento das questões propostas em detrimento das características da população. Outra diferença consiste no estudo de campo analisar um único grupo ou comunidade em termos de estrutura social, destacando a interação entre seus componentes (GIL, 2008).

Neste capítulo tem-se por objetivo descrever os aspectos metodológicos que orientaram a presente investigação, como forma de garantir a confiabilidade e o rigor científico da mesma. O capítulo está dividido em quatro partes, abordando respectivamente, classificação da pesquisa, sujeitos da pesquisa, pesquisa de campo, análise e interpretação dos dados.

### **3.2 SUJEITOS DA PESQUISA E AMOSTRA**

Como principal instrumento de coleta de dados do presente estudo optou-se pela pesquisa bibliográfica e estudo de campo. O estudo de campo realizou-se utilizando como instrumento de coleta de dados entrevistas semi-estruturadas com sujeitos diretamente envolvidos no desenvolvimento dos processos do projeto de pesquisa e entrevistas grupais, também conhecidas como *focus group*. Assim contamos com a colaboração de dirigentes do Senac/RS, sendo o diretor regional e a gerente de educação profissional e também entrevistas por pautas, e entrevistas grupais, também conhecidas como *focus group* ou grupos focais, com representantes das áreas e cursos definidos.

Através de amostra não-probabilística intencional foi escolhido o grupo, cada um com cinco entrevistados (um empresário do ramo (comércio, serviço, indústria e transporte); um aluno do curso; um docente; a direção do SENAC local e um líder pedagógico), além de um observador e a mediadora, totalizando sete pessoas em cada evento, num total de quatro eventos.

A escolha dos cursos foi escolhida pelo grau de demanda, os quais foram quatro cursos do Senac/RS, entre eles: Balconista de Farmácia; Informática; Radialista; Gestão de Recursos Humanos das Empresas.

Gil (2008) classifica como amostragem por acessibilidade ou conveniência, destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona os elementos ao qual tem acesso e que considera representativos do universo. Utiliza-se em estudos exploratórios e qualitativos.

### **3.3 PESQUISA DE CAMPO**

Para a identificação dos sujeitos, inicialmente, definiu-se que a organização a ser analisada seria o SENAC, unidade de Carazinho; posteriormente realizou-se a seleção dos sujeitos da pesquisa, alinhada com a perspectiva exploratória e qualitativa, configurando-se assim a amostra não-probabilística (GIL, 1999).

Tendo-se em conta os objetivos do estudo desta dissertação, realizaram-se quatro reuniões com café da manhã (grupos focais), para debater a questão do ensino no SENAC, levando-se em conta as novas tecnologias.

Participaram dos debates um representante do setor pedagógico do Senac, empresários, trabalhadores e estudantes das áreas/cursos pesquisados, e como mediadora do debate a pesquisadora, que também é funcionária da instituição. Também foram realizadas entrevistas, uma com o diretor regional do SENAC, José Paulo da Rosa e outra com Fabiane Franciscone, gerente na educação profissional do SENAC/RS. Apesar do envolvimento direto dos participantes da pesquisa com a

Instituição, apresentaram uma posição crítica e realista em relação à empresa, por estarem interessados nos resultados da pesquisa e os indicativos de melhorias dela advindos.

### **3.3.1 COLETA DE DADOS**

O foco do estudo é como o Senac está preparando o jovem para atuar nesta sociedade do conhecimento, porém para que se tenha este dado é preciso saber como estão sendo elaborados os planos de curso e se o que estamos entregando ao estudante é realmente o que ele irá fazer uso no mercado de trabalho. Para isto foi usado o método de *focus group*, onde se iniciou com a realização de um café da manhã envolvendo representantes dos cursos, onde se analisou a questão do perfil do profissional exigido no momento, e a caminho do futuro. O grupo focal foi constituído por uma equipe, com presença de empresários do ramo do comércio de bens e serviços, alunos, professores, setor pedagógico, direção, mediadores e todos envolvidos no processo principal.

As entrevistas com os grupos de pessoas caracterizam segundo Gil (2008), a técnica conhecida como *focus group* (grupo focal). A técnica de grupos focais surgiu durante a Segunda Guerra Mundial, nos trabalhos desenvolvidos pelo sociólogo Robert K. Merton, com a finalidade de estudar a moral dos militares.

Apenas a partir da década de 1980 passou a firmar-se como procedimento para fundamentar técnicas qualitativas nas ciências sociais (MORGAN, 1988, apud GIL, 2008). Num dos encontros focais, quatro pessoas ligadas ao SENAC, debateram com a pesquisadora a sobre a realidade educacional na instituição e a relação dos alunos e dos trabalhadores nas empresas, nos agitados tempos modernos.

Os cursos foram: Balconista de Farmácia, na seqüência, curso de Informática, de Radialista e de Profissionais de Recursos Humanos das Empresas. Sendo que ao final do trabalho de campo todos os encontros foram filmados e transcritos. Estes que foram definidos pelos critérios de demanda, mercado de trabalho, isto é, a procura por estes profissionais.

No decorrer foram feitas as entrevistas com os dirigentes do Senac/RS, as entrevistadas foram apresentados através de três questionamentos: Como o Senac está acompanhando as tendências para enfrentar o desafio desta sociedade? Como é que a Instituição Senac planeja a sua inserção no mercado do século XXI? E que perfil profissional de pessoas está sendo preparado pelo Senac/RS?

Como forma de evitar a citação dos nomes dos participantes dos grupos focais no decorrer do trabalho, utiliza-se uma sigla para cada participante, sendo convencionado que: **P** = Professor; **E** = Empresário ou representante de Empresa; **A** = Aluno; **S** = Setor Pedagógico do Senac; e **M** = Mediadora/pesquisadora. Para identificar os cursos participantes convencionou-se: **i** = Informática; **r** = Radialista; **f** = Farmácia; e **rh** = Recursos Humanos. Na participação de mais de uma pessoa do mesmo segmento/curso, adicionou-se um algarismo identificador (1, 2, 3...). Desta forma, por exemplo, o Professor do curso de Informática identifica-se como **Pi**.

A forma menos estruturada de entrevista é a informal, e difere da conversação apenas por objetivar a coleta de dados. Entre outras qualidades, destaca-se proporcionar uma visão aproximativa do problema pesquisado. Nos estudos exploratórios freqüentemente realizam-se entrevistas desse tipo com informantes-chaves (especialistas no assunto, líderes formais ou informais e personalidades) (GIL, 2008).

Sendo que são entrevistas semi-estruturadas, bastante próximas das entrevistas informais. De acordo com Gil (2008), a entrevista por pautas segue uma relação de pontos de interesse, explorada pelo entrevistador durante a conversa. Nessa forma de entrevista o pesquisador faz poucas perguntas diretas, que são respondidas livremente pelo entrevistado, tornando-a bastante espontânea.

Percebe-se esta consciência nos sujeitos entrevistados. Normalmente os nomes dos entrevistados são omitidos. Neste caso, com os seus consentimentos, estão sendo divulgados os nomes, pois não haveria prejuízo para sua atividade ocupacional, de vez que o que se busca é exatamente uma radiografia da Instituição – SENAC – e não elogios. Analisar a atuação no mercado, a competência dos professores, o perfil dos alunos que se pretende formar é uma atitude crítica positiva que busca verificar a situação atual e projetar mudanças para o presente decênio.

Hoje se fala muito na sociedade do conhecimento, em novas tecnologias, há um futuro, mas a pesquisadora questiona se a instituição está a caminho dele. Para debater, foram convidados E3i, gerente de recursos humanos, que coloca já em sua apresentação que hoje a instituição precisa de conhecimento de TI; Ai, que trabalha no centro de gestão familiar, aluno do Excel; Si, guia de técnicas educacionais do SENAC; Pi, professor da unidade nas áreas de informática, informática básica e avançada, com formação em Tecnologia de Informática; E2i, gerente de informática de uma indústria; E1i, proprietário de uma informática, trabalha com computadores, notebooks e também na parte de assistência e manutenção e, como moderadora, a pesquisadora desta dissertação.

Gil (2008) relata a utilização do grupo focal para investigar um tema em profundidade, como é o caso das pesquisas qualitativas. O autor descreve a realização do grupo focal a partir da condução do pesquisador, que atua como moderador, ou uma equipe, que pode incluir além do pesquisador um ou mais moderadores e um assistente de pesquisa. O número de participantes varia entre 5 a 7 pessoas, e a duração das reuniões entre 2 e 3 horas. Geralmente, o moderador inicia a reunião apresentando os objetivos da pesquisa e as regras para participação. O moderador introduz o assunto com uma questão genérica, detalhando-a até perceber que foram obtidos os dados necessários.

### **3.4 Análise e Interpretação dos Dados**

Após as transcrições dos grupos focais, utilizou-se para a interpretação dos dados a sistematização das informações gravadas durante os grupos focais e entrevistas, em coerência com o método e a abordagem.

Teixeira e Miguel (2005), relatam que nos estudos qualitativos a análise e coleta dos dados devem ser realizadas simultaneamente “dentro e fora do campo”, e ainda, enfatiza que “sem análise contínua, os dados podem não ter foco”. Miles e Huberman (1994, apud GIL, 2008) relatam três etapas geralmente seguidas na análise qualitativa dos dados: redução, exibição e conclusão/verificação. Gil (2008) ainda relata um conjunto de princípios e práticas orientadoras da análise qualitativa, definidos por Tesch (1990, apud Franciscone, 2009) e utilizados pela pesquisadora:

1. A análise é cíclica ou concomitante à coleta de dados; inicia-se no momento da própria coleta;
2. O processo de análise é sistemático e compreensivo, mas não é rígido; a análise é concluída quando há saturação de dados;
3. O acompanhamento dos dados inclui uma atividade reflexiva, a partir da gravação e transcrição dos encontros;
4. Os dados são segmentados, mantendo conexão com o todo; a análise objetiva não apenas sua descrição, mas a explicação;
5. Os segmentos de dados são categorizados;
6. A comparação é a principal ferramenta, é ela que possibilita estabelecer categorias, definir sua amplitude e sumariar o conteúdo de cada categoria;
7. As categorias são provisórias e permanecem flexíveis até o final;
8. A manipulação qualitativa dos dados envolve a criatividade do pesquisador, que muitas vezes desenvolve sua própria metodologia;
9. Os procedimentos não são científicos nem mecanicistas, embora necessitem conhecimentos metodológicos não existem regras rígidas, sendo importante a interpretação;
10. O resultado da análise é uma espécie de síntese em alto nível.

Na primeira etapa, de redução, efetuou-se a transcrição dos registros das entrevistas e grupos focais, bem como, definiu-se a utilização de 4 categorias: tendências; competências essenciais; atuação do Senac; e, planejamento.

A segunda etapa, de exibição, consistiu na identificação e integração das contribuições mais relevantes obtidas nas entrevistas e grupos focais ao capítulo 5, de Apresentação e Discussão dos Resultados.

A terceira etapa, de conclusão/verificação, foi feita para dar um sentido mais amplo para os dados analisados, o que se obteve através da ligação destes com conhecimentos disponíveis, de forma harmônica. Para interpretar os dados, é necessário que o pesquisador vá além de sua leitura, integrando-os num universo mais amplo, onde poderão ter algum sentido (GIL, 2008). No entendimento de Gil (2008) é a revisão da literatura que contribuiu para o pesquisador formular e delimitar o problema, e o auxilia na análise e interpretação para conferir significado aos dados.

Desta forma, através da sistematização das entrevistas com a aplicação de diferentes procedimentos de análise das informações coletadas no campo, a pesquisadora buscou a identificação do processo de formação das competências essenciais dos jovens pela instituição estudada e como estas proporcionam o preparo do mesmo para a sociedade do conhecimento.

Não se pretende nesta pesquisa discutir a técnica de grupos focais, pois existem trabalhos específicos a esse respeito. Limitamo-nos à utilização da técnica como a melhor forma estabelecida para atingir os objetivos propostos.

De acordo com os objetivos estabelecidos para este estudo, inicialmente foram analisados aspectos documentais referentes à instituição e seu contexto de estudo, visando investigar a instituição e, na seqüência, analisaram-se como os atores envolvidos estão desenvolvendo e percebendo este cenário da sociedade do conhecimento.

Os recursos utilizados expressam as perspectivas em que as competências essenciais podem ser constituídas, sendo relacionados para a empregabilidade, processos de mudanças, evolução e crescimento do jovem para a sociedade do conhecimento.

## 4 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

### 4.1 HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Neste Capítulo será apresentada a instituição de ensino, objeto de estudo, com relação a aspectos significativos de sua história e desenvolvimento por meio da caracterização do processo de mudança através do seu projeto político pedagógico.

O PPP é apresentado com profundidade nestes aspectos, uma vez que é a fonte principal para elaboração dos objetivos da pesquisa apresentados a partir do capítulo cinco. Nos anos da década de 40, Gustavo Capanema, Ministro de Educação entre 1934 e 1945, implementou uma reforma educacional denominada “Leis Orgânicas de Ensino”, que estruturou o ensino industrial, reformou o ensino comercial e criou o Serviço Nacional de Aprendizagem – SENAI, assim como acarretou também em mudanças no ensino secundário, o qual passou a ser dividido em dois ciclos: o primeiro correspondia ao curso ginásial, com quatro séries e o segundo, ao curso clássico, científico e normal. No contexto do Estado Novo, essa reforma lançou as diretrizes da educação nacional até os anos de 1960 e propôs uma formação escolar no qual o patriotismo era o foco central. Sobre o ensino secundário, assim se expressou Gustavo Capanema (ANDREOTTE, 2006).

[...] o ensino secundário deve ser, por isto, um ensino patriótico por excelência, e patriótico no sentido mais alto da palavra, isto é, um ensino capaz de dar ao adolescente a compreensão dos problemas e das necessidades, da missão, dos ideais da nação e bem assim dos perigos que a acompanham, cerquem ou ameacem, um ensino capaz, além disso, de criar, no espírito das gerações novas a consciência da responsabilidade diante dos valores maiores da pátria, a sua independência, a sua ordem, e seu destino (apud ROMANELLI, 1978, p.157).

Até meados dos anos 40, o ensino primário e os cursos de formação de professores não estavam contidos nas leis nacionais. Em 1946, já no fim do Estado Novo e durante o Governo Provisório, o Decreto-lei nº 8529, ainda com o nome de Lei Orgânicas, organizou o ensino primário com diretrizes gerais, mantendo-se sob a responsabilidade dos estados; organizou o ensino primário com diretrizes gerais

mantendo-se sob a responsabilidade dos estados, estruturou o ensino primário supletivo, destinado a adolescente a partir dos 13 anos a adultos, com duração de dois anos; criou o Fundo Nacional do Ensino Primário com o intuito de adequar mais recursos a esse grau de ensino, a partir da contribuição dos estados, da União e dos municípios; fixou diretrizes para o ensino normal, mas manteve a responsabilidade dos estados na sua administração; planejou o ensino agrícola; e criou o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC.

O Senac/RS, um dos principais centros de formação técnica e de profissionalização, possui quarenta Unidades Educacionais, sendo que, cinco estão na Capital do Estado juntamente com o Departamento Regional.

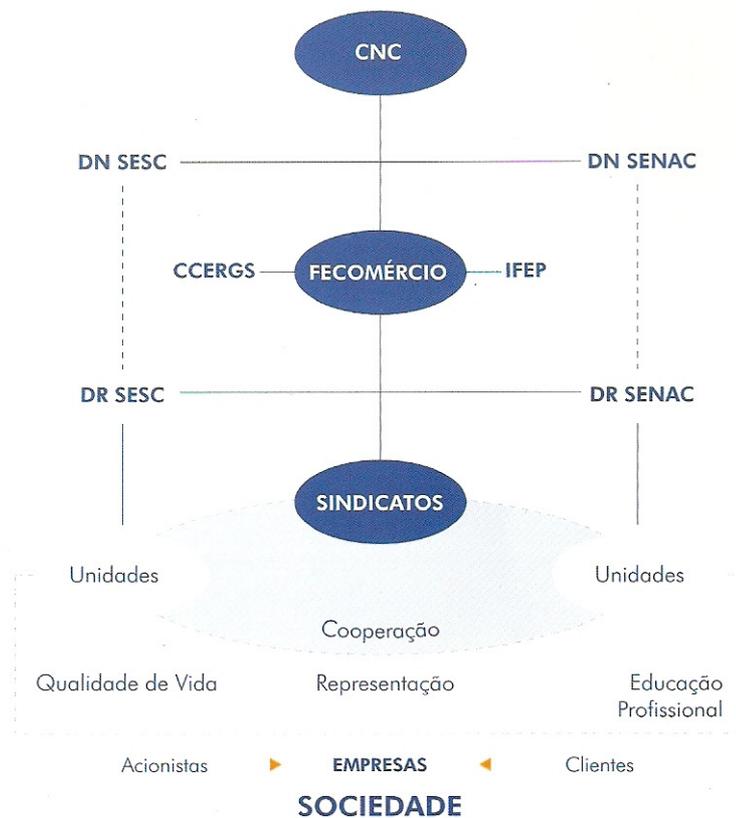
A organização concretizou sua visão de negócio no ano de 2006 e 2007, consolidou-se como Instituição de Educação Profissional com qualidade reconhecida da formação inicial ao nível superior e, atualmente, busca consolidar uma visão em que através de pesquisas científicas produzidas por ela possa ser geradora de benefícios para as empresas atuantes no setor de comércio de bens serviços e turismo.

