

**Pontifícia Universidade Católica de São Paulo  
PUC - SP**

Cibele Cavalheiro Neves

**Interdisciplinaridade e Currículo da Educação Profissional: Sentido e  
Autoconhecimento**

Mestrado em Educação: Currículo

São Paulo  
2018



Cibele Cavalheiro Neves

**Interdisciplinaridade e Currículo da Educação Profissional: Sentido e Autoconhecimento**

Mestrado em Educação: Currículo

Dissertação apresentada à Banca Examinadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de MESTRE em Educação: Currículo, sob a orientação da Prof.<sup>a</sup> Dra. Ivani Catarina Arantes Fazenda.

São Paulo  
2018



NEVES; C. C. Interdisciplinaridade e Currículo da Educação Profissional: Sentido e Autoconhecimento. São Paulo: PUC, 2018.



**BANCA EXAMINADORA:**

---

---

---

---

---

**Data:** \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_



## **AGRADECIMENTO**

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

This study was financed in part by the Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Finance Code 001.



*“Para meu filho Pedro, minha mãe Iris, meu esposo Renato, meu irmão Felipe, meu sogro Antônio e minha sogra Regina pelo apoio incondicional, a vocês minha gratidão e amor infinitos.”*



## **AGRADECIMENTOS**

Meus agradecimentos,

Professora Ivani Fazenda pela orientação, confiança e generosidade, forças geradoras e motrizes para a efetivação desta pesquisa.

À Deus pela oportunidade de aprendizado eterno.

Aos meus pais, gratidão por me concederem esta próspera reencarnação.

Para meu querido amigo Fausto, minha gratidão pelo testemunho de carinho, paciência e competência com que me acompanhou durante todo o processo de desenvolvimento desta dissertação.

Para os amigos que me apoiaram nesta caminhada, Patrícia Masmo, Rosiris Maturo, Carol Beu e Adriana Rios.

Para os amigos que participaram desta construção Elizabeth Ribeiro, Lígia Quintino, Roseli Mazulo e Adriana Masili.

Ao Senac, na figura de minha Gerente Sandra Regina Freitas e minha coordenadora Patrícia Luissa Masmo, pelo apoio e oportunidade de desenvolvimento.

Para a Pontifícia Universidade Católica de São Paulo e o Núcleo de Estudos Pós-Graduados em Educação: Currículo, pelo acolhimento, transmissão de conhecimentos e suporte acadêmico.



*“Considero minha PRESENÇA aqui, um momento de **LIBERDADE**, de uma intensa necessidade de sair da letargia e da ignorância e me perceber como alguém movido pela **CRIATIVIDADE**, vencendo o tédio e o medo.” (Autoria própria, 2018)*



## **RESUMO**

Considerando o desenho de cursos e currículos de Educação Profissional do Senac São Paulo, esta pesquisa se dedicou a descrever o processo de desenvolvimento, concomitantemente, a trajetória de autoconhecimento da pesquisadora, visando identificar as possibilidades de ação e reflexão de um consultor pedagógico atuar de forma interdisciplinar em todas as etapas de construção do currículo, contribuindo de forma significativa na ampliação de possibilidades de intervenção interdisciplinar dos docentes, qualificando assim, a construção de conhecimento dos alunos. Em forma de narrativa contínua, tramando a história de vida pessoal e profissional da autora e aportada na Interdisciplinaridade de Fazenda, os resultados aferidos demonstram a importância da tríade Ser, Pertencer, Fazer. Assim como a Uroboro, metáfora norteadora desta investigação, verificou-se que a Interdisciplinaridade proporciona uma conexão do Eu Interior com o entorno, com o trabalho, com a família, com o discurso, possibilitando ações com significado e sentido para os envolvidos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Interdisciplinaridade, Currículo, Educação Profissional.



## **ABSTRACT**

Considering the design of courses and curriculum of Professional Education of Senac São Paulo, this research was dedicated to describe the process of development, concomitantly, the trajectory of self-knowledge of the researcher, aiming to identify the possibilities of action and reflection of a pedagogical consultant to act in a way interdisciplinary in all stages of curriculum construction, contributing in a significant way in the expansion of possibilities of interdisciplinary intervention of the teachers, thus qualifying, the construction of students' knowledge. In the form of a continuous narrative, plotting the author's personal and professional life story and contributed in the Interdisciplinarity of Finance, the results verified demonstrate the importance of the triad Being, Belonging, Doing. In an analogous way, Uroboro, a guiding metaphor for this investigation, it was verified that Interdisciplinarity provides a connection of the Inner Self with the environment, with the work, with the family, with the discourse, enabling actions with meaning and meaning for those involved.

**KEYWORDS:** Interdisciplinarity, Curriculum, Professional Education.



## **Lista de Figuras**

Figura 1 – Oroboro como Metáfora de Pesquisa.	17
Figura 2 - Organograma do Senac São Paulo.	21
Figura 3 - Itinerário Formativo – Cursos Técnicos.	24
Figura 4 - Itinerário Formativo - Demais Cursos da Subárea.	25
Figura 5 – Comparativo entre Currículos de Diferentes Modalidades.	36
Figura 6 – O Ciclo de Pesquisa.	67



## **Lista de Tabelas**

Tabela 1 – Quadro Comparativo entre Formações.	32
Tabela 2 – Quadro Comparativo entre Formações.	33
Tabela 3 – Quadro Comparativo entre Formações.	33
Tabela 4 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	43
Tabela 5 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	44
Tabela 6 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	45
Tabela 7 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	47
Tabela 8 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	48
Tabela 9 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	49
Tabela 10 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	50
Tabela 11 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	51
Tabela 12 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.	53
Tabela 13 – Descritivo de Situação de Aprendizagem.	59



## **Sumário**

<b>Introdução .....</b>	<b>14</b>
<b>O Limiar .....</b>	<b>18</b>
<b>A Metáfora .....</b>	<b>20</b>
<b>A Educação Profissional .....</b>	<b>23</b>
<b>Itinerário e Desenho de Produto .....</b>	<b>25</b>
<b>Concepção de Curso – Perfil profissional de conclusão .....</b>	<b>29</b>
<b>Concepção de Curso – Público-alvo .....</b>	<b>32</b>
<b>Currículo Interdisciplinar .....</b>	<b>40</b>
<b>Concepção de Curso – Situações de Ensino-Aprendizagem .....</b>	<b>55</b>
<b>A Guisa de Conclusão .....</b>	<b>61</b>
<b>Referências Bibliográficas .....</b>	<b>64</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>67</b>



## INTRODUÇÃO

O cenário da Educação Brasileira, encontra-se em um momento extremamente delicado, no qual as diversas forças políticas e econômicas disputam agressivamente pelo controle do país. Ao mesmo tempo que argumentam em defesa dos interesses e necessidades da população, associam-se a grupos e/partidos que adotam estratégias e propostas absolutamente opostas às declaradas anteriormente, promovendo uma verdadeira profusão de dicotomias.

Além disso, simultaneamente, assistimos às conflituosas discussões sobre a Base Nacional Comum Curricular e o escoar pelos ralos do tempo, que deveria ser intensamente dedicado ao desenvolvimento do Plano Nacional de Educação, sem o alcance esperado da maioria das metas propostas.

A partir desta premissa que iniciamos este complexo trabalho de pesquisa, complexidade esta cujo reconhecimento estimula nesta pesquisadora o desejo de continuar sem a pretensão de torná-lo um único caminho e sim de ampliar as possibilidades de observação e análise.

Considerando este contexto, a intenção desta pesquisa emerge do cenário profissional desta pesquisadora. Atuando há 11 anos no SENAC São Paulo, no desenho de currículo de cursos de qualificação profissional de aperfeiçoamento e formação inicial, processo este que engloba desde a concepção e formalização de documentos educacionais até orientações para docentes e outros profissionais responsáveis pela operacionalização em toda a rede e unidades escolares do Estado de São Paulo.

Nossa atuação tem enveredado para o desenho de currículo e documentos de cursos destinados à educação profissional, que apresenta em sua essência macro, o objetivo de desenvolver habilidades técnico-profissionais para pessoas que atuam ou desejam ingressar no mundo do trabalho.

Alinhando a necessidade que o ser humano possui de buscar formas para garantir sua subsistência e as atuais propostas de formação por meio de competências, este projeto visa identificar os desafios encontrados para a construção de currículos organizados por competência nos cursos de formação profissional.

Para este desenvolvimento, partimos do pressuposto que já a um tempo considerável a educação profissional enfrenta grandes dificuldades em articular o ensino e atuação profissional de



maneira satisfatória principalmente à educação propriamente, em parte pela velocidade das transformações dos processos de produção, formas de comunicação e complexidade de sua organização e em outras pela dificuldade que os atores envolvidos neste processo reconheçam que embora os cursos profissionalizantes tenham como proposta formar para o desempenho de uma atividade profissional esta formação não deve ser considerada sua única e mais importante finalidade, pois considerando a integralidade do ser humano à que se ter o compromisso de ofertar a ele, minimamente, o vislumbre dos caminhos que se pode percorrer.

Considera-se que para ser e agir como profissional é necessária uma base que dê sentido e coerência ao agir no meio da incerteza e da contingência. Esta base é a forma identitária que se constrói e reconstrói pelo autoconhecimento e reflexão individual e coletiva, na formação e nas vivências experienciais da profissão, e ainda pelos resultados da investigação. Esta forma identitária é sustentada por uma estrutura sócio cognitiva própria, que serve de base para garantir a energia para o agir e ao mesmo tempo é alimentada e permanentemente transformada pelo agir.

Esta pesquisa emerge da trajetória pessoal e profissional da autora, utilizando como arcabouço metodológico a história de vida, em forma de narrativa contínua, trama história de vida, saberes e conhecimentos constituídos. O objeto deste trabalho considera o Desenho de Cursos do Senac São Paulo, principalmente o fazer específico do Consultor Pedagógico, figura a qual compreendemos como arraigada na teoria da Interdisciplinaridade de Fazenda.

Em relação a quesitos de arquitetura e metodologia da pesquisa, nossa opção considera a narrativa como ponto elementar. Nesse movimento trama-se a história de vida da pesquisadora com os elementos necessários para a observação do objeto de pesquisa – o currículo da Educação Profissional e a Interdisciplinaridade. Assim tomamos como aporte teórico central a obra de Ivani Fazenda, pois nela se cristaliza a Interdisciplinaridade e construção da História de Vida a partir de metáfora.

De forma paritária as ideias da autora, esta pesquisa parte de uma Disciplinaridade teórica que encontra na narrativa da história de vida uma ordenação necessária à construção de uma matriz epistemológica básica, dominando a linguagem, decodificando os símbolos que circunscrevem as teorias. Este processo demandou persistência, método e equilíbrio.

Com o aporte sólido da Interdisciplinaridade de Fazenda nesta pesquisa foi possível delimitar o tema, apenas, a partir do resgate da história de vida como base fundante, peça chave da



construção da metáfora, fio condutor de toda pesquisa em Interdisciplinaridade. Fazenda (2001) atribui amplo significado nesta construção metodológica “(...) pasmo-me como sou, porque fui gestada em tempo e lugares circunscritos, porque deixe-me seduzir por opiniões as mais variadas possíveis e fundamentalmente porque sou portadora de um sentido para o qual existo.” (p.47)

A partir desta colocação da autora, sobre a importância dada às questões da história de vida e sua penetrabilidade na pesquisa, o exercício que fizemos foi uma reflexão precisa e meticulosa, para que não corrêsemos o risco de imprimir a pesquisa uma pessoalidade e uma cientificidade carente de sentido, e assim, criarmos uma pesquisa com sentido para o próprio pesquisador, ficando ao “mundo” a responsabilidade de decodificá-las. O mesmo grau de cuidado, é apontado por Fazenda em relação à construção da metáfora: “O recurso da metáfora tem sido interessante de conceber em nossos estudos, porém é preciso cuidado, pois a metáfora é ferramenta ardilosa. (...) A sedução pela metáfora pode fazer o pesquisador pedir demissão da lucidez da análise científica ou mesmo da concretude das ações vividas” (2001, p. 51)

A Interdisciplinaridade colabora com esta pesquisa como aporte teórico essencial, pois as conclusões aferidas demonstram que os problemas enfrentados resultam do percurso, condições e modos de vida, identidades individuais e coletivas de pessoas e grupos. Estes problemas vividos de forma singular, podem ser transformados a partir da visão da Interdisciplinaridade na ação profissional, pois além de ser proveniente da estrutura sócio cognitiva, administra um saber tácito construído pela experiência, um repertório técnico já formalizado e é moldada por afetos e emoções.

Como conclusão confirmamos nossa hipótese sobre a necessidade de uma instituição educacional partilhar e inspirar um sentimento de pertencimento e liberdade de expressão da fala para uma real comunicação, dessa forma, na liberdade e na autonomia podemos conjugar o verbo fazer. Uma ação carregada de sentido, portanto de brilho nos olhos e força nas veias. Um trabalho que não mede esforços para aprofundar o conhecimento cheio de pontos de conexões que enriquecem o saber de todos os envolvidos.

Ser. Pertencer. Fazer. Assim como a metáfora norteadora desta investigação, acredito na Interdisciplinaridade como uma conexão do Eu Interior com o entorno, com o trabalho, com a família, com o discurso; assim nenhuma ação fica vazia de significado, portanto, de sentido.

O desafio, meu desafio é, e continuará sendo, encontrar o Sentido.



## O LIMIAR

Partindo de minhas reminiscências, e sem dúvida do ponto onde a razão me permite narrar, a alegria e a intensidade sempre foram essências de minha personalidade. Tudo sempre me pareceu grande demais, forte demais e por consequência, minhas reações, proporcionais às minhas sensações, eram exageradas demais, o que chegava a ser burlesco se não fosse dolorido. Assim, acredito que estas são características que até hoje procuro equilibrar e dispor à serviço de causas e/ou pessoas que considero importantes.

1985 - Era meu primeiro dia de aula, eu tinha apenas cinco anos, estava eufórica e ao mesmo tempo triste, com muita vontade de chorar. Sempre tive o desejo de ir para a escola, nutria verdadeira paixão pelos materiais escolares: as cores, a textura e principalmente o cheiro, sim, o cheiro... uma mistura deliciosa que emanava do plástico de encapar, do papel novo dos cadernos e até mesmo da garrafinha de suco da lancheira. Era um mundo especial.

Enfim, naquele primeiro momento decisivo e de ruptura na vida, lembro-me que minha mãe se afastava e eu era levada carinhosamente por uma das freiras responsáveis em receber as crianças, as lágrimas tomavam conta do meu rosto, a sensação de separação me assustava.

Sentada em minha mesa escolar, pequena como eu, me interessava no movimento que as outras crianças faziam, aquilo me distraía, me fazendo esquecer, mas, vez ou outra, as lágrimas rolavam em menor quantidade. E, de repente, ela surgiu, tão alta e tão linda de cabelos louros como os meus, minha primeira professora Gorete. Uma voz tranquila e alegre contando muitas novidades, como os nomes de todos os amigos, os horários dos recreios e das brincadeiras, as regras de convivência e tudo que iríamos aprender naquele ano. Cada informação foi rigorosamente escrita com capricho em meu caderno novo, pois apesar de estar ingressando no 1º ano, tinha sido alfabetizada em casa pela minha mãe, tamanho era o desejo de poder ler e entender as letras e as palavras, o que compreendo ser hoje resultado de uma das mais fortes características de minha personalidade, a curiosidade. E, assim me posiciono como pesquisadora, curiosa, observadora e apaixonada. Profissionalmente, atuo profissionalmente no Senac São Paulo <sup>1</sup>, como consultora pedagógica, em uma gerência de educação, na área de desenho de currículos. Ao longo dos 7 anos que aqui estou, já mediei grupos na elaboração de

---

<sup>1</sup> Senac São Paulo. Para mais informações, acesse <<http://www.sp.senac.br/jsp/default.jsp?newsID=0>> Acesso em 10 de jun. 2018.



143 títulos de educação profissional <sup>2</sup>, das mais diversas áreas de conhecimento, atendendo às diretrizes institucionais e ao Modelo Pedagógico Senac <sup>3</sup>, cujo processo descreverei ao longo deste trabalho, estabelecendo relações com momentos de vida sob a influência do símbolo que me escolheu, o qual relato a seguir.

## A Metáfora

Para cristalizar e apresentar a metáfora que me acompanha nesta pesquisa, resgato o ano de 2007. Naquela ocasião, atuava como Secretária Executiva do Diretor de Graduação do Senac São Paulo, dediquei-me a realizar um curso de Pós-Graduação na área de Gestão Educacional, a fim de qualificar o desenvolvimento de minhas atividades junto a este executivo. O curso, cujo nome era Gestão do Conhecimento e do Capital Intelectual, exigia o desenvolvimento de um trabalho de conclusão, em grupo, que apresentasse uma proposta de mudança para algum processo já existente na instituição de atuação, e, para representar esta mudança, em homenagem a um amigo apaixonado por símbolos mitológicos optamos pela Ouroboro.

A Ouroboro ou Oroboro, frequentemente é representada pela figura de uma cobra ou dragão que engole o próprio rabo, formando um círculo que se inicia enquanto o outro se encerra. No dicionário de símbolos <sup>4</sup> esta representação recebe as seguintes definições:

**Origem**<sup>5</sup> - O significado da palavra ouroboros, de origem grega, é “devorador de cauda”. O mesmo resulta da junção das palavras *oura*, que significa “cauda”, e *boros*, que significa “comer” ou “devorar”.

**Significado Místico** - Figura mitológica e, muitas vezes, religiosa, o Ouroboros está presente em muitos textos antigos do Egito, da Grécia, da Índia, do Japão e é encontrado também na cultura dos astecas, em que o Deus-serpente, conhecido como a *Serpiente Emplumada* ou *Quetzálcoatl* surge mordendo a própria cauda.

No geral, Ouroboros faz referência à criação do Universo e pode simbolizar a continuidade, o eterno-retorno e o renascimento na Terra.

É também um símbolo maçônico <sup>6</sup>. Para os maçons, ele representa eternidade e renovação, amor e sabedoria e é encontrado decorando as fachadas dos seus templos, tal como o esquadro e o compasso.

No **Budismo**, o Ouroboros simboliza o olhar para si como forma de evoluir espiritualmente, marcado pela ausência de início e fim. Por sua vez,

<sup>2</sup> Para os limites dessa pesquisa consideramos Educação Profissional como aquela que prepara pessoas para trabalhar em diversas ocupações. Para mais informações, consulte: < <http://portal.mec.gov.br/setec-secretaria-de-educacao-profissional-e-tecnologica> >

<sup>3</sup> Em linhas gerais o Modelo Pedagógico Senac considera a abordagem por competências e assim a Educação é uma forma de intervenção no mundo, que solicita sujeitos aprendentes, ação e contextos específicos.

<sup>4</sup> Dicionário de Símbolos e Simbologia. Disponível em: <<https://www.dicionariodesimbolos.com.br/>> Acesso em 10 de ago. De 2018.

<sup>5</sup> Site: <<https://www.dicionariodesimbolos.com.br/ouroboros/>>. Acesso em 10 de jun. de 2018.

<sup>6</sup> Símbolo Maçônico: Ou Símbolos Maçônicos, são um conjunto de símbolos que formam a base do método maçônico. A maçonaria é uma organização com fins filantrópicos, educacionais e filosóficos.







estrutura do mundo que não é evidente à experiência imediata, são multivalentes, capazes de exprimir inúmeros significados que não se mostram à primeira vista.” (Fazenda, 2001 – p.65).

Após a leitura do trecho citado acima, retomei a descrição. Ao finalizá-la, busquei a produção anterior para uma comparação e, relendo a parte destinada ao símbolo, tive a grata surpresa de notar que, em essência, embora em uma dimensão diferente, o texto trazia as mesmas sensações experimentadas naquele momento, ou seja, uma inquietação surgida por meio das inúmeras informações novas e das diferentes experiências vivenciadas naquele e neste momento, somadas a um volume intenso de descobertas realizadas no contato com indivíduos tão ricos quanto suas produções, colocando-me novamente no fim e no início.

Por estas razões, a Uroboro se fará presente nesta produção tomando a forma dos mais diversos significados e contextos que possam ser reconhecidos ao longo da jornada.

Fazenda aponta na obra citada anteriormente, a relevância da construção de contexto, e afirma que tal ação estará na perspectiva de “ (...) Revelar tudo aquilo que a princípio pode parecer óbvio ao olhar do escritor ou do pesquisador, mas não na percepção de qualquer pessoa que possa vir a ler seu trabalho” (Fazenda, 2001 – p.40).

## **A Educação Profissional**

A fim de oferecer ao leitor um panorama dos âmbitos e recortes desta pesquisa, torna-se essencial situá-lo sobre a instituição em que atuo, abordando e apresentando os principais aspectos do contexto da educação profissional, que me influenciaram durante esta produção.

Em 2008, após conquistar a primeira formação voltada para a área administrativa, passei a atuar profissionalmente no Senac São Paulo como assistente no NDE – Núcleo de Desenvolvimento Educacional, área esta que após diversas mudanças administrativas e estratégicas, passou a ser denominada como Desenho Educacional. Entre os diversos serviços educacionais oferecidos, o coração de nosso fazer é o desenvolvimento de todos os cursos do Departamento Regional do Senac São Paulo <sup>8</sup>. Em 2011, após uma nova formação, agora em pedagogia passei a atuar como consultora pedagógica, compondo e mediando grupos de trabalho destinados ao desenvolvimento de tais cursos.

---

<sup>8</sup> O Departamento Regional do Senac São Paulo, congrega atualmente, 74 unidades escolares distribuídas por todo o território do Estado de São Paulo.



Este descritivo pessoal tem como objetivo fortalecer a importância de também me localizar historicamente, visto que ainda não havia realizado nenhum estudo voltado para a essa questão em meu processo de formação. Por isso, pesquisei alguns documentos que revelassem um pouco do momento histórico da Educação Profissional e os motivos pelos quais hoje ela ainda possui uma característica fortemente técnica.

Ao longo da pesquisa identifiquei que a humanidade, desde o início de sua existência, já sentia a necessidade, embora muito provavelmente ainda não de forma estruturada, de buscar meios para sua sobrevivência, seja consumindo de imediato os recursos naturais ou transformando-os conforme suas necessidades. Desta forma, podemos dizer que independentemente do momento em que, de fato, identificamos o surgimento da “profissionalização” na história, ela certamente aconteceria.

Neste contexto, as referências nos indicam que a educação profissional no Brasil, tenha surgido muito antes dos primeiros registros realizados. Por volta de 1809, “(...) com a criação dos Colégio das Fábricas...” (2007, p.10) a profissionalização era destinada a atender pessoas que não possuíam condições de sustentar-se, por diversos motivos, ou eram considerados marginalizados “ (...) Que vivem à margem do seu meio social, das convenções ou das leis vigentes. ” (2008, p. 828).

Com o crescimento das necessidades relacionadas às atividades do campo e da indústria, nas décadas de 30 e 40 o país sofre grandes transformações e como resposta a estas transformações “... foram promulgados diversos Decretos-Lei para normatizar a educação nacional. ” (2007, p.11), entre elas o “(...)Decreto-Lei 4.048/1942, que cria o Serviço nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), que deu origem ao que conhecemos como Sistema “S”. (2007, p.12). Desta forma a educação profissional passa a ter leis específicas para sua oferta e reconhecimento, e assim, a formação profissionalizante era direcionada a cursos que embora fossem considerados adequados para o desempenho de atividades profissionais não davam ao seu egresso o reconhecimento para acesso ao ensino superior.

O currículo, então, era definido para cada grupo social, e assim, automaticamente já atendia aos interesses políticos da época, pois se por um lado o currículo destinado aos alunos dos cursos profissionalizante era composto de conteúdos relativos a fazeres específicos de uma atividade profissional, o currículo destinado aos alunos da elite, era elaborado com os conteúdos exigidos nas seleções realizadas para o ingresso no ensino superior, ou seja, as letras, as artes e



as ciências, dificultando o quanto fosse possível a transposição desta barreira social, pelos cidadãos de menos recursos ou de classes operárias da sociedade.

Realizando um paralelo com a atual situação da educação profissional, e observando as propostas do governo para programas como o PRONATEC<sup>9</sup> e Programa Aprendizagem<sup>10</sup>, podemos dizer que ainda nos mantemos em uma situação bastante similar. Ou seja, as propostas para a educação profissional continuam a alimentar as intenções da classe dominante, no sentido de manter-lhe no poder, enquanto que as massas, obviamente são “educadas” para servirem a estes propósitos.

Portanto, uma vez que os jovens das classes populares, em muitas ocasiões, precisam ingressar prematuramente no mercado de trabalho, mesmo que beneficiados pela possibilidade do ensino integrado, ou seja, aquele que proporciona a integração entre o ensino médio e a educação profissional, iniciativa que tem como objetivo diminuir este abismo da educação, precisam enfrentar barreiras ainda infinitamente maiores para mudar sua condição, diferentemente dos jovens pertencentes a elite social.

O desafio de uma Educação profissional técnica de nível médio significativa, não é recente. No ano de 2007, o Ministério da Educação manifestou esta antiga preocupação em seu Documento Base<sup>11</sup>, momento em que se retoma a discussão sobre a finalidade do Ensino médio considerando a oferta da Educação Profissional Técnica de Nível Médio integrada ao Ensino Médio, como a alternativa mais viável para a melhoria da qualidade da formação do trabalhador, conforme aponta o seguinte trecho:

“Assim, a política de ensino médio foi orientada pela construção de um projeto que supere a dualidade entre formação específica e formação geral e que desloque o foco dos seus objetivos do mercado de trabalho para a pessoa humana, tendo como dimensões indissociáveis o trabalho, a ciência, a cultura e a tecnologia”<sup>12</sup>.

---

<sup>9</sup> PRONATEC – Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, que se destina ao desenvolvimento das competências necessárias ao exercício de uma profissão e/ou ocupação reconhecida no mercado de trabalho.

<sup>10</sup> Programa Aprendizagem – Programa que se destina ao aprimoramento pessoal e profissional de jovens, com idade entre 14 e 24 anos incompletos, e ainda estejam contratados pelas empresas na condição de aprendizes.

<sup>11</sup> Educação Profissional Técnica de nível médio integrada ao Ensino médio. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/documento\\_base.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/documento_base.pdf)>.

<sup>12</sup> Educação Profissional Técnica de nível médio integrada ao Ensino médio. [http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/documento\\_base.pdf](http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/documento_base.pdf)



Atualmente, assistimos à implantação do ensino técnico médio profissionalizante em várias instituições também ligadas ao PRONATEC, nas quais docentes lidam diariamente com a defasagem de alunos egressos de um ensino fundamental que busca estabelecer-se sob as diretrizes da BNCC – Base Nacional Comum Curricular.

## O Desenho Educacional - Senac São Paulo

O Serviço São Paulo – é uma instituição sem fins lucrativos destinada à Educação Profissional. Fundada em 1946 atualmente conta com mais de 70 Unidades, além de dois hotéis-escola e da Editora Senac São Paulo.

Além das unidades físicas, em seu organograma, o Senac também conta com as Gerências Educacionais, localizadas na capital de São Paulo, destinadas à criação e monitoramento dos produtos e serviços educacionais que serão veiculados tanto pelas unidades, quanto pelos campi e hotéis - escolas, ou seja, os locais em que a aplicação do currículo desenhado realmente acontece.

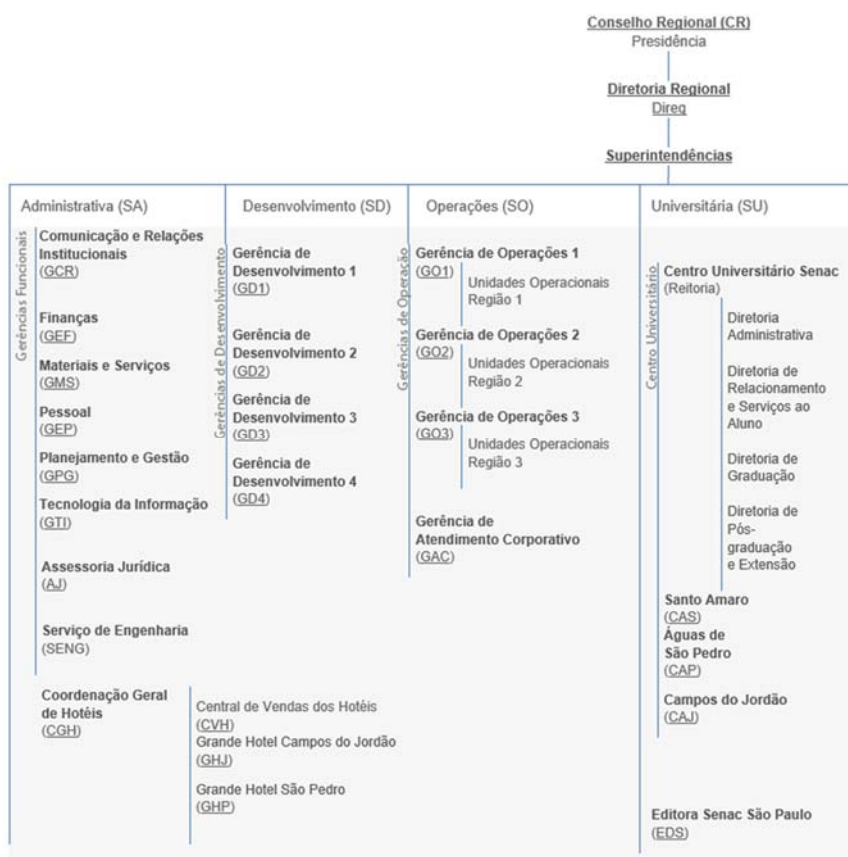


Figura 2 - Organograma do Senac São Paulo



O desenho de cursos ou produtos educacionais do Senac São Paulo, especificamente, é realizado no edifício sede da Instituição, por um grupo de colaboradores que trabalham na Gerência Educacional, numa área específica denominada Desenho Educacional e posteriormente distribuído pelas Gerências de Desenvolvimento.

O processo de desenvolvimento de um curso tem início em uma pesquisa realizada por uma das quatro gerências de desenvolvimento, responsáveis pelo itinerário formativo de diferentes áreas do conhecimento, a partir da necessidade de mercado na formação ou na complementação da formação de profissionais que já atuam ou desejam desenvolver atividades ou atuar em determinada área do conhecimento.

A partir deste diagnóstico, organiza-se um grupo de trabalho, formado pelos seguintes atores: um consultor pedagógico do Desenho, um técnico da subárea demandante do produto, um assistente da subárea demandante do produto, especialistas de mercado e docentes relacionados à profissão do curso em questão, todos com o desafio de desenvolver um curso equilibrando o caráter educacional e atendendo todas as necessidades de um produto viável mercadologicamente.

Em 2011, após o acompanhamento de inúmeros processos de desenvolvimento vi-me prestes a mediar sozinha minha primeira reunião de trabalho. Tratava-se de um curso livre, de poucas horas, com especialistas da área de estética. E, apesar de toda a insegurança para iniciá-lo, o pensamento que me inundava era: quem são estes alunos e o quanto de expectativa de mudança de vida e sonhos estão depositados na realização deste curso? Esta pergunta se tornou meu mantra e eu a refaço constantemente durante todos os meus desenvolvimentos.

Simultaneamente, também iniciava um novo ciclo no âmbito pessoal de minha vida, o nascimento de meu filho Pedro, que despertara a maior variedade de sentimentos me fazendo transitar dos melhores aos piores em questão de segundos, sendo o mais forte deles, o medo e a tristeza por saber que precisaria ficar longe dele por muitas horas.