O Senac foi criado em 10 de janeiro de 1946 pela Confederação Nacional do Comércio (CNC), por meio do Decreto-Lei nº 8.621 que Dispõe sobre a criação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial e dá outras providências, e regulamentado pelo Decreto no. 61.843/67 que Aprova o Regulamento do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e dá outras providências. Iniciou suas atividades no Estado do Rio Grande do Sul em 13 de setembro de 1946. Na mesma data da sua criação, foi promulgado o Decreto 8.622 que dispõe sobre a aprendizagem dos comerciários, estabelece deveres dos empregadores e dos trabalhadores menores relativamente a essa aprendizagem e dá outras providências.

O Senac/RS faz parte da Confederação Nacional do Comércio, bens e serviço de Turismo(CNC); Federação do Comércio de bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul (Fecomércio/RS); Centro de Comércio de Bens e de Serviços e Turismo do Rio Grande do Sul (CCERGS); Instituto Fecomércio de Pesquisa

(IFEP); Sindicatos das Empresas do Comércio de Bens, Serviços e Turismo nas unidades Operacionais SESC e SENAC no Rio Grande do Sul.

Conforme mostra a Figura 1 há uma estrutura do Setor Terciário que compõe o sistema da CNC.



**Figura 1 - Estrutura do Setor Terciário**

Fonte: Plano de Ação, 2010

Com a representatividade da Federação do Comércio de Bens e Serviços do RS, legítima representante do comércio gaúcho na condução de ações estratégicas em favor deste setor da economia. Responsável pelo maior número de empregos formais e massa salarial do país, com a maior proporção de empresas de micro e pequeno porte, o setor terciário gaúcho representa mais de 500 mil empresas e um milhão de empregos formais, movimentando cerca de R\$ 90 bilhões por ano.

## **4.2 DESCRIÇÃO DO NEGÓCIO**

A natureza das atividades e a estrutura de funcionamento do Senac, em âmbito nacional e regional, são regidas pelo Regulamento Interno, aprovado pelo Decreto no. 61.843, de 5 de dezembro de 1967, e alterado pelo Decreto 5.728 que aprova alteração no Regulamento do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial SENAC, de que trata o Decreto nº 61.843. A atividade-fim do Senac-RS é educação para o trabalho em atividades do comércio de bens, serviço e turismo.

### **4.2.1 INFORMAÇÕES SOBRE O PORTE**

O Senac-RS possui 40 Unidades Educacionais, distribuídas em 31 municípios do interior do Estado, além de Porto Alegre. Destas, quatro Unidades são Faculdades, sendo duas em Porto Alegre, uma em Passo Fundo e outra em Pelotas. Além disso, a estrutura de atendimento do Senac-RS compreende mais 19 Balcões de Atendimento, que são operados em parceria com o Sesc-RS no interior do Estado.

### **4.2.2 SENAC CARAZINHO**

O Senac Carazinho foi inaugurada no dia 01 de março de 2004, sendo esta a 28ª Unidade Operativa no Estado do Rio Grande do Sul. A Escola capacita pessoas e organizações para o trabalho em atividades de comércio, bens e serviços. Na unidade o foco dos cursos ocorre nos seguintes eixos: Ambiente, Saúde e Segurança; Gestão e negócio; Informação e Comunicação. O SENAC Carazinho atende 48 municípios da região norte do estado, contando com os balcões SESC/SENAC em Palmeira das Missões e Frederico Westphalen.

O SENAC Carazinho realizou em 2009, 4.389 atendimentos totais, sendo 1781 em Ações Extensivas, 850 Programa SENAC Gratuidade, 1758 Formação Inicial e Continuada. Assim, contribuindo com 1,20% na receita bruta global do SENAC RS, valores aplicados “em prol das finalidades da Instituição, de seus beneficiários, ou de seus servidores”, conforme Art. 34 do Regulamento do SENAC. Conta com 19 funcionários efetivos representando 1,32% da força de trabalho regional. A estrutura física do SENAC Carazinho possui uma área de 464 m<sup>2</sup>, distribuídas em onze salas, conforme o Quadro 6.

<b>Espaço Físico do Senac Carazinho</b>	<b>Quantidade</b>
Sala da Direção	01
Financeiro	01
Atendimento	01
Sala do setor Pedagógico / Secretaria / e Professores	01
Laboratório de Informática	01
Laboratório de Hardware	01
Laboratório de Massagem	01
Sala de Aula	04

**Quadro 6 - Estrutura física do Senac Carazinho**

Fonte: Relatório de Gestão, Senac 2009.

#### 4.2.3 PRODUTOS E PROCESSOS

Neste item mostra-se os principais produtos do SENAC Carazinho, seus eixos tecnológicos, os principais processos, equipamentos, instalações, tecnologias de produção, composição da sociedade e principais necessidades e expectativas dos sócios mantenedores.

##### A) PRINCIPAIS PRODUTOS:

Atendendo à Legislação de Educação e as Diretrizes Técnicas do Departamento Nacional, o SENAC Carazinho oferece para a sociedade as ações de educação destacadas no Quadro 7.

Modalidade	Tipo de Ação	Eixos Tecnológicos	Principais Produtos
Formação Inicial e Continuada	Aprendizagem	Ambiente, saúde e segurança Apoio educacional Gestão e negócios Hospitalidade e lazer Informação e comunicação Infra-estrutura Produção cultura e design	Aprendizagem em Serviços Administrativos
	Capacitação		Aprendizagem em Comércio
	Aperfeiçoamento		Massagista / Locutor, Apresentador Animador / Balconista de Farmácia / Auxiliar Administrativo
	Programas Socioprofissionais		Técnicas de Cabeleireiro / Gestão de Pessoas e Relacionamento Interpessoal / Percepção e Resultado
	Programas Socioculturais		Cozinhando com Peixes / Matemática Financeira com uso HP-12C
	Programas Instrumentais		Excel Avançado / Inglês / Treinamentos para membros da CIPA
	Certificação Profissional		

Em cada eixo tecnológico é disponibilizado um portfólio variado de cursos. Para a modalidade FIC, são oferecidos cursos em turmas abertas ou in-company. Além dos produtos destacados no Quadro 6, o SENAC-RS oferece Ações Extensivas à Educação Profissional (palestras, seminários, simpósios, assessorias, consultorias e outras atividades similares) e Ações Complementares à Educação Profissional (encaminhamento de egressos ao mercado de trabalho e pesquisas e análises).

## B) PRINCIPAIS PROCESSOS:

Caracterização	Processos	Descrição
Processos Principais	Criação e adequação de produtos e serviços	Processo para a criação e adequação do portfólio de produtos e serviços, incluindo estratégias para a competitividade no setor
	Venda	Compreende a prospecção e venda de produtos e serviços, incluindo a comunicação, elaboração de propostas, matrícula, registro e emissão de contratos
	Implementação/Execução do Produto ou Serviço	Processo que inclui a seleção, contratação, orientação, capacitação e acompanhamento da ação docente e a disponibilização da infraestrutura educacional
	Avaliação do Produto ou Serviço	Compreende a avaliação da ação docente, avaliação da satisfação dos clientes, acompanhamento de egressos (avaliação da eficácia do curso) e pós venda
Processos de Apoio	Pessoas	Processo que define as rotinas pertinentes à área de recursos humanos, de forma a garantir a legalidade e o bem estar dos colaboradores, sua capacitação, recrutamento e seleção
	Comunicação e Marketing	Processo que orienta e executa as ações de comunicação, promoção e eventos do Senac-RS
	Tecnologia da Informação	Processo que define normas para preservar a confidencialidade e a integridade das informações e a disponibilidade dos recursos de Tecnologia da Informação
	Jurídico	Processo de acompanhamento dos aspectos legais relacionados com a ação do Senac-RS
	Administrativo: Compras – Patrimônio - Projetos	Processo administrativo que coordena as rotinas de compras, suporte, manutenção, infraestrutura e logística que dão suporte às ações educacionais do Senac-RS
	Administrativo: Econômico-financeiro	Compreende as rotinas econômico-financeiras (contas a receber, contas a pagar, fluxo de caixa e registros contábeis) do Senac-RS
	Estratégia e Qualidade	Compreende o planejamento estratégico, tático, operacional e orçamentário do Senac-RS e a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade
Controle	Controle dos aspectos legais relacionados à execução das ações do Senac-RS, em especial relacionados com as exigências de auditorias externas e identificação e gerenciamento dos riscos do negócio	

**Quadro 8 - Principais processos do SENAC/RS**

Fonte: Relatório de Gestão, Senac, 2009.

## C) PRINCIPAIS EQUIPAMENTOS, INSTALAÇÕES E TECNOLOGIAS DE PRODUÇÃO:

O SENAC-RS possui uma área total de instalações de 24.488,55m<sup>2</sup>, composta por 40 Unidades Educacionais e 19 Balcões de Atendimento (em parceria com o SESC). O SENAC Carazinho considera as competências técnicas e humanas da força de trabalho como principal meio de execução dos processos principais. Quanto aos de apoio, estes são suportados e/ou apoiados por equipamentos computacionais e softwares tais como: Strategic Adviser (AS), GV College – Acadêmico e Planejamento Orçamentário e de Produção (POP).

#### D) COMPOSIÇÃO DA SOCIEDADE OU IDENTIFICAÇÃO DOS MEMBROS INSTITUIDORES:

O Senac é organizado e administrado pela Confederação Nacional do Comércio (CNC), compreendendo em sua estrutura: Administração Nacional, com jurisdição em todo o país, composta por: Conselho Nacional (órgão deliberativo), Departamento Nacional (órgão executivo) e Conselho Fiscal (órgão de fiscalização financeira);Administrações Regionais, com jurisdição nas bases territoriais correspondentes e que se compõem de: Conselho Regional (órgão deliberativo) e Departamento Regional (órgão executivo).

#### E) PRINCIPAIS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS SÓCIOS, MANTENEDORES OU INSTITUIDORES:

As necessidades, expectativas e requisitos relacionados com a ação do Senac-RS estão expressas em seu Regulamento, aprovado pelo Decreto 61.843, de 5 de dezembro de 1967, sendo elas: A) Elaborar e propor ao Conselho Regional o programa de trabalho, ouvindo previamente, quanto aos aspectos técnicos, o Departamento Nacional; B) Ministrando assistência ao Conselho Regional; C) Realizar inquéritos, estudos e pesquisas que viabilizem a execução do programa de trabalho; D) Preparar e submeter ao Conselho Regional a proposta orçamentária, as propostas de ratificação dos orçamentos, a prestação de contas e o Relatório da Administração Regional; E) Executar o orçamento da Administração Regional; F) Apresentar mensalmente ao Conselho Regional a posição financeira da Administração Regional e G) Executar ações de educação profissional.

### **4.3 PERFIL DO FUTURO DO PROFISSIONAL DO SENAC**

Este tópico desenvolve o projeto político pedagógico (PPP) do SENAC/RS que tem como perfil profissional o trabalhador do futuro e a relação dos alunos e dos trabalhadores nas empresas, nos agitados tempos moderno.

O projeto político pedagógico do Senac-RS, na atualidade, o que se presencia é a emergência de um mundo que se edifica, fortalece e expande pela disputa de um mercado econômico internacionalizado e desterritorializado. Alguns fatores são apontados como propulsores dessas novas bases: o avanço e a produção de novas tecnologias; o advento da globalização da economia e das comunicações; o fortalecimento de moedas internacionais; a efetivação de uma sociedade do conhecimento e da informação. Tais fenômenos transformam-se. “Na era da informação, diante da velocidade com que o conhecimento é produzido e envelhece, não adianta acumular informações. É preciso saber pensar. E pensar a realidade, não pensamentos já pensados”. “Educar para uma vida sustentável”. Tornando-se prioridades nacionais/mundiais cada vez mais valorizadas, com o intuito de efetivar um projeto de retomada da estabilidade econômica.

Sendo assim, toda a diversidade deve ser respeitada. Nessa perspectiva, as escolas do Senac-RS buscam promover a atitude ética, a solidariedade e a cooperação no seu cotidiano e no contexto da sala de aula, fundamentadas nos seguintes princípios:

- Visão holística ao conceber o estudante em sua totalidade, considerando, entre outros, os aspectos sociais, cognitivos, afetivos e psicomotores. Essa perspectiva favorece o desenvolvimento e a transformação do sujeito, bem como o fortalecimento de sua identidade, percebendo-se como parte do coletivo, buscando permanentemente o bem comum.
- Posicionamento crítico frente à realidade, visando à inclusão social a partir da construção de uma cultura de cooperação, de colaboração e de participação, fomentando, no cotidiano da escola, a solidariedade com os excluídos e os de baixa renda, os que estão em dificuldades, que são vítimas de desigualdades, que sofrem as conseqüências de uma organização social desequilibrada, injusta e excludente.

- Escola constituída como um ambiente favorável de trabalho com base na transparência, harmonia e integração entre colaboradores e estudantes, a qual deve ser entendida como espaço favorável ao exercício da cidadania, tendo seus fundamentos epistemológicos concretizados no cotidiano das práticas escolares.
- Ensino que respeite as diferenças e valorize as individualidades, voltado para a construção de aprendizagens de âmbito cognitivo, psicológico e social, promovendo a atitude ética, buscando formar sujeitos competentes, críticos e reflexivos, capazes de atuarem nas realidades como cidadãos conscientes do seu direito à informação, repudiando qualquer forma de discriminação e respeitando diferenças culturais, religiosas e étnicas.
- Cursos que se configurem como elementos integradores do projeto político pedagógico, dando visibilidade aos princípios e valores da Instituição. Os programas, constituídos nessa perspectiva, conferem embasamento para a prática cotidiana dos docentes.

Sob essa perspectiva, os colaboradores da Instituição a Educação Profissional pode contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais humanizada e feliz, por meio de:

1. Um sólido projeto de educação, construído a partir da contextualização entre teoria e prática, sustentadas pela ética e solidariedade, visando à formação do homem em sua totalidade, contribuindo para a construção de uma sociedade mais justa, igualitária e equilibrada.
2. Uma educação profissional consistente, atualizada e abrangente, formando não só profissionais com a capacidade de se adaptarem ao mundo do trabalho, mas também cidadãos que tenham condições de agir sobre a realidade, transformando-a. Para que esses ideais sejam alcançados, os colaboradores da Instituição se propõem a contribuir na formação de homens e mulheres profissionais, que tenham um olhar crítico sobre o mundo e utilizem estratégias para aperfeiçoar seu rendimento no trabalho. Que transformem sua realidade por meio de sua ação, autonomia, participação e consciência, contribuindo com a minimização das

desigualdades sociais, para o crescimento pessoal e intelectual de cada cidadão, visando qualificar jovens e adultos para o trabalho.

3. Metodologias diversificadas, favorecendo a construção da aprendizagem, respeitando as diferenças individuais e do coletivo de cada grupo de estudantes, a partir de uma atitude investigativa, de constante indagação e reflexão do mundo que nos cerca.
4. Formação de estudantes críticos e reflexivos, promovendo a apropriação de saberes, o comprometimento com a transformação social, favorecendo a intervenção na sociedade de maneira consciente, solidária, participativa e cooperativa.

A partir dessas reflexões, e entendendo que o mundo atual mostra-se altamente competitivo, privilegiando o individualismo em detrimento dos interesses coletivos, o Senac-RS, resgatando valores e construindo novas formas de relação, priorizando a construção de sujeitos criativos, capazes de perceber e se integrar aos movimentos de humanização que, pouco a pouco, surgem em diferentes setores da sociedade.

Sustentados nas discussões e reflexões até então desencadeadas, o Senac, através do seu projeto político pedagógico percebeu a necessidade de ressignificação das metodologias utilizadas no trabalho docente a fim de alcançar os ideais da comunidade Senac-RS. Nesse objetivo, buscou-se metodologias que venham a possibilitar e a favorecer o permanente desenvolvimento dos estudantes e dos professores no processo de construção de competências pessoais, profissionais e sociais inerentes à ação educativa.

#### **4.4 UM PROJETO DE VIDA PARA O ESTUDANTE DO SENAC**

Nesse sentido, o projeto de vida do estudante é um programa do SENAC/RS que foi concebido no escopo do Projeto Político Pedagógico do SENAC/RS e tem o objetivo de familiarizar o participante com instrumentos que permitam a percepção,

análise e tomada de decisões acerca de sua carreira profissional e de outros aspectos de sua vida por meio de estratégias e ferramentas diversas.

Trabalho, exercício profissional é exercício de e na Vida, entretanto vida não se restringe em Trabalho, por mais apaixonante que esse possa ser ou vir a ser. Trabalho é uma das tantas alternativas de autoformação na construção e no exercício de nossa inteireza (FRANCISCONE, 2006).

Para Franciscone (2010), a trajetória profissional não se apresenta diferente da trajetória pessoal, uma vez que as fases da vida e da profissão se entrecruzam, tomando, em determinados momentos, um curso único.

A identidade profissional se desenvolve a partir de um percurso construído na inter-relação das dimensões pessoal e profissional. A indissociabilidade de vida e trabalho requer um olhar mais atento sobre as escolhas profissionais, considerando que essas são determinantes para uma realização pessoal mais plena e harmoniosa. Nossas escolhas revelam o grau de consciência em que nos encontramos; nossas potencialidades de ação e possibilidades de evolução.

O trabalho cumpre, na atualidade, quatro funções primordiais na vida das pessoas. A primeira delas econômica, como fonte de satisfação das necessidades de sobrevivência do indivíduo e de seus dependentes.

Em segundo lugar, duas funções sociais: (1) como fonte de satisfação das necessidades de interação e pertinência e (2) como fonte de status e prestígio diante da necessidade de posicionamento na escala social. A atividade laboral possui, ainda, uma função psicológica fundamental que diz respeito à sua qualidade como fonte de significação pessoal, de identidade, autoestima e autorrealização (FRANCISCONE, 2009).

A preparação para o trabalho, tanto quanto o desempenho de papéis profissionais, exige, no atual contexto, uma grande disponibilidade para lidar com situações e problemas novos, muitas vezes imprevisíveis, desencadeados pelas mudanças nas condições e na estrutura do trabalho.

Educação permanente, adaptabilidade profissional e gerenciamento de carreira, passam a fazer parte fundamental da vida do trabalhador, exigindo esforços constantes e crescentes, na medida em que as barreiras profissionais tornam-se cada vez maiores e mais freqüentes (FRANCISCONE, 2009).

Edgar Schein (1993, apud FRANCISCONE, 2009), autor clássico de psicologia organizacional, desenvolveu o conceito de “âncoras de carreira”. A partir de seus estudos constatou que, ao fazer escolhas em sua carreira, a pessoa deve identificar, no mínimo, uma crença da qual não abriria mão na hora de tomar uma decisão que afetasse sua trajetória profissional.

O conceito de âncora de carreira pode ser definido como o conjunto de necessidades, valores e talentos do qual a pessoa não se mostra disposta a abdicar quando confrontada com a necessidade de escolhas. A âncora de carreira é uma combinação das áreas percebidas de competência, motivos e valores que a pessoa não abandonaria, pois esses fatores representam seu verdadeiro “eu”.

Sem o conhecimento de suas âncoras, as pessoas podem optar por uma carreira que, no futuro, não seja satisfatória por gerar o sentimento de determinado trabalho não corresponde às suas expectativas pessoais.

Essas pessoas acreditam que a orientação e informação profissional possam fornecer instrumental para escolhas e decisões mais assertivas, no objetivo de uma realização profissional plena. Dentre o público jovem essa necessidade mostra-se mais evidente ainda por conta de fatores como a precariedade de informações sobre carreiras, a necessidade de se fazer uma opção profissional muitas vezes precoce, as pressões sociais e econômicas e o desconhecimento, por grande parte dos jovens em relação aos rumos que realmente pretendem dar às suas carreiras e às próprias vidas.

Baseado na crença de que desenvolver um Projeto de Vida é lançar-se em direção ao futuro, o Senac-RS se propõe a contribuir na busca e na identificação daquilo que o estudante pretende ser e conhecer. Isso significa aceitar que a procura por respostas para as interrogações que provocam interesse e

desacomodam é o primeiro passo para a tomada de decisões, com vistas ao estabelecimento de um projeto de profissionalização. Um projeto não cabe uma proposta fechada que seja imposta aos estudantes: esses precisam se lançar para um futuro aberto e não criado. O destino escolar dos educandos está ligado à capacidade desses de estabelecer projetos e de criar interrogações, expectativas e interesses para se lançarem sobre os mesmos.

Machado (2004, apud FRANCISCONE, KELLER E PALMA, 2009), o referencial filosófico para o conceito de projetos vem de um pensador espanhol, Ortega y Gasset, o qual falava de “futuração” – um termo que pode ser entendido como lançar-se sempre para o futuro. Conforme o autor, Ortega não usou a palavra projeto, mas o entende como um modo de agir do ser humano que define quem ele pretende ser e como pode se lançar em busca de suas metas. É nessa concepção que o projeto de vida do estudante se insere no Projeto Político Pedagógico do Senac-RS.

No âmbito escolar, os projetos não podem ser desvinculados do conceito de cidadania. Para Machado (2004), a ideia de cidadania está articulada com a ideia de projeto: de metas pessoais ligadas a uma meta coletiva. Nesse sentido, um trabalho em grupo na sala de aula é um exercício de cidadania, uma vez que envolve pessoas com suas diferentes personalidades que, ao realizarem um determinado projeto, buscam um resultado, uma meta comum.

Em relação ao primeiro objetivo, “prospectar tendências no cenário futuro para um novo perfil profissional”, vincula-se à terceira questão proposta: “que perfil profissional de pessoas está sendo preparado pelo SENAC/RS?”.

#### **4.5 UM NOVO JEITO DE APRENDER E ENSINAR**

Ainda dentro do PPP a invenção, a inovação vem baseada num planejamento estruturado e numa metodologia de trabalho. Com pesquisa sistemática, seguindo uma metodologia, comunicando-se com o mercado”. Entende-se que o ponto de partida para a construção de qualquer projeto educativo deva ser a rigorosa

*investigação* referente às concepções e ideologias que sustentam e direcionam as ações dos profissionais da educação na instituição a que se destina.

Sendo assim, a pesquisa realizada com os colaboradores do SENAC/RS, ao longo do ano de 2008, permitiu identificar alguns dos *saberes*, das *crenças* e das *aspirações* que movem à comunidade institucional no desenvolvimento dos processos educativos – princípios que deram sustentação para a elaboração da proposta pedagógica. Nesse sentido, foram abordados, algumas das considerações da comunidade escolar em relação às concepções de *ensino*, *aprendizagem*, *avaliação*, *currículo* e *prática docente*.

O *ensino* é entendido como as informações, reflexões e oportunidades levadas ao estudante para construir seu conhecimento técnico-profissional e favorecer ao seu desenvolvimento pessoal, por meio de metodologias inovadoras que tencionem teoria e prática.

Por metodologias inovadoras entendem-se aquelas que provoquem rupturas paradigmáticas, que instiguem os estudantes a problematizarem as realidades, percebendo-se como sujeitos potencialmente transformadores das relações hegemônicas da sociedade atual interno que produz mudanças – as quais, pouco a pouco, integram se ao comportamento de cada indivíduo. O aprender, portanto, está relacionado às interações que o sujeito faz com o meio, exigindo uma atitude investigativa diante dos contextos em que se insere. Sendo assim, a aprendizagem assume um caráter permanente, levando os sujeitos desse processo a um “sempre aprender” – inquietando se, formulando questões e buscando respostas – sendo o docente o mediador dessa relação. Nesse processo, a avaliação tem o objetivo de identificar a movimentação do estudante frente à construção do conhecimento – os avanços, as aprendizagens, o que ainda precisa aprender. Serve como ponto de partida e tomada de decisão do professor em relação ao seu trabalho com os estudantes, e desses em relação ao seu próprio desenvolvimento.

Os colaboradores do Senac-RS entendem que ensino, aprendizagem e avaliação convergem para um mesmo fim - a EDUCAÇÃO - e estão imbricados entre si e com a formação do estudante.

A avaliação possibilita ao docente ressignificar suas metodologias de trabalho a partir dos processos de construção do conhecimento dos envolvidos no mesmo. Ensino e aprendizagem são procedimentos que se complementam, sendo que no próprio ato de ensinar se aprende.

Entendem que “aprender e ensinar”, é pensar diferente, provocando o interesse dos professores e dos estudantes. O currículo passa, assim, a ser entendido como o conjunto integrado e articulado de situações organizadas de modo a promover aprendizagens significativas. Sendo assim, na educação profissional, o currículo oportuniza apropriação de competências fundamentais para a formação de trabalhadores conscientes do seu papel frente às demandas sociais e profissionais, percebendo-se responsáveis pela construção de relações mais humanizadas no mundo do trabalho. É através dele que a escola planeja. Por meio do currículo pretende-se formar um sujeito-agente transformador no/do meio social em que está inserido (FRANCISCONE, KELLER, PALMA, 2009).

Portanto, a prática docente precisa estar contextualizada ao perfil dos estudantes, e a aprendizagem pode ocorrer em diferentes espaços, sendo que a sala de aula passa a ser um espaço lúdico, de expressão corporal, debate, conhecimento, pesquisa/investigação e, principalmente, de diálogo. É necessário criar situações, estudos de caso, conflitos e desafios a serem resolvidos que favoreçam e instiguem a aprendizagem. É importante salientar que o “modo como essas propostas são desenvolvidas” revelam as concepções que sustentam as práticas docentes.

Esse modo de atuar é, assim, um elemento potencialmente produtor de conceitos, comportamentos, princípios, valores e de formas de viver a cidadania. Quando as práticas docentes referem-se à preparação para o trabalho, é importante que essas favoreçam seu entendimento em um contexto amplo, situado em um cenário cultural, social e político, imbricado na trajetória histórica que o construiu.

Nesse sentido, parece que se faz necessário romper com concepções que secularmente têm sustentado o campo educacional no que se refere à organização escolar e sua relação com o trabalho. É importante salientar a necessidade de

superar a passividade dos estudantes em relação à construção de suas aprendizagens, criando estratégias através das quais os mesmos se tornem investigadores do mundo em que estão inseridos, buscando o conhecimento, refletindo, pesquisando, trabalhando em equipe, superando a visão dualista da teoria e prática por meio de aulas com atividades externas, tais como: saídas de campo, visitas a empresas e entrevistas com profissionais de diferentes áreas.

Nesse cenário, segundo os colaboradores do Senac-RS, o papel do professor se define como o de facilitador/mediador das trocas de experiências entre os estudantes, desses com os saberes produzidos ao longo da história da humanidade e com os mais diversos campos profissionais num processo de múltiplas vias de construção do conhecimento.

E foi assim que, ao conhecer as concepções que mobilizam e sustentam as ações dos profissionais da Instituição, ao entender melhor os discentes e também escutar diferentes setores da comunidade que o PPP do SENAC/RS vê uma necessidade de buscar uma forma de “fazer educação” que venha ao encontro de tais percepções – ampliar os diálogos e construir as proposições.

#### 4.5.1 PROPOSIÇÕES DO SENAC/RS COM O PPP

O que propõe a comunidade Senac-RS: uma tentativa de transformar sonhos em realidade. Dialogando com Freire (2000), entendemos que não existe a educação, mas educações, ou seja, formas diferentes de os seres humanos partirem do que são para o que querem ser. Segundo Saul (2008, p. 120), currículo é, então, “a política, a teoria e a prática do que fazer na educação, no espaço escolar, e nas ações que acontecem fora desse espaço, numa perspectiva crítico-transformadora”.

Sendo assim, o Senac/RS se propõe a uma organização curricular estruturada a partir de três dimensões fundamentais: a *técnica*, a *essencial* e a *humanista*.

A primeira técnica refere-se a aspectos específicos da formação para o trabalho, os quais são temporais e precisam ser constantemente renovados, pois estão intimamente relacionados às demandas mercadológicas que se transformam continuamente. Essa dimensão é importante e necessária tanto para o ingresso como para a permanência e promoção do sujeito no mundo do trabalho. Requer, portanto, grande esforço da Instituição no sentido de estar em sintonia com as novas demandas do trabalho contemporâneo, exigindo permanente pesquisa junto ao mercado.

Já no que se refere à *dimensão essencial*, procura atender às necessidades do perfil profissional requerido pelo mundo do trabalho, porém em um caráter mais estável, vinculado à construção de competências duradouras e necessárias ao exercício profissional. São elementos relacionados à gestão, à liderança, à criatividade, ao empreendedorismo, entre outros. Essas competências se referem à navegabilidade entre as áreas, uma vez que são comuns a todas elas.

Já na *dimensão humanista* oferece a devida sustentação para a vida profissional e pessoal-social dos sujeitos envolvidos. São condições fundamentais para a vida em sociedade e para a evolução do SER HUMANO em seu processo de humanização pessoal e do mundo em que se vive.

O SENAC aposta nessa dimensão como potencialmente transformadora das relações estabelecidas na contemporaneidade, incluindo, assim, as relações do atual mundo do trabalho.

Essas dimensões sustentarão a construção da estrutura dos cursos oferecidos pelo Senac-RS, os quais contemplarão:

- a. Perfil objetivo, o qual estabelecerá as metas, isto é, o lugar aonde se deseja chegar, um horizonte requerido por um perfil profissional;
- b. Elementos eletivos, complementares, que oferecerão ao estudante a possibilidade de escolha crítica em relação à construção do seu perfil profissional, que venham ao encontro do seu projeto de vida – pessoal e

- profissional. Esses elementos poderão ser cursados sob qualquer organização curricular – de cursos em realização pelo estudante, ou não;
- c. Caráter subjetivo, isto é, contemplará um percurso – único – de desenvolvimento pessoal a partir das projeções e expectativas do sujeito da aprendizagem.

Sendo assim, os cursos poderão apresentar uma *plataforma de competências* igual para todos os estudantes, porém cada um deles irá desenvolvê-la de acordo com suas particularidades. A competência profissional, entendida como “a capacidade de articular, mobilizar e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho, será organizada a partir das três dimensões do currículo, bem como das análises dos resultados das pesquisas de mercado e dos princípios e valores definidos pela Instituição inseridos no PPP do SENAC/RS.

Dessa forma, a matrícula será realizada em estreita relação com as necessidades, disponibilidade e interesse de cada estudante. É importante salientar que essa modalidade de matrícula e concepção de currículo e repudia a concepção linear (modelo cartesiano) de construção do conhecimento.

Portanto, somente ocorrerão pré-requisitos para matrícula em casos extremos e, esses, serão considerados exceções. A fim de melhor caracterizar essa proposta pedagógica, explicitamos, a seguir, os pressupostos que definem as diretrizes do modelo curricular da educação no Senac-RS:

- O planejamento da ação educativa a partir de *problematizações*, abrangendo diferentes áreas do conhecimento e as três dimensões do currículo.

Cada grupo de trabalho elaborará as problematizações referentes ao tema proposto, uma vez que acreditamos na importância de os estudantes desenvolverem seus estudos a partir de suas expectativas, curiosidades e dificuldades, desencadeadas ao longo de suas trajetórias vividas, à luz de diferentes fontes teóricas disponibilizadas pelos docentes e por seus estudos prévios. Domingos e

Streck (2008, p. 319), apoiados em Freire, afirmam que “a prática educativa problematizadora põe ênfase nos desafios, pois quanto mais os educandos são problematizados e auxiliados a problematizar o seu ser no mundo, mais se sentirão desafiadores para fazer novas e outras perguntas”.