Ao longo do último mês, antes de retornar ao trabalho, chorava todos os dias pensando se não estaria terceirizando minha maior tarefa. No entanto, ao lembrar de meu novo desafio profissional, prometi a mim mesma investir meus melhores pensamentos no trabalho que estaria desenvolvendo a fim de que os alunos recebessem aquilo que eu gostaria que eu desejava para meu filho. E assim o fiz.



Anos depois, em 2018, após desenvolver aproximadamente 480 títulos, recebi o privilégio de desenvolver meu primeiro curso técnico, o curso Técnico de Secretariado, e ao ler a descrição da demanda meu mantra repentinamente se modificou e a pergunta agora era: quem eu era e quantas expectativas de mudança de vida e sonho eu depositava no meu curso Técnico de Secretariado, quando ingressei?

## **Itinerário e Desenvolvimento do Produto**

A primeira etapa para o desenho de cursos está relacionada à compreensão do cenário mercado lógico a que ele se destina. Para tanto, o consultor pedagógico destinado para tal desenvolvimento, neste caso atribuição desta pesquisadora, realiza uma pesquisa, normalmente pela Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)<sup>13</sup> da profissão\ocupação, a fim de visualizar as demais profissões ou atividades profissionais com as quais a futura formação se relaciona.

Neste momento é possível explorar o recorte destinado a este profissional, as atividades mínimas que o egresso pode desempenhar de acordo com o porte da empresa, as atividades características da profissão, as atividades que podem sombrear os fazeres de outras profissões, as profissões que estão relacionadas a ela, e as possibilidades de itinerários – formação complementares - que podem ser explorados pelo egresso.

Outra ferramenta que também subsidia esta leitura de cenários são os Fóruns Técnicos Setoriais. Estes fóruns são normalmente organizados pelas Instituições de Ensino de determinados estados e reúnem representantes do meio acadêmico, empresários, especialistas e representantes sindicais com o objetivo de identificarem o perfil e as competências necessárias ao exercício profissional das ocupações do setor em questão.

Especificamente relacionado ao curso Técnico de Secretariado, o Fórum Técnico Setorial compreende as áreas de Administração Geral, Gestão de Pessoas, Marketing, Vendas, Finanças, Comércio Exterior, Relações Internacionais, Contabilidade e Logística.

Interpretadas estas informações o consultor pedagógico, reunido com os demais integrantes do grupo, prospecta quais cursos existentes no itinerário formativo estão relacionados ao título a ser desenvolvido ou reformulado, ou quais cursos ainda podem ser desenvolvidos a fim de oferecer ao aluno o itinerário mais completo possível na profissão

---

<sup>13</sup> A Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) é um documento que retrata a realidade das profissões do mercado de trabalho brasileiro. Foi instituída com base legal na Portaria nº 397, de 10.10.2002. Disponível no site do Ministério do Trabalho <http://www.mtecbo.gov.br/>.



escolhida, além de garantir minimamente um diferencial, se comparado aos concorrentes que também realizam esta oferta.

É importante destacar que, nesta pesquisa, nosso entendimento de itinerários formativos conforme a Coleção de Documentos Técnicos do Modelo Pedagógico Senac, considera que são “trajetórias de formação que as pessoas podem percorrer para atingir seus objetivos de carreira”. (2018, p. 7)

Para melhor compreensão deste processo, utilizarei como referência um itinerário da área de Gestão e Negócios direcionado para o profissional de secretariado.

O itinerário identificado neste momento foi um curso de Formação Inicial e Continuada de Técnicas Secretariais, um curso Técnico de Secretariado e um curso de aperfeiçoamento chamado O Profissional de Secretariado e sua atuação Gerencial.

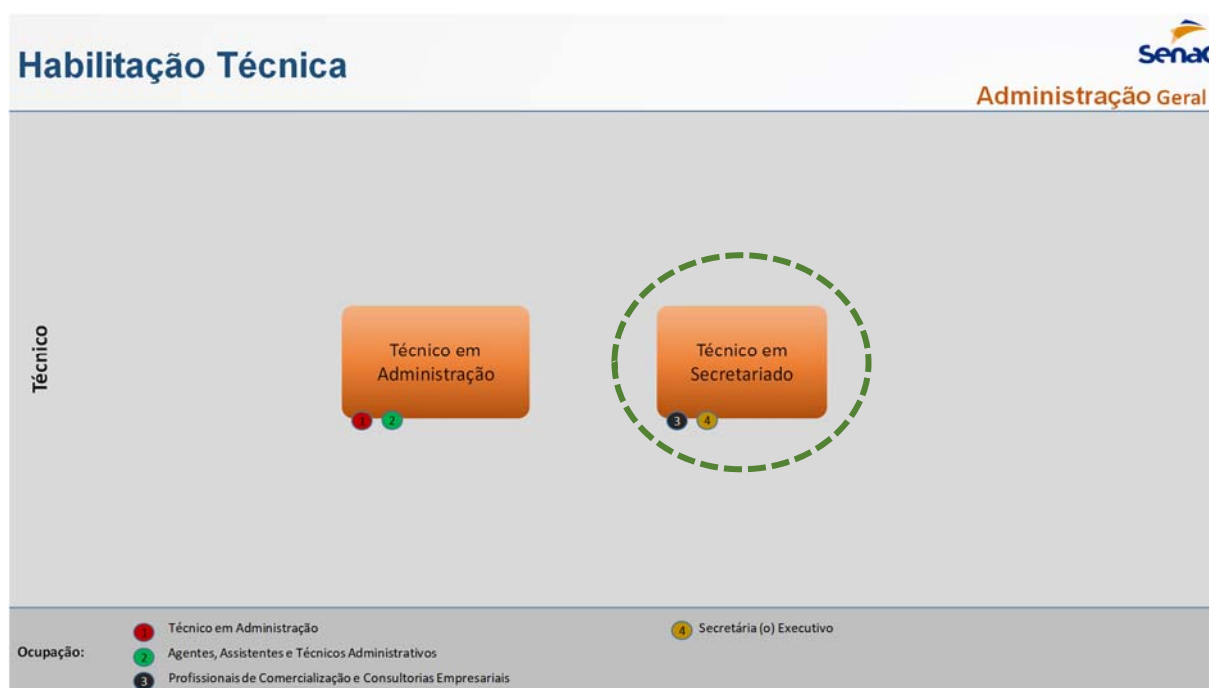


Figura 3 - Itinerário Formativo – Cursos Técnicos.





Figura 4 - Itinerário Formativo - Demais Cursos da Subárea.

## Concepção do Curso

A segunda etapa para o desenho de cursos concentra-se em um alinhamento conceitual promovido pelo consultor pedagógico com o objetivo de explicitar quais são os aspectos que permeiam esta produção que se materializará em dois documentos, sendo o 1º o Plano de curso (PC) e o 2º o Plano de Orientação para a Oferta (PO). Para conhecimentos, estes documentos constam nos anexos deste trabalho.

O Plano de curso (PC), é o documento oficial que reúne todas as informações necessárias para a implantação de cursos na rede, contemplando os seguintes itens: 1 - Identificação do curso, 2 - Requisitos e Formas de acesso, 3 - Justificativa e objetivos, 4 - Perfil Profissional de Conclusão, 5 - Organização Curricular, 6 - Orientações Metodológicas, 7 - Critérios de aproveitamento de conhecimentos e de Experiências Anteriores, 8 - Critérios e procedimentos de avaliação da aprendizagem, 9 - Estágio Profissional Supervisionado, 10 - Instalações, equipamentos e recursos didáticos, 11 – Perfil do Pessoal Docente, 12 – Bibliografia e 13 – Certificação.

O Plano de Orientação para a oferta (PO), também é um documento orientador desenvolvido apenas pelo Senac São Paulo. Sua função é complementar informações necessárias para a implantação na rede, subsidiando técnicos e docentes com uma proposta de práticas ou sequência didática de atividades que podem ser desenvolvidas em sala de aula. É



importante ressaltar que este documento, apesar de oficial não pressupõe a obrigatoriedade de seu uso, garantido ao docente autonomia para a alteração das atividades nele propostas.

Durante o alinhamento citado anteriormente, o consultor pedagógico promove um diálogo sobre as informações colhidas na etapa de identificação de itinerário, alinhando as expectativas desejadas para o curso às diretrizes do Modelo Pedagógico Senac alinhado às marcas formativas e as orientações metodológicas definidas institucionalmente.

Ao longo deste diálogo que permeia a concepção do curso, além das questões citadas, também são desafiadoras as interpretações das respostas obtidas em todo o estudo, pois há que serem observados os desafios profissionais a que são sujeitos os egressos quando o mundo do trabalho. Existe também a preocupação em desenvolver uma formação ampla, que possibilite o egresso a atuar em nuances diferentes da função em detrimento de escopos diferentes de trabalho. Acredito que esta função exercida pelo consultor pedagógico permite não apenas a inserção do egresso no mercado de trabalho, mas sim o seu protagonismo de vida. Coerência, este termo surge como algo vital e essencial no papel do consultor pedagógico no desenho de currículos de educação profissional. Neste contexto, o trecho de Freire destacado por Fazenda (2008), na definição do respectivo termo, em seu livro *Dicionário em construção* representa claramente o viés adotado por mim:

A ideia de coerência profissional, indica que o ensino exige do docente comprometimento existencial, do qual nasce a autêntica solidariedade entre educador e educando, pois ninguém se pode contentar com uma maneira neutra de estar no mundo. Ensinar, por essência, é uma forma de intervenção no mundo, uma tomada de posição, uma decisão, por vezes, até uma rotura com passado e presente. (p. 38).

E particularmente, como consultora responsável pelo desenho de currículos me considero tão solidária a este aluno quando o próprio docente, buscando expandir ao máximo as conexões entre formação e a prática profissional, dentro das escolhas realizadas pelo grupo no momento da concepção.



## **Concepção do Curso – Perfil Profissional de Conclusão**

O perfil profissional de conclusão é o ponto de partida para o desenvolvimento de um curso. É por meio da análise das informações obtidas e sistematizadas ao longo dos diálogos de itinerário e concepção, que o grupo reúne neste item as informações mais relevantes a respeito da ocupação, podendo iniciar pelos seguintes questionamentos: Quais são as principais atividades profissionais de um egresso deste curso? Quais suas atribuições? Como se dá sua interação com outros profissionais e setores?

Além de todas estas perguntas, no caso deste profissional, cerne desta pesquisa, em especial, a maior problemática foi: Qual a formação ideal para um profissional cuja principal função é assessorar gestores e equipes de qualquer área do conhecimento? Que característica, precisariam ser trabalhadas para que este profissional conseguisse qualificar esta assessoria?

Como resultado, conseguimos delinear o perfil profissional de conclusão do Técnico em Secretariado, sendo o profissional responsável pelo assessoramento aos gestores de organizações, nos processos administrativos gerais e de apoio a eventos corporativos.

Esse profissional atua em conformidade com as características do contexto em que está inserido, utilizando-se de técnicas secretariais e ferramentas tecnológicas. No desenvolvimento de suas atividades, executa e acompanha fluxos processuais de gestão, organização e registro administrativo, de informação e de relacionamento com clientes internos e externos. Relaciona-se e trabalha com equipes, interagindo com profissionais de diversos setores da organização.

O profissional habilitado pelo Senac tem como Marcas Formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável e colaborativa, com foco em resultados. Essas Marcas reforçam o compromisso da Instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Tal perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sua capacidade de transformação da sociedade.

Ao ponderar estas questões para o curso Técnico em Secretariado fui arremetida pela lembrança de um dos meus primeiros dias de trabalho: estagiária deste mesmo curso na escola em que estudava, tinha uma jornada de quatro horas no período noturno para assessorar os



coordenadores dos cursos de Secretariado, Edificações, Processamento de dados e Eletrônica, tendo como remuneração uma cesta básica por mês e uma coordenadora que questionava minha “competência” para tal função, por desejar colocar neste posto a filha de uma conhecida.

Minha primeira tarefa foi a de preparar o quadro de horários de todos os cursos dos três períodos, contemplando a disponibilidade de todos os docentes e suas cargas horárias na instituição. Basicamente estávamos falando de, em média, cinquenta docentes e inúmeros motivos de cada um para estarem ou não nas aulas, conforme a instituição preferia e sim como eles precisavam. Eis o desafio, aos meus quinze anos administrar os conflitos entre cinquenta adultos para conseguir finalizar tal quadro.

Minha primeira atitude foi pedir para minha tia Ivete, professora de matemática, ajuda para elaborar um quadro flexível. Como tinha algumas habilidades manuais, confeccionei um quadro com os dias da semana em isopor, dividindo-o por dias úteis. Depois busquei os contratos dos docentes na secretaria escolar, a fim de identificar a quantidade de horas que cada um tinha na semana e por último, conversei individualmente com cada um, para descobrir as preferências de dias e compromissos que já haviam assumido em outros empregos.

Com todas as informações reunidas, busquei novamente a ajuda de minha tia para compor o maior número de opções possíveis com aquelas informações. Resumindo, virou o jogo da família no almoço de domingo. Todos reunidos em volta da mesa da sala explorando possibilidades.

Enfim, no dia previsto, entreguei aos coordenadores as possibilidades pontuando as questões que precisariam de negociação e agendei com todos os professores envolvidos, avisando que eu não tinha autonomia para alterar mais nada. Posteriormente descobri que a Coordenadora já havia apresentado uma solução, que foi substituída pela minha proposta.

Tudo isso para dizer que, naquele momento, o curso ainda não havia abordado nada que me desse a noção do que é mediar conflitos considerando os interesses de tantas pessoas e o quão difícil isso seria, portanto pautei toda minha tentativa de solução em minha própria experiência de vida, ou melhor a pouca que eu tinha até aquele momento.

Uma segunda história que gostaria de contar foi a de minha terceira contratação.

Em minha terceira experiência profissional, ao longo do processo seletivo, fui entrevistada por um integrante da equipe que eu viria trabalhar e não por meu executivo



propriamente, por este motivo só fui conhece-lo pessoalmente no primeiro dia de trabalho. Logo no início notei certa agressividade e agitação por parte deste profissional, um homem bastante jovem e ambicioso que valorizava fortemente os atributos físicos das pessoas, e ele justificava esta postura em detrimento de sua posição de gerente de mesa de operações e relacionamento bancário de uma Multinacional, o que particularmente não me ajudava, pois mesmo naquela ocasião eu já não atendia a estes padrões.

Enfim, alguns dias após meu início nas atividades, este executivo me entregou uma pasta catálogo com aproximadamente cento e trinta cartões de visitas de setenta bancos diferentes para eu memorizar. Três dias depois ele realizou um teste para verificar quantos eu já sabia e após acertar praticamente 80% ele me disse que minha performance era razoável, no entanto, só seria satisfatório quando ele pensasse em qualquer um dos contatos, e ao olhar para mim, o executivo que ele havia pensado estivesse na linha telefônica pronto para falar com ele.

Depois desta fala, fui para casa refletindo incansavelmente sobre como eu alcançaria tão alto nível de sincronismo e minha decisão foi observar. Pedi então para mudar de lugar e ao invés de ficar com as outras secretárias, gostaria de ter uma mesa dentro da sala de negociações, junto com os demais funcionários da área e próximo a mesa dele, com o objetivo de escutar o que estava sendo negociado e por consequência inferir qual banco precisaria ser contatado. Desta forma, em aproximadamente um ano e seis meses, após muitas lágrimas e noites de sono perdidas, não só por esta demanda, mas por inúmeras outras que exigiam praticamente viver a vida de meu executivo ao invés da minha, nossa sincronia era absoluta. Esta parceria durou por mais três anos, até um último episódio. Em uma manhã do mês de março, oito meses após o falecimento de meu pai de maneira brusca em virtude de um incêndio, meu executivo chegou na empresa gritando comigo, devido a um atraso para um compromisso no início da manhã. No entanto, sem mesmo me dar tempo para entender o que se passava ele subiu em cima de sua mesa de trabalho e começou a arremessar pastas de arquivo no chão. A medida que as pastas batiam no chão, se abriam e folhas voavam para todos os lados, eu chorava incontrolavelmente, até que decidi ir para o ambulatório da empresa.

Horas após o ocorrido, fui para casa determinada a mudar de carreira. Ao retornar para o trabalho, notifiquei meu executivo da decisão de me desligar e sair definitivamente desta profissão, mesmo sem saber como sustentaria. Graças ao bom senso do chefe imediato de meu executivo, que já conhecia o histórico das secretárias anteriores que também pediram para



mudar, fui transferida para outra área e pude continuar trabalhando na empresa até que encontrasse outro trabalho.

E foi desta forma que cheguei ao Senac, ainda na função de secretária, mas buscando uma nova oportunidade a partir de um curso de pós-graduação na área de Educação.

### **Concepção do Curso – Perfil Profissional de Conclusão e Público-Alvo**

O posterior e não menos importante item a ser analisado dentro do perfil profissional de conclusão de um curso refere-se ao público alvo. Nele buscamos identificar as características do ingressante de nossos cursos desde a idade e formação mínima, até suas condições socioeconômicas, a fim de identificar em que medida do nível de complexidade dos elementos profissionalizantes deveríamos partir no momento da elaboração da sequência de atividades, reconhecendo qual seria o mínimo e o máximo obrigatório a ser contido na organização curricular, muitas vezes retomando inclusive aspectos tratados de forma mais superficial no ensino fundamental que seriam essenciais para a continuidade do desenvolvimento, de acordo com a profissão do curso em desenvolvimento.

E novamente pude me reconhecer... 2005 – Meu pai, operário de frigorífico, filho de imigrantes alemães, minha mãe, uma professora primária, filha de um índio e uma descendente de imigrantes portugueses, eram pessoas bastante simples e lutavam diariamente para que tivéssemos a melhor educação escolar possível, mas, o que os diferenciava da maioria dos pais é que nossa criação sempre fora muito colaborativa, principalmente no que dizia respeito a minha mãe. Em minha casa não existia nada que fosse apenas de uma de nós, tudo pertencia a todos, inclusive os problemas e todos éramos chamados a contribuir e nos responsabilizarmos pela solução sugerida. Me lembro de uma situação, na época eu com 11 anos e meu irmão com 9, minha mãe nos chamou para dizer que faltava dinheiro para comprar pão francês para o lanche de todos os dias daquela semana, por isso, poderíamos optar entre comer pão 3 vezes na semana e levar feijão cozido nos outros 2 dias ou juntar o dinheiro da semana toda e fazermos alguns pães menores que durariam a semana toda. Embora uma colocação muito simples, não deixa de demonstrar respeito por nossa opinião, até porque isso não era necessário, ela podia apenas decidir, mas... como dizia respeito a nossa vida, sempre fomos respeitados. E esta premissa eu procuro aplicar em minhas relações até hoje, mesmo que as vezes não seja entendida como respeito e sim como falta de opinião.



Outro aspecto importante é que também nunca sofri nenhuma pressão de minha mãe para me parecer com o que a sociedade esperava de mim, sempre tive liberdade de ser como sou e de contribuir com o que sabia e podia fazer, independentemente de isso gerar impressões diferentes das comuns, socialmente.

Mal sabia que, com esta atitude, eu assistia ao testemunho de minha mãe em relação ao primeiro passo para o conhecimento: a humildade, como proposto pelo autor Ruy Cezar do Espírito Santo <sup>14</sup> em seu livro *Autoconhecimento na Formação do Educador*, (2007):

Sim, se o ser humano não buscar primeiro em si mesmo o sentido e a origem da Vida, será difícil descobri-los “do lado de fora”.

Há que se reconhecer o grande passo dado, de perdemos ao menos em parte o sentido de sermos “infalíveis” ou “donos da verdade”.

A primeira constatação, portanto, para a burca do autoconhecimento é sabermos do desafio da nossa “ignorância”, de realmente não sabermos, inclusive, “quem somos”, porém, segundo Sócrates, como já afirmado, o sábio é aquele que sabe que nada sabe, nem sequer quem é ele.

Assumir tal “ignorância” é realmente o primeiro passo para o autoconhecimento: a humildade. (p. 27)

Passo que, de forma consciente e autônoma, estou dando neste momento de escrita da dissertação, buscando em minha história de vida os motivos que me levam ao que sou hoje e tornando conscientes minhas escolhas.

Quando estava prestes a concluir o Ensino Fundamental II, vi-me sem muitas expectativas para o futuro. Já ajudava minha família financeiramente com trabalhos informais, soube da oportunidade de realizar um Ensino Médio Técnico Gratuito. Esta escola oferecia apenas quatro tipos de cursos, sendo três deles mais voltados para o público masculino, por este motivo, decidi concorrer a uma vaga para o Secretariado Executivo. Depois de meses de estudo, eis que chega o momento de frequentar as aulas. Embora, desde os primeiros dias já havia sido abordada por alguns professores com questionamentos sobre o motivo da minha escolha, por aparentemente não atender ao perfil esperado desta profissional, sabia que esta era minha única oportunidade de criar, de caminhar por outras trilhas, as quais eu ainda

---

<sup>14</sup> Ruy Cezar do Espírito Santo possui graduação em Direito pela Universidade de São Paulo (1957), Mestrado em Educação (Currículo) pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (1991) e Doutorado em Educação pela Universidade Estadual de Campinas (1998). Atualmente é professor de graduação da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Tem experiência na área de Educação como professor e palestrante, com ênfase em Autoconhecimento na Formação do Educador. É líder do Grupo de Estudos e Pesquisa sobre interdisciplinaridade e Espiritualidade na Educação (INTERESPE) com a linha de pesquisa: Interdisciplinaridade, espiritualidade e autoconhecimento na Educação.



desconhecia, porque ainda não fazia sentido para mim. Então, decidi seguir em frente e não desistir! Fosse como fosse!!

Ao longo dos 3 anos de curso, entre as atividades educacionais, o trabalho na secretaria da escola citado anteriormente e um contexto familiar bastante complicado de situação que envolviam episódios diários de tentativas de homicídio e suicídio de meu pai, vítima do alcoolismo, vivenciei muitas experiências que exigiram resiliência, reflexão e a adoção de novas condutas, sempre com a premissa, ainda inconsciente, de descobrir o que era individual em mim e que possibilidades de solução para a situação daquele momento estes novos conhecimentos me trariam, quão mais adiante eu conseguiria enxergar por meio deles.

E a partir desta lembrança retomei meu mantra e refleti sobre o papel do Consultor Pedagógico no desenvolvimento de currículos de Educação Profissional capaz de evidenciar a ação interdisciplinar do docente/discendente? Afinal, eu agora poderia fazer por outros a escolha que um dia fizeram por mim e mudaram minha condição e porque não dizer a minha vida. Começo observar com esta história de vida a maneira como a Interdisciplinaridade surgiu em minha formação pessoal e profissional, Fazenda (2015), traz uma importante contribuição:

Nesta reflexão, reconheci a necessidade de me conhecer, percebi o quanto este processo de mestrado me conduzia e contribuía com uma proposta do autoconhecimento como caminho para uma ação interdisciplinar me deparei com a seguinte frase: A prática interdisciplinar conduz o pesquisador a aprofundar o conhecimento de si próprio e de suas práticas, cabendo a ele fazer a diferenciação entre o contexto científico do profissional e o do prático e em seu dia a dia tomar a atitude de agir de modo interdisciplinar. (p. 34)

Foi assim que, dezesseis anos depois, tive a oportunidade de atuar como consultora pedagógica no Senac, com o escopo de trabalho já citado anteriormente. Neste momento, assumi a missão de, por meio do meu trabalho, em um esforço incansável, imprimir em cada produção mesmo que intuitivamente, elementos que favorecessem a criação de sentido, para ao menos um dos vários alunos que passassem pela formação profissional que eu desenhava. Por esta ser possivelmente, a chance de uma vida diferente para pessoas que hoje fazem parte do público ao qual eu pertenci, e se não necessariamente transformando de certa forma a vida destas pessoas no aspecto financeiro, que é o que normalmente se pensa, ao menos podem transformá-la em seu melhor, interiormente, ampliando sua capacidade de compreensão sobre as questões que a circundam e oportunizando escolhas conscientes para sua própria vida.



Enfim, o histórico acima foi o que me fez refletir sobre o público alvo dos cursos, da maneira que hoje faço.

Retomando o exemplo que venho utilizando ao longo da descrição deste projeto, é importante ressaltar que, embora estejamos tratando de um curso Técnico, o público alvo é considerado em qualquer modalidade de cursos profissionalizantes e em se tratando de itinerário formativo, a mudança deste público se evidencia na localização e no recorte de cada curso, como por exemplo no caso do Itinerário de Secretariado <sup>15</sup>.

Abaixo é possível observar um quadro comparativo localizando a modalidade do curso, seu público alvo e o próprio curso classificado dentro do itinerário formativo <sup>16</sup>

<b>CURSOS DE FORMAÇÃO INICIAL</b>	<b>TÉCNICAS SECRETARIAIS</b>
Cursos com características variadas, que introduzem ou proporcionam um primeiro contato com determinado campo de ação profissional	Destinado a interessados em ingressar na área Secretarial desenvolvendo atividades de apoio à gestão, equipes e clientes.
Carga horária mínima: 15 horas.	Carga horária mínima: 36 horas.
Requisitos de Acesso: Conforme determinado em cada Plano de Curso.	Idade mínima: 16 anos Escolaridade mínima: Nível médio incompleto.

Tabela 1 – Quadro Comparativo entre Formações.

<b>CURSOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO</b>	<b>HABILITAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO EM SECRETARIADO</b>
Compreende cursos normatizados por Diretrizes Curriculares Nacionais e autorizados pelos respectivos sistemas de ensino, organizados por eixos tecnológicos, possibilitando a construção de diferentes itinerários formativos e o contínuo e articulado aproveitamento de estudos e competências profissionais.	Destinado a interessados em atuar como Técnico em secretariado desenvolvendo atividades de apoio à gestão, equipes e clientes, conforme CBO 3515-05 – Técnico em Secretariado
Carga horária mínima: 800 a 1.200 horas.	Carga horária mínima: 800.
Requisitos de Acesso: Estudantes e egressos do ensino médio, respeitando as determinações do Plano de Curso.	Para matrícula na Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio, o(a) candidato(a) deve estar cursando, no mínimo, o 2º ano do Ensino Médio.

Tabela 2 – Quadro Comparativo entre Formações.

<sup>15</sup> Destacamos que os documentos citados neste trabalho constam nos anexos.

<sup>16</sup> Guia de Modalidades do Senac São Paulo, v. 2 2016.



<b>CURSOS DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA</b>	<b>O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E SUA ATUAÇÃO GERENCIAL</b>
Destinado a todas as áreas profissionais com o objetivo de aprimorar, atualizar e proporcionar a continuidade aos estudos.	Para profissionais da área de secretariado que buscam aperfeiçoar os processos de trabalho e qualificar a assessoria prestada pelo profissional de secretariado à gestão, equipes e público assistido.
Carga horária mínima: 15 horas.	Carga horária mínima: 20 horas.
Requisitos de Acesso: Conforme determinado em cada Plano de Curso.	Idade mínima: 18 anos Escolaridade mínima: ensino médio completo. Experiência na área de secretariado e/ou egressos do curso de Técnicas Secretariais.

Tabela 3 – Quadro Comparativo entre Formações.

Com base nos quadros acima apresentados (1 a 3) é possível identificar o itinerário formativo previsto para um profissional que deseja investir no Secretariado como carreira, considerado suas etapas de evolução e complexidade.

E foi dessa forma que minha formação se constituiu. Iniciei pelos cursos de datilografia e Técnicas Secretariais ofertados pelo Bradesco da Cidade de Deus, como opção de profissionalização para a população de baixa renda. Posteriormente ingressei no curso Técnico em Secretariado no Instituto Tecnológico de Barueri.

Era estagiária em Secretariado na Cetesb, havia dois anos e meio, e com a proximidade do fim das atividades escolares, eu deixaria de receber R\$ 336,00 ao mês que o estágio me proporcionava. No entanto, a empresa propôs que se eu continuasse minha formação na mesma carreira poderia permanecer no estágio por mais um ano. Perder meu estágio significava perder qualquer possibilidade de mudança, então dediquei-me a buscar cursos superiores de secretariado executivo nas mais diversas instituições. Na época encontrei um Bacharelado oferecido pela PUC e tentei obter uma bolsa de estudos. Tive pouco tempo para estudar em virtude de ocupar um longo período do dia com meu trabalho, não obtive uma boa colocação na prova e não fui contemplada, mas consegui ingressar no UNIFIEO – Centro Universitário FIEO, localizado em Osasco, dando assim continuidade aos estudos.



Ao longo desta formação, desenvolvi o que chamamos de competências profissionais. No exemplo de itinerário que estamos utilizando, estas competências profissionais, são definidas para cada um dos cursos que compõem este itinerário.

De acordo com os documentos orientadores do Senac e também estudos científicos realizados na área de Educação por profissionais renomados, ao longo dos anos, o conceito de competência foi debatido amplamente, principalmente em virtude da polissemia acerca do entendimento de seu conceito e do risco de sua adoção representar uma redução da capacidade reflexiva do trabalhador em função da manutenção dos interesses daqueles que detinham o capital.

Ainda assim, por considerar que a competência também poderia representar “uma alternativa na qual se vislumbra uma formação integral que represente o aumento do significado real do trabalho para o homem e impulse sua capacidade de superação e transformação da sociedade, desde o início dos anos 2000 o Senac oferta os cursos de educação profissional com base no desenvolvimento de competências. Para tanto adota no âmbito do Modelo pedagógico Senac a seguinte definição: “Ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo, que articula conhecimentos, habilidades, atitudes e valores e permite desenvolvimento contínuo.” (2018, p. 12)

Alinhada a esta proposta, refletindo novamente sobre a responsabilidade e o papel do consultor pedagógico, no momento da identificação de competências de um profissional, que atitudes poderíamos chamar de interdisciplinares poderiam influenciar uma construção mais adequada e feliz? Quais os questionamentos feitos aos especialistas durante a mediação evidenciariam além dos conhecimentos técnicos, as habilidades e valores importantes para este profissional em sua atuação, principalmente no que se refere ao seu posicionamento de cidadão?

Nesse sentido, Fazenda (1979) apresenta um aporte importante:

Considerando Interdisciplinaridade como atitude a ser assumida no sentido de alterar os hábitos já estabelecidos na compreensão do conhecimento, passou-se a um questionamento pedagógico, ou seja, passou-se a avaliar a mudança que a Interdisciplinaridade implica no que se refere aos aspectos pedagógicos. (...) nesse sentido, os seguintes aspectos foram abordados: utilidade, valor, aplicabilidade, obstáculos e possibilidades da Interdisciplinaridade no ensino. (p. 45)



Esta reflexão também me remete a uma ocasião em que tentava pela terceira vez um processo seletivo para determinada vaga. O avaliador me perguntou se eu estava consciente que não tinha a competência exigida para desempenhar as funções do cargo e se insistiria em continuar participando. Perguntei quais critérios tinham sido utilizados para esta devolutiva. Considerando que o avaliador não conseguiu expor claramente os critérios, decidi continuar e na quarta tentativa, fui aprovada.

Enfim, faz-se necessária, pelo consultor pedagógico, a consideração de todos estes aspectos no momento de definição das competências e objetivos de curso profissionalizantes de modo que no desenvolvimento das mesmas o aluno mobilize e/ou coloque em ação diferentes conhecimentos habilidades e valores.

Especificamente para os cursos citados no itinerário, foram definidos os seguintes objetivos e competências:

<b>CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL EM TÉCNICAS SECRETARIAIS</b>		
Realizar atividades secretariais.		36 horas
<b>HABILITAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO EM SECRETARIADO</b>		
<b>Unidades Curriculares</b>		<b>Carga horária</b>
<b>UC8: Projeto Integrador Técnico em Secretariado</b> 44 horas	UC1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão.	108 horas
	UC2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.	108 horas
	UC3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.	108 horas
	UC4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.	108 horas
	UC5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.	108 horas
	UC6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.	108 horas
	UC7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.	108 horas



<b>Carga Horária Total<sup>17</sup></b>	<b>800 horas</b>
<b>CURSO DE FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E SUA ATUAÇÃO GERENCIAL</b>	
Este curso tem como objetivo (s) oferecer subsídios relativos ao mapeamento de cenários, gerenciamento de informações e administração de conflitos, a fim de qualificar a assessoria prestada pelo profissional de secretariado à gestão, equipes e público assistido.	20 horas

Figura 5 – Comparativo entre Currículos de Diferentes Modalidades.

Definidas as competências e/ou objetivos do curso, inicia-se o processo de detalhamento das unidades curriculares, que no documento recebe o nome de Organização Curricular, pois além da descrição das competências também apresenta outras unidades curriculares, como as de natureza diferenciada, tais como o Projeto Integrador e a Prática Profissional, evidenciando a organização e articulação entre elas, a fim de atenderem ao perfil profissional de conclusão. A unidade curricular de natureza diferenciada chamada Projeto Integrador, visualizada no quadro acima é desenvolvida a partir de um tema gerador e tem como objetivo exercer a função de um eixo que integra os elementos abordados ao longo das atividades, reforçando principalmente as questões relacionadas aos valores e marcas formativas dos educandos, pois oportuniza a aproximação dos alunos e seu fazer profissional.

2018 - Durante o desenvolvimento de um curso de Qualificação Profissional <sup>18</sup> de Educador Social, observei na fala de um dos especialistas o esclarecimento mais óbvio para uma sensação que me acompanhou a vida toda: “A sensação de estar sempre no lugar errado e de não pertencimento”, e acredito que o me fez sentir assim foi o fato de ter sido “retirada”, no aspecto cultural, de meu lugar de origem, e ser apresentada a outra ou outras dimensões ainda não estando apta a compreendê-las adequadamente, lançando-me a uma espécie de limbo de não pertencimento à “nova dimensão”, mas também já não consigo e nem desejo mais pertencer a antiga.

Não considero que esta seja uma condição ruim, mas demorei anos para reconhecer este meu “novo lugar” e como isso modificava a forma como as pessoas com as quais me

<sup>17</sup> Soma das Unidades Curriculares, inclusive Projeto Integrador.

<sup>18</sup> Qualificação Profissional Básica é o processo de formação e desenvolvimento de competências de um determinado perfil profissional definido no mercado de trabalho. Os cursos de qualificação preparam o indivíduo para o exercício de uma ocupação, tendo uma carga horária mínima de 160 horas.



relacionava me enxergavam agora, pois, de fato, eu não compartilhava mais, de forma integral, os valores pertencentes a aqueles grupos. E, tudo bem. Por este motivo não consigo conceber uma educação significativa, valorativa e como princípio para a vida, tão somente como forma de gerar recursos.

Por esta lembrança marcante é que o desenvolvimento do item Organização curricular dos cursos, particularmente, é um dos que mais me causa inquietação, pois como consultora pedagógica sempre reflito sobre a melhor maneira de oferecer a estes docentes e consequentemente alunos os subsídios necessários para que após o final de um curso, se obrigados a retornar a sua condição primeira, ainda que de alguma forma já modificados, como poderiam abrir seus olhares para as novas possibilidades. Sabendo que muitas vezes o acesso ao conhecimento até aquele momento foi a partir de um currículo de certa forma partidário, como construir um olhar crítico nesta nova oportunidade e ainda caminhos para mantê-lo quando estiver fora do contexto escolar?

Recordando-me de um trecho lido no livro Currículo: Teoria e História de Ivor Goodson (1997):

“Assim, é importante prestar atenção às formas pelas quais o processamento diferencial do conhecimento está vinculado ao processamento diferencial das pessoas. Diferentes currículos produzem diferentes pessoas, mas naturalmente essas diferenças não são meras diferenças individuais, mas diferenças sociais, ligadas à classe, à raça e ao gênero.” “é preciso reconhecer que a inclusão ou exclusão no currículo tem conexões com a inclusão ou exclusão na sociedade” (p. 04).

Associando a descrição sobre o processo de desenvolvimento do curso e este trecho do livro de Goodson, me vi representada naquele momento de vida, em que, se por um lado eu era resultado de um currículo, por outro eu agora era a responsável por produzir “resultados” melhores ou iguais a mim. Como ter uma atitude interdisciplinar neste momento de escolha? Deveria eu começar novamente pelas perguntas, ou deveria dar respostas?

Neste momento, cá estava eu no final de um ciclo e início de outro, em que saía da condição de escolhida para ser a pessoa que faz as escolhas.

## **Currículo Interdisciplinar**

Confesso, como aluna nunca me reconheci autônoma, precisei manter-me dentro do espaço escolar por praticamente todos os anos de minha vida após a graduação para hoje estar



onde estou. Finalizada a graduação, cursei uma Pós-graduação em Planejamento Financeiro e Gerenciamento de Riscos, posteriormente outra Pós-graduação em Gestão do Conhecimento e do Capital Intelectual, depois um curso de Extensão universitária com dupla certificação em Gestão de pessoas, uma nova Graduação em Pedagogia e atualmente o Mestrado. Fazenda (1979) registra um importante posicionamento para a Interdisciplinaridade:

Considerando Interdisciplinaridade como atitude a ser assumida no sentido de alterar os hábitos já estabelecidos na compreensão do conhecimento, passou-se a um questionamento pedagógico, ou seja, passou-se a avaliar a mudança que a Interdisciplinaridade implica no que se refere aos aspectos pedagógicos. (...) nesse sentido, os seguintes aspectos foram abordados: utilidade, valor, aplicabilidade, obstáculos e possibilidades da Interdisciplinaridade no ensino. (p. 45)

Sobre a Interdisciplinaridade, Fazenda (1979) deixa evidente sua essência e seu conceito, clarificando e extirpando, toda a confusão terminológica e epistemológica, e esclarece:

Em nível de Interdisciplinaridade, ter-se-ia uma relação de reciprocidade, de mutualidade, ou melhor dizendo, um regime de corporeidade que iria possibilitar o diálogo entre os interessados. Neste sentido, pode dizer-se que a Interdisciplinaridade depende basicamente de uma atitude. Nela a colaboração entre as diversas disciplinas conduz a uma interação, a uma intersubjetividade como única possibilidade de efetivação de um trabalho interdisciplinar. (p. 70)

Nunca consegui permanecer no limbo sem ter uma corda, justamente pelo fato de não encontrar fora do contexto escolar o alimento para minha sede que até então chamava de curiosidade. Até o dia em que cheguei a este programa e assisti a uma das aulas da professora Ivani. Senti-me acolhida e feliz como se tivesse encontrado meu lugar no mundo, escutando aquilo que eu acreditava de forma organizada, estruturada e infinitamente mais rica e complexa do que eu podia pensar, mas, além de tudo, palavras imbuídas do sentimento de fé naquilo que se planta. Foi este o dia em que, após 37 anos, me inscrevi como protagonista da minha própria. Fazenda (1979), registra um importante posicionamento:

Mais difícil que esta é a eliminação das barreiras entre as pessoas, produto de preconceitos, falta de formação adequada e comodismo. Essa tarefa demandará a superação de obstáculos psicossociológicos, culturais e materiais. (...) Será exequível na medida em que se instaurar uma Nova pedagogia, a “comunicação”. Consequentemente, uma formação pedagógica



adequada ao lado de uma metodologia que leve em conta seus pressupostos. (p. 95-96)

Sobre a Interdisciplinaridade, Fazenda deixa evidente sua essência e seu conceito, clarificando e extirpando, toda a confusão terminológica e epistemológica, e esclarece:

Considerando Interdisciplinaridade como atitude a ser assumida no sentido de alterar os hábitos já estabelecidos na compreensão do conhecimento, passou-se a um questionamento pedagógico, ou seja, passou-se a avaliar a mudança que a Interdisciplinaridade implica no que se refere aos aspectos pedagógicos. (...) nesse sentido, os seguintes aspectos foram abordados: utilidade, valor, aplicabilidade, obstáculos e possibilidades da Interdisciplinaridade no ensino. (1979, p. 45)

No posicionamento da autora acima, encontra-se um importante lastro conceitual sobre a Interdisciplinaridade, onde parte da gênese e formação do conceito e abarca diversas análises importantes da construção do conceito: a análise empírica onde se debruça nos escritos de Heinz Heckhausen <sup>19</sup>, análise formal com aporte nos escritos de Boisor e por último a análise socioantropológica aportada em Jantsch <sup>20</sup>. A partir dessa sólida base conceitual, Fazenda posiciona as variantes terminológicas da Pluridisciplinaridade, Multidisciplinaridade, Interdisciplinaridade e Transdisciplinaridade; expondo toda a gama de variação, conteúdo e forma de atuação de tais vertentes, assim, segundo a autora, torna-se necessário e emergencial um posicionamento claro sobre a Interdisciplinaridade, deixando evidente sua essência e seu conceito. Fazenda (1979), clarificando e extirpando, toda a confusão terminológica e epistemológica, e esclarece:

Em nível de Interdisciplinaridade, ter-se-ia uma relação de reciprocidade, de mutualidade, ou melhor dizendo, um regime de corporeidade que iria possibilitar o diálogo entre os interessados. Neste sentido, pode dizer-se que a Interdisciplinaridade depende basicamente de uma atitude. Nela a colaboração entre as diversas disciplinas conduz a uma interação, a uma intersubjetividade como única possibilidade de efetivação de um trabalho interdisciplinar. (p. 70)

A citação acima traz elementos importantes para o desenvolvimento epistemológico da Interdisciplinaridade pela autora, pois no texto a mesma posiciona que Interdisciplinaridade

<sup>19</sup> Heinz Heckhausen (1926 – 1988) - professor de Psicologia da Universidade de Bochum. A relevância de seu trabalho está em pesquisas sobre motivação na infância.

<sup>20</sup> Eric Jantsch (1929 – 1980). Astrofísico norte-americano, engenheiro, educador. Conhecido por seu trabalho no movimento de Design de Sistemas Sociais na Europa nos anos 70.



como atitude é um marco pessoal, ainda em desenvolvimento, porém, destaca a autora ser o cerne mais crítico de sua investigação. Duas outras terminologias, também precisam ser destacadas: diálogo e colaboração, nota-se que nessa integração de saberes existe um limiar para a construção da atitude em Interdisciplinaridade.

Nesse movimento, a autora passa a discutir sobre a utilidade, valor e aplicabilidade da Interdisciplinaridade abordando como forma de reflexão e observação, as possibilidades de se obter uma melhor formação geral e profissional, como incentivo e fomento a pesquisadores e pesquisas e como condição para uma formação permanente e continuada; como superação da dicotomia entre ensino e pesquisa e como forma crítica de compreensão das relações e complexidade do mundo e como fator de integração. Claramente, as questões relações colocadas por Fazenda, mesmo sendo registradas há quase 40 anos, continuam vivas e atuais, e afirma Fazenda (1979) que “A necessidade da Interdisciplinaridade impõe-se não só como forma de compreender e modificar o mundo, como também, por uma exigência interna das ciências, que buscam o restabelecimento da unidade perdida do saber.” (p. 84)

Em relação ao valor, aplicabilidade da Interdisciplinaridade a autora (1979) afirma ser pertinente e necessária em todas as frentes apontadas: formação geral, profissional, pesquisadores, e, também, na ruptura da dicotomia ensino-pesquisa, potencializando e possibilitando uma Educação constante e permanente. Porém, alerta:

Todavia, essa necessidade é muitas vezes camuflada por certas realidades distorcidas. O verdadeiro espírito interdisciplinar nem sempre é bem compreendido. Há o perigo de que as práticas interdisciplinares se tornem ou práticas vazias, produtos de um modismo em que, por não se ter nada a discutir (...) ou constituem-se em meras proposições ideológicas, impedindo o questionamento de problemas reais. (...). Neste sentido, a Interdisciplinaridade agiria como um “embotador de criatividade.” Girando em torno apenas de seu método, entreteria seus participantes num jogo de integração, desviando, assim, seu tempo e sua atenção para questionamentos mais reais, sobretudo em criticar e reconhecer seu papel dentro dela. (p. 84-85)

Deste alerta, destacamos a análise da autora sobre as práticas vazias de observação, reflexão e crítica e um posicionamento claro sobre a Interdisciplinaridade apenas como metodologia. Assim, Fazenda discorre, reflete e se posiciona sobre toda a gama de obstáculos que impedem a Interdisciplinaridade de se efetivar, lançando em contrapartida possibilidades para cada entrave. Parte dos obstáculos epistemológicos e instrucionais, envereda pelos



psicossociológicos <sup>21</sup> e culturais, metodológicos, em relação à formação e termina apontando obstáculos materiais. A autora posiciona a diferenciação entre os termos integração e interdisciplinar, onde emerge o conceito de interação como ponto fundamental, enfatiza a necessidade de ruptura das barreiras disciplinares, que tem seu limiar na relação e comunicação entre as pessoas, na mudança de modelo mental das instituições e principalmente na compreensão das ciências da limitação de seus aportes. Sobre os aspectos de ruptura e mudança de modelo mental, Fazenda (1979) elucida:

Mais difícil que esta é a eliminação das barreiras entre as pessoas, produto de preconceitos, falta de formação adequada e comodismo. Essa tarefa demandará a superação de obstáculos psicossociológicos, culturais e materiais. (...) Será exequível na medida em que se instaurar uma Nova pedagogia, a “comunicação”. Consequentemente, uma formação pedagógica adequada ao lado de uma metodologia que leve em conta seus pressupostos. (p. 95-96)

Revela-se em nossa observação, a cristalização de um importante balizador da Interdisciplinaridade, a Atitude, nota-se uma abertura frente aos problemas, o desejo de compreensão, a oferta de possibilidades efetivas do estabelecimento de críticas delineadas potenciadoras de diálogo, do encontro de “brechas” estratégicas que determinam mudanças de modelo mental dos envolvidos.

Enfim, pude repousar sobre os livros com a alegria de quem ganha um brinquedo novo, sem o medo de me desvelar e me perceber. Pude, na oportunidade, escrever sobre minha própria vida, olhar para a parte interior de minha ouroboro à luz do que a parte externa e o universo me traziam, mas tendo a possibilidade de escolher o que eu permitiria entrar no interior e recomeçar um ciclo que eu mesma escolhi, sabendo que é este o dia que espero que os alunos do Curso Técnico em Secretariado, que eu desenho agora, tenham a possibilidade de viver. E, entendendo um pouco sobre a dificuldade dos autistas quando chamam a si mesmos pelo próprio nome em terceira pessoa, como abordarei um pouco a frente neste trabalho, acredito que até este momento também fui um pouco autista, pois apesar de chamar minha vida de minha, acredito que até então poderia chamá-la apenas como a vida de Cibele. Em relação ao espírito interdisciplinar, Fazenda (1979) afirma:

---

<sup>21</sup> Compreendemos como fatores psicossociológicos apontados pela autora, como aqueles que correlacionam e estudam problemas comuns da Psicologia e à Sociologia. Em relação à Interdisciplinaridade de Fazenda, acreditamos que tenha relações com o estudo de influência da sociedade, em diversos aspectos sociológicos e antropológicos e com o psiquismo.



Todavia, essa necessidade é muitas vezes camuflada por certas realidades distorcidas. O verdadeiro espírito interdisciplinar nem sempre é bem compreendido. Há o perigo de que as práticas interdisciplinares se tornem ou práticas vazias, produtos de um modismo em que, por não se ter nada a discutir (...) ou constituem-se em meras proposições ideológicas, impedindo o questionamento de problemas reais. (...). Neste sentido, a Interdisciplinaridade agiria como um “embotador de criatividade.” Girando em torno apenas de seu método, entreteria seus participantes num jogo de integração, desviando, assim, seu tempo e sua atenção para questionamentos mais reais, sobretudo em criticar e reconhecer seu papel dentro dela. (p. 84-85)

Lembrei-me de quando, com aproximadamente dez anos escrevia diariamente em meu caderno tudo que acontecia comigo. No entanto, sempre em terceira pessoa todas as histórias, por anos, condição que retomo agora, não apenas por hábito, mas pela questão em me fazer existir de outras formas, cores e aromas.

Entre outras leituras, este trecho também me fez refletir sobre a importância do autoconhecimento para que se permita o despertar deste espírito interdisciplinar que tem a oportunidade de manifestar-se na “eternidade do agora”, tão lindamente trabalhado pelo professor Ruy Cezar do Espírito Santo em seu livro *Pedagogia da transgressão*, transcrito no livro *Autoconhecimento na Formação do Educador* (2007, p. 40), afirma:

#### O Agora

Despertar no presente é estar vivo  
É sair das culpas e angústias de ontem  
Ou dos sonhos e ansiedade do amanhã  
É descobrir o Agora

Descobrir o agora é “descobrir-se”  
Saber-se “quem somos”  
“De onde viemos”  
“Para onde vamos”

Perceber a profundidade do momento presente  
É deixar que “os mortos enterrem seus mortos”  
É desvelar a fonte única da alegria do “mais dentro”  
É mergulhar no sentido lúdico da Vida

Assim, conhecer-se profundamente  
É saber-se uma com a Vida  
É vislumbrar a realidade do Amor  
É mergulhas na eternidade do Agora.



A leitura desta poesia me inspira, acima de tudo, a calma com relação ao futuro, a valorização de tudo que já se foi como aprendizado, e a emoção de viver intensamente, cada momento de nossa vida como se fosse o último, sem o medo de o ser. Utilizando esta mesma reflexão em meu fazer cotidiano, acredito que aproveitar o desenvolvimento de cada curso e de cada grupo como oportunidade de fazer o melhor.

Somado a todo este contexto, tecnicamente, é neste momento em que se define os conhecimentos habilidade e valores a serem tratados dentro de cada unidade curricular sendo conhecimentos os conceitos, contextos históricos e princípios científicos que fundamentam a prática da profissão a que o curso se refere, as habilidades as aptidões necessárias ao fazer expressado na competência e os valores as atitudes que podem ser observadas no desempenho da competência.

No quadro abaixo é possível visualizar, respectivamente: organização curricular dos cursos de Técnicas secretariais, Técnico em secretariado e O profissional de secretariado e sua atuação gerencial.

### **Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais**

#### **Unidade Curricular 1: Operacionalizar técnicas secretariais**

Carga horária: 36 horas

<b>Indicadores</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza atendimento ao cliente, de acordo com a política da empresa e necessidades do público.</li> <li>2. Organiza e controla arquivos em consonância com as características dos documentos empresariais, cultura da empresa e necessidades do público.</li> <li>3. Utilizar ferramentas de organização dos serviços secretariais, conforme necessidades do público.</li> <li>4. Organiza reuniões e viagens de trabalho, em conformidade com necessidades do gestor (a) e da equipe assistida e política da empresa.</li> <li>5. Auxilia na organização de eventos corporativos, conforme necessidades do público.</li> </ol>
<b>Elementos da competência</b>



**Conhecimentos:**

- Atendimento pessoal ao cliente: Processo de comunicação e formas/canais de interação, comunicação não verbal, correção gramatical, vícios de linguagem, tom de voz, formas de tratamento, postura profissional, empatia, escuta ativa, disponibilidade para resolver problemas, acolhimento, vestimenta, encaminhamentos, atendimento à diversidade (PCD, etnias, culturas, sexualidade).
- Atendimento virtual ao cliente: Processo de comunicação e formas/canais de interação, comunicação não verbal, correção gramatical, vícios de linguagem, tom de voz, formas de tratamento, postura profissional, empatia, escuta ativa, disponibilidade para resolver problemas, acolhimento, regras corporativas do ambiente virtual, atendimento à diversidade (PCD, etnias, culturas, sexualidade – nome social), gestão de crise.
- Atendimento telefônico ao cliente: Processo de comunicação e formas/canais de interação, correção gramatical, vícios de linguagem, tom de voz, formas de tratamento, postura profissional, empatia, escuta ativa, disponibilidade para resolver problemas, acolhimento, regras corporativas no atendimento telefônico, atendimento à diversidade (PCD, etnias, culturas, sexualidade – nome social), gestão de crise.
- Organização e Manuseio de Arquivos: Diferenças entre Informação, documento e arquivo; Tipos de arquivos, métodos de arquivamento, tabela de temporalidade, descarte de documentos; Materiais, equipamentos e mobiliários; Recuperação da informação: índice de arquivos; Tecnologia para arquivo (arquivo eletrônico - GED - gestão eletrônica de documentos); microfilmagem: conceitos e utilização; validade dos documentos eletrônicos, legislação.
- Ferramentas de Organização dos Serviços Secretariais: FOLLOW-UP- conceito, tipos, utilização e acompanhamento; FERRAMENTA TECNOLÓGICAS; CONTROLE DE AGENDA - Tipos de agenda; Critérios para mensuração de tempo (assunto, relevância, prazos, trajeto, relações entre pessoas e áreas); Acompanhamento e sincronia com a agenda do gestor (a) ou área e/ou horários de atendimento ao público; Remanejamento ou cancelamento de compromissos; Informações para registro (data, local, horários, demandante, contatos relacionados ao compromisso, tempo de trajeto) e reservas de restaurante e carro; Formas de interação com os gestores (as) e/ou responsáveis pela agenda da área; Confirmações e negociações de agendamentos; Recursos necessários para a realização do compromisso; Desdobramentos do agendamento.
- Organização de reuniões Externas - Critérios para mensuração de tempo (assunto, relevância, prazos, trajeto, relações entre pessoas e áreas); Informações para registro (data, local, horários, sincronia com a agenda dos participantes, confirmação de presença, demandante, participantes relacionados ao compromisso e seus contatos, transporte (passagens, reservas de carro, estacionamento, hotéis e restaurantes - e tempo de trajeto) para todos os participantes - se responsável, reserva de espaço, salas e recursos necessários, serviços de refeição, contratação de equipes e estrutura de segurança, mapeamento de lugares (concorrentes sentados próximos), negociação de preços; Boas práticas na organização de reuniões complexas - Tipos e suas especificidades – (tradutores, representantes legais).



- Organização de reuniões Internas - Informações para registro (data, local, horários, sincronia com a agenda dos participantes, confirmação de presença, demandante, participantes relacionados ao compromisso e seus contatos, transporte (passagens, reservas de carro, estacionamentos, hotéis e restaurantes - e tempo de trajeto) para todos os participantes - se responsável, reserva de espaço, salas e recursos necessários, serviços de refeição, contratação de equipes e estrutura de segurança, mapeamento de lugares (concorrentes sentados próximos).
- Organização de viagens e reservas:
  - Dados da viagem – data, destino, permanência no destino.
  - Perfil do viajante – Fluência em idiomas, deseja chegar um dia antes ou próximo do horário do compromisso? Preferência por companhia aérea, Preferência por tipo de classe e localização de poltrona, Preferência por tipo de acomodação, preferências e restrições alimentares, problemas de saúde e medicações.
  - Cotações e características do voo e transporte – escala, conexões, duração, restrições com relação à classe da passagem, promoções, programas de milhagem, opções.
  - Documentação: seguro viagem, passaporte, visto, vacinas, bagagem e regras de declaração.
  - Recursos: Conversão de moedas, adiantamento, prestação de contas.
  - Locação de veículos e motorista – carteira de motorista.
  - Legislação – Juizado de menores, carteira de habilitação internacional (para motorista ou gestor (a), autorizações, declaração do motivo da viagem.
  - Agenda de viagem – compromissos profissionais e roteiro turístico; Informações importantes - Pesquisa de fenômenos naturais, cultura local, telefones de emergência e órgãos diplomáticos; Bagagem – Checklist.
- Organização e Auxílio em Eventos Corporativos:
  - Eventos: Classificação e tipologia de eventos; briefing, ferramentas de controle (checklist, cronograma, matriz de responsabilidades, previsão orçamentária); fases do evento, contratação de fornecedores, montagem e desmontagem, relatório do evento.
  - Protocolo e cerimonial: Cerimonial corporativo, hierarquia, símbolos nacionais, homenagens, presentes, mesa diretora e ordem de discurso.
  - Comportamento Organizacional: Apresentações e cumprimentos; Código de ética; Trajes e suas adequações; Postura profissional e Imagem e Marketing Pessoal.

#### **Habilidades:**

- Interpretar plano de trabalho.
- Redigir documentos e formulários.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.



- Operar editores de textos.
- Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho.

#### **Atitudes/Valores**

- Responsabilidade no cumprimento dos prazos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Respeito a clientes, fornecedores e equipes de trabalho.
- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Sigilo no trato de informações.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Proatividade no encaminhamento das atividades.

Tabela 4 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

### **Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio em Secretariado**

#### **Unidade Curricular 1: Auxiliar na organização das ações de planejamento relativas à gestão. Carga horária: 108 horas**

<b>Indicadores</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Executa os processos de trabalho dos diversos setores, atentando-se a estrutura hierárquica e preservando aspectos culturais da organização.</li> <li>2. Organiza e providencia recursos para o funcionamento administrativo, conforme demandas recebidas e processos institucionais.</li> <li>3. Controla o fluxo de solicitações recebidas dos diversos setores da organização, observando sua estrutura, processos internos e interface.</li> </ol>

<b>Elementos da competência</b>
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Principais conceitos e práticas da: Administração Científica; teoria clássica; Administração Humanista; teoria neoclássica; modelo japonês e administração nos tempos atuais.</li> <li>▪ Cultura organizacional: conceitos e elementos.</li> <li>▪ Principais funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.</li> <li>▪ Organizações: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, esferas e áreas funcionais).</li> <li>▪ Processos organizacionais: conceito, inter-relações e aplicabilidade.</li> </ul>



- Principais funções organizacionais: Gestão de Pessoas; Logística, Finanças, Marketing e Vendas e Jurídico. Forma e importância da atuação do setor nas organizações, atribuições, processos sob sua responsabilidade e documentos relacionados.

#### **Habilidades**

- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
- Interpretar documentos institucionais e de política organizacional.

#### **Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade no atendimento e na resolução de problemas nos processos institucionais.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

Tabela 5 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

## **Unidade Curricular 2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.**

Carga horária: 108 horas

<b>Indicadores</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estabelece atividades secretariais, de acordo com os indicadores de prioridades e periodicidade das atividades da organização.</li> <li>2. Coordena compromissos e processos, considerando as técnicas de gerenciamento de agenda e <i>follow-up</i>, de acordo com demanda de superiores, pares e subordinados.</li> <li>3. Planeja e organiza reuniões e viagens nacionais e internacionais, considerando aspectos culturais e demais especificidades cabíveis a cada processo, a partir das demandas da gestão.</li> </ol>

<b>Elementos da competência</b>
<p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ História e evolução da profissão de Secretariado: aspectos históricos relacionados à profissão; Legislação e atuação, regulamentação e código de ética.</li> <li>▪ Ambiente e atividades secretariais: critérios de organização do ambiente e periodicidade das atividades.</li> <li>▪ Marketing pessoal: imagem (vestuário, normas de etiqueta e comunicação); <i>networking</i>: conceito e uso; boas práticas no relacionamento interpessoal.</li> <li>▪ Atualização e organização de agenda: critérios para agendamento de compromisso e de contatos; controle de espaços; agenda física e virtual.</li> <li>▪ Etapas de planejamento e organização de encontros de trabalho e negócio: reuniões nacionais e internacionais; organização de público interno, externo e estrangeiro; multiculturalidade; número de participantes; tipologia; convocação; pauta e ata; apoio logístico e recursos tecnológicos.</li> </ul>



- Regras e critérios para organização de viagem nacional e internacional: protocolo de países, bagagem, restrição de classes de voos; Anac – Agência Nacional da Aviação Civil; documentação; vacinas; escolha de assento (regras), seguro-viagem.
- *Follow-up*: conceito, técnica e aplicação.
- Gestão do tempo: conceito e técnica (desperdiçadores do tempo, indicadores de prioridades, modelos de controle).
- Equipamentos, materiais e documentos de trabalho: fluxo, parâmetros, controle e conservação.
- Fusos horários.

#### **Habilidades**

- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Reconhecer os indicadores de prioridade.
- Identificar a necessidade de periodicidade das tarefas.
- Incluir informações e documentos para *follow-up*.
- Reconhecer os critérios para agendamentos.
- Identificar regras e critérios para organização de reuniões e viagens.
- Reconhecer os parâmetros de controle e conservação de materiais e equipamentos.

#### **Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Compromisso com o manuseio e guarda dos documentos.
- Eficiência na organização e atualização dos arquivos.
- Flexibilidade no relacionamento com equipes de trabalho e clientes.
- Respeito às diferentes culturas, crenças e comportamentos.
- Responsabilidade no cumprimento de prazos.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.

Tabela 6 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

### **Unidade Curricular 3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.**

Carga horária: 108 horas

<b>Indicadores</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recebe e encaminha clientes internos e externos, conforme necessidades e políticas da organização.</li> <li>2. Orienta clientes internos e externos, por meio de comunicação presencial e/ou virtual, conforme necessidades e políticas da organização.</li> </ol>
<b>Elementos da competência</b>
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estrutura organizacional e suas inter-relações: conceito, organograma (distribuição das áreas e funções administrativas e operacionais).</li> </ul>



- Elementos de comunicação: contexto, emissor, receptor, canal, mensagem, ruídos e *feedback*.
- Atendimento à diversidade humana: definição e legislação relativos a gênero (LGBTI), mobilidade reduzida, idosos, gestantes, raça e etnia, obesidade e pessoas com deficiência (PCDs).
- Tipos e técnicas de atendimento: presencial, eletrônico, telefônico e impresso.
- Expressões idiomáticas básicas em inglês e espanhol para atendimento.
- Técnicas de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, níveis, áreas, consequência e resolução.
- Código de Defesa do Consumidor: conceito e aplicabilidade.
- Saúde e Segurança no Trabalho: ações que auxiliam na preservação da saúde física e mental e qualidade de vida no trabalho; legislação (NR 26 - Sinalização de Segurança e NR 17 – Ergonomia).

#### **Habilidades**

- Identificar o perfil e as necessidades dos clientes.
- Aplicar técnicas de atendimento.
- Identificar aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Interpretar normas e diretrizes organizacionais.
- Pesquisar e organizar dados, documentos e informações relativas aos processos da organização.
- Demonstrar capacidade de análise e síntese.
- Mediar conflitos nas situações adversas.
- Gerenciar tempo e atividades de trabalho.

#### **Atitudes/Valores**

- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Empatia no trato com as pessoas
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Respeito à diversidade.
- Proatividade no atendimento aos clientes.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Zelo na postura profissional.