Nesse sentido, a *pergunta* constitui o centro da concepção problematizadora da educação.

- O docente deve colocar à disposição dos estudantes diferentes fontes para consulta teórica, materiais de trabalho, recursos educativos; rompendo com a ideia de padronização dos recursos didáticos, manuais e/ou informativos.
- A organização de diferentes espaços para experiência /vivências e/ou simulações, nas quais os estudantes terão a oportunidade de construir conhecimentos na própria ação, tais como laboratórios, espaços virtual/digital e ambientes reais de trabalho e/ou em empresas do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, previamente arroladas como parceiros do Senac-RS.
- Os estudantes se organizarão em grupos de estudo e estabelecerão seu Plano de Trabalho: problematização, modalidade de estudo, vivências, seqüência do trabalho, entre outros. Essa prática favorece a construção da autonomia e da responsabilidade dos estudantes com relação à construção das suas aprendizagens.
- O Plano de Trabalho será discutido e validado pelo professor responsável pelo grupo, o qual deverá acompanhar “passo a passo” o trabalho desenvolvido pelos estudantes.
- A avaliação de competências será entendida como um processo de coleta de evidências das aprendizagens dos estudantes, expressas por meio da mobilização de seus conhecimentos, habilidades e valores, e terá como princípio a *essencialidade*, isto é, a relevância desses conhecimentos, habilidades e atitudes para a construção e desenvolvimento das competências requeridas pelo respectivo perfil profissional. Nessa modalidade de avaliação, o estudante conhecerá de antemão o que for esperado dele e contará com elementos que lhe permitirão comparar o

desempenho esperado – expresso nos critérios e indicadores de avaliação – com o desempenho alcançado, expresso nas evidências de aprendizagem.

A avaliação terá uma perspectiva positiva como um dos fundamentos do processo avaliativo, ou seja, reconhecerá e valorizará os conhecimentos já construídos pelos estudantes, levando à consciência o que já aprenderam e o que ainda precisam aprender. Rojas (1999), fala que existe sempre um conjunto de competências que o indivíduo domina, e sobre as quais construirá novas aprendizagens. Os avanços nessa trajetória, mesmo que de pequena representação, serão considerados na avaliação.

Alguns fundamentos essenciais da proposta pedagógica do Senac-RS:

Entendendo por conhecimento-reconhecimento é o que Sousa Santos (2005) designa por solidariedade, uma vez em “conhecer é reconhecer, é progredir no sentido de elevar o outro da condição de objeto à condição de sujeito” (SOUSA SANTOS, 2005, p. 30), considera-se que a escola precisa ser um lugar de reconhecimento do outro e, assim, de construção da coletividade na permanente construção da solidariedade, da esperança, do amor e da alegria (FREIRE, 2000). Nesse sentido, a proposta pedagógica do SENAC/RS requer que os estudantes estejam atentos às necessidades dos colegas, prestando-lhes ajuda, bem como pedindo ajuda e/ou permitindo serem ajudados, sempre que pertinente.

Requer, também, que sejam incentivados a refletir e entender que o bem comum/coletivo é imprescindível para o bem individual, visto que somos seres sociais, vivemos em relação.

Nesta perspectiva, os professores precisam realizar um trabalho solidário e em equipe, tanto em relação ao planejamento das plataformas e competências dos cursos como em relação ao cotidiano das unidades do Senac-RS, possibilitando seu desenvolvimento coletivo e fazendo da escola um *lugar de formação*, também, para o professor.

#### 4.6 NO PPP DO SENAC/RS QUEM ENSINA E QUEM APRENDE?

Aprender é descobrir aquilo que você já sabe. Fazer é demonstrar que você sabe. Ensinar é lembrar aos outros que eles sabem tanto quanto você.

O Senac-RS propõe a construção de um indivíduo que preserve a qualidade de vida, os valores individuais e coletivos que contribuam para a melhoria da sociedade, preservando o respeito ao próximo e a solidariedade, tendo como direção o *bem comum*.

A fim de conquistar os ideais até então descritos, entende-se que o professor do Senac-RS precisa estar em permanente desenvolvimento profissional e pessoal, fazendo de sua prática e dos movimentos que ocorrem no interior das unidades elementos propulsores da reflexão da educação continuada.

Sendo assim, o professor da Instituição assume uma postura reflexiva frente às demandas cotidianas para favorecer a construção de uma educação de qualidade, construída historicamente e situada em um contexto local, inserido em um cenário mundial.

O corpo docente do Senac-RS define como professor-reflexivo aquele que, a partir da reflexão de/sobre sua prática, (re)constrói seus saberes docentes. Com base nesse conceito, entende que o educador reflexivo precisa ser capaz de:

1º) Elaborar e gerenciar situações de aprendizagem, propondo a problematização da realidade, promovendo a construção de uma atitude investigativa. Para tal, faz-se necessário mobilizar conhecimentos teóricos e práticos construídos ao longo de sua trajetória pessoal, profissional e acadêmica numa perspectiva inter e multidisciplinar.

2º) Selecionar e elaborar múltiplos recursos de ensino, adaptando-se às demandas particulares dos estudantes, compreendendo a evolução e as diferenças

de cada um, entendendo que todos são capazes de aprender. Para tanto, é necessário que o professor utilize ferramentas que favoreçam a contextualização dos conhecimentos a serem apropriados, valorizando os saberes prévios dos estudantes e envolvendo-os no constante processo de construção da aprendizagem.

3º) Saber trabalhar em equipe de forma cooperativa e interdependente, construindo os consensos necessários, pois é fundamental um ambiente de trabalho onde todos possam ouvir e serem ouvidos, valorizando a proatividade.

4º) Tematizar a sua própria prática, estudando continuamente, compartilhando com os outros, bem como administrando com autonomia o seu próprio percurso de formação. É importante que o professor se reconheça como produtor de conhecimentos a partir de uma reflexão sobre sua própria ação.

5º) Conhecer procedimentos básicos de pesquisa e desenvolvimento de projetos, qualificando suas atividades docentes, ampliando sua percepção a dos estudantes em relação às diferentes realidades que os circunda e/ou interferem em suas vidas, mesmo que de forma indireta.

6º) Utilizar ferramentas tecnológicas em diferentes contextos, percebendo-as como potencialmente transformadoras.

7º) Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão, inserindo-se nos mais diversos contextos de trabalho, mantendo uma conduta apoiada pela ética e pelos valores morais, permanecendo comprometido com metas, objetivos e normas da Instituição. É considerado, também, que é intrínseco à profissão docente pensar em uma escola agradável, criativa, organizada, que corresponda aos anseios da comunidade e da região na qual está inserida. Sendo assim, a participação do professor nos processos de gestão da escola ocupa posição fundamental no enfrentamento dos dilemas éticos da profissão.

8º) Ser usuário competente da língua oral e escrita, com boa capacidade de escutar e de argumentação. A escuta torna-se fundamental na ação docente,

possibilitando a construção de um ambiente dialógico que favoreça a aprendizagem significativa e contextualizada.

Algumas atitudes, sentimentos e valores sustentam a ação docente de qualidade. Destacam, entre outros:

- Atitude democrática, possibilitando ao estudante crescer e assumir posição de autonomia e responsabilidade;
- Sensibilidade ao se relacionar com os estudantes;
- Proatividade e cooperatividade;
- Respeito;
- Comportamento ético e responsável;
- Capacidade de manter bons relacionamentos com colegas e estudantes;
- Visão sistêmica;
- Sensibilidade solidária;
- Criatividade e abertura à inovação;
- Abertura à aprendizagem permanente;
- Autonomia.

Estudantes que buscam permanentemente a aprendizagem e se configuram como sujeitos de ação no mundo – ora condicionados pelos fatores sociais e culturais, ora transformadores dos contextos em que vivem. São jovens e adultos oriundos de diferentes cenários socioculturais, fazendo com que a diversidade esteja presente no interior da Instituição.

Nesse sentido, os perfis dos estudantes apresentam uma estreita relação com os diferentes níveis e modalidades de cursos oferecidos: em alguns casos, chegam à Instituição com uma base escolar comprometida e superficial, com lacunas de conhecimentos e informações; em outros, os estudantes evidenciam a apropriação de conhecimentos significativos, tensionados pelo pensamento crítico e reflexivo. É importante salientar que, ao longo de suas trajetórias de vida pessoal, escolar e profissional, construíram *crenças* e concepções que norteiam suas ações e pensamentos, as quais sustentam suas aprendizagens. Os estudantes do Senac-RS

procuram a Instituição, na maior parte dos casos, com a intenção de favorecer sua inserção, permanência ou promoção no mundo do trabalho.

Sendo assim, o Senac-RS, por meio de suas práticas educativas, busca a formação de homens e mulheres que percebam sua incompletude, favorecendo a permanente construção de sua identidade pessoal e profissional, comprometendo-se com a sua formação e qualificação.

Busca, pois, a construção de cidadãos e cidadãs solidários, criativos, críticos e éticos, que se adaptem com flexibilidade a novas situações, que atuem de forma autônoma e consciente, transformando os contextos nos quais se inserem – sempre que eticamente apropriado.

Conclui-se que os que estudantes e professores aprendem juntos no processo de construção de conhecimentos, de forma solidária e participativa, cada qual ocupando os lugares que lhes cabem – ora como “aprendentes”, ora como “ensinantes”.

## **5 O SENAC NA BUSCA DO ENSINO DE QUALIDADE**

Todas as empresas apresentam problemas, o século XXI, que através da tecnologia oferecia facilidades e solução de todos os problemas, mostrou-se que é preciso andar muito mais que nos séculos passados, pois as mudanças são contínuas e a tecnologia que ontem era de ponta, hoje está ultrapassada e ainda é preciso focar no amanhã.

Em busca deste ensino de qualidade que serão apresentados neste capítulo a avaliação dos resultados obtidos através da coleta de dados através do referencial teórico, do Projeto Político Pedagógico do Senac, das entrevistas e dos grupos focais.

### **5.1 TENDÊNCIAS**

Na era do conhecimento, as empresas que demandam formação profissional demonstram um nítido questionamento sobre as tendências para um perfil profissional focado na atualidade. Em razão disto, através do referencial teórico, do projeto político pedagógico do Senac (PPP) e por meio dos sujeitos da pesquisa, foram identificadas algumas tendências deste profissional do futuro.

O conhecimento avançou lentamente e muitos foram os fatores que colaboraram para sua difusão e progresso. Outras instituições guardaram o conhecimento para si, como uma forma de poder e até mesmo para dominar os outros. Mas após as descobertas do século XXI, a velocidade da evolução é espantosa. Tanto que os próprios autores expõem tendências, como o caso de Popcorn (1994), acerta ao afirmar que o mundo vai mudar e, é preciso estar atentos para as mudanças.

Negroponete (1995) prevê que os meios de comunicação de massa serão redefinidos por sistemas de transmissão e recepção de informação personalizada e

entretenimento. As escolas vão mudar, parecendo-se mais com museus e playgrounds onde as crianças poderão desenvolver idéias e se comunicarem com outras crianças do mundo todo. O planeta digital será mais parecido com uma cabeça de alfinete, e assim as pessoas vão percebê-lo.

Brown e Duguid (apud PRIMO e BRAMBILA, 2005) enfatizam que as empresas compreenderam que o conhecimento reside menos em seus bancos de dados e mais nas pessoas.

O SENAC está investindo no estudante através de seu projeto político pedagógico, onde ao contratar psicólogas para orientar os estudantes a construir seu projeto de vida, ele estará obtendo o retorno, pois ao planejar o futuro, ele retorna a Instituição, porque foi fidelizado por ela, que tem um itinerário profissional a lhe oferecer durante a sua vida profissional.

A aprendizagem compreende uma série de ações, desde ter o equilíbrio pessoal e emocional, para não levar a vida pessoal, os problemas de casa para o trabalho. E isto tem que estar contido no projeto político pedagógico, desde a formação do cidadão, até a interação dele consigo mesmo, com o outro e com o meio, envolvendo as empresas de comércio, bens e serviço, o desenvolvimento sustentável.

Para o Projeto Político Pedagógico, através da pesquisa com quase 2.000 estudantes, representados por todos os níveis. Questões como qual era a melhor hora que eles aprendem; qual é a disponibilidade que eles tinham para aprender; quais são as metodologias que eles consideram que são melhores ou inovadoras, então, foi observado este estudante e evidenciado que a Instituição necessita olhar para o mercado.

A escola tem um compromisso, expresso em seu PPP, de proporcionar competências isoladas, vender competências isoladas, além de curso; por isso passou-se a trabalhar essa carência da educação básica, pois não adianta formar um profissional nas técnicas mais avançadas, se o mesmo não consegue falar com

o cabeleireiro, não consegue escrever, não entender uma química. Este tem que ser um diferencial, segundo a gerente de educação profissional do Senac.

Visando identificar o perfil do profissional do futuro exigido pelo mercado, as entrevistas permitiram a identificação destas tendências. Segundo o diretor regional, “as características contidas no projeto político-pedagógico, delineiam o perfil do futuro profissional em constante transformação, sempre se adaptando às tendências que existem no mundo do trabalho. Identifica-se que o profissional precisa se apropriar de novas competências constantemente, competências técnicas e comportamentais”.

Seguindo nesta mesma perspectiva o diretor regional do Senac/RS, menciona ainda a importância do ambiente propício para favorecer a construção deste perfil profissional:

Precisa-se trabalhar com isso em sala de aula, o ambiente é um ambiente interativo, é um ambiente onde o aluno interage com os colegas, interage com o docente, interage com outros alunos, interage com as empresas lá fora. Quer dizer, ele tem uma parte prática que é fundamental que ocorra dentro das empresas ou em contato com as empresas, porque o mundo do trabalho vai exigir isso; então o aluno do SENAC vai ser um aluno muito proativo, muito dinâmico, um aluno inquieto. É esse o perfil do profissional que nós estamos trabalhando e certamente vamos trabalhar para o futuro.

A partir deste entendimento que a escola é um ambiente interativo, em que cada aluno recebe e dá, sabendo que a escola não é a dona do saber, que todos vão lá apenas para aprender. Os alunos, mesmo sendo crianças, têm um saber para levar à escola. Os alunos do Senac, de modo especial, os que trabalham em empresas levam para a sala de aula toda uma vivência, experiências, que podem ser compartilhadas.

Em outro relato o diretor menciona que ao visitar o Japão, em busca de experiências educacionais, identificou uma realidade diferente, que valoriza muito mais o estudo e isto é demonstrado de muitas maneiras. “Essa estrutura está à disposição do aluno que aproveita isso porque existe uma cultura na sociedade que valoriza e que cobra tanto da escola, quanto dos estudantes. Os pais estão

presentes, a sociedade está presente”. Então isso faz parte da cultura, o aluno sabe que ele vai passar o dia na escola, ele sabe que ele tem que aproveitar, pois irá fazer a diferença ao longo de 12 anos do ensino fundamental e do ensino médio. Com esta postura a Coréia venceu os dois últimos concursos mundiais de educação profissional; um país que em décadas anteriores não aparecia.

O diretor regional em sua análise mencionando que o Brasil avançou muito nos últimos tempos, pois conseguiu colocar mais estudantes em sala de aula, mas falta qualidade. Muitos alunos concluem o ensino fundamental sem saber matemática e nem escrever corretamente. E ainda, há casos de alguns que terminam o ensino médio e a educação superior sem saber matemática e não sabendo escrever. E complementa sugerindo a melhoria da qualidade do ensino e a necessidade de perceber que as tendências do futuro irão valorizar as competências, não apenas um diploma:

“Temos que trabalhar em cima das competências, esta é a tendência do mundo. Quem não se apropriar das devidas competências, num mundo onde a tecnologia avança enormemente, será analfabeto. Analfabetos num mundo digitalizado, num mundo com uma tecnologia de informação avançada”.

Esta afirmativa vem ao encontro das idéias defendidas por Loschpe (2004) a cerca das exigências do mercado atual e capacidade de aprender continuamente ao longo da vida.

O diretor regional conclui relatando que em sua visita às escolas da Coréia e do Japão notou o envolvimento dos diretores no projeto político-pedagógico, “todos fizeram uma apresentação de sua proposta, qual era o seu projeto, e o tipo de pessoa que pretendiam formar. Eles sabem o que a sociedade espera, as nossas escolas têm que ter diretores que conheçam as suas estratégias, saibam o tipo de pessoas que o Senac quer formar e isto está expresso no projeto político pedagógico.