Tabela 7 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

### **Unidade Curricular 4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.**

**Carga horária: 108 horas**

<b>Indicadores</b>
1. Redige documentos, conforme necessidades do gestor e da organização, de acordo com as normas da Língua Portuguesa e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



2. Presta informações de acordo com as necessidades dos clientes e conforme os procedimentos organizacionais.

Elementos da competência
<p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Processo de comunicação: conceito (emissor, receptor, código, mensagem e canal).</li> <li>▪ Meios de interação: tipos (telefone, <i>e-mail</i>, videoconferência, correspondência) e formas de utilização.</li> <li>▪ Comunicação verbal e não verbal: perfil do interlocutor; tipos de linguagem (formal e não formal, vícios de linguagem, uso de gírias); boas práticas e adequação da linguagem ao contexto organizacional.</li> <li>▪ Elementos textuais aplicados à comunicação organizacional: clareza, concisão, coerência e coesão.</li> <li>▪ Principais regras gramaticais aplicadas a textos organizacionais: conceito e uso (pontuação, acentuação, crase, ortografia, homônimos, pronomes).</li> <li>▪ Redação empresarial: tipos (<i>e-mails</i>, formulários, cartas, memorandos, ofícios, protocolos, relatórios, entre outros) e características (tamanho, estrutura, fluidez e objetivos).</li> <li>▪ Formatação de textos e apresentações organizacionais: editores de texto e de apresentações gráficas, modelos de documento (pré-formatados) e normas da ABNT.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interpretar correspondências e documentos técnicos.</li> <li>▪ Escrever textos, relatórios, atas e cartas.</li> <li>▪ Comunicar-se de maneira assertiva.</li> <li>▪ Operar editor de textos.</li> <li>▪ Operar mídias para criação e exibição de apresentações.</li> </ul> <p><b>Atitudes/Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li> <li>▪ Empatia no trato com as pessoas.</li> <li>▪ Sigilo no tratamento de dados e informações.</li> <li>▪ Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.</li> <li>▪ Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.</li> </ul>

Tabela 8 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

## Unidade Curricular 5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.

**Carga horária: 108 horas**

Indicadores
1. Registra o acesso de consultas e devoluções de documentos arquivados, de acordo com os critérios de arquivamento e cultura da organização.



2. Organiza e encaminha documentos à guarda ou descarte, de acordo com sua tipologia, fluxo e plano de arquivamento da organização.
3. Pesquisa, localiza e recupera documentos, física ou digitalmente, de acordo com os critérios e plano de arquivamento da organização.

### Elementos da competência

#### Conhecimentos

- Arquivo: história, arquivo, documento e documentação.
- Órgãos normalizadores e normas regulamentadoras para gestão documental.
- Documentos gerados e tipologia documental das seções e departamentos da instituição.
- Classificação de documentos: conceito e aplicabilidade.
- Métodos de arquivamento e ordenamento de documentos: alfabético, numérico, geográfico, alfanumérico, ideográfico e variadex.
- Tabela de temporalidade: conceito e aplicabilidade.
- Tipos e usabilidade dos acessórios para armazenamento de documentos: arquivo de aço, arquivo de madeira, pasta-suspensa, visores e etiquetas.
- Sistemas de gestão eletrônica – GED: conceito, benefícios e aplicabilidade.
- Preservação e integridade do documento: orientações e recomendações.
- Saúde e segurança no manuseio de documentos: uso de EPIs, Ergonomia (NR-17), prevenção contra incêndio (NR-23).
- Critérios e processos para empréstimo e devolução de documentos: prazos, orientações e recomendações.

#### Habilidades

- Atender normas de saúde e segurança conforme legislação vigente.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Reconhecer os critérios para o processo de arquivamento de documentos da organização.
- Interpretar e manusear dados de sistemas de gestão documental.

#### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Atenção e organização na execução do trabalho.
- Compromisso com o manuseio e guarda dos documentos.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Zelo pela ordem e organização do arquivo.



Tabela 9 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

**Unidade Curricular 6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.**

**Carga horária: 108 horas**

Indicadores
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orça e contrata serviços, produtos e valores, atendendo a política interna e conforme a necessidade do executivo e pares.</li> <li>2. Recebe, verifica e encaminha pagamento, em sistema de controle, de acordo com os prazos estabelecidos em contrato e na política da organização.</li> <li>3. Presta contas e finaliza contratos e aquisições de acordo com os processos organizacionais.</li> </ol>

Elementos da competência
<p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Código de Defesa do Consumidor: conceito e aplicabilidade.</li> <li>▪ Moedas: tipos de moedas e suas origens, moedas de maior circulação e cálculos para conversão das principais moedas.</li> <li>▪ Elaboração de planilhas financeiras e/ou orçamentárias: objetivo, critérios para utilização, modelos, formatação e principais fórmulas.</li> <li>▪ Adiantamentos, prestação de contas e reembolsos: uso e controle e a importância da política interna.</li> <li>▪ Contrato de prestação de serviços, nota fiscal e boletos: política de contratação e controle de prazos de vencimento.</li> <li>▪ Locação de veículos: cotação, orçamento, contratação e pagamento.</li> <li>▪ Cartões corporativos: objetivo e cuidados no uso.</li> <li>▪ Noções de fluxo de caixa.</li> <li>▪ Controle de caixa: Contas a pagar/receber.</li> <li>▪ Cálculo de porcentagem e juros aplicados a pagamentos e notas fiscais.</li> <li>▪ Tipos de veículos.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar o tipo de moeda correspondente a cada país ou bloco econômico.</li> <li>▪ Incluir dados em planilhas de apoio aos processos administrativos</li> <li>▪ Calcular juros simples e composto e conversão de moedas</li> <li>▪ Interpretar contratos, notas fiscais e boletos.</li> <li>▪ Redigir documentos e formulários.</li> <li>▪ Utilizar ferramentas de planilha digital.</li> <li>▪ Pesquisar dados e informações em <i>sites</i> especializados.</li> </ul>



**Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade no uso dos recursos organizacionais.
- Rigor no uso dos recursos financeiros disponibilizados.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Probidade no manuseio de valores.
- Proatividade no encaminhamento das atividades.

Tabela 10 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

### **Unidade Curricular 7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.**

**Carga horária: 108 horas**

Indicadores
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acompanha o plano de trabalho da recepção e o receptivo do mestre de cerimônias e de autoridades, de acordo com o planejado para o evento.</li> <li>2. Acompanha as ordens de serviços, o <i>checklist</i> e as formalizações para a realização do evento, de acordo com o planejado.</li> <li>3. Auxilia o trabalho do mestre de cerimônias quanto à ordem e o tempo das falas das autoridades, e ajusta o roteiro do cerimonial, quando necessário.</li> <li>4. Auxilia o receptivo na elaboração da lista de convidados, das nominatas e do protocolo de boas-vindas.</li> <li>5. Acompanha a avaliação do evento executado, de acordo com a ferramenta e os objetivos definidos.</li> </ol>

Elementos da competência
<p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eventos: conceitos, classificação, tipologia e estratégias de divulgação.</li> <li>▪ Ferramentas de organização: <i>checklist</i>, tipos de orçamento, ordem de serviço, cronograma, relatórios e lista de convidados.</li> <li>▪ Infraestrutura: organização, estrutura (espaços e serviços), equipes de trabalho (dimensionamento, perfis, responsabilidades e atribuições).</li> <li>▪ Cerimonial e protocolo: conceitos, tipos de solenidade, legislação e características.</li> <li>▪ Equipamentos e materiais de trabalho: tipos, características e funções.</li> <li>▪ Controle de acesso: tipos, lista de convidados e conduta profissional.</li> <li>▪ Pós-evento: criticidade e ferramentas de avaliação.</li> </ul> <p><b>Habilidades</b></p>



- Interpretar correspondências e documentos técnicos.
- Redigir documentos e formulários.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Operar ferramentas tecnológicas para criação e exibição de apresentações empresariais.
- Pesquisar dados e informações em *sites* especializados.
- Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho.

#### **Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

Tabela 11 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

## **Curso de Aperfeiçoamento - O profissional de secretariado e sua atuação profissional**

Unidade Curricular/Objetivo: **O Profissional de Secretariado e sua Atuação Gerencial.**

**Carga Horária 20 horas**

**Elementos abordados no curso<sup>22</sup>:**

Elementos da competência
<p><b>Conhecimentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expansão das responsabilidades do profissional de secretariado.</li> <li>▪ Diferenças entre função e profissão: Legislação – Lei 7377 (30/09/1985) e Lei 9261 (10/01/1996).</li> <li>▪ Profissionalismo e ética: Código de Ética – 07/07/1989.</li> <li>▪ Como falar em público – técnicas de apresentação: organização da fala, formatação slides, objetividade, coerência, clareza e correção nos textos verbais.</li> <li>▪ Relacionamento interpessoal – conceito; autoconhecimento (relacionamento intrapessoal x relacionamento interpessoal); apatia, empatia, antipatia e apatia influenciando relacionamentos.</li> <li>▪ Mapeamento de informações e cenários: finalidade e técnica para levantamento de hipóteses.</li> <li>▪ Comunicação assertiva: conceito de assertividade; autoconhecimento; sistema de comunicação interpessoal e técnicas de assertividade; comunicação não violenta.</li> <li>▪ Trabalho em equipe – trabalho colaborativo; individualidade x objetivos da equipe;</li> <li>▪ Liderança – papel do líder; estilos de liderança; liderança e poder.</li> <li>▪ Inteligência Emocional – origem; conceito, 5 mandamentos da inteligência emocional; aplicabilidade.</li> <li>▪ Resiliência – conceito e aplicabilidade.</li> </ul>

<sup>22</sup> Listagem de conhecimentos e/ou habilidades e/ou valores/attitudes (SENAC. *Modelo Pedagógico Nacional - síntese*. Setembro/2014, p. 14).



- Princípios de resolução de conflitos: conceito; análise de situações conflitantes; divergência, equilíbrio e solução.
- Tomada de decisão – conceito e importância da tomada de decisão, estratégias e estilos de negociação – catalisador, apoiador, controlador, analítico), o processo decisório.
- Motivação pessoal e sua contribuição no desenvolvimento do trabalho da equipe.
- Marketing pessoal – imagem e comportamento: Apresentações e cumprimentos; Cartões de visitas; Trajes e suas adequações; Postura profissional; Etiqueta à mesa e valorização da imagem e sucesso profissional.

**Habilidades:**

- Interpretar plano de trabalho.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Identificar as relações sistêmicas dos processos de trabalho.
- Selecionar técnicas de mediação conflitos.
- Utilizar termos técnicos.
- Realizar levantamento de informações e cenários.
- Planejar ações relativas aos processos de trabalho.

**Valores/Atitudes:**

- Responsabilidade no cumprimento dos prazos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Respeito à diversidade.
- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Sigilo no trato de informações.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Proatividade no encaminhamento das atividades.
- Visão sistêmica e crítica sobre o contexto.

Tabela 12 – Organização Curricular do Curso de Formação Inicial de Técnicas Secretariais.

Ao término da organização curricular, os demais itens do Plano de curso, disponíveis no anexo, são definidos a partir das escolhas descritas neste projeto anteriormente.

## **Concepção do Curso – Situações de Ensino Aprendizagem.**

No início do segundo documento, chamado PO, a maior parte das informações são replicadas do PC, exceto a descrição das situações de aprendizagem.

As situações de ensino-aprendizagem são elaboradas com o objetivo de subsidiar o planejamento docente no que se refere à criar condições para o desenvolvimento das competências previstas no perfil.



Além disso, elas também oferecem ao docente uma breve contextualização sobre os níveis de complexidade com que se pretende trata cada um dos elementos previstos, pois como no plano de curso, na maioria das vezes, o elemento recebe a mesma nomenclatura, somente na leitura da situação de aprendizagem o docente consegue identificá-lo de forma contextualizada.

Quando da elaboração das situações de ensino-aprendizagem não há como não considerar além das teorias sobre formas de aprendizagem a figura inestimável do docente e o quanto é incalculável sua influência no ato de educar.

Nesse sentido, Fazenda (1999) apresenta a intervenção na prática de professores de Didática, onde anuncia a existência de alguns princípios epistemológicos da Interdisciplinaridade. Nesse sentido, esclarece:

A atitude que adotamos frente às questões da Interdisciplinaridade tem sido de respeito às práticas cotidianas dos professores, às suas rotinas. Porém esse respeito impele-nos a fazê-los acreditar e conhecer novos saberes, novas técnicas, novos procedimentos. Nosso trabalho parte do pressuposto que as práticas dos professores não se modificam à partir de imposições, mas, que exige um preparo especial no qual os mesmos sintam-se participantes comprometidos. Trabalhamos a partir da descoberta e valorização de quem são os professores, de como atuam, indicando caminhos alternativos para seus fazeres. (p. 158)

E sobre o momento de definição destas situações de aprendizagem e a docência em si, que aliás ainda é um sonho que pretendo realizar, fui convidada novamente a olhar para novas formas de conhecer, saber fazer e saber ser e sobre os ciclos da natureza e da vida, mas que só no momento em que identifiquei meu símbolo, o Oroboru, pude, de fato associar, transformando o significado para além de apenas ciclos e sim de movimentos de mudanças, movimentos de reflexão e de novas proposições e tarefas a cumprir. Em relação aos desafios que somos expostos em nosso cotidiano, Fazenda (1999) esclarece:

Fomos desafiados (...) a desapegarmos-nos de nossos saberes particulares e vivermos a alegria da Parceria. (...) A virtude do desapego ao exclusivismo de nossas práticas e ao encapsulamento de nossas meditações teóricas, constroem-nos, mas livres. A força emanada desse desapego nos contagia, tornando-nos menos solitários. Compreendemos então a beleza de estar com o outro. Revelamos nossos tímidos achados que, somados aos de nossos companheiros, constroem-se em luta. A virtude do desapego e a força pelo respeito ao outro o convite ao novo – à alegria de transmutar a utopia em possibilidade, a alegria de fazer deste rito de passagem – Livro – compromisso escrito – um convite à ousadia, á alegrai, ao respeito e à plenitude do ato de educar. (p. 187)



Era 2012 e gozando férias havia três dias, minha casa parecia um verdadeiro caos, meu marido que sempre fora calmo estava constantemente nervoso e meu filho, Pedro, chorava praticamente todo o tempo, recusando qualquer tentativa de proximidade de minha parte, exceto no período noturno. Depois de uma discussão, meu esposo pediu que eu saísse de casa e não levasse o Pedro comigo, para que eles pudessem se acalmar. Saí praticamente sem rumo, chorando e tentando entender como eu não conseguia fazer parte da família que eu mesma havia constituído. Depois de aproximadamente quatro horas, voltei para casa decidida a observar e fiz um acordo com meu esposo para que agisse como se eu não estivesse lá, a fim de observar quais eram as minhas atitudes que impactavam tanto no ambiente.

Passados alguns dias constatei, entre outras coisas, não me parecer comum o fato de meu filho organizar quaisquer coisas e brinquedos, por tamanho e cor. Além disso, ele e meu marido permaneciam em silêncio durante praticamente todo o dia, comunicando-se apenas pelo olhar ou guiados pela rotina já estabelecida entre eles, em uma sintonia que eu jamais alcançaria, basicamente por dois motivos: primeiro por realmente não apresentar as características comuns entre eles e segundo porque eles não permitiam que nada modificasse a estrutura confortável que eles estabeleceram.

Ao longo dos demais dias de férias, continuei minhas observações, cujos resultados foram constatar que meu filho não respondia aos chamados de nenhum de nós, e que seu vocabulário se restringia a meras cinquenta palavras. Eu, instintivamente, registrava todas as palavras dele, que eram somente as necessárias, e ele agora nos guiava pela mão praticamente o tempo todo pegando tudo aquilo que ele próprio deveria pegar.

Ao término das minhas férias, levei meu filho ao pediatra e coloquei as questões descritas anteriormente. O profissional as considerou irrelevantes e depois de ser informada pela escola que o comportamento do meu filho não havia mudado, mudei-o para outra escola.

Em fevereiro de 2013, ainda lidando com uma situação que não me deixava confortável, fui convocada a comparecer na escola para autorizar a realização de uma avaliação psicológica para o Pedro, pois ele apresentava comportamento de isolamento e não se comunicava verbalmente com absolutamente ninguém da escola. Compareci, autorizei a avaliação e em uma atitude desesperada de mãe, interceptei a professora na saída da escola pedindo que ela me contasse, sem filtros, o que ele percebia no comportamento do Pedro. A partir do relato dela,



que se aproximava muito das minhas observações, busquei ajuda de uma Psicopedagoga e em seguida de uma Psiquiatra, recebendo o diagnóstico de autismo, três meses depois.

Com o diagnóstico em mãos me debrucei em pesquisas sobre o autismo, não como forma de cura, mas como forma de ampliar ao máximo minha compreensão sobre o assunto, a fim de poder contribuir com o desenvolvimento de meu filho e de ajudá-lo a garantir, ao menos, que ele pudesse transitar com dignidade na sociedade a que pertencia. Decidi que, além da ajuda dos profissionais que o acompanhariam dali para frente, meu compromisso para com ele seria, nos primeiros anos, de ajudá-lo a encontrar estratégias para identificar ou compreender a forma como a maioria das pessoas desta sociedade o viam e isso me incluía. Para tanto, meu esforço foi buscar constantemente olhar o mundo sob a lógica dele e assim ressignificando as coisas, para então tentar construir com ele a nossa lógica de conversão.

Após alguns meses neste exercício diário e exaustivo, que permanece até hoje e permanecerá por toda minha existência, percebi a grande sabotagem que cometemos inconscientemente com a educação, oprimindo aquele que não compartilha da mesma ótica, tentando padronizar as diversas formas de ser, olhar e viver. Mais precisamente, no caso das crianças que não se enquadram nos padrões, ignorando o fato que apenas uma delas, sozinha, é capaz de realizar feitos que milhares de nós não somos, e que sua contribuição para a sociedade é tão ou mais importante do que a da maioria de nós e que embora, apesar do medo, eu nunca tenha considerado meu filho inferior a ninguém, dali para frente, ele teria mais do que meu orgulho, ele teria minha admiração e meu apoio incondicional para “derrubar” as barreiras que pessoas “padrões ou comuns”, como eu, poderiam levantar com a única arma que eu conhecia a “Educação”.

Isso também significa que eu precisaria me reeducar, assim como meu filho precisaria revisitar sua maneira de “pensar” as coisas para sobreviver na sociedade em que ele nasceu, eu precisaria revisitar minha maneira de pensar para poder alcançá-lo vivendo os pequenos ciclos da Ouroboro dentro da minha cabeça continuamente. Esta cobrança me acompanhou por alguns anos até que assisti uma palestra de Temple Grandin, no TED <sup>23</sup>, chamada Temple Grandin: o

---

<sup>23</sup> TED (acrônimo de *Technology, Entertainment, Design*; em português: *Tecnologia, Entretenimento, Planejamento*) é uma série de conferências realizadas na Europa, na Ásia e nas Américas pela fundação Sapling, dos Estados Unidos, sem fins lucrativos, destinadas à disseminação de ideias – segundo as palavras da própria organização, “ideias que merecem ser disseminadas”. Suas apresentações são limitadas a dezoito minutos, e os vídeos são amplamente divulgados na Internet.



Mundo necessita de todos os tipos de mentes<sup>24</sup> que me fez chorar muito, pois escutando o que ela dizia compreendi que por mais que eu me esforçasse eu jamais o alcançaria, e que meu esforço até aquele momento era o suficiente para que ele conseguisse caminhar com dignidade e que daqui para frente ele precisaria mais de minha parceria do que de minha intervenção, além de contar muito com a ajuda de meu esposo, que assim como meu filho, também autista, conseguia traduzir o que uma mente que pensa visualmente ou em padrões sente e percebe quando são orientados por pessoas padrão como eu, sua mamãe.

Todo o aprendizado desta circunstância me tornou mais prudente no ato de comunicar, foi inclusive, o que me influenciou a utilizar a facilitação gráfica neste projeto. Já no que se refere ao desenvolvimento de cursos, isto também muito contribui no momento da definição das estratégias de ensino-aprendizagem pois, além de considerar os parâmetros do Modelo Pedagógico adotado pelo Senac, também busco explorar estratégias com o maior alcance possível no que se refere às formas de aprender e interpretar, e embora no Senac tenhamos algumas diretrizes para a descrição destas situações, o movimento de sala de aula sempre é prioridade no momento de sua escolha.

O primeiro item que compõe a descrição da situação de aprendizagem é a estratégia. Esta estratégia é escolhida em conjunto pelo grupo de trabalho, considerando o perfil do público, as necessidades do egresso e os elementos que serão abordados. Para facilitar este trabalho, o especialista recebe o banco de estratégias, ou seja, um compilado das estratégias frequentemente mais utilizadas nos cursos da instituição.

O segundo item que compõe a descrição de uma situação de aprendizagem diz respeito ao assunto a ser abordado na atividade. Este assunto deve ser explicitado logo após a estratégia e preferencialmente, evidenciar o recorte, nos casos em que o assunto/elemento for amplo demais.

O terceiro item é a descrição da situação de aprendizagem em si e deve contemplar além dos elementos a serem abordados, já sinalizados no PC, também a forma/didática que será

---

<sup>24</sup> Temple Grandin: o Mundo necessita de todos os tipos de mentes. Disponível em: [https://www.ted.com/talks/temple\\_grandin\\_the\\_world\\_needs\\_all\\_kinds\\_of\\_minds?language=pt-br#t-446469](https://www.ted.com/talks/temple_grandin_the_world_needs_all_kinds_of_minds?language=pt-br#t-446469). Temple Grandin, diagnosticada com autismo na infância, fala sobre como a sua mente funciona -- compartilhando a sua habilidade de "pensar em imagens", que a ajuda a resolver problemas que cérebros neurotípicos não conseguiriam. Ela traz à tona que o mundo precisa de pessoas com o espectro autista: pensadores visuais, pensadores em padrões, pensadores verbais e todos os tipos de crianças espertas e inteligentes



utilizada na condução desta atividade, apresentando ao docente o nível de complexidade sugerido na abordagem de cada elemento.

O quarto item é o objetivo da situação e deve descrever o que se pretende alcançar com a situação de atividade proposta.

O quinto e último item diz respeito aos indicadores que já foram definidos anteriormente e agora serão relacionados às atividades em que o docente oportunamente pode observá-los, durante a situação aprendizagem.

Após a descrição da situação de aprendizagem por completo, ela será visualizada da seguinte forma:

**Atividade em grupos com apresentação em plenária e debate: Planejamento de viagens nacionais.**

Cenário 1 – O gestor (a) precisa comparecer a uma reunião de negócios em Brasília e pede que o profissional de secretariado que o assiste organize a viagem, com as seguintes características:

- Saída do escritório de São Paulo na terça-feira e retorno na quinta-feira;
- Hotel;
- Locação de carro;
- Agendamento de jantar com cliente de Brasília na quarta-feira;

Cenário 2 - O gestor (a) solicita que o profissional de secretariado que o assiste organize uma viagem com as seguintes características:

- Motivo: visita à filial da empresa em Manaus;
- Ida domingo à noite e retorno na sexta-feira pela manhã;
- Passagem aérea;
- Hotel 5 estrelas na região central de Manaus;
- Locação de carro com motorista;
- Previsão do tempo em Manaus durante a estada do gestor (a);

Organizados em grupos, os alunos realizam o planejamento de uma viagem nacional para um dos cenários apresentados, conforme definição do docente e posteriormente apresentam aos demais.

Após as apresentações, alunos e docente debatem sobre os principais aspectos do planejamento de uma viagem nacional, considerando as características de cada situação.

Ao longo do debate vale destacar:

- Dados da viagem – data, destino, permanência no destino;



- Perfil do viajante – Preferência por companhia aérea, Preferência por tipo de classe e localização de poltrona, Preferência por tipo de acomodação, preferências e restrições alimentares, problemas de saúde e medicações;
- Cotações e características do voo e transporte – duração, restrições com relação à classe da passagem, promoções, programas de milhagem, opções;
- Documentação - seguro viagem, vacinas e bagagem;
- Legislação – Juizado de menores e autorizações;
- Agenda de viagem – compromissos profissionais e roteiro turístico;
- Bagagem – Checklist.

Para finalizar, o docente poderá ilustrar cada um dos aspectos abordados estimulando o compartilhamento de experiências dos alunos.

Objetivo da atividade: Vivência no planejamento de viagens nacionais, considerando a utilização de ferramentas e recursos.

Indicadores relacionados à atividade:

1. Realiza atendimento ao cliente, de acordo com a política da empresa e necessidades do público.
3. Utilizar ferramentas de organização dos serviços secretariais, conforme necessidades do público.
4. Organiza reuniões e viagens de trabalho, em conformidade com necessidades do gestor (a) e da equipe assistida e política da empresa.
5. Auxilia na organização de eventos corporativos, conforme necessidades do público.

Tabela 13 – Descritivo de Situação de Aprendizagem.

A exemplo da situação apresentada acima, são elaboradas outras situações de aprendizagem para os demais elementos de um plano de curso até que todos contemplados, compondo assim uma sequência didática completa.

Finalizado este trabalho, os documentos são revisados, formatados, cadastrados e entregues para a rede.

### **A Guisa de Conclusão.**

Fazenda, em seu livro *Interdisciplinaridade*, qual o sentido? Nos remete à uma incursão sobre seus caminhos trilhados como pesquisadora e orientadora interdisciplinar.

Faz uma rápida retrospectiva histórica da interdisciplinaridade nas décadas de 60, 70, 80 e 90. Narra suas reflexões amparadas na filosofia e nos diálogos com professores, pensadores, pesquisadores e autores. Percebe-se, com isso, uma estreita ligação entre Filosofia e Linguagem, Linguagem e Pensamento, Linguagem e Realidade e Interdisciplinaridade e



Linguagem. A autora nos conduz às interrogações em relação à significação dos signos. Uma vez que a linguagem é um sistema de signos, precisamos considerar a linguagem no seu aspecto sintático e semântico. A busca da compreensão da lógica simbólica da linguagem nos leva a refletir sobre a palavra que é comunicação e que será o “elemento constitutivo do encontro” (FAZENDA, 2006, p. 28). Nesse movimento propõe-nos a reflexão de três palavras: sentido, pertencimento e prática. Sentido. O significado de sentido é múltiplo, pode-se tratar dos órgãos dos sentidos (ouvir, cheirar, ver, apalpar e comer), ou referir-se ao sentido de direção (esquerda, direita, em frente, pra trás, na diagonal, pra cima, pra baixo), ou ao significado de uma palavra com ou sem sentido, ou simplesmente à faculdade de sentir relacionado a um sentimento: se alegre ou triste, animado ou desanimado, livre ou preso... O sentido de ser e estar encontra na filosofia a resposta das inúmeras interrogações que nos submetemos para encontrarmos os pontos de conexões que formam nossa poética pessoal. Uma poética que é o cerne do nosso ser. Aquilo que nos nutre, nos ilumina e nos fortalece no encontro do sentido.

Assim início este fechamento a guisa de conclusão, pois nada ainda é perene e nada é imutável, considero minha trajetória nesta pesquisa, como um limiar para algo que nunca pensei experimental em minha trajetória de vida, a busca do sentido. Uma caminhada sem sentido, não tem sentido. Se não definirmos metas não poderemos saber a direção (o sentido) a tomar. Se tanto faz o destino final, não existirá um sentimento motriz para alavancar a busca. Saber qual o sentido e dar sentido são relevantes para qualquer empreitada pessoal ou coletiva. Então, para um trabalho interdisciplinar coerente deve-se encontrar, primeiramente, um sentido que tem significado para si, para o outro e para o mundo.

No processo desta pesquisa, a Interdisciplinaridade e a narrativa baseada na história de vida, possibilitou uma disposição, uma atitude especial ante o conhecimento, que se evidenciou nas relações entre meu desenvolvimento pessoal e profissional, ato este de me permitiu em narrativa observar de maneira Interdisciplinar as competências, possibilidades e limites da educação profissional e de seus atores, e nessa construção, ambos, atores e pesquisadora se reconhecem na valorização de necessidades curriculares que rompem as disciplinas, e assim, possibilitando que tais atores sejam capacitados para a escolha da melhor forma e sentido de sua participação no mundo e, sobretudo no reconhecimento da provisoriedade das posições assumidas, no procedimento de questionar. Tal atitude conduzirá, evidentemente, a criação de expectativas de prosseguimento e abertura a novos enfoques e aportes.



Neste trabalho, as relações entre Interdisciplinaridade e Autoconhecimento, me possibilitaram uma expressiva liberdade científica, alicerçada no diálogo e na colaboração, cristalizando o desejo de inovar, de criar, de ir além e exercita-se na arte de pesquisar – não objetivando uma valorização técnico-produtiva ou material, mas, sobretudo, possibilitando uma ascese humana, na qual se desenvolva a capacidade criativa de transformar a concreta realidade mundana e histórica numa aquisição maior de Educação em sentido amplo, humanizador e libertador do próprio sentido de ser-no-mundo.

Pertencimento é outra conclusão que consigo chegar. Quando encontramos o sentido, somos impelidos a anunciar nossos pensamentos, ideias e ideais que tomam forma através da palavra. A palavra falada e a palavra escrita comunicam e ganham significado. A palavra expressa o pensamento, e todo o ser, fazendo-se necessária a compreensão e a interpretação da língua e da linguagem. Faz-se importante entender e respeitar as diferenças dos signos e suas significações para que haja comunicação da mensagem que se deseja transmitir.

O sentimento de pertencimento, de ser e estar, suscita a necessidade de comunicação, de entendimento e respeito à temporalidade, subjetividade, historicidade e dialogicidade contidos na palavra. É no sentido de pertencer que vamos acertando as arestas de uma convivência pacífica e respeitosa e de busca de uma prática de compreensão dialógica. O pertencer exige tanto a escuta do outro e de si mesmo quanto da reivindicação do direito de falar. É imprescindível dizer o que pensa e sente para colocar em ação os planos elaborados em conjunto levando-se em conta o conhecimento específico e a subjetividade de cada um. O conflito surge quando a liberdade é uma falácia, uma fachada bonita apenas, pois quando falamos o que o outro não quer ouvir enfrentamos duas alternativas para escolher: o pacto do silêncio ou a deserção.

Se em uma instituição educacional não houver esse sentimento de pertencimento e liberdade de expressão da fala para uma real comunicação, então, estamos fadados à falência da possibilidade de diálogo de forma livre.

É na liberdade e na autonomia que podemos conjugar o verbo fazer. Uma ação carregada de sentido, portanto de brilho nos olhos e força nas veias. Um trabalho que não mede esforços para aprofundar o conhecimento cheio de pontos de conexões que enriquecem o saber de todos os envolvidos.



Ser. Pertencer. Fazer. Essas três palavras que intitulam os três capítulos do livro *Interdisciplinaridade: qual o sentido?* de Ivani Fazenda levaram-me a refletir sobre o sentido da vida, da minha vida, da minha voz interna, do meu cerne. Quem sou? Onde estou? Para onde vou? Como quero ir? São perguntas que me perseguiram desde minha tenra idade até o momento atual. Hoje, acredito na Interdisciplinaridade como uma conexão do Eu Interior com o entorno, com o trabalho, com a família, com o discurso; todas as ações serão vazias de significado, portanto, de sentido.

O desafio, meu desafio é e continuará sendo, encontrar o Sentido.



Figura 6 – O Ciclo de Pesquisa. Fonte: Autoria de Marcos Ferraz.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DEMO, P. *Certeza da Incerteza: ambivalências do conhecimento e da vida*, Brasília: ed. Plano, 2000.

\_\_\_\_\_. *A Pesquisa Social*. São Paulo: UNESP, 2007.

DENZIN, N. K. LINCOLN, Y. S. [orgs]. *O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens*. Trad. Sandra Regina Netz. Porto Alegre: Artmed, 2006.

DINIZ-PEREIRA, J. E. *"Debates e pesquisa no Brasil sobre formação docente in Formação de professores: Pesquisas, representações e poder"*. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

FAZENDA, I. C. A. (ORG). *Interdisciplinaridade: pensar, pesquisar e intervir*. São Paulo: CORTEZ, 2014.

\_\_\_\_\_. *Formação de Docentes Interdisciplinares*. Editora CRV, 2013.

\_\_\_\_\_. *Interdisciplinaridade: História, Teoria e Pesquisa*. Campinas: Papirus, 1994.

FAZENDA, I. C. A. Fazenda; PESSOA, V. I. F. (Org.). *O cuidado em uma perspectiva interdisciplinar*. Editora: CRV, 2013.

\_\_\_\_\_. (Org.). *O que é interdisciplinaridade?* São Paulo: Cortez, 2008.

\_\_\_\_\_. *Interdisciplinaridade na Educação Brasileira- 20 anos*. 1. ed. São Paulo: CRIARP, 2006.

\_\_\_\_\_. (Org.). *Interdisciplinaridade na formação de professores: da teoria à prática*. Canoas: ULBRA, 2006.

\_\_\_\_\_. (Org.). *Novos enfoques da pesquisa educacional*. São Paulo: Cortez, 2004.

\_\_\_\_\_. *Interdisciplinaridade: qual o sentido?* São Paulo: Paulus, 2003.

FAZENDA, I. C. A. (Org.); Lenoir (Org.); Rey (Org.). *Les fondements de 'interdisciplinarité dans la formation à l'enseignement*. Québec: Éditions du CRP, 2001.

\_\_\_\_\_. (Org.). *Dicionário em construção: interdisciplinaridade*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FAZENDA, I. C. A.; SEVERINO, A. J. (Org.). *Conhecimento, Pesquisa e Educação*. Campinas, SP: Papirus, 2001.

\_\_\_\_\_. (Org.). *A Virtude da Força nas Práticas Interdisciplinares*. Campinas, SP: Papirus, 1999.

\_\_\_\_\_. (Org.). *Didática e Interdisciplinaridade*. Campinas, SP: Papirus, 1998.

\_\_\_\_\_. (Org.). *A Pesquisa em Educação e as Transformações do Conhecimento*. Campinas: Papirus, 2004.

\_\_\_\_\_. *Interdisciplinaridade - Um Projeto Em Parceria*. São Paulo, SP: Loyola, 1991. V. 13 Coleção Educar.



- \_\_\_\_\_. (Org.). *Práticas Interdisciplinares na Escola*. São Paulo: Cortez, 1991.
- FAZENDA, I. C. A.; ASCHENBACH, M. H. C. V.; ELIAS, M. *Arte-Magia das Dobraduras: histórias e atividades pedagógicas com origami*. São Paulo, SP: Scipione, 1990. V. 19 Série Pensamento e Ação no Magistério.
- \_\_\_\_\_. (Org.). *Metodologia da pesquisa educacional*. São Paulo: Cortez, .1989.
- \_\_\_\_\_. *Um Desafio para a Didática: experiências, vivências, pesquisas*. São Paulo: Loyola, 1988.
- \_\_\_\_\_. (Org.). *Tá pronto, seu lobo? Didática/Prática na Pré-Escola*. São Paulo: EDUC, 1988.
- \_\_\_\_\_. (Org.). *Encontros e Desencontros da Didática e da Prática de Ensino*. São Paulo: Cortez, 1988. Cadernos CEDES (Centro de Estudos Educação e Sociedade).
- FAZENDA, I. C. A.; PETEROSS, H. G. *Anotações sobre Metodologia e Prática de Ensino na Escola de 1º grau*. São Paulo: Loyola, 1985. v.10. Coleção Educ-ação.
- \_\_\_\_\_. *Educação no Brasil anos 60. O Pacto do Silêncio*. São Paulo. Loyola: 1985.
- \_\_\_\_\_. *Interdisciplinaridade e Novas Tecnologias: formando professores*. Campo Grande: UFMS.
- \_\_\_\_\_. *Integração e Interdisciplinaridade no Ensino Brasileiro: Efetividade ou Ideologia?* São Paulo: Loyola, 1979.
- \_\_\_\_\_. (Org.). *Práticas Interdisciplinares na Escola*. São Paulo: Cortez, 2013.
- FAZENDA, I. C. A.; TAVARES, D. E.; GODOY, H. P. *Interdisciplinaridade na Pesquisa Científica*. Campinas: Papirus, 2015.
- GADOTTI, M. *História das Ideias Pedagógicas*. São Paulo: Ática, 2003.
- GOODSON, I. F. *Currículo: teoria e história*. São Paulo: Vozes, 1997.
- GUSDORF, G. *Ciência e Poder*. Tradução de Homero Silveira. São Paulo: Editora Convívio, 1983.
- LÉVI-STRAUSS, C. *A Antropologia Diante dos Problemas do Mundo Moderno*. Tradução: Rosa Freire de Aguiar. São Paulo: Companhia das Letras, 2009.
- LIBÂNEO, J. C. *Didática*. São Paulo: Cortez, 1994.
- LIBÂNEO, J.C. & SANTOS, A. *Educação na Era do Conhecimento em Rede e Transdisciplinaridade*. Campinas: Alínea, 2005.
- LUCKESI, C.C. *Filosofia da Educação*. São Paulo: Cortez, 1994.
- MATURANA, H. e VARELA, F. *A Árvore do Conhecimento*, Campinas, SP: Ed. Psy II, 1995.
- MERLEAU-PONTY, M. *Fenomenologia da Percepção*. São Paulo: Martins Fontes, 1999.
- \_\_\_\_\_. *O Olho e o Espírito*. São Paulo: Cosac & Naifi, 1949.



MORIN, E. *O Método 4. As Ideias*, Porto Alegre: Sulina, 1998.

\_\_\_\_\_. *Problema Epistemológico da complexidade*, Portugal: Europa-América, s/d (1983).

\_\_\_\_\_. *Introdução ao pensamento complexo*, Lisboa: Instituto Piaget, 1991.

\_\_\_\_\_. *A Cabeça Bem-Feita. Repensar a Reforma. Reformar o Pensamento*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2000.

NICOLESCU, B. *O Manifesto da transdisciplinaridade*, São Paulo: TRION, 1999.

SEVERINO, A. J. *"Identidade e Tarefas da Filosofia da Educação"*, in Educação, sujeito e história, São Paulo: Olho D'água, 2001.

SEVERINO, A. J.; FAZENDA, I. C. A. (Orgs.). *Formação Docente: rupturas e possibilidades*. Campinas, SP: Papirus, 2002.

SEVERINO, A. J.; FAZENDA, I. C. A. (Orgs.). *Políticas Educacionais: o ensino nacional em questão*. Campinas. SP: Papirus, 2003.



## ANEXOS



# PLANO DE CURSO

## HABILITAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA DE NÍVEL MÉDIO **EM SECRETARIADO**

Eixo Tecnológico: **Gestão e Negócios**

Autorizado pela Resolução nº **xxx/xx** de **xx/xx/xx**  
emitida pelo Conselho Regional do Senac São Paulo

Documento vigente a partir de: **XX/XX/XXXX**





SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

## INFORMAÇÕES DO CURSO NO SENAC SÃO PAULO

Área de Negócio: **Gestão e Negócios**

Subárea: **Administração Geral**

Ficha Técnica: **20177**

Formato de Oferta: presencial

Número do Plano de Curso: **XXX**

Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio

Curso: TÉCNICO EM **SECRETARIADO**

Carga Horária: **800** horas



## 1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

**Título do Curso:** TÉCNICO EM SECRETARIADO

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Carga Horária:** 800 horas

**Código CBO:** 3515-05 – Técnico em Secretariado

## 2 REQUISITOS E FORMAS DE ACESSO

Para matrícula na Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio, o(a) candidato(a) deve estar cursando, no mínimo, o 2º ano do Ensino Médio.

**Documentos:**

- Documento de Identidade (RG) (cópia simples);
- CPF ou documento que possua a numeração do CPF (apresentação);
- Certificado ou Histórico Escolar de conclusão do Ensino Médio ou outros documentos educacionais que comprovem a conclusão do Ensino Médio (apresentação do original e cópia simples ou cópia autenticada); **ou**
- Declaração de escola, comprovando estar cursando a escolaridade mínima exigida (original).

As inscrições e as matrículas serão efetuadas conforme cronograma estabelecido pela Unidade, atendidos os requisitos de acesso e nos termos regimentais.

## 3 JUSTIFICATIVA E OBJETIVOS

A Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio em Secretariado – Eixo Tecnológico Gestão e Negócios, de acordo com o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio instituído pela Resolução CNE/CEB nº 03/2008 fundamentada no Parecer CNE/CEB nº 11/2008, alterada pelas Resoluções CNE/CEB nº 04/2012 de 06/06/2012 e CNE/CEB nº 01/2014 de 05/12/2014, atende ao disposto na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) – Lei Federal nº 9.394/1996, no Decreto Federal nº 5.154/2004, alterado pelo Decreto nº 8.268/2014; nas Resoluções CNE/CEB nº 04/2010 e 06/2012, nos Pareceres CNE/CEB nº 07/2010 e 11/2012, no Regimento das Unidades Escolares Senac São Paulo e nas demais normas do sistema de ensino.



Na perspectiva de atualizar o perfil profissional de conclusão, para que os egressos possam acompanhar as transformações do setor produtivo e da sociedade, o Plano de Curso da [Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio em Secretariado](#), aprovado pela Portaria Senac/NSE nº XX de XX/XX/XXXX, publicada no DOE de XX/XX/XXXX por meio da Portaria CEE/GP nº X ou aprovado pela Resolução CRS nº xx/xxxx de xx/xx/xxxx, passa, nesta oportunidade, por revisão, ajustando-se às diretrizes do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio e mantendo-se alinhado às exigências específicas da ocupação, incorporando as inovações decorrentes dos avanços científicos e tecnológicos deste segmento, da experiência acumulada pela instituição e de novas tecnologias educacionais.

A partir das transformações ocorridas nas estruturas organizacionais, apontadas por instituições como a Federação Nacional das Secretárias e Secretários (Fenassec), que atingiram diretamente os seus setores de atuação, surge a necessidade de avaliação das atividades secretariais para uma efetiva assessoria à gestão.

O profissional técnico em Secretariado atua nas diferentes organizações, com público interno e externo. Dessa forma, a profissão caracteriza-se por estar muito próxima dos centros decisórios de uma organização.

Nesse contexto, o desafio revela-se na amplitude e dimensão de sua ação no cenário corporativo, que depende da esfera hierárquica em que está inserida e, em contrapartida, exige do profissional sólidos conhecimentos do segmento de mercado no qual atua, bem como domínio de novas tecnologias, requerendo alta capacidade de análise e articulação estratégica. Dessa forma, a atuação do técnico em Secretariado cresce de maneira significativa, com abrangência considerável no mercado de trabalho, consequência da versatilidade assumida pelos profissionais da área.

**Objetivo geral:**

- Formar profissionais com competências para atuar e intervir em seu campo de trabalho, com foco em resultados.

**Objetivos específicos:**



- Promover o desenvolvimento do aluno por meio de ações que articulem e mobilizem conhecimentos, habilidades, valores e atitudes de forma potencialmente criativa e que estimule o aprimoramento contínuo.
- Estimular, por meio de situações de aprendizagens, atitudes empreendedoras, sustentáveis e colaborativas nos alunos.
- Articular as competências do perfil profissional com projetos integradores e outras atividades laborais que estimulem a visão crítica e a tomada de decisão para resolução de problemas.
- Promover uma avaliação processual e formativa com base em indicadores das competências, que possibilitem a todos os envolvidos no processo educativo a verificação da aprendizagem.
- Incentivar a pesquisa como princípio pedagógico e para consolidação do domínio técnico-científico, utilizando recursos didáticos e bibliográficos.

#### **4 PERFIL PROFISSIONAL DE CONCLUSÃO**

O Técnico em Secretariado é o profissional responsável pelo assessoramento aos gestores de organizações nos processos administrativos gerais e de apoio em eventos corporativos.

Esse profissional atua em conformidade com as características do contexto em que está inserido, utilizando-se de técnicas secretariais e ferramentas tecnológicas. No desenvolvimento de suas atividades, executa e acompanha fluxos processuais de gestão, organização e registro administrativo, de informação e de relacionamento com clientes internos e externos. Relaciona-se e trabalha com equipes, interagindo com profissionais de diversos setores da organização.

O profissional habilitado pelo Senac tem como marcas formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável, colaborativa, atuando com foco em resultados. Essas marcas formativas reforçam o compromisso da instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Essa perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.



A ocupação está situada no Eixo Tecnológico **Gestão e Negócios** cuja natureza é “gerir”, e pertence ao segmento de **Gestão**.

No Brasil, a atividade profissional do **Técnico em Secretariado** está regulamentada pela Lei n. 7.377, de 30/9/1985, e complementado pela Lei n. 9.261, de 10/1/1996.

As seguintes competências compõem o Perfil Profissional de Conclusão do **Técnico em Secretariado**:

- Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão.
- Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.
- Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.
- Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.
- Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.
- Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.
- Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.

## 5 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

O Modelo Pedagógico Senac considera a competência o ponto central do currículo dos Cursos Técnicos, sendo a competência a própria unidade curricular.

Unidades Curriculares		Carga horária
<b>UC8: Projeto Integrador Técnico em Secretariado</b> 44 horas	UC1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão.	108 horas
	UC2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.	108 horas
	UC3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.	108 horas
	UC4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.	108 horas
	UC5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.	108 horas
	UC6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.	108 horas
	UC7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.	108 horas



<b>Carga Horária Total<sup>1</sup></b>	<b>800 horas</b>
--	------------------

- A UC1 deve ser desenvolvida no início do curso.
- A UC2 Pode ser desenvolvida em concomitância com a UCs 3, 4, 5, 6 e 7.
- A UC3 Pode ser desenvolvida em concomitância com a UCs 2, 4, 5, 6 e 7.
- A UC4 Pode ser desenvolvida em concomitância com a UCs 2, 3, 5, 6 e 7.
- A UC5 Pode ser desenvolvida em concomitância com a UCs 2, 3, 4, 6 e 7.
- A UC6 Pode ser desenvolvida em concomitância com a UCs 2, 3, 4, 5 e 7.
- A UC7 Pode ser desenvolvida em concomitância com a UCs 2, 3, 4, 5 e 6.
- **A UC8 é correquisito das UCs 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7.** Deve ser desenvolvida em concomitância com essas UCs.

### 5.1 Detalhamento das Unidades Curriculares:

#### Unidade Curricular 1: **Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão.**

Carga horária: 108 horas

<b>Indicadores</b>
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Executa os processos de trabalho dos diversos setores, atentando-se à estrutura hierárquica e preservando aspectos culturais da organização.</li><li>2. Organiza e providencia recursos para o funcionamento administrativo, conforme demandas recebidas e processos institucionais.</li><li>3. Controla o fluxo de solicitações recebidas dos diversos setores da organização, observando sua estrutura, processos internos e interface.</li></ol>

<b>Elementos da competência</b>
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Principais conceitos e práticas da: Administração Científica; teoria clássica; Administração Humanista; teoria neoclássica; modelo japonês e administração nos tempos atuais.</li><li>▪ Cultura organizacional: conceitos e elementos.</li><li>▪ Principais funções da Administração: planejamento, organização, direção e controle.</li></ul>

<sup>1</sup> Soma das Unidades Curriculares, inclusive Projeto Integrador.



- Organizações: conceito, tipologia, classificação, natureza jurídica, organograma (estrutura, esferas e áreas funcionais).
- Processos organizacionais: conceito, inter-relações e aplicabilidade.
- Principais funções organizacionais: Gestão de Pessoas; Logística, Finanças, Marketing e Vendas e Jurídico. Forma e importância da atuação do setor nas organizações, atribuições, processos sob sua responsabilidade e documentos relacionados.

**Habilidades**

- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Identificar os aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
- Interpretar documentos institucionais e de política organizacional.

**Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Proatividade no atendimento e na resolução de problemas nos processos institucionais.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

**Unidade Curricular 2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.**

Carga horária: 108 horas

Indicadores
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Estabelece atividades secretariais, de acordo com os indicadores de prioridades e periodicidade das atividades da organização.</li><li>2. Coordena compromissos e processos, considerando as técnicas de gerenciamento de agenda e <i>follow-up</i>, de acordo com demanda de superiores, pares e subordinados.</li><li>3. Planeja e organiza reuniões e viagens nacionais e internacionais, considerando aspectos culturais e demais especificidades cabíveis a cada processo, a partir das demandas da gestão.</li></ol>

Elementos da competência
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ História e evolução da profissão de Secretariado: aspectos históricos relacionados à profissão; Legislação e atuação, regulamentação e código de ética.</li><li>▪ Ambiente e atividades secretariais: critérios de organização do ambiente e periodicidade das atividades.</li><li>▪ Marketing pessoal: imagem (vestuário, normas de etiqueta e comunicação); <i>networking</i>: conceito e uso; boas práticas no relacionamento interpessoal.</li><li>▪ Atualização e organização de agenda: critérios para agendamento de compromisso e de contatos; controle de espaços; agenda física e virtual.</li><li>▪ Etapas de planejamento e organização de encontros de trabalho e negócio: reuniões nacionais e internacionais; organização de público interno, externo e</li></ul>



estrangeiro; multiculturalidade; número de participantes; tipologia; convocação; pauta e ata; apoio logístico e recursos tecnológicos.

- Regras e critérios para organização de viagem nacional e internacional: protocolo de países, bagagem, restrição de classes de voos; Anac – Agência Nacional da Aviação Civil; documentação; vacinas; escolha de assento (regras), seguro-viagem.
- *Follow-up*: conceito, técnica e aplicação.
- Gestão do tempo: conceito e técnica (desperdiçadores do tempo, indicadores de prioridades, modelos de controle).
- Equipamentos, materiais e documentos de trabalho: fluxo, parâmetros, controle e conservação.
- Fusos horários.

**Habilidades**

- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Reconhecer os indicadores de prioridade.
- Identificar a necessidade de periodicidade das tarefas.
- Incluir informações e documentos para *follow-up*.
- Reconhecer os critérios para agendamentos.
- Identificar regras e critérios para organização de reuniões e viagens.
- Reconhecer os parâmetros de controle e conservação de materiais e equipamentos.

**Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Compromisso com o manuseio e guarda dos documentos.
- Eficiência na organização e atualização dos arquivos.
- Flexibilidade no relacionamento com equipes de trabalho e clientes.
- Respeito às diferentes culturas, crenças e comportamentos.
- Responsabilidade no cumprimento de prazos.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.

**Unidade Curricular 3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.**

Carga horária: 108 horas

Indicadores
1. Recebe e encaminha clientes internos e externos, conforme necessidades e políticas da organização.
2. Orienta clientes internos e externos, por meio de comunicação presencial e/ou virtual, conforme necessidades e políticas da organização.

Elementos da competência
<b>Conhecimentos</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Estrutura organizacional e suas inter-relações: conceito, organograma (distribuição das áreas e funções administrativas e operacionais).</li></ul>



- Elementos de comunicação: contexto, emissor, receptor, canal, mensagem, ruídos e *feedback*.
- Atendimento à diversidade humana: definição e legislação relativos a gênero (LGBTI), mobilidade reduzida, idosos, gestantes, raça e etnia, obesidade e pessoas com deficiência (PCDs).
- Tipos e técnicas de atendimento: presencial, eletrônico, telefônico e impresso.
- Expressões idiomáticas básicas em inglês e espanhol para atendimento.
- Técnicas de negociação e administração de conflitos: definição, tipos, características, níveis, áreas, consequência e resolução.
- Código de Defesa do Consumidor: conceito e aplicabilidade.
- Saúde e Segurança no Trabalho: ações que auxiliam na preservação da saúde física e mental e qualidade de vida no trabalho; legislação (NR 26 - Sinalização de Segurança e NR 17 – Ergonomia).

**Habilidades**

- Identificar o perfil e as necessidades dos clientes.
- Aplicar técnicas de atendimento.
- Identificar aspectos do próprio trabalho que interferem na organização.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Interpretar normas e diretrizes organizacionais.
- Pesquisar e organizar dados, documentos e informações relativas aos processos da organização.
- Demonstrar capacidade de análise e síntese.
- Mediar conflitos nas situações adversas.
- Gerenciar tempo e atividades de trabalho.

**Atitudes/Valores**

- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Empatia no trato com as pessoas
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Respeito à diversidade.
- Proatividade no atendimento aos clientes.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Zelo na postura profissional.

**Unidade Curricular 4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.**

Carga horária: 108 horas

Indicadores
1. Redige documentos, conforme necessidades do gestor e da organização, de acordo com as normas da Língua Portuguesa e da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).
2. Presta informações de acordo com as necessidades dos clientes e conforme os procedimentos organizacionais.



**Elementos da competência****Conhecimentos**

- Processo de comunicação: conceito (emissor, receptor, código, mensagem e canal).
- Meios de interação: tipos (telefone, *e-mail*, videoconferência, correspondência) e formas de utilização.
- Comunicação verbal e não verbal: perfil do interlocutor; tipos de linguagem (formal e não formal, vícios de linguagem, uso de gírias); boas práticas e adequação da linguagem ao contexto organizacional.
- Elementos textuais aplicados à comunicação organizacional: clareza, concisão, coerência e coesão.
- Principais regras gramaticais aplicadas a textos organizacionais: conceito e uso (pontuação, acentuação, crase, ortografia, homônimos, pronomes).
- Redação empresarial: tipos (*e-mails*, formulários, cartas, memorandos, ofícios, protocolos, relatórios, entre outros) e características (tamanho, estrutura, fluidez e objetivos).
- Formatação de textos e apresentações organizacionais: editores de texto e de apresentações gráficas, modelos de documento (pré-formatados) e normas da ABNT.

**Habilidades**

- Interpretar correspondências e documentos técnicos.
- Escrever textos, relatórios, atas e cartas.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Operar editor de textos.
- Operar mídias para criação e exibição de apresentações.

**Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.

**Unidade Curricular 5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.**

Carga horária: 108 horas

**Indicadores**

1. Registra o acesso de consultas e devoluções de documentos arquivados, de acordo com os critérios de arquivamento e cultura da organização.
2. Organiza e encaminha documentos à guarda ou descarte, de acordo com sua tipologia, fluxo e plano de arquivamento da organização.
3. Pesquisa, localiza e recupera documentos, física ou digitalmente, de acordo com os critérios e plano de arquivamento da organização.



**Elementos da competência****Conhecimentos**

- Arquivo: história, arquivo, documento e documentação.
- Órgãos normalizadores e normas regulamentadoras para gestão documental.
- Documentos gerados e tipologia documental das seções e departamentos da instituição.
- Classificação de documentos: conceito e aplicabilidade.
- Métodos de arquivamento e ordenamento de documentos: alfabético, numérico, geográfico, alfanumérico, ideográfico e variadex.
- Tabela de temporalidade: conceito e aplicabilidade.
- Tipos e usabilidade dos acessórios para armazenamento de documentos: arquivo de aço, arquivo de madeira, pasta-suspensa, visores e etiquetas.
- Sistemas de gestão eletrônica – GED: conceito, benefícios e aplicabilidade.
- Preservação e integralidade do documento: orientações e recomendações.
- Saúde e segurança no manuseio de documentos: uso de EPIs, Ergonomia (NR-17), prevenção contra incêndio (NR-23).
- Critérios e processos para empréstimo e devolução de documentos: prazos, orientações e recomendações.

**Habilidades**

- Atender normas de saúde e segurança conforme legislação vigente.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Reconhecer os critérios para o processo de arquivamento de documentos da organização.
- Interpretar e manusear dados de sistemas de gestão documental.

**Atitudes/Valores**

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Atenção e organização na execução do trabalho.
- Compromisso com o manuseio e guarda dos documentos.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Zelo pela ordem e organização do arquivo.

**Unidade Curricular 6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.**

Carga horária: 108 horas

**Indicadores**

1. Orça e contrata serviços, produtos e valores, atendendo à política interna e conforme a necessidade do executivo e pares.
2. Recebe, verifica e encaminha pagamento, em sistema de controle, de acordo com os prazos estabelecidos em contrato e na política da organização.



3. Presta contas e finaliza contratos e aquisições de acordo com os processos organizacionais.

### Elementos da competência

#### Conhecimentos

- Código de Defesa do Consumidor: conceito e aplicabilidade.
- Moedas: tipos de moedas e suas origens, moedas de maior circulação e cálculos para conversão das principais moedas.
- Elaboração de planilhas financeiras e/ou orçamentárias: objetivo, critérios para utilização, modelos, formatação e principais fórmulas.
- Adiantamentos, prestação de contas e reembolsos: uso e controle e a importância da política interna.
- Contrato de prestação de serviços, nota fiscal e boletos: política de contratação e controle de prazos de vencimento.
- Locação de veículos: cotação, orçamento, contratação e pagamento.
- Cartões corporativos: objetivo e cuidados no uso.
- Noções de fluxo de caixa.
- Controle de caixa: Contas a pagar/receber.
- Cálculo de porcentagem e juros aplicados a pagamentos e notas fiscais.
- Tipos de veículos.

#### Habilidades

- Identificar o tipo de moeda correspondente a cada país ou bloco econômico.
- Incluir dados em planilhas de apoio aos processos administrativos
- Calcular juros simples e composto e conversão de moedas
- Interpretar contratos, notas fiscais e boletos.
- Redigir documentos e formulários.
- Utilizar ferramentas de planilha digital.
- Pesquisar dados e informações em sites especializados.

#### Atitudes/Valores

- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Empatia no trato com as pessoas.
- Sigilo no tratamento de dados e informações.
- Responsabilidade no uso dos recursos organizacionais.
- Rigor no uso dos recursos financeiros disponibilizados.
- Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.
- Probidade no manuseio de valores.
- Proatividade no encaminhamento das atividades.

## Unidade Curricular 7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.

Carga horária: 108 horas



Indicadores
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Acompanha o plano de trabalho da recepção e o receptivo do mestre de cerimônias e de autoridades, de acordo com o planejado para o evento.</li><li>2. Acompanha as ordens de serviços, o <i>checklist</i> e as formalizações para a realização do evento, de acordo com o planejado.</li><li>3. Auxilia o trabalho do mestre de cerimônias quanto à ordem e o tempo das falas das autoridades, e ajusta o roteiro do cerimonial, quando necessário.</li><li>4. Auxilia o receptivo na elaboração da lista de convidados, das nominatas e do protocolo de boas-vindas.</li><li>5. Acompanha a avaliação do evento executado, de acordo com a ferramenta e os objetivos definidos.</li></ol>

Elementos da competência
<p><b>Conhecimentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Eventos: conceitos, classificação, tipologia e estratégias de divulgação.</li><li>▪ Ferramentas de organização: <i>checklist</i>, tipos de orçamento, ordem de serviço, cronograma, relatórios e lista de convidados.</li><li>▪ Infraestrutura: organização, estrutura (espaços e serviços), equipes de trabalho (dimensionamento, perfis, responsabilidades e atribuições).</li><li>▪ Cerimonial e protocolo: conceitos, tipos de solenidade, legislação e características.</li><li>▪ Equipamentos e materiais de trabalho: tipos, características e funções.</li><li>▪ Controle de acesso: tipos, lista de convidados e conduta profissional.</li><li>▪ Pós-evento: criticidade e ferramentas de avaliação.</li></ul> <p><b>Habilidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Interpretar correspondências e documentos técnicos.</li><li>▪ Redigir documentos e formulários.</li><li>▪ Comunicar-se de maneira assertiva.</li><li>▪ Mediar conflitos nas situações de trabalho.</li><li>▪ Operar ferramentas tecnológicas para criação e exibição de apresentações empresariais.</li><li>▪ Pesquisar dados e informações em <i>sites</i> especializados.</li><li>▪ Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho.</li></ul> <p><b>Atitudes/Valores</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.</li><li>▪ Empatia no trato com as pessoas.</li><li>▪ Sigilo no tratamento de dados e informações.</li><li>▪ Responsabilidade e comprometimento com os acordos estabelecidos.</li><li>▪ Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.</li></ul>

Unidade Curricular 8: Projeto Integrador **Técnico em Secretariado**

Carga horária: 44 horas



O Projeto Integrador é uma Unidade Curricular de Natureza Diferenciada, baseada na metodologia de ação-reflexão-ação, que se constitui na proposição de situações desafiadoras a serem cumpridas pelo aluno.

O planejamento e execução do Projeto Integrador propiciam a articulação das competências previstas no perfil profissional de conclusão do curso, pois apresenta ao aluno situações que estimulam o seu desenvolvimento profissional ao ter que decidir, opinar e debater com o grupo a resolução de problemas a partir do tema gerador.

Durante a realização do Projeto, portanto, o aluno poderá demonstrar sua atuação profissional pautada pelas marcas formativas do Senac, uma vez que permite o trabalho em equipe e o exercício da ética, da responsabilidade social e da atitude empreendedora.

As principais características do Projeto Integrador são:

- Articulação das competências do curso, com foco no desenvolvimento do perfil profissional de conclusão.
- Criação de estratégias para a solução de um problema ou de uma fonte geradora de problemas relacionada à prática profissional.
- Desenvolvimento de atividades em grupos realizadas pelos alunos, de maneira autônoma e responsável.
- Geração de novas aprendizagens ao longo do processo.
- Planejamento integrado entre todos os docentes do curso.
- Compromisso dos docentes com o desenvolvimento do Projeto no decorrer das Unidades Curriculares, sob a articulação do docente responsável pela unidade curricular Projeto Integrador, que tem papel de mediador e facilitador do processo.
- Espaço privilegiado para imprimir as Marcas Formativas Senac:
  - ✓ Domínio técnico-científico.
  - ✓ Atitude empreendedora.
  - ✓ Visão crítica.
  - ✓ Atitude sustentável.



- ✓ Atitude colaborativa.

A partir do tema gerador, o Projeto Integrador prevê três etapas para sua execução:

**1ª Problemática:** corresponde ao ponto de partida do projeto. Na definição do tema gerador, deve-se ter em vista uma situação plausível, identificada no campo de atuação profissional e que perpassa as competências do perfil de conclusão do curso. Neste momento, é feito o detalhamento do tema gerador e o levantamento das questões que irão nortear a pesquisa e o desenvolvimento do projeto. As questões devem mobilizar ações que articulem as competências do curso para a resolução do problema. Vale destacar que, caso o curso contemple mais de uma Unidade Curricular - Projeto Integrador, o tema gerador articulará todas as competências relacionadas a essa UC-PI.

**2ª Desenvolvimento:** para o desenvolvimento do Projeto Integrador, é necessário que os alunos organizem e estruturem um plano de trabalho. Esse é o momento em que são elaboradas as estratégias para atingir os objetivos e dar respostas às questões formuladas na etapa de problematização. O plano de trabalho deve ser realizado conjuntamente pelos alunos e prever situações que extrapolem o espaço da sala aula, estimulando a pesquisa em bibliotecas, a visita aos ambientes reais de trabalho, a contribuição de outros docentes e profissionais, além de outras ações para a busca da resolução do problema.

**3ª Síntese:** momento de organização e avaliação das atividades desenvolvidas e dos resultados obtidos. Nesta etapa, os alunos podem rever suas convicções iniciais à luz das novas aprendizagens, expressar ideias com maior fundamentação teórica e prática, além de gerar produtos de maior complexidade. Ressalta-se que a proposta de solução deve trazer aspectos inovadores, tanto no próprio produto, quanto na forma de apresentação.

### **Propostas de temas geradores:**

**Proposta 1: Relações interpessoais, processos de trabalho, endomarketing e a atuação do Técnico em Secretariado.**

Assim como na vida pessoal, as relações interpessoais no ambiente profissional, comprovadamente, têm impacto na fluidez dos processos de trabalho e no alcance dos objetivos e metas das organizações.



Considerando que praticamente todas as atividades desenvolvidas pelo Técnico em Secretariado envolvem a interação com a gestão e sua equipe, faz-se necessário que esse profissional dê especial atenção aos aspectos que permeiam a dinâmica dessas relações, tais como: a inteligência emocional, a mediação de conflitos, a escuta ativa e o respeito à diversidade, entre outros.