Então a importância do projeto político pedagógico do SENAC, o negócio da escola é educação e a aprendizagem dos alunos, então o mesmo dá uma idéia de

que tipo de educação, de que tipo de aprendizagem se pretende oferecer aos nossos alunos. Sugerindo que os diretores das unidades do Senac/RS precisam ter uma visão sistêmica, uma relação com a sociedade, com o mundo do trabalho; precisa enxergar todos os processos, fazer a gestão das pessoas, a gestão financeira, e divulgar, tornar conhecido o projeto político pedagógico da Instituição.

Neste mesmo enfoque percebe-se a preocupação da gerência de educação profissional, afirmando que o projeto político pedagógico precisa pensar em tendências, no futuro, como foi feito na construção do mesmo, ouvindo-se vários atores nesse cenário: os docentes, os colaboradores, os diretores, no sentido das discussões que foram promovidas naqueles questionamentos que foram montados. A instituição trouxe profissionais da academia e do mercado para discutir a formação dos profissionais. Buscou-se uma relação diferente com o cliente, que pudesse atender mais as demandas do mercado e do profissional que procura o Senac e baseado então nessa discussão chegou-se a algumas conclusões: que são em geral da classe C e D, têm muita dificuldade no raciocínio lógico matemático e na comunicação oral ou escrita, eles vêm com uma defasagem da educação básica, onde muitos deles estão retomando os estudos após terem evadido da escola.

Os debatedores que participaram da formação do PPP do SENAC/RS foram formando um perfil que o profissional deve :

- Os professores precisam dar uma nova formação aos alunos, para caminharem rumo à mudança. Na verdade, quando se fala de uma educação para o futuro, está-se falando em mudanças, pois a educação, os serviços seguem padrões ultrapassados. Muda-se, para atender bem no presente, caminha-se celeremente para o futuro, com nova orientação.
- Importante ter uma postura crítica, não sendo dono da verdade, mas sugerindo que há mil maneiras de se fazer uma atividade e que podem ser tentadas abordagens diferentes; com certeza resultando em bons frutos.

- Que muitos profissionais apresentam uma bagagem de conhecimento técnico muito grande, mas o aspecto comportamental é falho. Não é este perfil que se espera, de profissionais que não sabem se relacionarem com um cliente externo, não sabem ter empatia para se colocarem no lugar da outra pessoa, falta flexibilidade. Como por exemplo, é citado o profissional da tecnologia da informação. “Eles detêm um saber por que a TI é uma área muito específica, mas têm grande dificuldade para transmitir conhecimento e auxiliar as outras pessoas.

No caso do Senac/RS, a direção regional e a gerente de educação estabelecem que as tendências sejam acompanhadas a partir da relação direta com as entidades patronais e as do projeto político pedagógico, que norteia todas as ações de educação profissional e também através do mesmo construindo o projeto de vida do estudante, que onde paira uma angústia e preocupação em inserir este jovem na sociedade do conhecimento.

A partir das entrevistas com a direção regional e a gerente de educação diagnosticou-se que o Senac tem por objetivo prioritário conciliar teoria e prática e que a velocidade em que as empresas buscam atingir suas metas vem ao encontro de um profissional que possa estar aliando a teoria a prática. Quem já está no mundo do trabalho, recebe educação voltada novamente para o setor empresarial. Desta forma, o perfil profissional do estudante volta-se para o futuro, embasa-se no conhecimento e não fica apenas na informação. Por isto a educação fundamenta-se na prática, no mundo real que hoje está mais avançado que a escola. As empresas, em geral, estão alicerçadas em alta tecnologia e, por isto, buscam profissionais detentores destas habilidades, disseminando a idéia de que a educação precisa ser permanente e continuada.

É preciso de fato saber o que dura e o que permanece em educação. Em algumas áreas, saberes, metodologias, indução, dedução, o conhecimento permanece com certa estabilidade. Na área técnica, em especial no que tange a equipamentos eletrônicos, tudo muda rapidamente e a escola tem que acompanhar as mudanças e até prevê-las e antecipar-se a elas.

Em tempos remotos, a educação era essencialmente humanista. A técnica era uma atividade prática que independia de estudos, na maioria dos casos. Com o passar do tempo, o estudo foi importante para todos, embora custasse muito sua democratização, que ainda não é um processo pleno, e mesmo quando a maioria chega à escola, ela não consegue ser de qualidade. Ao longo de seus 64 anos, houve no SENAC uma evolução muito grande, em especial no Rio Grande do Sul, em termos de profissionalismo da gestão de recursos, das pessoas e dos processos educacionais. Os resultados refletiram-se diretamente nos resultados financeiros e na qualidade do serviço prestado.

De qualquer forma, a escola também pode pecar por não contemplar todas as competências, ou ainda preocupar-se com a informação, deixando de lado o conhecimento. Ou ainda desconhecer o lado ético, moral, social, enfim humano das pessoas.

Nas metodologias aplicadas é possível ver que o conhecimento é o foco do momento, pois se já no passado quem sabia algo tinha poder, fosse religioso, místico, capacidade de se comunicar com deuses ou de ler textos escritos, na atualidade domina o mundo através do conhecimento, em especial o tecnológico. Evidentemente que não basta só conhecer, mas utilizar tais habilidades em favor do planeta e do bem estar da sociedade. A empresa também precisa ter visão, gerenciamento e decidir com qual perfil profissional desejam trabalhar. Se quiser crescer em segurança, com estabilidade, pode utilizar o trabalho de pessoas mais maduras. Se a atividade empresarial desenvolvida souber lidar com jovens, administra-lhe a instabilidade e seus gerentes de recursos humanos forem hábeis no recrutamento, tiver um banco de funcionários pré-selecionado, repondo os funcionários que migrarem para outras empresas, em busca de maior valorização financeira ou de carreira, tudo pode dar certo. Mas o que vale para o funcionário vale para a empresa: o mundo é ágil, as mudanças acontecem e as empresas precisam também adaptar-se a elas. Não é mais possível ficar pensando “que bom se minha empresa tivesse os funcionários dedicados que meu avô teve em sua empresa”.

Ainda que o candidato a emprego numa empresa esteja mais preocupado em atender pessoas, satisfazer-lhe as necessidades, sendo ético, do que pensar

apenas em realizar um trabalho e ganhar algum dinheiro para adquirir bens que irão lhe trazer alguma felicidade.

É a questão das mudanças, pois sistemas e paradigmas mudam. Quem tem possibilidades de se adaptar às elas, ou mesmo, procura acompanhar as transformações, tem mais facilidade de progredir no mercado de trabalho e de não ficar obsoleto como os equipamentos.

A partir das mudanças que seguiram às várias revoluções e acelerou a história humana, o futuro fica de certa forma imprevisível. Sendo que as pessoas comuns seguem a história, adaptam-se às mudanças, mas não as antevêm, não as prevêm. A finalidade da escola é esta, a de educar o aluno para a sociedade do novo conhecimento, não mais da repetição da história, do passar conhecimentos, informações, mas de prever o amanhã, ou seja, ter um perfil profissional voltado pra o futuro.

Frente aos pressupostos teóricos, o PPP Senac/RS e a percepção dos entrevistados identificou-se como principais tendências as descritas no quadro abaixo:

Reflexões	Tendências
<b>Projeto Político-Pedagógico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciliação da teoria e prática;</li> <li>• Educação permanente e continuada</li> <li>• Formação do cidadão envolvendo seu crescimento próprio;</li> <li>• Itinerário Profissional prevendo continuidade de estudos;</li> <li>• Pesquisa com estudantes;</li> <li>• Psicólogos orientando na construção do projeto de vida do estudante;</li> <li>• Reforço no conhecimento da educação básica;</li> </ul>
<b>Entrevistas Grupo Focal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Profissional adaptado às mudanças”;</li> <li>• “Acompanha as transformações”;</li> <li>• “Competência técnica e comportamental”;</li> <li>• “Postura crítica”;</li> <li>• “Ético”.</li> </ul>
<b>Referencial Teórico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “[...] em menos de 30 anos, você vai conseguir ter a sua presença a distância.”(NICOLELIS, 2010)</li> <li>• Aplicação prática de Saberes (DELUIZ, 1995)</li> <li>• É importante olhar longe, olhar para o futuro, antevendo como deve ser a escola de 2015 (SIQUEIRA, 2005).</li> <li>• “Facilitador de Mudanças”, aberto, passa credibilidade, integro as características das organizações 2020 (FRANCO, 1998).</li> <li>• Realiza atividades na íntegra (MORIN, 2000).</li> </ul>

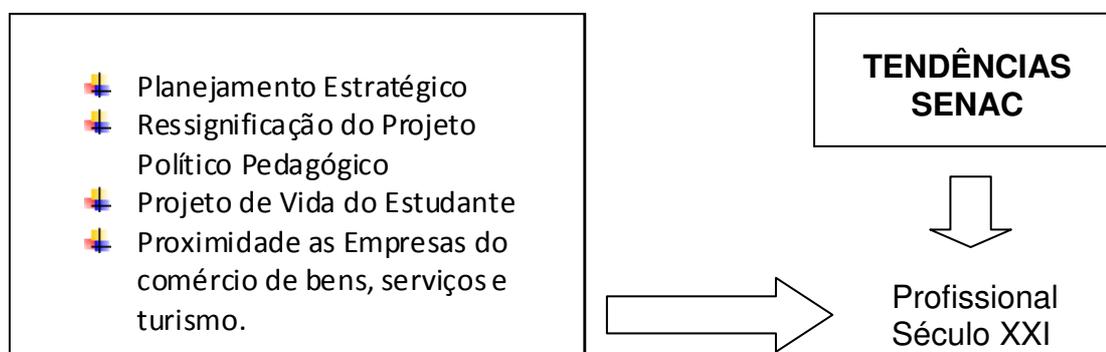
### Quadro 9 - Tendências do profissional do futuro

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010

Desta forma, o conhecimento passou a ser necessário para compreender o mundo e para progredir dentro de um mundo que começava a se tornar complexo. A partilha do conhecimento ficou cada vez mais democratizada, tanto em ter acesso aos textos como em publicá-los, como se observa a partir da era da informática.

O perfil profissional que sempre esteve atualizado foi o que rompeu as barreiras do tempo e abriu grupos fechados que queriam guardar o conhecimento para si, para dominar ou outros ou para exercer o poder sobre grupos, firmados em dogmatismos.

O Senac/RS por meio de seu planejamento estratégico, do PPP, do Projeto de vida do Estudante e de sua rede de relacionamento, busca identificar as tendências necessárias à construção do perfil do profissional do século XXI e ilustrado na figura 2.



**Figura 2 - Tendências do Senac para Inserção do Profissional do Século XXI**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010

O perfil profissional visado no Senac/RS é o que penetra no futuro, antecipa tendências, utiliza o conhecimento como um processo em constante movimento, nunca acomodado, cristalizado, buscando sempre sinais de mudanças, já contidas nas tendências que soube prever e este vem ao encontro do que se espera do profissional do futuro, um profissional adaptado as transformações, equilíbrio entre o

comportamental e o técnico, postura crítica, e, independente do século, que seja ético.

## **5.2 IDENTIFICAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS**

O que caracteriza o termo competência essencial são aquelas competências que diferenciam umas organizações das outras; são competências difíceis de serem imitadas pelos concorrentes; e são à base dos processos inovativos na empresa, o que faz com que as organizações capacitem seus colaboradores para utilizar as competências essenciais da organização (FINCKLER, 2008). Neste caso se busca as competências essenciais do estudante que está sendo formado pelo Senac/RS.

Considerando a identificação das competências essenciais para o sucesso desse profissional, passa pela análise do Diretor Regional, da gerência de educação do profissional do SENAC/RS, e também, pelas opiniões dos grupos focais.

No passado, as profissões eram passadas de pai para filho. O marceneiro ensinava a profissão aos filhos e se estes quisessem aprender nova profissão, teriam que buscar um profissional que lhes ensinasse, por exemplo, ofício de tecelão ou sapateiro. De certa forma, as profissões eram estáveis, o consumo demandava certos produtos que supriam necessidades essenciais. Não havia, pois a necessidade de “prospectar tendências no cenário futuro para um novo perfil profissional da era do conhecimento”, como está colocado no primeiro objetivo desta dissertação.

Assim como a alfabetização era algo que se aprendia uma vez e estava pronto, na informática, quando se sabe todas as respostas, como diz o provérbio, mudam-se as perguntas. Em virtude disto, não se pode parar, principalmente quem almeja estar no mercado de trabalho, sabendo que terá um longo período pela frente e talentos a serem empregados.

Conforme Deluiz (1995), o modelo da competência para o mundo do trabalho muda com o tempo, manter as competências atualizadas é uma questão do trabalhador, uma garantia de empregabilidade, em geral a empresa não está assumindo estes custos. Como se percebe, a evolução da tecnologia é contínua, não podendo ficar fora do tempo de novo.

Não bastam saberes disciplinares escolares ou técnico-profissionais; é necessário saber usá-los na prática, resolvendo problemas e sabendo enfrentar imprevistos no trabalho. Saber lidar com pessoas e ter capacidade de interação são competências implicitamente exigidas. A individualidade faz a diferença. Constitui-se em um modelo que privilegia o individualismo, põe cada um lutar por si e para si, desestruturando o associativismo, o sindicalismo e a solidariedade; o que importa é a empresa.

Há sem dúvida aspectos positivos e negativos nestas novas competências exigidas. Em primeiro lugar, valoriza-se a escolaridade, por outro lado, respeita-se a individualidade, a produtividade, os avanços pessoais que independem de diploma. Dominar um equipamento é o que importa, aprendido na escola, por intuição, indução ou dedução; vale o resultado, o aumento da produtividade.

Na educação, o modelo das competências exigidas no trabalho, focado na competitividade, na produtividade e na inovação, tende a ser complicado readequar a escola ao mundo do trabalho, e muitas vezes sacrificam valores inegociáveis. Os objetivos educacionais passam a ajustar-se às exigências empresariais.

Ainda, o ensino técnico, feito concomitantemente com o ensino médio, apresenta duas inferências. Uma valoriza o ensino profissionalizante, o técnico, possibilitando muitos que não consegue chegar ao ensino superior e de exercer com competência uma profissão. Em contrapartida esta orientação revela certo elitismo, pois separaria os doutores dos técnicos.

Como sempre, vale a advertência de Morin (2000) de que o ensino não pode ser fragmentado, segmentado. Na realidade, o profissional é em primeiro lugar uma pessoa e realiza as atividades dentro de uma totalidade. O perigo está sempre em o

sistema transformá-lo em um autômato, um robô, capaz de produzir o máximo e de reclamar o mínimo. O ser humano é acima de tudo um ser social.

Ainda, o trabalho feito por profissionais, em todas as áreas, mas em especial na área da saúde, sob a orientação do Ministério da Saúde, não pode ser feito apenas numa dimensão técnica, mas precisa ser realizado de forma humana, respeitando-se a ética; a competência é, pois, uma atitude social.

A gerente de educação profissional do SENAC acredita que as primeiras competências contempladas no plano de curso da instituição contemplam o saber, o saber fazer, o saber ser e o conviver. Mudando a realidade, agora está baseado no mercado, que exige competências essenciais, técnicas e humanísticas. “As competências técnicas mudam muito e exigem análise de mercado para retroalimentar e atualizar o plano de curso, principalmente na área da informática”.

Considera a gerente que as “competências consideradas essenciais são a liderança, o empreendedorismo, o raciocínio lógico matemático, a comunicação oral e escrita, e não podem faltar nos cursos do SENAC, pois o mercado exige isto do perfil do profissional”. A competência humanística tem a ver com os valores e princípios do cidadão. Também considera que a educação já foi marcadamente humanista. “Deixava-se a prática para quem estava no mercado de trabalho. Quem estudava, iria aprender a prática depois, dificilmente a escola contempla todas as competências harmoniosamente”.