Nesse contexto, recomenda-se que os alunos explorem os processos e as relações organizacionais, por meio de estratégias de endomarketing como situações-problema, simulações e visitas técnicas e proponham ações ou projetos com o objetivo de mapear, aperfeiçoar e/ou articular, de maneira efetiva, as relações estabelecidas entre clientes internos e externos, parceiros, gestão e equipe, em qualquer dimensão ou área da organização.

### **Proposta 2: Tecnologia como ferramenta de sustentabilidade.**

A atuação do Técnico em Secretariado é caracterizada por sua multifuncionalidade. Esse profissional recebe ampla formação nas diversas áreas do conhecimento, favorecendo o desenvolvimento da visão sistêmica, indispensável para uma atuação que atenda às necessidades da gestão e de equipes de diferentes segmentos organizacionais.

Nesse contexto, a tecnologia pode ser sua aliada para potencializar e sugerir processos estratégicos internos e externos que contribuam para ações sustentáveis no que se refere à arquivos, logística, viagens, atividades administrativas, comunicação interna e externa entre outros.

O docente, por meio da proposição de situações-problema, pesquisas, simulações ou vivências, deve propiciar um ambiente de aprendizagem que permita o desenvolvimento das propostas, articulando as competências necessárias à formação do Técnico em Secretariado.

Outros temas geradores podem ser definidos em conjunto com os alunos, desde que constituam uma situação-problema e atendam aos indicadores para avaliação.

#### **Indicadores para avaliação:**

Para avaliação da unidade curricular Projeto Integrador são propostos os seguintes indicadores, cuja função é evidenciar o alcance dos objetivos da unidade curricular:

- Adota estratégias que evidenciam as marcas formativas do Senac na resolução dos desafios apresentados.
- Elabora síntese do Projeto Integrador, respondendo às especificações do tema gerador.



- Apresenta os resultados do Projeto Integrador com coerência, coesão e criatividade, propondo soluções inovadoras, a partir da visão crítica da atuação profissional no segmento.
- Articula as competências do curso no desenvolvimento do Projeto Integrador.

## 6 ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

As orientações metodológicas deste curso, em consonância com a Proposta Pedagógica do Senac, pautam-se pelo princípio da aprendizagem com autonomia e pela metodologia de desenvolvimento de competências, estas entendidas como "ação/fazer profissional observável, potencialmente criativo (a), que articula conhecimentos, habilidades e atitudes/valores e que permite desenvolvimento contínuo".

As competências que compõem a organização curricular do curso foram definidas com base no perfil profissional de conclusão, considerando a área de atuação e os processos de trabalho deste profissional. Para o desenvolvimento das competências foi configurado um percurso metodológico que privilegia a prática pedagógica contextualizada, colocando o aluno frente a situações de aprendizagem que possibilitam o exercício contínuo da mobilização e articulação dos saberes necessários para a ação e para a solução de questões inerentes à natureza da ocupação.

A mobilização e a articulação dos elementos da competência requerem a proposição de situações desafiadoras de aprendizagem, que apresentem níveis crescentes de complexidade e se relacionem com a realidade do aluno e com o contexto da ocupação.

No que concerne às orientações metodológicas para a unidade curricular Projeto Integrador, ressalta-se que o tema gerador deve se basear em problemas da realidade da ocupação, propiciando desafios significativos que estimulem a pesquisa a partir de diferentes temas e ações relacionadas ao setor produtivo ao qual o curso está vinculado. Neste sentido, a proposta deve contribuir para o desenvolvimento de projetos consistentes, que ultrapassem a mera sistematização das informações trabalhadas durante as demais unidades curriculares.



## **7 CRITÉRIOS DE APROVEITAMENTO DE CONHECIMENTOS E DE EXPERIÊNCIAS ANTERIORES**

De acordo com a legislação educacional em vigor, é possível aproveitar conhecimentos e experiências anteriores dos alunos, desde que diretamente relacionados com o Perfil Profissional de Conclusão do presente curso.

O aproveitamento de competências anteriormente adquiridas pelo aluno por meio da educação formal, informal ou do trabalho, para fins de prosseguimento de estudos, será realizado em acordo com as diretrizes legais e orientações organizacionais vigentes.

## **8 CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM**

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- Avaliar o desenvolvimento das competências no processo formativo.
- Ser diagnóstica e formativa.
- Permear e orientar todo o processo educativo.
- Verificar a aprendizagem do aluno, sinalizando o quão perto ou longe está do desenvolvimento das competências que compõem o perfil profissional de conclusão (foco na aprendizagem).
- Permitir que o aluno assuma papel ativo em seu processo de aprendizagem, devendo, portanto, prever momentos para auto avaliação e de feedback em que docente e aluno possam juntos realizar correções de rumo ou adoção de novas estratégias que permitam melhorar o desempenho do aluno no curso.

### **8.1 Formas de expressão dos resultados da avaliação**

Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino-aprendizagem. As menções adotadas no Modelo Pedagógico Nacional reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.

De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas formas de registro específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem:



### **8.1.1 Menção por unidade curricular**

Ao final de cada unidade curricular, devem ser atribuídas menções que evidenciam o desenvolvimento ou não da competência. As menções possíveis para cada unidade curricular são:

- Desenvolvida – D
- Não desenvolvida – ND

### **8.1.2 Registros parciais com foco nos indicadores de competência**

Para acompanhar o processo de desenvolvimento das competências também são realizados registros relativos aos indicadores, que evidenciam o desenvolvimento da competência. As formas de registro relativas aos resultados possíveis para cada indicador são:

#### **Durante o processo**

- Atendido - A
- Parcialmente atendido - PA
- Não atendido - NA

#### **Ao final da unidade curricular**

- Atendido - A
- Não atendido - NA

### **8.1.3 Menção para aprovação no curso**

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolvida) em todas as unidades curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolvida), o aluno deve ter frequência mínima de 75% em cada unidade curricular, conforme legislação vigente, com exceção do Projeto Integrador que terá como critério para aprovação apenas a Menção D (desenvolvida). Os resultados possíveis no curso são:

- Aprovado - AP
- Reprovado - RP



## 8.2 Recuperação

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

## 9 ESTÁGIO PROFISSIONAL SUPERVISIONADO

O Estágio tem por finalidade propiciar condições para a integração dos alunos no mercado de trabalho. É um “ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos” (Lei nº 11.788/08).

Conforme previsto em legislação vigente, o Estágio pode integrar ou não a estrutura curricular dos cursos. Será obrigatório quando a legislação que regulamenta a atividade profissional assim o determinar.

Nos cursos em que o Estágio não é obrigatório, pode ser facultada aos alunos a realização do Estágio, de acordo com a demanda do mercado de trabalho.

**No presente curso, o Estágio não é obrigatório.** O aluno que optar pelo estágio deve ter, no mínimo, 17 anos e poderá iniciá-lo a partir da Unidade Curricular 2. A carga horária do estágio deverá ser de, no mínimo, 10% do total de horas da habilitação, ou, no mínimo, o mesmo percentual da respectiva qualificação profissional técnica.

## 10 INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS

A rede de Unidades Escolares do Senac São Paulo tem a infraestrutura necessária para a realização dos cursos propostos, contando com dependências para acolhimento dos alunos, salas de aula devidamente mobiliadas com cadeiras móveis e armário para organização dos materiais, sala de atendimento, salas para Direção, Secretaria, Equipe Técnica e Docentes, laboratórios de informática, bibliotecas com o acervo contendo os títulos da bibliografia básica indicada no correspondente Plano de Curso, computadores conectados à Internet, data show e outros equipamentos.



## 11 PERFIL DO PESSOAL DOCENTE

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com o seguinte perfil profissional:

Unidades Curriculares	Perfil do Pessoal Docente
UC1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão.	Docentes com experiência profissional em Administração, Secretariado e Gestão Empresarial e formação em Administração, Secretariado ou áreas afins.
UC2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão.	Docentes com experiência profissional em Secretariado e docência e formação em Secretariado, Administração ou área afins.
UC3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão.	Docentes com experiência profissional em Secretariado, Administração, Atendimento ao Cliente em inglês e espanhol e docência e formação em Secretariado, Administração, Letras ou áreas afins.
UC4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão.	Docentes com experiência profissional em Secretariado, Administração, Comunicação e docência e formação em Secretariado, Administração ou áreas afins.
UC5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão.	Docentes com experiência profissional em Secretariado, Administração, Arquivística e docência e formação em Secretariado, Administração, Arquivística ou áreas afins.
UC6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos.	Docentes com experiência profissional em Secretariado, Administração, Finanças/Contabilidade e docência e formação em Secretariado, Administração, Finanças/Contabilidade ou áreas afins.
UC7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão.	Docentes com experiência profissional em Secretariado, Administração, Organização de Eventos e docência e formação em Secretariado, Administração, Eventos ou áreas afins.



Recomenda-se que os docentes sejam devidamente habilitados para a docência em Educação Básica nos termos do Art. 62 da LDB e o Art. 40 da Resolução CNE/CEB nº 06/2012.<sup>2</sup>

Poderão ainda ser admitidos, em caráter excepcional, profissionais na seguinte ordem preferencial:

- Na falta de licenciados, os graduados na correspondente área profissional ou de estudos.
- Na falta de profissionais graduados em nível superior nas áreas específicas, profissionais graduados em outras áreas e que tenham comprovada experiência profissional na área do curso.
- Na falta de profissionais graduados, técnicos de nível médio na área do curso, com comprovada experiência profissional na área.
- Na falta de profissionais com formação técnica de nível médio e comprovada experiência profissional na área, outros reconhecidos por sua notória competência e, no mínimo, com ensino médio completo.

Aos não licenciados deverá ser propiciada formação em serviço.

## 12 BIBLIOGRAFIA

### UC1: Auxiliar na organização e execução das ações de planejamento relativas à gestão

#### Bibliografia Básica

- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. São Paulo: Manole, 2014.

#### Bibliografia Complementar

- CASTIGLIONI, José Antônio de Mattos; TANCREDI, Claudio Tadeu. **Organização Empresarial Conceitos, Modelos, Planejamento, Técnicas de Gestão e Normas de Qualidade** - Série Eixos. São Paulo: Érica, 2014.
- KUBICA, Fábio; CARVALHO, Lilian S. P. **Básico em administração**. 3. ed. São Paulo: Senac, 2013.

<sup>2</sup> Esta recomendação passará a ser uma exigência a partir de 2020.



**UC2: Realizar atividades secretariais de apoio à gestão****Bibliografia Básica**

- MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária**: rotinas gerenciais, habilidades comportamentais e plano de carreira. 2. ed. São Paulo: Senac, 2016.

**Bibliografia Complementar**

- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**: técnicas de trabalho. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- SHUMACHER, Alexandre; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. **Ferramentas do secretário executivo**. 2. ed. Cuiabá: A. José Schumacher, 2013.

**UC3: Recepcionar e atender clientes internos e externos relacionados à gestão****Bibliografia Básica**

- VERGARA, Sylvia Helena Constant; RODRIGUES, Denize Ferreira; TONET, Helena Correa. **Excelência no atendimento ao cliente**. São Paulo: FGV, 2014.

**Bibliografia Complementar**

- ASSUMPÇÃO, Sonia; FERREIRA, Fernanda. **Inglês para secretárias**: um guia prático para assessoras e assistentes. LTC, 2011.
- GONZÁLEZ, Patricia Varela. **Espanhol para secretárias**: um guia prático para assessoras e assistentes. Elsevier/Gen, 2012.

**UC4: Executar processos de comunicação organizacional relativos à gestão****Bibliografia Básica**

- MEDEIROS, João Bosco; TOMASI, Carolina. **Comunicação empresarial**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

**Bibliografia Complementar**

- GOLD, Miriam. **Redação empresarial**. 5. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.
- NADOLSKIS, Hêndricas. **Normas de Comunicação em Língua Portuguesa**. 27. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

**UC5: Organizar, controlar a circulação e arquivar documentos relativos à gestão**



**Bibliografia Básica**

- PAES, Marilena Leite. **Arquivo**: teoria e prática. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2010.

**Bibliografia Complementar**

- MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. **Secretária**: rotinas gerenciais, habilidades comportamentais e plano de carreira. 2. ed. São Paulo: Senac, 2016.
- MEDEIROS, João Bosco; HERNANDES, Sonia. **Manual da secretária**: técnicas de trabalho. 12 ed. São Paulo: Atlas, 2010.

**UC6: Executar atividades financeiras de apoio aos processos administrativos****Bibliografia Básica**

- OLIVEIRA, G. F. **Matemática financeira descomplicada**: para os cursos de economia, administração e contabilidade. São Paulo: Atlas, 2013.

**Bibliografia Complementar**

- PADOVEZE, Clóvis Luiz. **Introdução à administração financeira**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.
- ZEIDAN, Rodrigo Mariath. **Administração financeira de curto prazo**. São Paulo: FGV, 2014.

**UC7: Apoiar atividades de organização de eventos corporativos relativos à gestão****Bibliografia Básica**

- ZITTA, Carmem. **Organização de eventos**: da ideia à realidade. 6. ed. Brasília: Senac, 2013.

**Bibliografia Complementar**

- REIS, Joel. **Sou produtor de eventos**: diário de bordo para o aperfeiçoamento profissional. São Paulo: Senac, 2013.
- ZANELLA, Luis Carlos. **Manual de organização de eventos**: planejamento e operacionalização. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

**13 CERTIFICAÇÃO**

Àquele que concluir com aprovação todas as unidades curriculares que compõem a organização curricular desta Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio e





SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

comprovar a conclusão do Ensino Médio, é conferido o diploma de **Técnico em Secretariado**, com validade nacional.



# **PLANO DE CURSO**

## **Formação Inicial e Continuada – Formação Inicial**

### **TÉCNICAS SECRETARIAIS**

**Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios**

**VERSÃO 2**





SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

## INFORMAÇÕES DO CURSO NO SENAC SÃO PAULO

**Área de Negócio: Administração e Negócios**

**Subárea: Administração Geral**

**Ficha Técnica: 20280**

**Formato de Oferta: Presencial**

**Histórico de versões:**

**Versão 1 - 27/07/2018 – vigente a partir de 01/01/2019**

**Versão 2 - 13/08/2018 – alteração nas páginas 5 e 6 - de serviços de secretaria para serviços secretariais**



## 1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

**Título do Curso:** Técnicas Secretariais

**Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios

**Carga Horária:** 36 horas

## 2 REQUISITOS DE ACESSO

Idade mínima: 16 anos

Escolaridade mínima: Cursando o Nível Médio.

**Documentos exigidos para matrícula:**

- Documento de Identidade (RG) (apresentação do original).
- CPF ou documento que possua a numeração do CPF (apresentação).

## 3 JUSTIFICATIVA

As constantes transformações no cenário mundial têm acirrado a competição no mercado de trabalho e exige profissionais especializados, tecnologicamente atualizados e continuamente treinados. Que sejam empreendedores, que saibam trabalhar em grupo por meio de um assessoramento inovador e proativo praticado sempre dentro dos princípios da ética profissional, e que principalmente, sejam comprometidos com objetivos e metas da organização para auxiliarem no gerenciamento de serviços e projetos, apresentando ideias e facilitando a comunicação entre todos.

O profissional de secretariado atual tem funções de apoio a gestor (as) e equipes multidisciplinares, o que exige dele maior conhecimento com relação às atividades administrativas, pois age com polivalência, conquista novas posições no mercado de trabalho e tem papel importante na gestão de sua empresa ao promover melhoria contínua da qualidade. Acompanha a transformação da profissão e busca o aperfeiçoamento organizacional, a humanização das relações e desempenhando um papel inovador no seu dia-a-dia.



O profissional de secretariado é hoje visto como um profissional atuante no âmbito administrativo, que domina habilidades técnicas de escritório e que assume responsabilidades sem supervisão direta, além de tomar iniciativa e decisões e âmbito autoritário”.

Nesta perspectiva, o curso de “Técnicas Secretariais” foi organizado visando contribuir para que esse profissional ingresse no mercado de trabalho apresentando seu diferencial desenvolvendo competências técnicas e, consequentemente apresentando melhorias em sua atividade profissional ao dominar métodos e procedimentos para execução de tarefas que atendam às necessidades e expectativas da organização, podendo assim conquistar reconhecimento, respeito profissional nas empresas maior condição de adequar-se conforme as exigências de mercado e suas constantes mudanças.

#### **4 OBJETIVO DO CURSO**

Este curso visa ao desenvolvimento da seguinte competência:

- Realizar atividades secretariais.

O profissional formado pelo Senac tem como marcas formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável, colaborativa, atuando com foco em resultados. Estas marcas formativas reforçam o compromisso da instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao exercício da cidadania. Esta perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.

#### **5 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR**

O Modelo Pedagógico Senac considera a competência o ponto central do currículo dos cursos de Formação Inicial e Continuada que se comprometem com o desenvolvimento de competências, sendo a competência a própria unidade curricular.



Unidades Curriculares	Carga horária
UC1: Realizar atividades secretariais.	36 horas
<b>Carga horária total</b>	<b>36 horas</b>

### 5.1 Detalhamento das Unidades Curriculares:

#### Unidade Curricular 1: Operacionalizar técnicas secretariais

Carga horária: 36 horas

Indicadores
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realiza atendimento ao cliente, de acordo com a política da empresa e necessidades do público.</li><li>2. Organiza e controla arquivos em consonância com as características dos documentos empresariais, cultura da empresa e necessidades do público.</li><li>3. Utilizar ferramentas de organização dos serviços <b>secretariais</b>, conforme necessidades do público.</li><li>4. Organiza reuniões e viagens de trabalho, em conformidade com necessidades do gestor (a) e da equipe assistida e política da empresa.</li><li>5. Auxilia na organização de eventos corporativos, conforme necessidades do público.</li></ol>

Elementos da competência
<p><b>Conhecimentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Atendimento pessoal ao cliente: Processo de comunicação e formas/canais de interação, comunicação não verbal, correção gramatical, vícios de linguagem, tom de voz, formas de tratamento, postura profissional, empatia, escuta ativa, disponibilidade para resolver problemas, acolhimento, vestimenta, encaminhamentos, atendimento à diversidade (PCD, etnias, culturas, sexualidade).</li><li>▪ Atendimento virtual ao cliente: Processo de comunicação e formas/canais de interação, comunicação não verbal, correção gramatical, vícios de linguagem, tom de voz, formas de tratamento, postura profissional, empatia, escuta ativa, disponibilidade para resolver problemas, acolhimento, regras corporativas do ambiente virtual, atendimento à diversidade (PCD, etnias, culturas, sexualidade – nome social), gestão de crise.</li><li>▪ Atendimento telefônico ao cliente: Processo de comunicação e formas/canais de interação, correção gramatical, vícios de linguagem, tom de voz, formas de tratamento, postura profissional, empatia, escuta ativa, disponibilidade para resolver problemas, acolhimento, regras corporativas no atendimento telefônico, atendimento à diversidade (PCD, etnias, culturas, sexualidade –</li></ul>



nome social), gestão de crise.

- Organização e Manuseio de Arquivos: Diferenças entre Informação, documento e arquivo; Tipos de arquivos, métodos de arquivamento, tabela de temporalidade, descarte de documentos; Materiais, equipamentos e mobiliários; Recuperação da informação: índice de arquivos; Tecnologia para arquivo (arquivo eletrônico - GED - gestão eletrônica de documentos); microfilmagem: conceitos e utilização; validade dos documentos eletrônicos, legislação.
- Ferramentas de Organização dos Serviços **Secretariais**: FOLLOW-UP- conceito, tipos, utilização e acompanhamento; FERRAMENTA TECNOLÓGICAS; CONTROLE DE AGENDA - Tipos de agenda; Critérios para mensuração de tempo (assunto, relevância, prazos, trajeto, relações entre pessoas e áreas); Acompanhamento e sincronia com a agenda do gestor (a) ou área e/ou horários de atendimento ao público; Remanejamento ou cancelamento de compromissos; Informações para registro (data, local, horários, demandante, contatos relacionados ao compromisso, tempo de trajeto) e reservas de restaurante e carro; Formas de interação com os gestores (as) e/ou responsáveis pela agenda da área; Confirmações e negociações de agendamentos; Recursos necessários para a realização do compromisso; Desdobramentos do agendamento.
- Organização de reuniões Externas - Critérios para mensuração de tempo (assunto, relevância, prazos, trajeto, relações entre pessoas e áreas); Informações para registro (data, local, horários, sincronia com a agenda dos participantes, confirmação de presença, demandante, participantes relacionados ao compromisso e seus contatos, transporte (passagens, reservas de carro, estacionamento, hotéis e restaurantes - e tempo de trajeto) para todos os participantes - se responsável, reserva de espaço, salas e recursos necessários, serviços de refeição, contratação de equipes e estrutura de segurança, mapeamento de lugares (concorrentes sentados próximos), negociação de preços; Boas práticas na organização de reuniões complexas - Tipos e suas especificidades – (tradutores, representantes legais).
- Organização de reuniões Internas - Informações para registro (data, local, horários, sincronia com a agenda dos participantes, confirmação de presença, demandante, participantes relacionados ao compromisso e seus contatos, transporte (passagens, reservas de carro, estacionamento, hotéis e restaurantes - e tempo de trajeto) para todos os participantes - se responsável, reserva de espaço, salas e recursos necessários, serviços de refeição, contratação de equipes e estrutura de segurança, mapeamento de lugares (concorrentes sentados próximos).
- Organização de viagens e reservas:
  - Dados da viagem – data, destino, permanência no destino.
  - Perfil do viajante – Fluência em idiomas, deseja chegar um dia antes ou próximo do horário do compromisso? Preferência por companhia aérea, Preferência por tipo de classe e localização de poltrona, Preferência por tipo de acomodação, preferências e restrições alimentares, problemas de saúde e medicações.



- Cotações e características do voo e transporte – escala, conexões, duração, restrições com relação à classe da passagem, promoções, programas de milhagem, opções.
- Documentação: seguro viagem, passaporte, visto, vacinas, bagagem e regras de declaração.
- Recursos: Conversão de moedas, adiantamento, prestação de contas.
- Locação de veículos e motorista – carteira de motorista.
- Legislação – Juizado de menores, carteira de habilitação internacional (para motorista ou gestor (a), autorizações, declaração do motivo da viagem.
- Agenda de viagem – compromissos profissionais e roteiro turístico; Informações importantes - Pesquisa de fenômenos naturais, cultura local, telefones de emergência e órgãos diplomáticos; Bagagem – Checklist.
- Organização e Auxílio em Eventos Corporativos:
  - Eventos: Classificação e tipologia de eventos; briefing, ferramentas de controle (checklist, cronograma, matriz de responsabilidades, previsão orçamentária); fases do evento, contratação de fornecedores, montagem e desmontagem, relatório do evento.
  - Protocolo e cerimonial: Cerimonial corporativo, hierarquia, símbolos nacionais, homenagens, presentes, mesa diretora e ordem de discurso.
  - Comportamento Organizacional: Apresentações e cumprimentos; Código de ética; Trajes e suas adequações; Postura profissional e Imagem e Marketing Pessoal.

**Habilidades:**

- Interpretar plano de trabalho.
- Redigir documentos e formulários.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Mediar conflitos nas situações de trabalho.
- Operar editores de textos.
- Utilizar termos técnicos nas rotinas de trabalho.

**Atitudes/Valores**

- Responsabilidade no cumprimento dos prazos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Respeito a clientes, fornecedores e equipes de trabalho.
- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Cordialidade no trato com as pessoas.
- Sigilo no trato de informações.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Proatividade no encaminhamento das atividades.



## 6 ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

A Proposta Pedagógica do Senac privilegia o desenvolvimento de competências profissionais, assumindo uma postura com relação à aprendizagem e ao ensino em que a ação docente propicie ao aluno o aprender a aprender e o desenvolvimento da percepção analítica, do raciocínio hipotético e da solução sistemática de problemas, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou conhecimentos prévios, facilitando a atribuição de significado, de modo a assegurar o *aprender a conhecer*, o *aprender a fazer*, o *aprender a viver juntos/com os outros* e o *aprender a ser* – condições básicas para a autonomia individual e profissional<sup>1</sup>.

Nesse sentido, os cursos e programas de formação inicial e continuada devem contribuir para a constituição de competências requeridas pelos itinerários formativos que possibilitem ao aluno, traçar o caminho da sua formação e do seu desenvolvimento profissional.

Considerando que "... as competências serão formadas pela prática..."<sup>2</sup>, devem ser previstas situações ativas de aprendizagem, pautadas pelo mundo do trabalho, por meio das quais o conteúdo, visto como insumo, seja trabalhado de forma contextualizada e significativa. Tais situações devem considerar a mobilização e a articulação dos saberes, de modo que se traduzam em ações relacionadas com a (s) competência (s) expressa (s) neste Plano de Curso, fomentando o desenvolvimento das marcas formativas Senac.

## 7 CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

De forma coerente com os princípios pedagógicos da Instituição, a avaliação tem como propósitos:

- Avaliar o desenvolvimento das competências no processo formativo.
- Ser diagnóstica e formativa.
- Permeiar e orientar todo o processo educativo.

<sup>1</sup> DELORS, Jaques. Educação - Um tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. UNESCO, 1996.

<sup>2</sup> PERRENOUD, P. *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre: Artmed, 1999, p. 57.



- Verificar a aprendizagem do aluno, sinalizando o quão perto ou longe está do desenvolvimento das competências que compõem o perfil profissional de conclusão (foco na aprendizagem).
- Permitir que o aluno assuma papel ativo em seu processo de aprendizagem, devendo, portanto, prever momentos para auto avaliação e de *feedback* em que docente e aluno possam juntos realizar correções de rumo ou adoção de novas estratégias que permitam melhorar o desempenho do aluno no curso.

### **7.1 Formas de expressão dos resultados da avaliação**

- Toda avaliação deve ser acompanhada e registrada ao longo do processo de ensino-aprendizagem.
- As menções adotadas no Modelo Pedagógico Nacional reforçam o comprometimento com o desenvolvimento da competência e buscam minimizar o grau de subjetividade do processo avaliativo.
- De acordo com a etapa de avaliação, foram estabelecidas formas de registro específicas a serem adotadas no decorrer do processo de aprendizagem:

#### **7.1.1 Menção por unidade curricular**

Ao final de cada unidade curricular, devem ser atribuídas menções que evidenciam o desenvolvimento ou não da competência. As menções possíveis para cada unidade curricular são:

- Desenvolvida - D
- Não desenvolvida – ND

#### **7.1.2 Registros Parciais com foco nos indicadores de competência**

Para acompanhar o processo de desenvolvimento das competências, também são realizados registros relativos aos indicadores, que evidenciam o desenvolvimento da competência, as formas de registro relativas aos resultados possíveis para cada indicador são:

#### **Durante o processo**

- Atendido - A



- Parcialmente atendido - PA
- Não atendido - NA

**Ao final da unidade curricular**

- Atendido - A
- Não atendido – NA

**7.1.3 Menção para aprovação no curso**

Para aprovação no curso, o aluno precisa atingir D (desenvolvida) em todas as unidades curriculares (Competências e Unidades Curriculares de Natureza Diferenciada).

Além da menção D (desenvolvida), em cada unidade curricular o aluno deve ter frequência mínima de 75%, conforme legislação vigente. Os resultados possíveis no curso são:

- Aprovado - AP
- Reprovado – RP

**7.2 Recuperação**

A recuperação será imediata à constatação das dificuldades do aluno, por meio de solução de situações-problema, realização de estudos dirigidos e outras estratégias de aprendizagem que contribuam para o desenvolvimento da competência. Na modalidade de oferta presencial, é possível a adoção de recursos de educação a distância.

**8 INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS**

A rede de Unidades Escolares do Senac São Paulo tem a infraestrutura necessária para a realização dos cursos propostos, contando com dependências para acolhimento dos alunos, salas de aula devidamente mobiliadas com cadeiras móveis e armário para organização dos materiais, sala de atendimento, salas para Direção, Secretaria, Equipe Técnica e Docentes, laboratórios de informática, bibliotecas com o acervo contendo os títulos da bibliografia básica indicada no correspondente Plano de Curso, computadores conectados à Internet, data show e outros equipamentos.



### 8.1 Instalações e Equipamentos específicos:

- Não há.

### 8.2 Recursos didáticos específicos<sup>3</sup>:

- Não há

## 9 PERFIL DO PESSOAL DOCENTE

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em Secretariado e formação em Secretariado Executivo, Administração, Recursos Humanos ou áreas afins preferencialmente com experiência em docência.

## 10 BIBLIOGRAFIA

### UC1: Realizar atividades secretariais.

#### Bibliografia Básica

- MAZULO, R.; LIENDO, S. *Secretária: rotinas gerenciais, habilidades comportamentais e plano de carreira*. São Paulo; Senac. 2010.

#### Bibliografia Complementar

- GOMES, Carlos Roberto. *Secretariado e Assessoria Administrativa - Apoio À Alta Administração*. São Paulo; Viena, 2015.
- SILVA, Cleide Cristina. *Técnicas de Secretariado – comunicação verbal e escrita, noções operacionais e comportamento organizacional*. São Paulo: Érica, 2015.

## 11 CERTIFICAÇÃO

Àquele que concluir com aprovação este curso, será conferido o respectivo certificado de conclusão do curso: **TÉCNICAS SECRETARIAIS**.

<sup>3</sup> Para o Senac São Paulo, os recursos didáticos são componentes de mediação no processo de ensino-aprendizagem, que estimulem os sentidos, o fazer e o pensar na realização das atividades formativas, para que sejam motivadoras e eficazes no desenvolvimento de competências profissionais. *Diretrizes para Recursos Didáticos*. São Paulo: Senac, 2012. P. 30.



# **PLANO DE CURSO**

**Formação Inicial e Continuada -  
Aperfeiçoamento**

**O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E  
SUA ATUAÇÃO GERENCIAL**

**Eixo Tecnológico: Gestão e Negócios**

**VERSÃO 1**





SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

## INFORMAÇÕES DO CURSO NO SENAC SÃO PAULO

**Área de Negócio: Gestão e Negócios**

**Subárea: Administração Geral**

**Ficha Técnica: 20281**

**Formato de Oferta: Presencial**

**Histórico de versões:**

**Versão 1 – 31/08/2018 – vigente a partir de 01/01/2019**



## 1 IDENTIFICAÇÃO DO CURSO

**Título do Curso:** O Profissional de Secretariado e sua Atuação Gerencial

**Eixo Tecnológico:** Administração e Negócios

**Carga Horária:** 20 horas

**Código CBO:**

4221-05 Recepcionista, em geral.

3515-05 Técnico em Secretariado.

## 2 REQUISITOS DE ACESSO

Idade mínima: 18 anos

Escolaridade mínima: ensino médio completo.

Experiência na área de secretariado e/ou egressos do curso de Técnicas Secretariais.

**Documentos exigidos para matrícula:**

- Documento de Identidade (RG) (apresentação do original).
- CPF ou documento que possua a numeração do CPF (apresentação).

## 3 JUSTIFICATIVA

As constantes transformações no cenário mundial têm acirrado a competição no mercado de trabalho e exige profissionais especializados, tecnologicamente atualizados e continuamente treinados. Que sejam empreendedores, que saibam trabalhar em grupo por meio de um assessoramento inovador e proativo praticado sempre dentro dos princípios da ética profissional, e que principalmente, sejam comprometidos com objetivos e metas da organização para auxiliarem no gerenciamento de serviços e projetos, apresentando ideias e facilitando a comunicação entre todos.

O profissional de secretariado atual tem funções de apoio a executivos e equipes multidisciplinares, o que exige dele maior conhecimento com relação às atividades administrativas, pois age com polivalência, conquista novas



posições no mercado de trabalho e tem papel importante na gestão de sua empresa ao promover melhoria contínua da qualidade. Acompanha a transformação da profissão e busca o aperfeiçoamento organizacional, a humanização das relações, desempenhando um papel inovador no seu dia-a-dia.

O profissional de secretariado é hoje definido por associações internacionais como “um profissional administrativo que possui um domínio de habilidades de escritório, assume responsabilidades sem supervisão direta, tem iniciativa e toma decisões de âmbito autoritário”.

Nesta perspectiva, o curso “O profissional de secretariado e sua atuação gerencial” foi organizado visando contribuir para que esse profissional atue no mercado de trabalho apresentando seu diferencial desenvolvendo competências comportamentais e, conseqüentemente, apresentando melhorias em sua atividade profissional ao dominar métodos e procedimentos que atendam às necessidades e expectativas da organização, podendo assim conquistar reconhecimento, respeito profissional nas empresas maior condição de adequar-se conforme as exigências de mercado e suas constantes mudanças.

#### **4 OBJETIVO DO CURSO**

Este curso tem como objetivo (s) oferecer subsídios relativos ao mapeamento de cenários, gerenciamento de informações e administração de conflitos, a fim de qualificar a assessoria prestada pelo profissional de secretariado à gestão, equipes e público assistido.

Para profissionais da área de secretariado que buscam aperfeiçoar os processos de trabalho e atuar no gerenciamento de situações que envolvam aspectos comportamentais.

O profissional formado pelo Senac tem como marcas formativas: domínio técnico-científico, visão crítica, atitude empreendedora, sustentável, colaborativa, atuando com foco em resultados. Estas marcas formativas reforçam o compromisso da instituição com a formação integral do ser humano, considerando aspectos relacionados ao mundo do trabalho e ao



exercício da cidadania. Esta perspectiva propicia o comprometimento do aluno com a qualidade do trabalho, o desenvolvimento de uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional e sobre sua capacidade de transformação da sociedade.

## **5 ORGANIZAÇÃO CURRICULAR**

### **5.1 Unidade Curricular: O Profissional de Secretariado e sua Atuação Gerencial.**

#### **5.2 Elementos abordados no curso<sup>1</sup>:**

##### **Conhecimentos:**

- Expansão das responsabilidades do profissional de secretariado.
- Diferenças entre função e profissão: Legislação – Lei 7377 (30/09/1985) e Lei 9261 (10/01/1996).
- Profissionalismo e ética: Código de Ética – 07/07/1989.
- Como falar em público – técnicas de apresentação: organização da fala, formatação slides, objetividade, coerência, clareza e correção nos textos verbais.
- Relacionamento interpessoal – conceito; autoconhecimento (relacionamento intrapessoal x relacionamento interpessoal); apatia, empatia, antipatia e apatia influenciando relacionamentos.
- Mapeamento de informações e cenários: finalidade e técnica para levantamento de hipóteses.
- Comunicação assertiva: conceito de assertividade; autoconhecimento; sistema de comunicação interpessoal e técnicas de assertividade; comunicação não violenta.
- Trabalho em equipe – trabalho colaborativo; individualidade x objetivos da equipe;
- Liderança – papel do líder; estilos de liderança; liderança e poder.

---

<sup>1</sup> Listagem de conhecimentos e/ou habilidades e/ou valores/attitudes (SENAC. *Modelo Pedagógico Nacional - síntese*. Setembro/2014, p. 14).



- Inteligência Emocional – origem; conceito, 5 mandamentos da inteligência emocional; aplicabilidade.
- Resiliência – conceito e aplicabilidade.
- Princípios de resolução de conflitos: conceito; análise de situações conflitantes; divergência, equilíbrio e solução.
- Tomada de decisão – conceito e importância da tomada de decisão, estratégias e estilos de negociação – catalisador, apoiador, controlador, analítico), o processo decisório.
- Motivação pessoal e sua contribuição no desenvolvimento do trabalho da equipe.
- Marketing pessoal – imagem e comportamento: Apresentações e cumprimentos; Cartões de visitas; Trajes e suas adequações; Postura profissional; Etiqueta à mesa e valorização da imagem e sucesso profissional.

**Habilidades:**

- Interpretar plano de trabalho.
- Comunicar-se de maneira assertiva.
- Identificar as relações sistêmicas dos processos de trabalho.
- Selecionar técnicas de mediação conflitos.
- Utilizar termos técnicos.
- Realizar levantamento de informações e cenários.
- Planejar ações relativas aos processos de trabalho.

**Valores/Atitudes:**

- Responsabilidade no cumprimento dos prazos.
- Colaboração no desenvolvimento do trabalho em equipe.
- Respeito à diversidade.
- Zelo na apresentação pessoal e postura profissional.
- Cordialidade no trato com as pessoas.



- Sigilo no trato de informações.
- Flexibilidade nas diversas situações de trabalho.
- Proatividade no encaminhamento das atividades.
- Visão sistêmica e crítica sobre o contexto.

## 6 ORIENTAÇÕES METODOLÓGICAS

A Proposta Pedagógica do Senac privilegia o desenvolvimento de competências profissionais, assumindo uma postura com relação à aprendizagem e ao ensino em que a ação docente propicie ao aluno o aprender a aprender e o desenvolvimento da percepção analítica, do raciocínio hipotético e da solução sistemática de problemas, por meio de perguntas, problemas e casos relacionados à realidade, experiência e/ou conhecimentos prévios, facilitando a atribuição de significado, de modo a assegurar o *aprender a conhecer*, o *aprender a fazer*, o *aprender a viver juntos/com os outros* e o *aprender a ser* – condições básicas para a autonomia individual e profissional.<sup>2</sup>

Nesse sentido, os cursos e programas de formação inicial e continuada devem contribuir para a constituição de competências requeridas pelos itinerários formativos que possibilitem ao aluno traçar o caminho da sua formação e do seu desenvolvimento profissional.

Considerando que "... as competências serão formadas pela prática..."<sup>3</sup>, devem ser previstas situações ativas de aprendizagem, pautadas pelo mundo do trabalho, por meio das quais o conteúdo, visto como insumo, seja trabalhado de forma contextualizada e significativa.

O presente programa faz parte de um conjunto de cursos de Formação Inicial e Continuada que, mesmo não se comprometendo com o desenvolvimento de competências profissionais integralmente, garantem a abordagem de determinados conhecimentos (legislação, normas, etc.), e/ou habilidades (técnicas, equipamentos, etc.) e/ou atitudes (ética, trabalho em equipe, etc.)<sup>4</sup>

<sup>2</sup> DELORS, Jaques. Educação - Um tesouro a descobrir. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI. UNESCO, 1996.

<sup>3</sup> PERRENOUD, P. *Construir as competências desde a escola*. Porto Alegre: Artmed, 1999, p. 57.

<sup>4</sup> SENAC. *Modelo Pedagógico Nacional - síntese*. Setembro/2014, p. 14.



que contribuem para o desenvolvimento de competências profissionais no contexto de um determinado itinerário formativo.

## 7 CRITÉRIOS E PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

Estará aprovado no curso aquele que tiver frequência igual ou superior a 75% da sua carga horária total.

O resultado atribuído ao aluno no final do curso será expresso por menções:

- **Concluiu** – quando o aluno tiver frequência igual ou superior a 75% da carga horária total do curso.
- **Não concluiu** – quando o aluno tiver frequência inferior a 75% da carga horária total do curso.

Embora não esteja previsto neste programa a avaliação de desempenho para fins de aprovação, o processo de ensino-aprendizagem deverá estar pautado no acompanhamento do desenvolvimento individual do aluno durante a realização das atividades propostas de forma a garantir a recuperação da aprendizagem, sempre que necessário.

## 8 INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E RECURSOS DIDÁTICOS

A rede de Unidades Escolares do Senac São Paulo tem a infraestrutura necessária para a realização dos cursos propostos, contando com dependências para acolhimento dos alunos, salas de aula devidamente mobiliadas com cadeiras móveis e armário para organização dos materiais, sala de atendimento, salas para Direção, Secretaria, Equipe Técnica e Docentes, laboratórios de informática, bibliotecas com o acervo contendo os títulos da bibliografia básica indicada no correspondente Plano de Curso, computadores conectados à Internet, data show e outros equipamentos.

### 8.1 Instalações e Equipamentos específicos:

- Não há.



## 8.2 Recursos didáticos específicos<sup>5</sup>:

- Não há.

## 9 PERFIL DO PESSOAL DOCENTE

O desenvolvimento da oferta ora proposta requer docentes com experiência profissional em secretariado ou administração, nível gerencial e formação em Secretariado ou Administração.

## 10 BIBLIOGRAFIA

### Básica:

- MAZULO, Roseli; LIENDO, Sandra. *Secretária: rotinas gerenciais, habilidades comportamentais e plano de carreira*. 2. Ed. São Paulo: Ed. Senac São Paulo, 2016.

### Complementar:

- CARVALHAL, Eugenio do et al. *Negociação e administração de conflitos*. 2. ed. São Paulo: Ed. FGV, 2010.
- SHUMACHER, Alexandre; PORTELA, Keyla Christina Almeida; BORTH, Marcelo Rafael. *Ferramentas do secretário executivo*. 2. ed. Cuiabá: A. José Schumacher, 2013.

## 11 CERTIFICAÇÃO

Àquele que concluir com aprovação este curso, será conferido o respectivo certificado de conclusão do curso: **O PROFISSIONAL DE SECRETARIADO E SUA ATUAÇÃO GERENCIAL**.

---

<sup>5</sup> Para o Senac São Paulo, os recursos didáticos são componentes de mediação no processo de ensino-aprendizagem, que estimulem os sentidos, o fazer e o pensar na realização das atividades formativas, para que sejam motivadoras e eficazes no desenvolvimento de competências profissionais. *Diretrizes para Recursos Didáticos*. São Paulo: Senac, 2012. P. 30.





# Banco de estratégias de ensino- aprendizagem



# Ficha técnica

## Gerencia de Desenvolvimento 4

Roland Anton Zottele

## Geduc – Desenho Educacional

Patricia Luissa Masmo

## Coordenação

Rosiris Maturo Domingues

## Elaboração

Cibele Cavalheiro Neves

José Pablo Zatti

Ligia Cristina Bada Rubim

Pedrina Rosa Araújo

Rosiris Maturo Domingues

## Revisão

Carolina Silva de Oliveira

Luciano Aparecido Borges Almeida

Luis Fernando Silva Ramos

## Imagens

Banco de Imagens Senac-SP

Flaticon

Thinkstock

São Paulo, maio de 2015.



INTRODUÇÃO	4	Entrevista	20
Apresentação e discussão de vídeo	5	Experimentação	21
Atividade em grupos com apresentação em plenária	6	Exposição dialogada	22
Atividade individual de internalização	7	Jogo	23
Brainstorming	8	Leitura de textos	24
Construção de mapa conceitual	9	Palestra	25
Contrato de aprendizagem	10	Pesquisa	26
Debate	11	Storytelling	27
Diário de bordo	12	Simulação	28
Dinâmica de grupo	13	Trabalho com projetos	29
Discussão de caso	14	Visita técnica	30
Dramatização	15	Webgincana	31
Elaboração de mood board (quadro de inspiração)	16	Webquest	32
Elaboração de mural	17	World Café	33
Elaboração de painel de informações	18	ANEXOS	34
Elaboração de portfólio	19	Subáreas: Cozinha, Alimentação Coletiva e Nutrição	35
		BIBLIOGRAFIA	44



O presente documento foi criado, em 2009, a partir da compilação de diversas estratégias de ensino-aprendizagem utilizadas na rede de Unidades Escolares do Senac São Paulo. Esse registro inicial foi realizado por docentes da rede e consultores pedagógicos do então Núcleo de Desenvolvimento Educacional (NDE). Em 2011, passou por uma atualização feita por profissionais da frente Desenho Educacional do Grupo Educação (GEDUC) e adotou o nome pelo qual é conhecido atualmente.

De acordo com as Diretrizes para os Recursos Didáticos do Senac São Paulo<sup>1</sup>, as estratégias de ensino-aprendizagem “são dispositivos utilizados pelo docente no decorrer de um curso, com o propósito de explorar condições favoráveis ao desenvolvimento de competências profissionais. Elas devem ser utilizadas no sentido de colocar os alunos como participantes ativos do seu processo de aprendizagem”. Assim, estão a serviço da construção de conhecimento, contribuindo tanto para o desenvolvimento de competências profissionais como para a constituição de uma metodologia de ensino-aprendizagem alinhada com os desafios próprios da educação profissional, tal como descrito na Proposta Pedagógica do Senac São Paulo<sup>2</sup>.

Em concordância com essas premissas, e após o término de mais um processo de atualização, disponibilizamos hoje uma nova versão do Banco de Estratégias de Ensino-Aprendizagem, com a finalidade de oferecer aos docentes de Cursos Técnicos e de Formação Inicial e Continuada da Instituição subsídios para o planejamento de situações de ensino-aprendizagem de acordo com as diretrizes do Modelo Pedagógico Senac e da Proposta Pedagógica do Senac São Paulo.

Em todos os casos, a apresentação foi elaborada contemplando uma definição da estratégia em questão, seguida de uma breve explicação sobre sua funcionalidade, uma descrição do papel de alunos e docentes na sua realização e alguns exemplos de sua utilização em cursos de diferentes áreas. Além disso, foram incluídas orientações sobre acessibilidade e sobre a utilização de diferentes recursos tecnológicos no contexto de cada estratégia.

Esperamos que o trabalho desenvolvido contribua com o aprimoramento constante das práticas pedagógicas desenvolvidas no Senac São Paulo, e que o Banco de estratégias de Ensino-Aprendizagem continue sendo um documento vivo, fruto da construção coletiva e aberto a atualizações periódicas realizadas em função das contínuas mudanças ocorridas tanto no âmbito educacional quanto nas diferentes áreas de conhecimento que compõem portfólio de cursos do Senac São Paulo.

Equipe GEDUC – Desenho Educacional.  
São Paulo, fevereiro de 2015.

<sup>1</sup> SENAC SÃO PAULO. *Diretrizes para os Recursos Didáticos*. 2012, p. 13.

<sup>2</sup> SENAC SÃO PAULO. *Proposta Pedagógica*. 2005, p. 24.



# Apresentação e discussão de vídeo



A apresentação e discussão de vídeo baseia-se na utilização de trechos de filmes de grande circulação, curtas disponíveis na internet ou filmes produzidos com objetivos educacionais. É fundamental para o desenvolvimento dessa estratégia que os filmes sejam utilizados com uma intencionalidade pedagógica (sensibilização, ilustração, simulação e conteúdo), previamente definida pelo docente e que sejam designadas tarefas a serem desenvolvidas pelos alunos durante e após a projeção do filme, no sentido de orientar sua atenção para a informação a ser trabalhada.



Algumas das atividades que o aluno pode desenvolver nesta estratégia são:

- ❖ Levantamento e confirmação de hipóteses;
- ❖ Identificação de informações apresentadas no filme.

## Recursos tecnológicos

Caso haja uma lousa interativa no ambiente educacional, o docente pode fazer intervenções no vídeo, como recortes, destaques e captura de pequenos trechos para trabalhar com os alunos. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas.

## Dicas de acessibilidade



Os diferentes tipos de linguagem, dentre elas o vídeo, auxiliam no estímulo de vários sentidos, servindo também como recurso para alunos com diferentes tipos de deficiência. É importante que o docente identifique as necessidades específicas de seus alunos e selecione vídeos com legenda ou audiodescrição, para o atendimento a alunos com deficiência auditiva ou visual, respectivamente. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Atividade em grupos com apresentação em plenária



A atividade em grupos com apresentação em plenária consiste em uma discussão ou realização de tarefas em pequenos grupos, cujas contribuições são apresentadas ao grande grupo (plenária). Nessas atividades, o docente realiza um acompanhamento próximo aos grupos para estimular a discussão, propor novas questões, incentivar a reflexão e a tomada de decisões. Por meio dessa estratégia, buscam-se respostas construídas coletivamente para um problema proposto e/ou diferentes abordagens para um ou mais temas, bem como o compartilhamento de informações, visando à sistematização dos saberes.


Em função das suas características, essa estratégia é, frequentemente, utilizada em conjunto com a **pesquisa** ou com a **leitura de textos**.



## Recursos tecnológicos

Os alunos podem realizar suas apresentações em formatos digitais: PPT (PowerPoint), painel interativo com imagens, vídeos, textos, utilizando recursos disponíveis na internet como: Glogster, Wix, Prezi, etc.



Com a lousa interativa, o docente pode solicitar aos alunos que apresentem suas atividades utilizando o marca-texto, iluminação, captura de tela. Para saber como, consulte o [Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas](#). 

## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades específicas

de seus alunos e, junto à equipe técnica da Unidade, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades em grupo e promovam a aprendizagem. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Atividade individual de internalização



A atividade individual de internalização trata práticas curtas e controladas, que o aluno desenvolve imediatamente após a sistematização de determinados conceitos ou procedimentos. Essa estratégia visa proporcionar ao aluno situações de aprendizagem que o levem a internalizar novos conhecimentos, por meio de sua aplicação e do estabelecimento de relações com o seu conhecimento prévio.

Em função das suas características, essa estratégia frequentemente antecede a **simulação** ou a **experimentação**.

Alguns exemplos de atividades características dessa estratégia são:

- ❖ alinhavo em tecido;
- ❖ traçado de uma ilustração;
- ❖ exercícios contábeis;
- ❖ resolução de problemas simples.

## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades específicas e, junto à equipe técnica da Unidade, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades e promovam a aprendizagem. Acesse o **Guia de Inclusão do Senac São Paulo** para outras dicas.






# Brainstorming



O brainstorming, no contexto educacional, é uma estratégia de mediação utilizada em grupos de trabalho com o objetivo de estimular a criatividade, a escuta ativa e a participação direcionadas a um objetivo específico. Fundamenta-se na aceitação, sem críticas ou julgamentos, de todas as contribuições feitas pelos alunos envolvidos. O docente começa propondo uma questão, um problema ou simplesmente um tópico, podendo utilizar imagens, notícias, sons, etc. Em função disso, os alunos manifestam de maneira espontânea as possíveis respostas, soluções, palavras, expressões ou ideias relevantes. É fundamental que todos os aportes sejam considerados e registrados para, a partir deles, elaborar conclusões e atingir os objetivos de aprendizagem da atividade em questão.

## Recursos tecnológicos

Caso haja uma lousa interativa no ambiente educacional, o docente pode anotar todas as ideias dos alunos e disponibilizar imagens, notícias e vídeos para desencadear novas contribuições. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas. 

## Dicas de acessibilidade

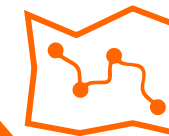


Alguns alunos com deficiência podem apresentar dificuldades na fala. É importante que o docente atente-se às necessidades específicas e, no sentido de buscar estratégias e recursos que garantam a participação deles no brainstorming. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.





# Construção de mapa conceitual



A construção de mapa conceitual propicia a representação gráfica de uma estrutura por meio de suas características e relações, explicitando os elementos mobilizados por alunos individualmente ou pela turma. Tem por objetivo demonstrar a articulação dos conceitos preexistentes dos alunos com os novos, por meios de desafios que sejam significativos. Os registros gráficos permitem formas diferentes de representação do pensamento, possibilitando ainda a organização não linear das informações, que pode ser construída e reconstruída ao longo do processo de ensino-aprendizagem.

O mapa conceitual é usado, frequentemente, como uma estratégia para registro individual, mas pode ser adotado para um registro coletivo da turma. Nessa construção, são os alunos que sugerem e organizam o mapa conceitual, que representa o conhecimento coletivo da turma, cabendo ao docente fazer as intervenções necessárias para o alcance da abordagem adequada dos conceitos estudados.

Segundo Okada (2008), nos mapas conceituais alguns aspectos são importantes:

- ❖ escolher o tema a ser abordado e definir o objetivo principal a ser perseguido;
- ❖ registrar os conceitos iniciais e definir uma sequência hierarquizada;
- ❖ identificar as conexões entre os elementos através de linhas;
- ❖ indicar o propósito da conexão, registrando na linha o propósito da ligação;
- ❖ pesquisar o significado das palavras-chave para selecioná-las de modo mais claro e preciso conforme o assunto abordado;
- ❖ permitir sessões de feedback, de modo que, por intermédio de outras opiniões, seja possível rever seus conceitos e avaliar o instrumento utilizado, a fim de enfatizar sempre os pontos mais relevantes do assunto.

## Recursos tecnológicos

Os mapas conceituais podem ser desenvolvidos com ferramentas gratuitas na internet, o que facilita a recuperação a qualquer momento pela turma. Sugestões: Cmap Tools, Nestor Web Cartograher, Compendium, Free Mind.



## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Contrato de aprendizagem



A estratégia contrato de aprendizagem propicia a construção de um documento que formaliza o comprometimento do aluno consigo mesmo no processo de aprendizagem. Tal documento constitui uma importante ferramenta de empoderamento do aluno como figura central e autônoma no processo de aprendizagem. Nesse contrato, o aluno explora o seu caminho de aprendizagem, por meio da construção de um plano de ação, com definição de metas e a descrição dos meios para alcançá-las. O docente tem o papel de mediar a elaboração e acompanhar a aplicação desse contrato ao longo do percurso de aprendizagem.

Algumas perguntas podem facilitar a construção do documento, tais como:

- ❖ Por onde já estive? (histórico de aprendizagem)
- ❖ Onde estou agora? (momento atual)
- ❖ Para aonde estou indo? (futuro, metas)
- ❖ Como faço para chegar aonde quero? (meios para alcançar as metas)
- ❖ Como sei se alcancei minhas metas? (métricas, medições)

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.





# Debate



O debate, como estratégia de ensino-aprendizagem, promove a troca de ideias entre os alunos, ao dar abertura para que sejam apresentados os diversos lados de uma mesma questão pelos participantes. Esta estratégia, geralmente, é usada para desenvolver ou aprimorar a habilidade de argumentação, bem como diagnosticar o nível de conhecimento dos alunos sobre um determinado assunto. O foco do debate deve girar em torno da temática proposta, de maneira concisa, tendo em vista a riqueza de olhares que pode surgir sobre um mesmo assunto. Na medida em que os alunos apresentam seus pontos de vista, o docente faz a mediação do debate, trazendo novos elementos ou mesmo retomando o foco do tema em questão. Essa é uma estratégia que propicia, também, o desenvolvimento do respeito à opinião alheia.



## Recursos tecnológicos

Os debates também podem ser realizados on-line. Neste caso, podem ser usados fóruns gratuitos disponíveis na internet. Um

exemplo é o uso do Google Groups, que tem a opções para moderação e para restrição de participantes. O papel do docente é o de sempre que possível dinamizar a discussão e esclarecer aos alunos as particularidades dos debates virtuais.



## Dicas de acessibilidade



Alguns alunos com deficiência podem apresentar dificuldades para participar do debate. É importante que o docente atente-se às

necessidades desses alunos, buscando estratégias e recursos que garantam a integração e a participação do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Diário de bordo



O diário de bordo permite ao aluno registrar e organizar, individualmente, informações e conhecimentos construídos ao longo do seu processo de aprendizagem. Trata-se de um registro pessoal realizado em suporte físico ou digital que poderá, ou não, ser compartilhado.

É importante destacar que o diário de bordo não tem como objetivo avaliar o desempenho do aluno.



## Recursos tecnológicos

O diário de bordo pode ser construído utilizando recursos disponíveis na internet, como blogs, que aliam textos, imagens, links e vídeos aos registros dos alunos. O Blogger é um exemplo de ferramenta que pode ser utilizada para criação de um blog.



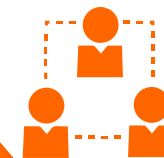
## Dicas de acessibilidade



Ao mesmo tempo em que deve ser incentivado o uso de diferentes linguagens para a expressão de alunos com deficiência, é necessário que o docente também incentive o uso da linguagem escrita, orientando-os sobre a importância da escrita na vida pessoal e profissional, adaptando o desenvolvimento das estratégias, a fim de atender as necessidades específicas. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Dinâmica de grupo



A dinâmica de grupo é uma estratégia utilizada com o objetivo de integrar, desinibir, divertir e refletir acerca da postura dos participantes na interação com o grupo. Para tanto, o mediador precisa, em primeiro lugar, planejar a atividade optando por uma dinâmica que seja adequada ao público-alvo, aos objetivos pré-definidos e aos recursos didáticos disponíveis. No que diz respeito à realização da atividade, a mediação docente precisa ser feita de modo a deixar claras as regras da dinâmica e viabilizar as condições necessárias para que os alunos interajam de acordo com a intencionalidade pedagógica em questão. Por último, a finalização da dinâmica precisa ser feita de modo que os alunos, com o auxílio do docente, estabeleçam relações entre as situações vivenciadas na dinâmica e situações da vida real, favorecendo a aprendizagem significativa.

Alguns exemplos de uso dessa estratégia:

- ❖ Dinâmica da ponte;
- ❖ Abrigo subterrâneo.



## Recursos tecnológicos



Para esta estratégia também é possível utilizar gratuitamente as ferramentas do Google Groups, que além do fórum de discussão, permite criar listas de e-mail e caixa de entrada de colaboração.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a estudantes com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Discussão de caso



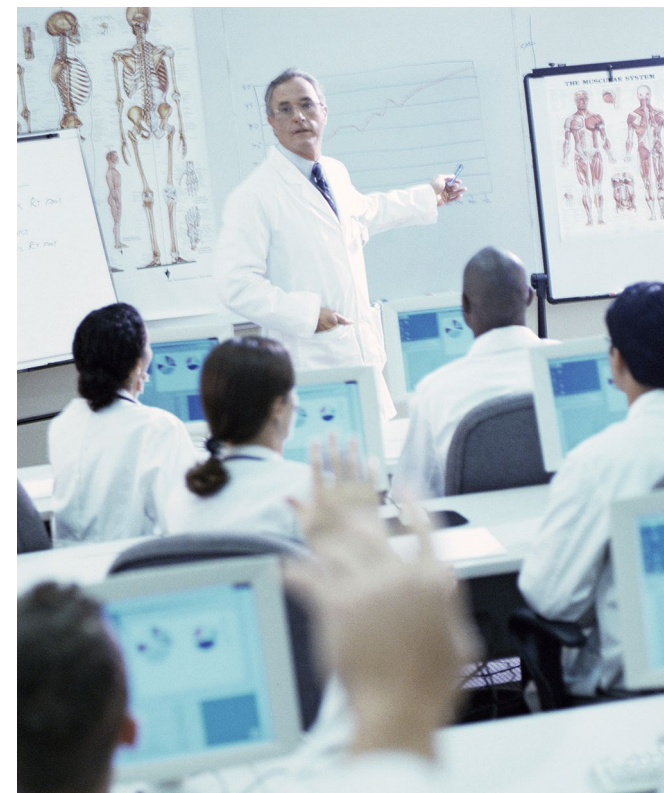
A discussão de caso promove a análise de uma situação real, com a finalidade de elaborar diagnósticos, identificar problemas e suas possíveis causas e/ou propor soluções.

Em relação à dinâmica da atividade, o docente deve apresentar o caso a ser discutido. Na sequência, os alunos, reunidos em grupos, analisam a situação, manifestando seus pontos de vista e identificando os aspectos sob os quais o problema pode ser enfocado. A seguir, cada grupo de trabalho expõe sua visão acerca do caso discutido. Por último, os pontos principais são retomados e as conclusões dos diferentes grupos são analisadas em conjunto, contando com a mediação do docente.

Em função das suas características, essa estratégia é, frequentemente, utilizada em conjunto com a **leitura de textos**.


Alguns exemplos de uso dessa estratégia:

- ❖ Análise de campanhas promocionais: fatores de sucesso/insucesso de campanhas;
- ❖ Análise de riscos em negociações internacionais.



## Recursos tecnológicos



Caso haja uma lousa interativa no ambiente educacional, o docente pode expor o caso utilizando recursos multimídia da internet, registrar as percepções e possíveis soluções dos alunos na lousa interativa, e ainda salvar e compartilhar com o grupo. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas. 

## Dicas de acessibilidade



Alguns alunos com deficiência podem apresentar dificuldades na fala. Dessa forma, é importante que o docente atente-se às necessidades dos alunos nessa condição e busque estratégias e recursos que garantam a participação deles na discussão de caso. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Dramatização



A dramatização consiste em um tipo de simulação na qual ocorre uma representação teatral do fazer profissional envolvido.

Vale ressaltar que a dramatização ocorre a partir da representação de papéis predefinidos, e que o desempenho dos alunos precisa ser avaliado não em termos de qualidade dramática, mas em relação aos elementos (conhecimentos e/ou habilidades e/ou atitudes/valores) abordados.

Alguns exemplos de uso dessa estratégia:

- ❖ Representação de atendimento a clientes com perfis distintos e pré-estabelecidos;
- ❖ Representação de uma situação de conflito entre colegas de trabalho.



## Recursos tecnológicos



Diversos recursos tecnológicos podem ser utilizados nessa estratégia como, por exemplo, realizar a dramatização em um ambiente externo e gravá-la com um celular ou câmera digital para apresentá-la em formato de vídeo.

## Dicas de acessibilidade



A dramatização é uma boa estratégia para ser usada por alunos com deficiência, uma vez que ela também ajuda a dar significado ao que está sendo estudado, possibilitando outras formas de comunicação e compreensão. Importante atentar-se também para a localização dos participantes com deficiência no ambiente educacional, de modo a permitir-lhes melhor acesso às informações veiculadas na dramatização. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Elaboração de mood board (quadro de inspiração)



A elaboração de Mood Board consiste na composição de uma representação gráfica, realizada em um quadro físico ou digital, que combina uma série de referências visuais (colagens de imagens, fotografias, cores, tecidos, texturas, frases, vídeos, sons, etc.), com o objetivo de dar apoio à criação da atmosfera de um projeto de trabalho, principalmente em suas etapas iniciais, permitindo visualizar e comunicar um conceito criativo, um estado de espírito, um sentimento ou a inspiração de uma ideia.

Diferencia-se da colagem, pois a reunião de imagens não possui nenhuma finalidade artística. Também não é um simples painel com exemplos de cores ou estampas a serem utilizadas em um trabalho, já que as referências nele reunidas devem ter um sentido e uma intencionalidade que facilitem a definição e o direcionamento das ideias. Dessa forma, a relevância dessa estratégia encontra-se mais no seu processo de criação do que na sua aparência final. Nesse contexto, o papel do docente é propor a utilização do Mood Board e incentivar os alunos a explorarem sua potencialidade. Um exemplo de tal estratégia seria a montagem de um quadro de inspiração para iniciar uma coleção de moda.



## Recursos tecnológicos



Em um laboratório móvel, os alunos também podem pesquisar materiais e fazer quadros digitais de inspiração para ter outros elementos para sua criação.

Com a lousa interativa, o docente pode convidar os alunos a apresentarem seus Mood Boards e interagirem com eles, conforme colaboração realizada pelo grupo. Para saber como, consulte o [Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas](#). ➡

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Elaboração de mural



A elaboração de mural é uma estratégia de aprendizagem que envolve a reunião e a exposição das produções dos alunos, individuais ou em grupo, para que os trabalhos sejam analisados por todos ou reconstruídos. Pode ser utilizada ainda para o levantamento dos conhecimentos prévios dos alunos ou para apresentar os resultados de uma sequência didática.