A partir deste enfoque a gerente de educação do Senac, define que o perfil profissional esperado para o aluno da instituição são:

- Ser empreendedor, com raciocínio lógico em matemática, com uma boa comunicação oral e escrita, que saiba resolver os problemas e os desafios do dia a dia,
- Que tenha o bom senso nas situações de crise, que consiga mediar, estabelecer relações de forma para achar soluções;
- Uma pessoa que busque estar sempre investindo em educação continuada não só em curso, mas ir a um cinema, ver um bom filme, fazer uma viagem.

Para o grupo focal de balconista de farmácia, os jovens da Geração Y dominam mais a tecnologia atual, mas têm menos amor à empresa, correm sempre e mudam-se ao receberem melhor proposta. As pessoas de faixas etárias mais avançadas mostram-se mais fiéis ao emprego e à empresa, mas são mais adeptas a trabalhos pesados do que preparadas para as exigências tecnológicas do momento.

Isto também é uma característica moderna que exige dos gerentes de recursos humanos saberem lidar com as duas ou até as três faixas etárias. Questiona-se ainda o que seria do futuro se a experiência, a sabedoria, os conhecimentos adquiridos na vida fossem totalmente descartáveis e não houvesse mais lugar para quem tem 40 anos.

O terceiro grupo focal de Informática destacou que, no momento são importantes as competências técnicas, não se dispensando à ética. “É indispensável dominar a tecnologia, a qual muda rapidamente, em especial no que se refere aos softwares. Quem não acompanha as mudanças técnicas fica sem condições de trabalho numa atividade que é o símbolo do momento, caracterizando-se pela celeridade e pela descartabilidade dos programas e equipamentos”.

O perfil do profissional do futuro é com certeza diferente do perfil do profissional atual. Na realidade, a educação precisa ser dirigida para o futuro e assim o perfil profissional de hoje já deveria estar voltado para o futuro. O risco mesmo seria que o perfil do profissional atual esteja repetindo modelos passados, o que sempre é possível e constitui-se em grande erro.

Conforme a gerente de educação profissional as competências essenciais e as humanísticas têm que estar sempre equilibradas e essas, quando trabalhadas, permanecerão para a vida toda. Já a técnica, é a que dará a solidez para as outras duas, torna-se necessário criar uma sistemática interna para poder estar atualizando. Há exemplo disto são citados alguns planos de cursos que ficam muito tempo sem atualização. Assim, a forma como são definidas as demandas de

mercado em termos desses perfis profissionais são baseadas por meio de leituras, palestras, capacitações, mas a gerente afirma que o Senac/RS precisa evoluir .

Por outro lado a gerente relata que o aluno pode construir o seu itinerário formativo. Chegando à conclusão que o SENAC tem que retomar a questão da análise mercadológica. “Questionar como vai ser o fluxo de trabalho, pois as coisas mudam, montou-se uma estrutura, um plano de curso baseado em competências que são o saber, saber fazer, saber ser, conviver, dentro dos quatro pilares da educação. Agora se está fazendo uma redistribuição um pouco diferente, pois a realidade é outra, principalmente baseado no mercado, que exige competências essenciais, técnicas e humanísticas. As competências técnicas mudam muito e exigem análise de mercado para retroalimentar e atualizar, principalmente na informática, trabalha-se um tempo e já modificou o sistema o software.

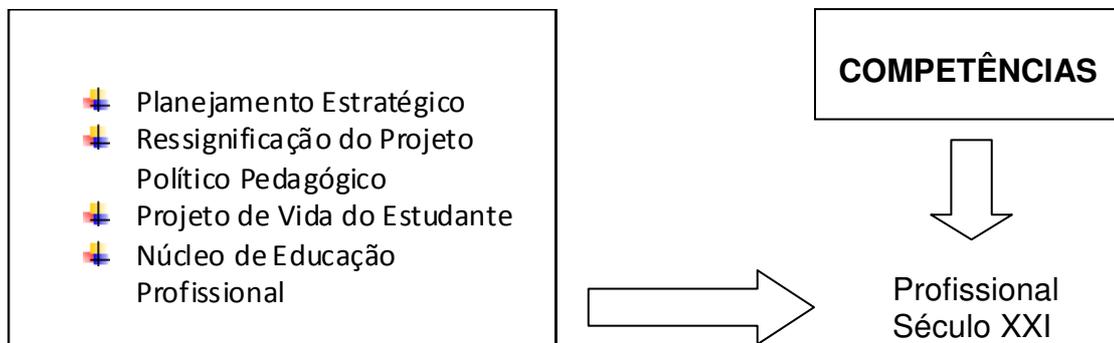
Os educadores nunca devem se acomodar; é sua obrigação buscar educação de qualidade para todos. Existe sempre o risco de julgar que uma minoria privilegiada merece educação de qualidade e que para a maioria o básico já é suficiente. Aliás, aqui se entende básico como um ensino pouco aprofundado, seja ele em qual nível for. Mas importa acrescentar que o ensino dito básico, fundamental, é hoje insuficiente para os adolescentes que vivem em um mundo de transformações complexas e que necessitam também de um ensino médio de qualidade para amadurecerem e tomarem consciência de suas fraquezas e potencialidades. Espera-se ainda que o ensino superior seja entendido como um direito de todos os cidadãos e não acessível apenas a uma elite seja ela branca, ou de cor, mas sempre se levando em consideração as provas seletivas e classificatórias. Em cada etapa do ensino, a educação deve ser de qualidade, uma base sólida para as aprendizagens que se seguirão e aptidões que permitam uma integração e a participação na vida em sociedade.

Diante da análise do PPP, das entrevistas do grupo focal e dos referenciais teóricos é possível elencar as competências necessárias ao profissional do futuro, descritas por meio do quadro 10.

Reflexões	Competências
<b>Projeto Político-Pedagógico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências essenciais, técnicas e humanísticas;</li> <li>• Competências isoladas oferecidas para os estudantes;</li> <li>• Equilíbrio entre as competências técnicas, comportamentais e humanísticas.</li> <li>• Formação de Profissionais através de profissionais da academia e do mercado</li> <li>• Planos de cursos contemplam o saber (fazer, ser e conviver);</li> </ul>
<b>Entrevistas Grupo Focal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Empreendedor”</li> <li>• “Raciocínio lógico e matemático”</li> <li>• “Liderança”</li> <li>• “Comunicação oral e escrita”</li> <li>• “Jovens dominam a tecnologia, mas faixas etárias mais avançadas tem maior comprometimento”</li> <li>• “Saber lidar com pessoas”</li> <li>• “Enfrentar desafios”</li> <li>• “Resolver problemas”</li> <li>• “Gerentes de RH saberem lidar com várias gerações (X, Y, Z e geração.com)”</li> <li>• “Análise Mercadológica”</li> </ul>
<b>Referencial Teórico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação prática de saberes, respeito à individualidade e produtividade (DELUIZ, 1995)</li> <li>• Professor com um novo perfil profissional mediante a chegada de novas tecnologias (SIQUEIRA, 2005)</li> <li>• Professores como catalisadores da sociedade do conhecimento (HARGREAVES, 2004).</li> <li>• Realiza atividades na íntegra, contemplando a plenitude, a complexidade, sem simplificações (MORIN, 2000)</li> </ul>

**Quadro 10 - Competências Essenciais para o sucesso profissional**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010



**Figura 3 - Competências Senac para Inserção do Profissional do Século XXI**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010

Por meio das análises e contribuições dos sujeitos de pesquisa foi possível detectar que competências essenciais que estão sendo formadas pelo Senac/RS para este profissional, vem muito ao encontro do que as empresas buscam. Um profissional empreendedor, que tenha bom senso e uma educação continuada, que domine a tecnologia, mas ao mesmo tempo seja mais fiel a empresa, enfrentando desafios e sabendo relacionar-se com as pessoas, que acompanhem o ritmo das mudanças e garantam a competitividade no mercado de trabalho, mesmo acreditando que é difícil equilibrar competências técnicas e comportamentais.

### **5.3A ATUAÇÃO DO SENAC PARA ACOMPANHAR AS TENDÊNCIAS**

A ressignificação do projeto político pedagógico do SENAC/RS teve como objetivo construir caminhos potencialmente formadores de cidadãos, garantindo assim a unidade pedagógica da Instituição, independente do nível ou modalidade educação, rompendo com a lógica dominante das verdades únicas e absolutas.

Os paradigmas, os modelos teóricos mudam rapidamente e é preciso correr, rever, acompanhar para que o planejamento tenha êxito. Sempre que um fato interno ou externo demandar, o planejador deve refazer seu planejamento e assessorar a empresa a quem dá assistência na mudança. E mais ainda, como admite o Diretor do Senac, “prever estas tendências, antever as mudanças antes que aconteçam”.

Os modelos vão mudando e este é sinal para que os planejadores olhem para o passado e futuro ao mesmo tempo. É importante ter a consciência histórica atrelada a uma visão humanista que compreenda a evolução do homem e da sociedade. Ao mesmo tempo, é indispensável acompanhar o método científico, ter a pesquisa como hábito e mudar sempre que necessário, antevendo a necessidade de mudança e saber o que deve ser mantido e o que precisa ser ajustado.

Importante destacar a possibilidade de crítica permitida dentro do SENAC. Com certeza, existe exercício de democracia para que os colaboradores possam

manifestar suas opiniões, ou ao menos, discordar da lentidão com que a empresa se move dentro de um mundo com tecnologia que anda a uma velocidade extrema. Isto é positivo e possibilita à empresa criticar-se, examinar-se, constatar os pontos negativos e corrigi-los. Com esta postura o SENAC figura-se em uma organização que orienta as outras e por esta razão precisa enxergar longe, prever mudanças e tendências. As críticas feitas dentro da empresa têm um sentido construtivo para melhorar cada vez mais a qualidade dos serviços prestados para estudantes, empresas e sociedade.

A condução da informação dentro do Senac, precisa ajudar estudantes, professores e empresas a serem mais e não a serem comandados pela organização. A democratização da informação é a maior vantagem que o Senac pode oferecer aos que a ele pedir orientação, apoio, gestão.

Esta preocupação é expressa na entrevista do Diretor Regional e da gerente de educação profissional da instituição e pelos grupos focais. “A afirmação do diretor foi que a instituição tem um plano estratégico até 2020, sendo revisado, analisado, estudado a cada ano, a fim de constatar a correção do rumo ou se houver necessidade de ajustes, devido às mudanças no cenário”.

O diretor regional salienta ainda a importância da relação direta do SENAC com as empresas, com as entidades patronais onde permite estar identificando com muita acuracidade o que muda no mundo do trabalho, permitindo alinhar as ações conforme as tendências atuais e futuras. Esta visão é repassada aos educadores e especialistas que analisam as tendências futuras e apóiam ainda a assessoria de planejamento, assessoria de marketing e as áreas de pesquisa para antecipar tendências, constatar mudanças e orientar as empresas a quem dá assistência sobre a necessidade de corrigir rumos para ser eficiente na atuação do mercado. Tendo por exemplo à atualização do projeto político pedagógico onde atuaram o grupo GERME (Grupo de Estudos sobre Recursos e Metodologias em Modelo Extremo) composto por consultores em Educação, Psicologia e Tecnologia da Informação, a criação de grupos de estudos no ambiente virtual *moodle*, com as 40 unidades do RS, realização do encontro Idéias em Movimento, reunindo sete profissionais de referência em suas respectivas áreas, os quais trouxeram

contribuições no sentido de sugerir novas formas de aprender e ensinar no SENAC/RS.

A educação profissional tem que estar focada à realidade, acompanhar as alterações que vão acontecendo e estar além, prospectar o futuro. Consta o diretor que o Senac deve estar preparando estes profissionais para trabalharem num mercado em constante evolução.

Seguindo nesta análise, o Senac está atento a estas tendências e isto se obtém com muita pesquisa, acompanhando sempre o mundo do trabalho. Neste sentido, mantém relação com a Fecomércio e a Confederação Nacional do Comércio. Desta forma pode aplicar “a metodologia do planejamento estratégico que permite ter uma sistematização dos momentos onde são feitas as análises de cenário.”

Mesmo com atuando de forma dinâmica, existem ainda muitas oportunidades de melhoria dentro da Instituição, e conforme argumenta gerente de educação profissional existe um gargalo no tocante a gestão profissionalizada, que tem o poder de tomar decisões a qualquer momento, alicerçadas num processo de planejamento e de uma visão global.

A gerente reconhece ainda que há um grande esforço para acompanhar o cenário externo, mas isto é feito apenas parcialmente. A dificuldade, constata, está em “fechar o ciclo”, e antes de concluir um projeto parte-se para pontos diferentes. A mesma reconhece que a instituição tem problemas internos que dificultam dar uma sequência no planejamento. “As pessoas têm várias iniciativas, idéias, mas muitas delas não são levadas adiante”, e questiona “[...] o que faz as idéias morrerem dentro de uma instituição”.

Montou-se uma sistemática de análise da concorrência, mas que não está sendo aplicada por todos. “Os dados foram postos no software de gestão, pelo planejamento, o qual era sempre alimentado. Mas houve uma falha na continuidade e seqüência pelas unidades. Um grupo focal também juntou os indicadores externos com os internos, produção da unidade do Senac. Via-se desta forma as unidades

que estavam crescendo economicamente e as que não estavam. Seria feito um itinerário para constatar os progressos e as falhas de cada região”. Neste momento a gerente reconhece que naquele momento a seqüência do trabalho parou, mas era a hora de seguir no trabalho, dentro de uma metodologia, percorrendo um itinerário para “dar mais longevidade ao cliente”, lhe oferecendo um leque de opções e, uma educação continuada.

A gerente busca explicações para a interrupção do trabalho que visava introduzir nova metodologia no SENAC e dá suas razões: “(...) foi-se até um momento, mas depois com as mudanças internas dentro da instituição, que são ganhos, não foi dado continuidade. Fazendo uma análise do SENAC, reconhecendo que a instituição evoluiu, “mas algumas metodologias não permanecem pelas mudanças internas das pessoas, então isso é um risco”. No entanto, a gerente de educação relata que metodologias estão sendo trabalhadas através de pessoas de fora da Instituição, que são especialistas em planejamento estratégico de instituições de nível superior. Conforme a gerente é:

Considerado que temos um excelente planejamento estratégico, temos já indicadores definidos, temos a visão, a missão, dispomos de projetos estratégicos, mas o que nós preocupa no SENAC hoje é a sobrevivência, a velocidade quanto a inovação para oferecer a estrutura e a qualidade necessária para ser mais competitivo no mercado.

Percebe-se que o SENAC está construindo um planejamento estratégico, mas esquecendo-se da tendência. Demanda-se muito tempo resolvendo problemas do cotidiano, e não pensando em visão e em produtos inovadores.

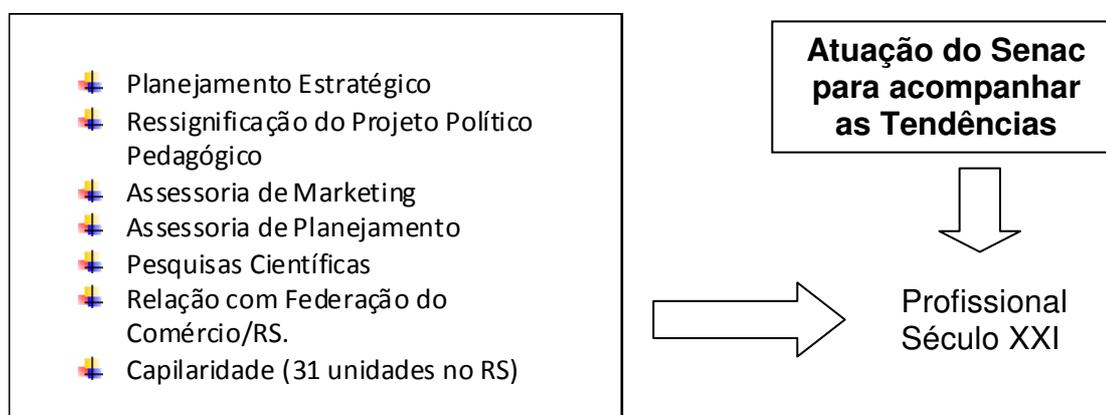
A gerente conclui esta análise afirmando que o Senac é um “laboratório de ideias”, mas que necessitam ser aplicadas. Montou-se agora um núcleo de inovação. Tudo a ser feito dentro de uma metodologia de trabalho, regulamento, regimento, fluxo de trabalho, com o software para comprar e fazer gestão, apresentar e divulgar os resultados, dando continuidade ao planejamento com realizações.

A atuação do SENAC, a partir do PPP e das entrevistas do Grupo focal, realçam a importância da pesquisa, da qualidade, da interação com a prática e com a ludicidade da Escola. Esta descrição encontra-se ilustrada no quadro e na figura a seguir:

Reflexões	Atuação Senac
<p><b>Projeto Político-Pedagógico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cursos configurem integradores do projeto político pedagógico.</li> <li>• Ensino que respeite as diferenças e valorize as individualidades.</li> <li>• Escola constituída como um ambiente favorável de trabalho</li> <li>• Grupo GERME (Grupo de Estudos sobre Recursos e metodologias em Modelo Extremo)</li> <li>• Metodologia para desenvolvimento de estudantes e professores</li> <li>• Posicionamento crítico frente à realidade;</li> <li>• Ressignificação Projeto Político Pedagógico</li> <li>• Visão holística</li> </ul>
<p><b>Entrevistas Grupo Focal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “A escola deve ser é um ambiente interativo, em que cada estudante recebe e dá, sabendo que a escola não é a dona do saber, que todos vão lá apenas para aprender”</li> <li>• “Prática que é fundamental que ocorra dentro das empresas ou em contato com as empresas”</li> <li>• “Mais estudantes em sala de aula, mas falta qualidade.</li> <li>• “Temos que trabalhar em cima das competências, esta é a tendência do mundo. Quem não se apropriar das devidas competências, num mundo onde a tecnologia avança enormemente, será analfabeto.</li> </ul>

**Quadro 11 - Atuação do Senac para acompanhar as tendências**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010



**Figura 4 - Atuação do Senac para Inserção do Profissional do Século XXI**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010

Conclui-se que o Senac está acompanhando as tendências, mas ainda há uma dificuldade em acompanhar o cenário e em dar continuidade aos projetos iniciados devido a mudança de colaboradores. Também foi possível diagnosticar que há necessidade de uma análise de mercado mais eficaz dos concorrentes. Através do seu projeto político pedagógico, do seu planejamento estratégico o Senac se planeja para o futuro, mas observa-se que é necessário estratégias que tenham mais velocidade, pois hoje não se tratam de mudanças que demoram séculos, praticamente cada dia é diferente de ontem e por fim, através da pesquisa é possível ver que há as inovações são deixadas de lado, pois gasta-se mais tempo resolvendo problemas. O que servia para ontem, mesmo ao lidar com máquinas, computadores, telefone celular, precisam ser reaprendido hoje. Por isto, não basta aprender, às vezes é necessário aprender a desaprender, para reconstruir o conhecimento, adaptado ao momento, a uma nova tecnologia que surgem, só assim acontecerá a devida “virada” na qual se almeja pela Instituição.

As empresas em contrapartida vem a importância da prática nos cursos realizados e também esperam que o profissional venha para suas empresas já com competências desenvolvidas dentro de um ambiente escolar interativo. Pois o profissional do futuro só poderá se desenvolver no momento em que o ensino profissionalizante seja um ambiente de troca de conhecimento e interação com o meio onde se vive.

#### **5.4 PLANEJAMENTO DO SENAC PARA INSERÇÃO NO SÉCULO XXI**

O planejamento é uma forma de prever e antecipar o futuro. Através deste item buscou-se investigar como o Senac está planejando sua inserção no mercado do século 21 e como está sendo proativo para formar este estudante para um futuro incerto e tecnológico.

O conhecimento, conforme os autores não é algo coletado, pronto, ele está sempre sendo feito, num processo. O conhecimento está ligado a um sujeito, a quem sabe alguma coisa. A informação é um dado, uma coisa, algo que pode ser

colocado em um banco de dados e mesmo perdido, podendo também ser transmitido. A informação é quantitativa, ao passo que o conhecimento é qualitativo.

Nesse cenário, a forma como o professor percebe e se relaciona com os estudantes adquire outra perspectiva. Torna-se necessária, assim, a superação da concepção contida no vocábulo *aluno(a)*: sem; luno: luz; isto é, “sem luz”. Pelo Senac acreditar que o aluno traz consigo suas vivências e saberes adquiridos ao longo de sua vida, bem como “todo conhecimento é autoconhecimento” (SOUSA e SANTOS, 2002), fazendo com que o sujeito da aprendizagem esteja envolvido em sua totalidade ao aprender, opta-se por denominá-los como “estudantes”. O termo *estudante* tem sua origem no latim – século XV – e significa “aquele que aplica o espírito para aprender”.

As ponderações do Diretor e da gerente de educação, esclareceram o modo como o SENAC está se preparando para as aceleradas mudanças que virão na próxima década, pois é muito difícil antever o que pode vir num futuro mais distante, mas não impossível.

O diretor regional do SENAC, numa resposta bastante sucinta, mostrou que está seguro do rumo que a instituição trilha, mas demonstrou que “não é fácil acompanhar a rapidez da mudança e estar sempre à frente do mercado”.

Salientou o diretor que a instituição se vale das “pesquisas, das adequações do plano estratégico e da relação direta com os diretores e com as entidades patronais do comércio de bens e serviços e com as pessoas que estão lá na ponta, os estudantes que estão identificando e sinalizando a realidade do mercado”. O SENAC está sempre se repensando, se ressignificando.

A ressignificação do Projeto Político Pedagógico do Senac/RS, leva em consideração a nova realidade nacional e mundial que estava surgindo. Até 2003, desenvolvia suas ações educativas com base no Documento Referências para a Educação Profissional, Departamento Nacional do SENAC. Passou, em 2004, a ter seu Projeto político pedagógico para adequar-se à realidade regional. Com isto, construiu-se uma identidade pedagógica própria para a instituição. Como o tempo e

as circunstâncias mudam, em 2008, percebeu-se a necessidade de adaptar o projeto às novas tendências mundiais e locais. Havia por isto a necessidade de ressignificar o projeto, uma vez que a educação emerge da realidade em mutação, ora é influenciada pelo contexto maior e ora exerce sua influência sobre o meio. Em lugar de uma ação individual, passou a realizar um trabalho coletivo para conhecer melhor o meio sobre o qual se age, os companheiros de transformação da realidade, a história, a cultura em que se está inserido (FRANCISCONE, 2009).

De acordo com a percepção dos pensadores, professores, alunos e comunidade escolar do SENAC-RS (2009), vivemos em um tempo de mudanças tecnológicas profundas e também de desumanização e barbárie. Neste caso, ancora-se no pensamento de Morin (2000), que pretende uma educação inovadora, que torne os educandos cidadãos, vivendo numa democracia, com solidariedade e responsabilidade. Importa questionar-se qual é o papel da educação hoje, pois se o mundo se transforma continuamente, a escola não pode ficar estática, mas deve ser entendida como um espaço em transformação constante, rumando para uma educação crítica e reflexiva. Para se obter isto, os profissionais da educação precisam estar num processo de atualização constante, instigando os educandos a um desenvolvimento humano pleno.

Desta forma, o Senac-RS propõe-se a assumir desafios de educar e aprender para o trabalho, não apenas no sentido material, mas buscando vida plena. Enfim, como o mundo está em constante transformação, extinção de profissões, criação de novas, os estudantes precisam ser conscientizados que ao realizarem um curso estão aprendendo a viver, a adaptar-se em um mundo em evolução e não apenas aprendendo uma profissão que lhes garantirá o sustento durante todo o século atual.

Existe sim uma inquietação com isso, mas, pensa o diretor, essa inquietação é positiva pois faz com que a entidade esteja preparada para estar dentro desse mercado que muda com muita velocidade. Para acompanhar as mudanças e estar à frente delas são feitas reuniões constantes, nas quais, se discute e pensa o que fazer diante das novas tendências, das novas realidades. A inquietação é um fato positivo por respeitar o problema e não aparentar uma prepotência no sentido de achar-se capaz de resolver tudo, com um simples toque. Na verdade, a tecnologia é

uma auxiliar para resolver problemas humanos, mas por outro lado acelera as mudanças e fica difícil de acompanhá-las.

Para haver inserção no mercado de trabalho, no século XXI, levando em conta as transformações e mudanças que ocorrem dia a dia, pois é tal a velocidade que já não se fala mais em séculos. Houve tempos, no passado em que dois ou três séculos caracterizavam um idade, sendo que praticamente não acontecia nada de novo, ao menos não saltos. É necessário a transformação constante, adaptando-se ao meio através de educação continuada e educadores que estejam acompanhando o estudante de um forma dinâmica e comprometida.

Em vista disto, a gerente de educação profissional do SENAC acredita que o planejamento estratégico, buscando referenciais teóricos, numa atualização permanente, capacita seus líderes. Nenhuma empresa sobrevive sem análise de mercado, sem a qual não pode sair um plano de negócio.

A gerente de educação profissional do SENAC destaca a importância de uma virada:

nós temos um indicador que é agilidade e flexibilidade, e o que falta é a gente identificar o que é prioritário para ser investido, o que impacta num primeiro momento no nosso cliente, então por mais que a gente tenha metas estabelecidas, um planejamento estratégico e uma gestão mais profissionalizada, eu acredito que o SENAC chegou num momento da virada.

A gerente de educação profissional do SENAC fala em necessidade de virada. Tem que ser uma virada de transparência, de realidade, de contabilizar. O SENAC está planejando, baseado em referenciais e investindo em seus líderes, mas as ações são isoladas, iniciativas são pontuais, pois falta análise de mercado.

Seguindo no pensamento da gerente “a invenção, a inovação vem baseada num planejamento estruturado e numa metodologia de trabalho”, com pesquisa sistemática, seguindo uma metodologia, comunicando-se com o mercado.

No mesmo pensamento segue a gerente de educação “tem que fazer uma virada de estrutura, diferente na forma de vender e de elaborar o produto”. Isto os concorrentes estão fazendo há tempo. O aluno é consciente e sabe quando a instituição é eficiente e quais são as falhas, que precisam ser corrigidas para manter os alunos com o SENAC.

A linha pedagógica do Senac, segue princípios atuais, como se pode observar na epígrafe do capítulo 4, Senac-RS: transformando projetos de vida em realidade, com pensamento de Gadotti: “o ser humano é o único ser vivente que se pergunta sobre o sentido da vida. É necessário educar para sentir e ter sentido, para cuidar e cuidar-se, para viver com sentido em cada instante da nossa vida. Somos humanos porque sentimos e não apenas porque pensamos” (FRANCISONE, 2009, p. 25).

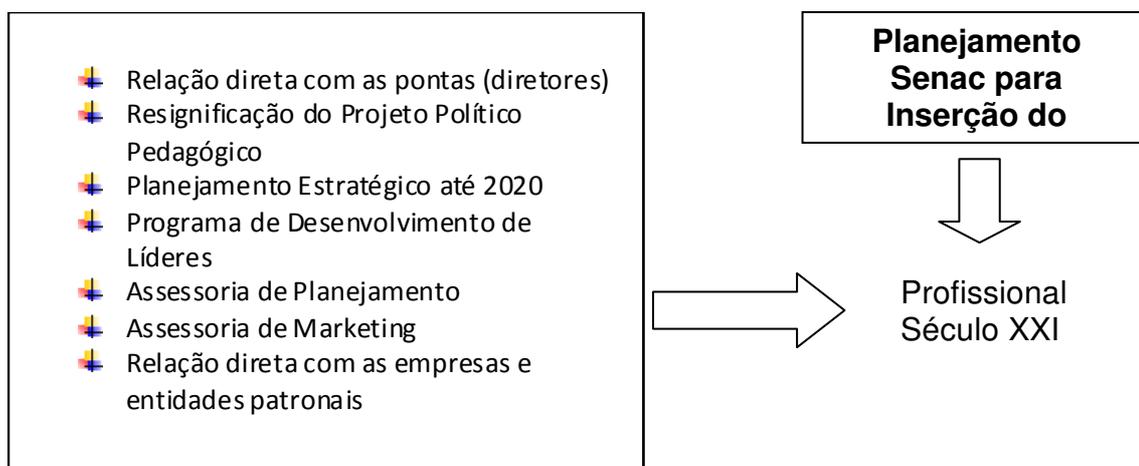
Esta consciência está presente no cotidiano da educação do Senac, através de seu plano estratégico o qual representa o conjunto de estratégias definidas pela instituição para entregar o máximo de valor aos seus clientes, conforme quadro abaixo:

Reflexões	Planejamento
<b>Projeto Político-Pedagógico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de grupos de estudos no ambiente virtual moodle, com as 40 unidades do RS,</li> <li>• GERME (Grupo de Estudos sobre Recursos e Metodologias em Modelo Extremo) composto por consultores em Educação, Psicologia e Tecnologia da Informação.</li> <li>• Idéias em Movimento (reunindo sete profissionais para passar novas formas de aprender e ensinar no SENAC/RS).</li> </ul>
<b>Entrevistas Grupo Focal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “A educação profissional tem que estar focada à realidade, acompanhar as alterações que vão acontecendo e estar além, prospectar o futuro”.</li> <li>• “Diante das novas tendências, das novas realidades e essa inquietação que permanece sempre é que faz com que se possa estar um pouco mais à frente do mercado e ter capacidade de preparar as pessoas para um mundo em transformação”.</li> <li>• “Nenhuma empresa sobrevive sem análise de mercado, sem a qual não pode sair um plano de negócio”.</li> <li>• “[...] às escolas da Coréia e do Japão notou-se o envolvimento dos diretores no projeto político-pedagógico, todos fizeram uma apresentação de sua proposta, qual era o seu projeto, e o tipo de pessoa que pretendiam formar”.</li> </ul>
<b>Referencial Teórico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ioschpe (2004) a cerca das exigências do mercado atual e capacidade de aprender continuamente ao longo da vida (IOSCHPE, 2004).</li> </ul>

**Quadro 12 - Planejamento do Senac para sua inserção no século XXI**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010

A partir do foco do cliente e do mercado, que é à base de sustentação do sistema de trabalho da organização, os processos e produtos são desenhados para garantir uma posição única no segmento da educação. As unidades educacionais mantêm um relacionamento direto com os clientes, e com o apoio de diferentes núcleos fundamentais estabelecem sinergia com as partes interessadas retroalimentando o sistema.



**Figura 5 - Planejamento SENAC para Inserção do Profissional do Século XXI**

Fonte: Pesquisa de Campo – MEYRER, L , 2010

Desta forma, as instituições que lidam com o saber, que através do saber, do conhecimento pretendem prever o futuro, mudá-lo, precisam se preocupar com o processo da aprendizagem, a influência que a aprendizagem exerce no futuro das pessoas. Nossa era privilegia a informação, mas isto não é suficiente para mudar a história. Também há necessidade de estar sempre fazendo análise de mercado, vendo o concorrente e principalmente estando junto ao meio, as empresas e a sociedade que, de certa forma, sinaliza o tempo todo o que as empresas buscam, quem será o profissional do século XXI. A informação pode quantificar o passado; o conhecimento, através da dedução, da indução e da reflexão é capaz de prever o futuro e inferir quais os conhecimentos são necessários para se estar competentemente inseridos no futuro, na próxima década.

## 6 CONCLUSÃO

O presente trabalho desenvolveu como temática as questões referentes à educação profissional e os profissionais do conhecimento, cujo o foco principal foi o de estudar *como a educação profissional está preparando o jovem para atuar na sociedade do conhecimento*, bem como os cenários e tendências futuras construídos.

Para a apresentação do tema e delimitação do problema buscou-se traçar um panorama do contexto educacional e como prepara o estudante para atuar na sociedade do conhecimento. Constatou-se que o ser humano está em permanente evolução e esta capacidade fez dele o dominador do planeta em que vive, com possibilidades de explorar parte do universo, até onde alcance a velocidade no espaço e no tempo curto de existência que tem sobre a terra.

Este domínio sobre o planeta, às vezes com efeitos positivos, outros danificando a biodiversidade, só foi possível porque o ser humano tem capacidade de aprender e comunicar seu conhecimento, no relacionamento com seus semelhantes. Inicialmente julgava-se que o conhecimento era um dado, algo armazenado e que podia ser transmitido, da mesma forma como se passavam para os filhos os bens econômicos conquistados durante a vida.

Em relação aos objetivos propostos, primeiramente, teve-se o intuito de prospectar tendências no cenário futuro para um novo profissional da era do conhecimento, identificar as competências essenciais para o sucesso profissional, averiguar o modo como o SENAC acompanha as tendências para enfrentar o desafio e investigar como a instituição planeja sua inserção no mercado no século XXI. Neste sentido, foi realizada a análise a partir de três perspectivas: teórica, sob o enfoque do PPP; e entrevistas e grupos focais dos sujeitos da pesquisa. Com isto identificou-se que há uma inquietação por parte dos gestores do SENAC/RS em estar acompanhando estas tendências através do PPP e do plano estratégico anual. Esta análise permitiu a construção das competências essenciais, vendo que o que servia para ontem precisa ser reaprendido hoje. Pois isto não basta aprender, às vezes é necessário aprender a desaprender, para reconstruir o conhecimento adaptado ao momento e uma nova tecnologia que surge. Ao que vem ao encontro das ideias do

SENAC verifica-se ainda uma falta de velocidade de acompanhar as mudanças tecnológicas face aos planos de curso. Desta forma, há uma contribuição por parte da pesquisadora em que haja um método sistemático, eficaz e corporativo para avaliação do que se está entregando ao mercado.

Desta forma, o Senac-RS propõe-se a assumir desafios de educar e aprender para o trabalho, não apenas no sentido material, mas buscando vida plena. Através do seu plano estratégico anual e a comunicação com as partes interessadas (sindicatos patronais, segmento do comércio de bens, serviços e turismo, entidades de classe e comunidade local e regional).

O SENAC segue seus projetos com foco do cliente e do mercado, que é à base de sustentação do sistema de trabalho da organização, os processos de produtos são desenhados para garantir a posição única do segmento de educação profissional.

Enfim, como o mundo está em constante transformação, extinção de profissões, criação de novas, os estudantes precisam ser conscientizados que ao realizarem um curso estão aprendendo a viver, a adaptar-se em um mundo em evolução e não apenas aprendendo uma profissão que lhes garantirá o sustento durante todo o século atual.

O século XX foi o século da revolução do conhecimento e, neste período, além de aparecerem novos equipamentos capazes de produzir, armazenar e transmitir o conhecimento, foi também o período em que o conhecimento foi visto sob novo foco, não mais como um acúmulo de informações, mas como um processo.

Em vista disto, ao se realizar uma pesquisa sobre a qualidade da educação fornecida pelo SENAC/RS, buscou-se, através de entrevista com diretor regional do Senac, gerente de educação profissional, professores, estudantes, pedagógico e empresários do ramo do comércio de bens e serviços, questionar como a educação é planejada dentro da instituição, principalmente em vistas da mudança do século,

do milênio e tudo dentro de um contexto de transformações aceleradas e do conhecimento produzido e comunicado dentro de tecnologia de ponta.

Neste sentido, foram importantes as colaborações dos sujeitos da pesquisa de campo. O diretor regional procurou destacar os aspectos positivos, marcas da instituição; no entanto, não ignorou que ao viajar para países asiáticos deparou-se com grandes empenhos e investimentos na área educacional. Foi em razão disto que países como a Coreia e o Japão atingiram alto grau de desenvolvimento científico, tecnológico, econômico e humano.

A gerente de educação profissional do Senac considera que deva haver uma continuidade nos projetos que vem ao encontro de conhecer o nosso estudante e também em ajudar no desenvolvimento de seu perfil profissional, mas destaca a importância de se ter mais velocidade e agilidade frente as mudanças que estão acontecendo a toda hora, os projetos da empresa precisam ser adaptados continuamente para não ficarem defasados. Entendendo que muitas vezes está morosidade esta relacionada a natureza jurídica da Instituição e aos conselhos e normativas governamentais.

O presente estudo sobre o SENAC/RS se revela significativo em relação à pesquisadora, ao Senac como instituição de ensino e à própria Universidade Regional da Unijuí, uma vez que a pesquisadora possui envolvimento e compromisso com o Senac, é de seu interesse pesquisar e auxiliar na melhoria da instituição e ver se está cumprindo com as finalidades que lhe são próprias. Através desta informação, esta pesquisa quer contribuir ainda, sugerindo que se tenha um setor específico para estar produzindo, através de pesquisa, artigos científicos, grupos de estudos projeções para o futuro envolvendo, principalmente os líderes do Senac/RS e dando continuidade aos projetos ligados à Educação e chegando assim o mais próximo desta sociedade do conhecimento.

Foi percebido que há uma descontinuidade dos projetos implantados no SENAC/RS que visam ao futuro; as tendências no que diz respeito à educação, sendo assim recomendam a pesquisadora que o planejamento por parte da

Instituição contemple iniciativas estratégicas, colocando-a como referência em inserção de estudantes no mercado de trabalho.

O Senac como instituição também se beneficiará com esta pesquisa, de vez que proporcionou-se oportunidade de análise e crítica, com as devidas contribuições dos sujeitos da pesquisa, elevando assim o envolvimento e comprometimento destes com a educação profissional de qualidade na era do conhecimento.

A presente pesquisa também já teve resultados no momento da metodologia, onde já foram produzidas sugestões que foram encaminhadas ao núcleo de educação profissional SENAC/RS nos “planos de cursos”, debatidos nos grupos focais. Onde foram já usados para revisão e mudança dos mesmos.

Na área de Educação, é necessário continuar a melhorar os indicadores que medem a satisfação dos alunos e também se deve focar uma melhoria significativa na qualidade do ensino, ressaltando a relevância da educação em todos os níveis, principalmente na Educação Profissional, como forma estratégica de inserção do jovem no país do século XXI, de forma sustentável, socialmente justa e competitiva.

Por fim, devemos colocar que uma sociedade do conhecimento, em que a base da reprodução social se caracteriza pela constituição intensa em informação, novas tecnologias, comunicação e conhecimento, onde o cérebro se torna mais importante que a máquina e as relações humanas se fundamentam mais em redes sociais e as relações econômicas se fundamentam em idéias e meios para concretizá-las.

Faz-se necessário um investimento na formação de pessoas de forma consciente do seu potencial, das formas de concretizar suas aspirações e suas idéias e que isto se reflita na formação de um grande número de pessoas com conhecimento e capacidade de aprendizado, significando uma mudança qualitativa nas relações profissionais, sociais e na forma de uma verdadeira sociedade do conhecimento.

Por fim, sugere-se a oportunidade de seqüência para novos estudos a relação da temática estudada a fim de contribuir nas empresas do segmento do comércio de bens, serviços e turismo, o aumento de produtividade e lucratividade das organizações através de pesquisa dos estudantes do Senac/RS.

## REFERÊNCIAS

ANDREOTTE, Azilde Lima. A Administração Escolar na Era Vargas e no Nacional Desenvolvimentismo (1930-1964) – **Revista Histedbr.On line**, Campinas, n.especial, p.102-123, ago.2006 – ISSN:1676-2584. Acesso em: 25. Jul. 2010.

BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 3. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

**Boletim Técnico do SENAC**: a revista da educação profissional. Senac, Departamento Nacional. – V. 1, n. 1 (maio/ago. 1974). – Rio de Janeiro: Senac/DN/Centro de Educação à Distância, 1974 – v.; il.

**Boletim Técnico do SENAC**: a revista da educação profissional. Senac, Departamento Nacional. – V. 1, n. 1 33, n. 3, setembro/dezembro 2007.

CABRAL, Otávio. Crítica, só de fora. **Veja**. São Paulo: Abril, n. 2171, 30.06.2010

CAMPOS, Judas Tadeu de. **Paulo Freire e as novas tendências da Educação**. **Revista e- Currículo, PUCSP – SP**, Volume 3, número 1, dezembro de 2007. Disponível em <<http://www.pucsp.br/ecurriculum>>. Visitado em: 31. Jul. 2010.

CAPRA, Fritjof. **Sabedoria incomum**. São Paulo: Cultrix. 1988.

CERETTA, Simone; FROEMMING, Lurdes. **Investigando os Hábitos de Consumo do Adolescente Moderno**: um Estudo sobre a geração Z, 2010. (artigo inédito).

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; da SILVA, Roberto. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

CHRISTENSEN, Clayton M. **O futuro da inovação**: usando as teorias da inovação para prever mudanças no mercado. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

COELHO, NETO, J. M. **Moderno pós-moderno**. 3. ed. São Paulo: Iluminuras, 1995.

DÁVILA CALLE, Guillermo Antonio & SILVA, Edna Lucia da, 2008. Inovação no contexto da sociedade do conhecimento. **Revista Textos de la Ciber Sociedad**, 8. Temática variada. Disponível: em <<http://www.cibersociedad.net>>. Acesso em: 20. Nov. 2009.

DELLA VALLE, James. O mercado de trabalho e a geração Z. Carreira. **INFO Online**. 24. Set. 2009. Disponível em: <<http://info.abril.com.br/noticias/carreira/o-mercado-de-trabalho-e-a-geracao-z-24092009-16.shl>>. Acesso em: 25. Jun. 2010.

DELORS, Jacques (Coord.). **Educação: um tesouro a descobrir** Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o Século XXI, 10. ed. São Paulo: Cortez/MEC, 2006.

DELUIZ, Neise. **O Modelo das Competências Profissionais no Mundo do trabalho e na Educação**: Implicações para o Currículo. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/273/boltec273b.htm>>,1995. Acesso em: 11. Jun. 2010.

DESHAIES, Bruno. **Metodologia da investigação em ciências humanas**. Lisboa: Instituto Piaget, 1992. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos/paulofreire/paulofreire.shtml>>. Paulo Freire: **Construtor de uma Educação Transformadora**. Laércia Maria Bertulino de Medeiros. Acesso em: 24. Jul. 2010.

DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas**: métodos e técnicas. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1996.

**EVANGELHO**. São Paulo: Edições Paulinas. 1989.

FERNÁNDEZ Enguita, Mariano. **Educar em tempos incertos**. Porto Alegre: Artemed, 2004.

FINCKLER, Elivelto Nagel da Rosa. **Competências Essências do Senac/RS para Formação de Estratégia Competitiva no Mercado de Educação Profissional**. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento), Universidade Regional do Noroeste do Rio Grande do Sul-UNIJUÍ, Ijuí, 2008.

FORRESTER, Viviane. **O horror econômico**. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1997.

FRANCISONE, Fabiane; KELLER, Vera Regina Flocke; PALMA, Gisele. **Projeto Político Pedagógico**: Ideias em Movimento construindo projetos de vida/Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Rio Grande do Sul – Porto Alegre: SENAC-RS, 2009.

FRANCO, Dermeval. A organização 2020 (um olhar no futuro). **Revista T&D**. 1998. p. 28-32.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 14. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999

GIUDICE, Patrícia. **Qualidade do Ensino Médio em Queda**. Clipping. Universia Brasil. Disponível em: <[http://www.universia.com.br/noticia/materia\\_clipping.jsp?not=35816](http://www.universia.com.br/noticia/materia_clipping.jsp?not=35816)>. Acesso em 07 jun. 2010.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. **Reengenharia das empresas**: passando a limpo. São Paulo: Atlas, 1995.

HAMEL, G., PRAHALAD, C. K. **Competindo pelo futuro**: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. 17<sup>o</sup> Reimpressão, Rio de Janeiro: Elsevier, 1995.

HARGRAVES, Andy. **O Ensino na Sociedade do Conhecimento**: educação na era da insegurança. Porto Alegre: Artmed, 2004.

IOSCHPE, Evelyn Berg. **Revista Especial Educação Profissional**. Editora Segmento, 2004.

LAÉRCIA, Maria Bertulino de Medeiros. **Construtor de uma Educação Transformadora**. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos/paulofreire/paulofreire.shtml>>. Acesso em: 24. jul. 2010.

LOMBARDIA, Pilar Garcia; STEIN, Guido; PIN, José Ramón. Quem é a Geração Y. Gestão de Pessoas. **HSM Management 70**, setembro-outubro 2008. Disponível em: <[http://www.cohros.com.br/Artigos/HSM\\_GeracaoY.pdf](http://www.cohros.com.br/Artigos/HSM_GeracaoY.pdf)>. Acesso em: 26. Jun. 2009.

MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

McLuhan, Marshal. **Navegando na História da Educação Brasileira. 2006**. Disponível em: <[http://www.histedbr.fae.unicamp.br/navegando/glossario/verb\\_b\\_marshall\\_mcluhan.htm](http://www.histedbr.fae.unicamp.br/navegando/glossario/verb_b_marshall_mcluhan.htm)>. Acesso em: 27. Jul. 2010.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social** - teoria, método e criatividade. Petrópolis-RJ: Vozes, 1994.

MORGAN, G.; SMIRCICH, L. *The case for qualitative research*. **Academy of Management Review**, v. 5, n. 4, 1980.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2000.

MÜZELL, Rodrigo. É só o começo. **Zero Hora**, Economia. Porto Alegre. 6 de maio de 2010.

NAISBITT, John. **Megatendências Ásia**: Oito Megatendências Asiáticas que estão transformando o mundo. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NEGROPONTE, Nicholas. **A Vida Digital**. São Paulo: Companhia das Letras, 1995.

NICOLELIS, Miguel. Entrevista. **Zero Hora**, Cultura. Porto Alegre, 1º de maio de 2010.

NONAKA, I. Takeuchi. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. 12. ed. São Paulo: Makron Books, 1997.

PAVÃO JUNIOR, Jadyr. A Língua do Google. **Veja**. São Paulo: Abril. Edição 2163, ano 43, n. 18, 5/5/2010.

POPCORN, Faith. **O Relatório Popcorn**: centenas de idéias de novos produtos, empreendimentos e novos mercados. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

POZO, Juan Ignacio. **Aprendizes e mestres**: a nova cultura da aprendizagem. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PRIMO, Alex; BRAMBILLA, Ana Maria. **Social Software e construção do conhecimento**. Redes Com, Espanha, n.2p. 389-404, 2005. Disponível em: <http://www.ufrgs.br/limc>. Acesso em: 11. jun. 2010.

RIBEIRO, José Luis Duarte; NEWMANN, Carla Ruppenthal. Estudos qualitativos com o apoio de Grupos Focados. IX SEPROSUL – Semana de Engenharia de Produção Sul-Americana, Novembro de 2009, Piriápolis, Uruguai. **Anais...** Disponível em: <http://www.labsad.ufsc.br/seprosul/Modelo%20para%20a%20IX%20SEPROSUL.doc>. Acesso em: 16. Jun. 2010.

RIFKIN, Jeremy. **A era do acesso**. São Paulo: Makron Books, 2001.

RIFKIN, Jeremy. **O Fim dos Empregos**: o declínio inevitável dos níveis dos empregos e a redução da força global de trabalho. São Paulo: Makron Books, 1996.

ROSSATO, Ricardo. **Século XXI**: saberes em construção. Passo Fundo: Editora UPF, 2006.

SANTOS, Boaventura de S. **Um discurso sobre as ciências**. 11. ed. Porto (Portugal): Afrontamento, 1999.

SAUL, Ana Maria. Currículo. In: STRECK, Danilo R. REDIN, Euclides; ZILTKOSKI, Jaime J (Orgs). **Dicionário Paulo Freire**. Belo Horizonte: Autêntica, 2008.

SIQUEIRA, Ethevaldo. **2015 como viveremos**. São Paulo: Saraiva, 2005.

SOUSA SANTOS, Boaventura de. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência**. 1 v, 5 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

SOUZA, Ricardo Timm de. **Sobre a construção do sentido**: o pensar e o agir entre a vida e a filosofia. São Paulo: Perspectiva, 2003.

TEIXEIRA, Maria Luisa Mendes; MIGUEL, Lilian Aparecida Pasquini. **Valores Organizacionais e Criação do Conhecimento Organizacional Inovador**. Rac, Curitiba, v. 13, n. 1, art. 3, p.36-56, Jan/Mar.2009. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/rac>>. Acesso em: 25. Jul. 2010.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. Rio de Janeiro: Record, 2007.

TRIVIÑOS, Augusto. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: Atlas, 1992.

VASCONCELOS, Flávio – Da gestão do conhecimento à gestão da ignorância: uma visão co-evolucionária. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo, Out/Dez. 2001, v.

VEJA JOVENS. A geração Z. Características e perspectivas de uma juventude que conhece a internet desde a infância. **Veja Jovens**. Setembro, 2001. Disponível em: <<http://veja.abril.com.br/idade/exclusivo/jovens/apresentacao.html>>. Acesso em: 15. Jul. 2010.

VERGARA, Sylvia C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

# 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](#)