A construção do mural pode ser realizada com papel sulfite, cartolina, folhas de flip chart, filipetas, recortes de imagens ou colagens.



## Recursos tecnológicos



Os murais também podem ser construídos em formato digital por meio de ferramentas como PowerPoint, Glogster, Prezi, Wix, e apresentados nas lousas digitais. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Elaboração de painel de informações



A elaboração do painel de informações é uma estratégia que visa promover, por meio de um registro coletivo contínuo, a reflexão sobre determinados aspectos acerca do processo de ensino-aprendizagem de um grupo.

O painel pode ser construído de várias maneiras: os alunos podem escrever as informações importantes em folhas de flip chart ou cartolinas, desenhar gráficos e símbolos acordados pela turma, fazer trabalhos de colagem ou pintura, além de utilizar ferramentas digitais como PowerPoint, blogs ou Glogster etc. O importante é que os registros façam sentido, sejam entendidos por todos e recebam a mediação do docente na adequação das informações. É fundamental também que o painel de informações fique exposto durante as aulas (afixado nas paredes da sala, por exemplo) e que seja usado para relembrar assuntos, tirar dúvidas e promover reflexões com a mediação do docente, podendo ser complementado ou alterado toda vez que alunos ou docente julgarem necessário. Por exemplo: montagem de um painel que exponha, de forma resumida, tudo o que os alunos aprenderam de novo durante o curso ou durante uma atividade específica.



## Recursos tecnológicos



O painel de informações pode ser construído em formato digital por meio de ferramentas como PowerPoint, Glogster, Prezi, Wix. Dessa forma, poderá ser visitado e apresentado nas lousas digitais. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Elaboração de portfólio



A elaboração de portfólio estimula o aluno a reunir, ao longo do curso, os registros de sua aprendizagem em um suporte físico ou digital, tendo em vista a construção de um recurso didático significativo elaborado com base em suas próprias produções, interesses e necessidades.

É fundamental que o docente promova a utilização do portfólio ao longo do processo de ensino-aprendizagem, sondando os alunos acerca do seu aproveitamento e sugerindo seu uso como suporte para as atividades desenvolvidas durante as aulas. Assim, é recomendável que, no encerramento do curso, seja disponibilizado um espaço para que os participantes apresentem uma reflexão sobre o processo de aprendizagem registrado em seu portfólio.

Essa estratégia também pode ser uma maneira eficiente de estimular a aprendizagem colaborativa, incentivando o compartilhamento de informações e a construção coletiva de conhecimento.



## Recursos tecnológicos



Existem algumas ferramentas digitais gratuitas conhecidas como e-Portfólio (<http://www.webnode.com.br/>) que possibilitam o armazenamento, o acesso e a recuperação das atividades via internet a qualquer momento.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Entrevista



A entrevista é uma estratégia que promove a conversa entre duas ou mais pessoas (entrevistador e entrevistados), realizada com profissionais de diversos ramos e/ou outras pessoas relacionadas com a área de interesse do curso, com o objetivo de captar informações - necessárias por parte do entrevistado.

Antes da realização da entrevista os alunos elaboram uma pauta ou roteiro de perguntas, tendo em vista os objetivos propostos para a atividade. Os principais aspectos da conversa são registrados durante a entrevista e sistematizados posteriormente pelos alunos com a mediação docente.



## Recursos tecnológicos

Os alunos podem realizar a entrevista com o auxílio de recursos tecnológicos como: Skype, celular, e-mail e chats em redes sociais. O docente pode solicitar a abertura de uma sala de webconferência no Adobe Connect ou similares e disponibilizar o espaço para a atividade.



## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência auditiva, é necessário ter um intérprete de Libras, conforme consta na legislação. O docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Experimentação



A experimentação é uma estratégia que propicia o exercício de um ou mais fazeres profissionais em situações de ensino-aprendizagem, visando reproduzir a realidade do mundo do trabalho. Por se basear na realização de ações inerentes às competências a serem desenvolvidas ou aprimoradas, estimula a mobilização de conhecimentos, habilidades e valores/attitudes e a tomada de decisões.

Essa estratégia possui muitas características em comum com a **simulação**. A diferença consiste no fato de que, na experimentação, o fazer profissional não é “imitado” e sim reproduzido pelos alunos, visto que o âmbito educacional proporciona condições idênticas às da realidade do mundo do trabalho no que diz respeito a ambientes, ferramentas, atores envolvidos, situações nas quais a ação ocorre, etc.

Embora o objetivo fundamental dessa estratégia seja oferecer ao aluno a possibilidade de vivenciar fazeres profissionais específicos, é importante que o docente não limite seu uso à mera repetição de procedimentos predefinidos, mas proponha atividades que incentivem os alunos a explorar, desenvolverem e modificarem suas concepções e práticas, favorecendo a aprendizagem significativa.



## Recursos tecnológicos



Os resultados do estudo podem ser registrados e esquematizados em apresentações interativas, utilizando ferramentas como Prezi, PPT, Glogster etc.

Alguns exemplos de atividades características dessa estratégia são:

- ❖ Preparo de alimentos em laboratório de cozinha;
- ❖ Procedimentos laboratoriais e massoterapêuticos;
- ❖ Degustação de vinhos;
- ❖ Planejamento de peças dentárias, utilizando software específico;
- ❖ Coloração de cabelo em modelo humano.

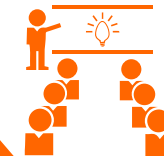
## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a aluno com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades específicas e, junto à equipe técnica da Unidade, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades em grupo e promovam a aprendizagem. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Exposição dialogada



**É** uma apresentação realizada pelo docente, com a finalidade de expor e/ou sistematizar informações e/ou procedimentos. Mesmo se tratando de uma estratégia em cuja dinâmica a figura do docente ocupa uma posição central, é essencial que os conhecimentos prévios dos alunos sejam considerados como ponto de partida. Igualmente importante é que seja estabelecida uma relação de diálogo entre docente e alunos, na qual ambos interajam entre si e com o objeto de estudo.

A exposição dialogada pode ser realizada com o apoio de recursos tais como slides, imagens, textos, audiovisuais ou peças anatômicas. Quando se refere a procedimentos ligados a um fazer profissional, geralmente é acompanhada de uma demonstração.



## Recursos tecnológicos



Com a lousa interativa, o docente pode mediar a exposição dialogada utilizando recursos multimídia da internet, contando com a contribuição dos alunos e anotando-as no quadro branco ou nos próprios recursos (vídeo, imagem etc.). Para saber como, consulte o **Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas**. ➡

## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência auditiva, é importante que o docente trabalhe em conjunto com o intérprete de Libras, para que este possa pesquisar com antecedência os sinais de termos técnicos a serem usados na aula. A diversidade de linguagens também é importante nas apresentações, atentando-se para as necessidades específicas de alguns tipos de deficiência, como o uso de legendas em vídeos ou de descrição textual de imagens. Acesse o **Guia de Inclusão do Senac São Paulo** para outras dicas.



# Jogo



O jogo no contexto educacional pode ser entendido como uma atividade lúdica com regras e intencionalidade pedagógica pré-definidas. Sua utilização estimula a participação dos aprendizes em experiências que possibilitam a construção individual e coletiva de conhecimento e a integração.

Além da vivência em si, essa estratégia de aprendizagem comporta uma fase prévia e uma posterior ao momento do jogo. A etapa que o antecede inclui ações tais como a contextualização da atividade, a distribuição dos jogadores, as regras e as instruções. Já o pós-jogo se estrutura de acordo com os relatos dos participantes, a análise de sua atuação, as conclusões elaboradas e o encerramento.

Diversos tipos de jogos podem ser utilizados, desde que estejam adequados ao perfil do grupo e aos objetivos do processo de aprendizagem no qual se inserem, por exemplo:

- ❖ Jogo de tabuleiro da Hotelaria;
- ❖ Jogo digital de simulação de mercado para empreendedores;
- ❖ Jogos de empresa na área de administração.



## Recursos tecnológicos

Os jogos podem ser apresentados e classificados de diversas maneiras. Busque informações ([http://jogos-educativos.info/mos/view/Tipos\\_de\\_Jogos/](http://jogos-educativos.info/mos/view/Tipos_de_Jogos/)) para enriquecer seu repertório de acordo com o contexto em que serão aplicados. Existem ainda sites que possuem alguns modelos prontos de jogos ([www.educaplay.com](http://www.educaplay.com)),



nos quais é possível criar o enunciado, as perguntas e respostas para um jogo interativo. Com a lousa interativa, o docente pode pesquisar e/ou elaborar jogos que atendam às necessidades pedagógicas da aula, além de convidar os alunos a interagirem com o jogo na própria lousa. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas. ➡

## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades específicas e, junto à equipe técnica da Unidade, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades em grupo e promovam a aprendizagem. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Leitura de textos



Esta estratégia propõe situações nas quais o aluno aborda textos com a finalidade de eleger, escolher, conhecer, interpretar, decifrar e/ou identificar elementos específicos, associando-os a conceitos previamente sistematizados ou explorando-os com base no seu conhecimento prévio.

De maneira geral, ela tem como objetivos: obter uma informação precisa, uma informação básica ou uma informação de caráter geral; ampliar conhecimentos e/ou vocabulário; comunicar um texto a um auditório; verificar o que se compreendeu, etc.

Em função das suas características, essa estratégia é, frequentemente, utilizada em conjunto com a **pesquisa**, a **discussão de caso** ou a **atividade em grupos com apresentação em plenária**.



Ao propor atividades de leitura no contexto educacional, é importante que o docente defina orientações que auxiliem o aluno na abordagem do texto. Nesse sentido, recomenda-se:

- ❖ Traçar objetivos de leitura: o aluno precisa saber os motivos pelos quais deverá ler determinado texto.

- ❖ Ativar o conhecimento prévio: suscitar o que o aluno sabe sobre esse texto. Caso possua

conhecimento sobre o assunto do texto, terá mais possibilidades de atribuir-lhe significado.

- ❖ Adotar procedimentos ligados à antecipação de conteúdos, como a elaboração de hipóteses com base na análise de alguns elementos (imagens, títulos, dados sobre o autor, layout do texto etc.) antes da leitura propriamente dita.

- ❖ Propor momentos de trabalho posterior à leitura propriamente dita, mas ainda relacionados aos aspectos abordados no texto. Por exemplo, discussões em grupo com base na opinião de cada aluno acerca do assunto, associação da temática do texto com a realidade dos alunos etc.

## Recursos tecnológicos

Em laboratórios de informática, laboratórios móveis, ou até nas bibliotecas das Unidades Escolares, os alunos podem utilizar a internet como fonte de acesso a textos de diversas áreas de conhecimento. Nesse sentido, recomenda-se que o docente oriente as buscas e sugira as fontes a serem consultadas.



Com a lousa interativa, o docente pode convidar os alunos a interagirem com o material analisado, além de poderem pesquisar em outras fontes. Docente e alunos podem ainda destacar trechos importantes e registrarem suas observações nos próprios materiais analisados. Para saber como, consulte o Guia de Estratégias de Ensino-Aprendizagem com o Uso das Lousas Interativas. ➡

## Dicas de acessibilidade



É importante lembrar que, em casos de alunos com deficiência visual, a leitura pode ser realizada a partir de materiais

transcritos em braile. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.





# Palestra



**A** palestra, como estratégia de ensino-aprendizagem, consiste na apresentação de um tema, por uma ou mais pessoas que dominam um assunto.

A estratégia tem por objetivo informar ou atualizar o público, sendo aberta ao questionamento após a apresentação. Pode ser usada para aproximar os alunos do contexto profissional, a partir do conhecimento e da experiência compartilhados pelo palestrante. Os alunos podem construir previamente um roteiro básico de perguntas, mediados pelo docente, considerando os temas e práticas abordados durante as aulas, visando alcançar o objetivo de aprendizagem previsto.



## Recursos tecnológicos



A palestra pode ser realizada com o auxílio de recursos tecnológicos como: Skype, Hangout e webconferências. O docente pode solicitar abertura de uma sala de webconferência no Adobe Connect, ou similares, e disponibilizar o espaço para a atividade.

## Dicas de acessibilidade



No caso de atendimento a alunos com deficiência auditiva, para a realização dessa estratégia, é necessário ter um intérprete de Libras, como consta na legislação. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Pesquisa



A pesquisa pode ser definida como uma estratégia que se concretiza em atividades orientadas e planejadas pela busca de um conhecimento. É usada para estabelecer ou confirmar fatos, reafirmar os resultados de trabalhos anteriores e resolver problemas, podendo, também, desenvolver, reproduzir, ampliar, detalhar e atualizar algum conhecimento pré-existente.

Os alunos podem realizar buscas sobre temas diversos, em diferentes fontes, sistematizando os resultados a partir da observação, análise, interpretação e estabelecimento de relações entre conhecimentos novos e prévios.

A pesquisa deve ser orientada pelo docente em todas as suas etapas, desde a construção do roteiro, a busca em fontes confiáveis, a produção de pequenos textos até a sistematização e apresentação dos resultados, visando manter o foco nos objetivos estabelecidos.

Em função das suas características, essa estratégia é, frequentemente, utilizada em conjunto com a **leitura de textos** ou com a **atividade em grupos com apresentação em plenária**.

A pesquisa se classifica em:

- ❖ De campo: a natureza, o comportamento humano, museus, oficinas, fábricas, escritórios e lojas;
- ❖ Bibliográfica: livros, internet, jornais, revistas, etc.;
- ❖ Iconográfica: fotografias, gravuras, pinturas, esculturas.

Alguns exemplos de uso dessa estratégia:

- ❖ Pesquisa sobre as características de determinadas regiões produtoras de vinho;
- ❖ Pesquisa sobre as características morfofisiológicas de plantas ornamentais para jardinagem.



## Recursos tecnológicos



A internet, hoje em dia, é uma das ferramentas de pesquisa mais utilizadas no âmbito educacional. Nas Unidades Escolares os alunos podem ter acesso à internet nos laboratórios de informática e laboratório móvel.

No caso de uso das fontes de pesquisa da biblioteca, há a possibilidade do uso do acervo local e de tomar emprestado títulos de outras Unidades Escolares, pelo sistema de Bibliotecas Senac.

## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades

específicas e, junto à equipe técnica da Unidade, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades em grupo e promovam a aprendizagem. Acesse o **Guia de Inclusão do Senac São Paulo** para outras dicas.



# Storytelling



**O** storytelling refere-se a uma forma curta de produção narrativa que visa o compartilhamento de histórias (vividas, criadas ou observadas) pelos alunos.

Do ponto de vista do narrador, essa estratégia propicia o desenvolvimento da linguagem, da análise e síntese de informações, bem como a expressão da criatividade, o encadeamento de ideias e o compartilhamento de experiências, utilizando-se de palavras ou recursos audiovisuais para construir e apresentar histórias. Do ponto de vista do ouvinte, ela pode ativar o conhecimento e estimular a imaginação, possibilitando a criação de conexões pessoais com a narrativa.

Para o desenvolvimento dessa estratégia os alunos devem criar uma narrativa a partir de um roteiro estruturado, de modo a fornecer um encadeamento lógico e envolvente da história, além de estar alinhado aos elementos da competência a serem mobilizados. O docente orienta e faz as intervenções necessárias durante o processo de produção e, a partir das apresentações, sintetiza e promove outras atividades embasadas nas compreensões da turma.

Alguns exemplos de atividades características dessa estratégia são:

- ❖ Compartilhamento de elementos culturais para abordar o respeito à diversidade;
- ❖ Narrativas do mundo do trabalho para gestão de conflitos;
- ❖ Propostas de marketing que visem maior conexão entre consumidores e empresas.



## Recursos tecnológicos



A estratégia de storytelling pode ser desenvolvida em meio digital, combinando o uso de diversos recursos multimídia como fotografias, vídeo, animação, som, música, texto e, muitas vezes, uma voz narrativa.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Simulação



A simulação é uma estratégia que propicia o exercício de um ou mais fazeres profissionais em situações de ensino-aprendizagem que “imitam” a realidade do mundo do trabalho. Por se basear na realização de ações inerentes às competências a serem desenvolvidas ou aprimoradas, estimula a mobilização de conhecimentos, habilidades e valores/atitudes, visando à tomada de decisões.

Essa estratégia possui muitas características em comum com uma experimentação. A diferença consiste no fato de que, na simulação, o fazer profissional não é “reproduzido” e sim imitado pelos alunos, visto que o âmbito educacional não proporciona condições idênticas às da realidade do mundo do trabalho no que diz respeito a ambientes, ferramentas, atores envolvidos, situações nas quais a ação ocorre, etc.

Embora o objetivo fundamental dessa estratégia seja oferecer ao aluno a possibilidade de vivenciar fazeres profissionais específicos, é importante que o docente não limite seu uso à mera repetição de procedimentos predefinidos, mas proponha atividades que incentivem os alunos a explorarem, desenvolverem e modificarem suas concepções e práticas, favorecendo a aprendizagem significativa.

A simulação pode se realizar de modo físico ou digital, de acordo com as características do fazer profissional em questão.

Alguns exemplos de atividades características dessa estratégia são:

- ❖ Atendimento a clientes;
- ❖ Mediação de conflitos;
- ❖ Combate ao fogo (curso Brigada de Incêndio);
- ❖ Coloração de cabelo em boneca.



## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Trabalho com projetos



A elaboração de um projeto contempla, minimamente, três etapas:

O trabalho com projetos oferece a possibilidade de construir conhecimentos a partir de problemas identificados pelos alunos em função de suas necessidades e interesses e de acordo com o currículo proposto. Esse questionamento dá origem a um processo de investigação, cujo objetivo principal é o de propor soluções para o problema formulado. O desenvolvimento do projeto gera necessidades de aprendizagem e, nesse processo, o conhecimento deixa de ter um fim em si mesmo e passa a ser meio para que o aluno interaja com a realidade de forma crítica e dinâmica, constituindo-se como sujeito ativo no processo de aprendizagem. Hernandez (2010) destaca que, no projeto, os alunos participam do processo de produção do conhecimento (que supera inclusive o currículo definido), trazendo propostas adequadas aos seus interesses e práticas.

❖ **Problematização:** é o ponto de partida do projeto. Nessa etapa os alunos, a partir da observação de cenários reais e significativos conforme suas necessidades e interesses, identificam problemas para os quais tentarão, nas fases posteriores, encontrar respostas e/ou soluções. Segundo Machado (2004), “no trabalho por projeto, as pessoas se envolvem para descobrir ou produzir algo novo, procurando respostas para questões ou problemas reais. Não se faz projeto quando se tem certezas, ou quando se está imobilizado por dúvidas”. Com base nos problemas levantados, os alunos expressam suas ideias, crenças, conhecimentos e hipóteses, aspectos a partir dos quais o projeto é estruturado. Segundo Leite (1994), é neste momento que “o professor detecta o que os alunos já sabem, e o que ainda não sabem, sobre o tema em questão. É também a partir das questões levantadas nessa etapa que o projeto é organizado pelo grupo”.

❖ **Desenvolvimento:** é o período no qual os alunos, com base na construção do repertório necessário e utilizando estratégias que favoreçam a aprendizagem com autonomia e o pensamento crítico, buscam dar respostas aos problemas formulados na etapa de problematização. Para tanto, é necessário que se defrontem com situações que os incentivem a confrontar pontos de vista, rever suas hipóteses e formular novas questões. “As estratégias devem incluir situações que obriguem o aluno a agir, observar a existência de vários pontos de vista e de procedimentos profissionais diferenciados, confrontar-se com conhecimentos técnico-científicos e colocar-se novas questões. Para isso é necessário criar desafios e propostas de atividades que exijam a saída do espaço de aula, estimulando o uso de bibliotecas, a frequência aos ambientes reais de trabalho, a visita de outros docentes ou profissionais, além da realização de entrevistas, pesquisas etc.”

❖ **Síntese:** é o momento de sistematização e avaliação dos resultados obtidos a partir do trabalho desenvolvido nas etapas anteriores, no contexto de um processo no qual os alunos reveem suas convicções iniciais e as substituem por outras mais complexas e com fundamentação mais sólida, gerando assim novas aprendizagens. Em relação aos produtos gerados como resultado final do projeto, espera-se que contemplem aspectos inovadores, tanto na sua própria natureza quanto na forma de apresentação. Quanto à avaliação, abrange todo o processo de elaboração do projeto, considerando a autoavaliação pelos alunos, a avaliação das equipes de trabalho e a avaliação das estratégias de ensino-aprendizagem utilizadas para alcançar os fins propostos. Entretanto, o foco principal da avaliação realizada na fase de síntese está na observação dos resultados obtidos, isto é, na verificação de em que medida foram dadas respostas aos problemas inicialmente formulados.

## Recursos tecnológicos

Além da internet, fundamental como ferramenta de pesquisa, recursos tais como a lousa interativa, softwares de apresentação, simuladores, jogos, chats e fóruns, dentre outros, podem contribuir de maneira significativa com as fases de problematização, desenvolvimento e síntese. É importante, no contexto do trabalho com projetos, que o docente estimule o uso desses recursos e não o limite a formatos pré-estabelecidos, oferecendo aos alunos condições favoráveis à investigação e à utilização das soluções mais adequadas aos seus interesses e às características do projeto desenvolvido.



É importante ressaltar que as etapas citadas não fazem parte de uma sequência linear, pois compõem um processo que, por ser variável em função das características de cada grupo, não é estanque.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.



# Visita técnica



**E**sta estratégia caracteriza-se pela visita às dependências de um ambiente real de trabalho, onde o aluno poderá observar práticas e situações profissionais inerentes a um determinado fazer profissional.

Cabe ao docente planejar e organizar a atividade, realizando os registros pertinentes, providenciando os aparatos necessários para a saída dos alunos, orientando a turma sobre os objetivos e as regras da visita e acompanhando a visita *in loco*.

Aos alunos cabe a organização de um roteiro prévio que servirá como base para a observação, a realização (durante a visita) de registros relacionados aos objetivos propostos, e a sistematização desses registros para posterior análise.

Alguns exemplos de atividades características dessa estratégia são:

- ❖ Visita a restaurantes para observação da cozinha;
- ❖ Visita a armazéns para observação de operações de logística.

## Dicas de acessibilidade



No caso de atendimento a estudantes com deficiência, é importante que se dê atenção a situações específicas para o atendimento às diferentes necessidades, como no caso do deficiente auditivo que pode analisar se no local visitado há condições para seu trabalho bem como propor soluções de adaptação e acesso, ou ainda, no caso de deficientes visuais ou com mobilidade reduzida em relação a acessibilidade do local. Acesse o **Guia de Inclusão do Senac São Paulo** para outras dicas.





# Webgincana



**A**s webgincanas são jogos de equipe, cujos desafios são lúdicos e exigem o uso das informações disponíveis na web como principal fonte de informações para resolvê-los. As respostas aos desafios devem ser curtas, diretas e unívocas (BARATA, s.d.).

Os alunos atuam em equipe e cada uma delas define estratégias para a busca eficiente das informações. Cabe ao docente organizar situações lúdicas e desafiadoras que exijam interpretação de informações em fontes web pré-selecionadas, que podem ter o formato de texto, imagem, vídeo, gráficos ou som.

O componente essencial de uma webgincana é o desafio proposto em forma de uma busca na web, complementada por uma atividade ou missão. No caso das atividades, as equipes precisam utilizar de forma criativa a informação encontrada. As missões, por sua vez, exigem que as equipes, além de utilizar as informações encontradas na web, se organizem para buscar pessoas ou objetos raros que complementem suas buscas. Por exemplo: em uma webgincana padrão, com 15 questões, propõem-se dez buscas simples na web, três atividades e duas missões.

## Recursos tecnológicos



Para a realização da webgincana o docente deve solicitar, com antecedência, o uso do laboratório de informática ou do laboratório móvel na sua Unidade Escolar.



As webgincanas são estruturadas da seguinte forma:

❖ **Introdução:** apresenta o tema de estudo, articulando-o com interesses dos alunos.

❖ **Desafio:** propõe buscas estruturadas na web, cujas respostas precisam ser obtidas por meio da interpretação de recursos previamente selecionados pelo docente e complementadas por atividades e missões.

❖ **Recursos:** disponibiliza links pré-selecionados pelo docente para a busca de informações pelas equipes.

❖ **Avaliação:** esclarece os critérios estabelecidos para avaliar e conferir pontos às equipes.

❖ **Conclusão:** faz o encerramento retomando, em uma comunicação curta, o que foi dito na introdução.

❖ **Créditos e referências:** cita as fontes utilizadas para criar a webgincana.

## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades específicas e, junto à equipe técnica da Unidade Escolar, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades em grupo e promovam a aprendizagem. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# Webquest



A webquest caracteriza-se como uma investigação realizada pelos alunos, de maneira sistemática e com base em recursos web previamente selecionados pelo docente, visando resolver um problema ou responder a um desafio significativo para os próprios alunos ou para a reflexão e debate sobre um tema de interesse deles.

Essa estratégia propicia o desenvolvimento do pensamento crítico e a construção do conhecimento, orientando o acesso a informações autênticas, promovendo a aprendizagem colaborativa, incentivando a criatividade e favorecendo o trabalho de autoria de docentes e alunos, bem como o compartilhamento de saberes.

Para o desenvolvimento dessa estratégia, o docente primeiramente define a intencionalidade pedagógica da atividade para, então, elaborar e organizar o passo-a-passo dos desafios, propondo um conjunto de questões ou mesmo o desenvolvimento de um projeto. Dessa maneira, os alunos realizam uma busca orientada de informações e dados na internet, cujas soluções dependam da leitura e interpretação dos recursos pré-selecionados para a atividade.



## Recursos tecnológicos de aprendizagem



Para a realização da webquest o docente deve solicitar, com antecedência, o uso do laboratório de informática ou do laboratório móvel na sua Unidade Escolar.

Os desafios propostos devem conter os seguintes componentes:

- ❖ **Introdução:** cria o interesse pelo trabalho;
- ❖ **Tarefa:** esclarece o que fazer;
- ❖ **Processo:** sugere as dinâmicas de como fazer o trabalho;
- ❖ **Recursos:** indica as fontes web a serem consultadas para a realização da investigação;
- ❖ **Avaliação:** estabelece os indicadores pelos quais o produto será avaliado;
- ❖ **Conclusão:** resume o propósito da webquest e sinaliza as possibilidades de continuidade.

## Dicas de acessibilidade



No caso do atendimento a alunos com deficiência, o docente pode utilizar recursos com linguagens diversificadas, de acordo com as necessidades específicas, para promover maior participação, envolvimento e compreensão do grupo. Acesse o [Guia de Inclusão do Senac São Paulo](#) para outras dicas.



# World Café



O world café promove a criação de diálogos colaborativos em grandes grupos, visando aproveitar a inteligência coletiva para analisar questões relevantes. Criado na década de 90 por Juanita Brown e David Isaacs, professores do MIT - Massachusetts Institute of Technology, disseminou-se rapidamente tanto no mundo corporativo quanto no âmbito educacional. Trata-se de uma estratégia flexível, que pode ser modificada em função do contexto e considerando as particularidades de elementos tais como o grupo, o espaço, as questões abordadas e o tempo disponível. Contudo, o formato básico proposto pelos seus criadores prevê a realização de atividades que contemplem os seguintes momentos:

❖ **A criação do ambiente de trabalho:** é necessário, em primeiro lugar, criar um ambiente acolhedor e funcional, preferencialmente após um café ter sido servido ou disponibilizado aos participantes. Para tal, devem-se utilizar mesas com cadeiras e equipadas com toalhas de papel nas quais os grupos registrem os resultados de suas análises, além de canetas de diferentes cores e post-it para a realização dos registros.

❖ **As boas-vindas e a introdução:** o(a) mediador(a) inicia a atividade dando as boas-vindas ao grupo, explicando as regras do world café e esclarecendo o objetivo da utilização da estratégia no caso em questão.

❖ **As rodadas em pequenos grupos, pautadas por questões a serem analisadas:** os participantes se organizam em pequenos grupos, cada um dos quais ocupa uma das mesas. Na sequência, o(a) mediador(a) apresenta uma ou mais questões a serem abordadas. Feito isso, as equipes analisam as questões durante aproximadamente 20 minutos e registram seus aportes na toalha de papel da mesa. Para passar à rodada seguinte, os integrantes de cada grupo se dirigem a outra mesa e dão continuidade à análise, considerando agora os registros realizados pela equipe anterior e complementando-os com os aportes pertinentes. O processo se repete até completar pelo menos três rodadas. É possível, também, propor que um dos integrantes de cada grupo permaneça sempre na sua mesa de origem, a fim de atuar como anfitrião das equipes nas rodadas posteriores e promover a integração das visões dos diferentes grupos.

## Recursos tecnológicos

O registro das análises dos grupos nas diferentes rodadas pode ser realizado com o auxílio de notebooks, tablets, celulares ou câmeras fotográficas. Os resultados da plenária podem ser sistematizados utilizando ferramentas como Prezi, PPT, Glogster etc.

❖ **A colheita:** finalmente é realizada uma plenária na qual, com o apoio do(a) mediador(a), os diferentes grupos compartilham suas opiniões acerca das questões abordadas e do processo de construção colaborativa, visando à construção de novos significados e resultados em comum.

Complementando esse momento, os registros realizados em cada uma das mesas são utilizados posteriormente pelo(a) mediador(a) e/ou pelos próprios participantes como material de análise das questões abordadas.

Alguns exemplos das questões que podem ser abordadas por meio dessa estratégia são: análise de cenários mercadológicos sob diferentes pontos de vista, propostas para concepção de estratégias ou planos de ação empresariais, identificação de oportunidades e fatores de risco de um empreendimento.



## Dicas de acessibilidade



Para o atendimento a alunos com deficiência intelectual, visual ou auditiva, é importante que o docente analise as necessidades específicas e, junto à equipe técnica da Unidade, identifique tecnologias assistivas que auxiliem na realização das atividades em grupo e promovam a aprendizagem. Acesse o Guia de Inclusão do Senac São Paulo para outras dicas.





Anexos





Subáreas: Cozinha,  
Alimentação Coletiva e Nutrição

Possibilidades de realização de exposições  
dialogadas e experimentações no  
laboratório de cozinha



Este anexo descreve as possibilidades de realização de exposições dialogadas e experimentações caracterizadas pela manipulação de alimentos nos laboratórios de cozinha das Unidades Educacionais do Senac-SP. A proposta surgiu no contexto do projeto PIA - Práticas Inovadoras na Alimentação, foi aprimorada pela equipe do Geduc, e, posteriormente, passou a compor o Banco de Estratégias de Ensino-Aprendizagem. A iniciativa tem como finalidade subsidiar a elaboração de sugestões de atividades para compor os Planos de Orientação para a Oferta (POs) dos Cursos Técnicos e de Formação Inicial e Continuada das subáreas Cozinha, Alimentação Coletiva e Nutrição.

As possibilidades referentes às estratégias de ensino-aprendizagem mencionadas são as seguintes:

Estratégia de ensino-aprendizagem	Possibilidade de realização
Exposição dialogada	Demonstração simples
	Demonstração com mise en place
Experimentação	Execução e observação cruzadas - Tipo 1: Técnicas de preparo idênticas
	Execução e observação cruzadas - Tipo 2: Mesmo grupo de alimentos
	Execução concomitante - Tipo 1: Técnicas de preparo idênticas
	Execução concomitante - Tipo 2: Mesmo grupo de alimentos
	Execução concomitante - Tipo 3: Grupos de alimentos e técnicas de preparo iguais ou diferentes
	Execução concomitante com mise en place cruzado

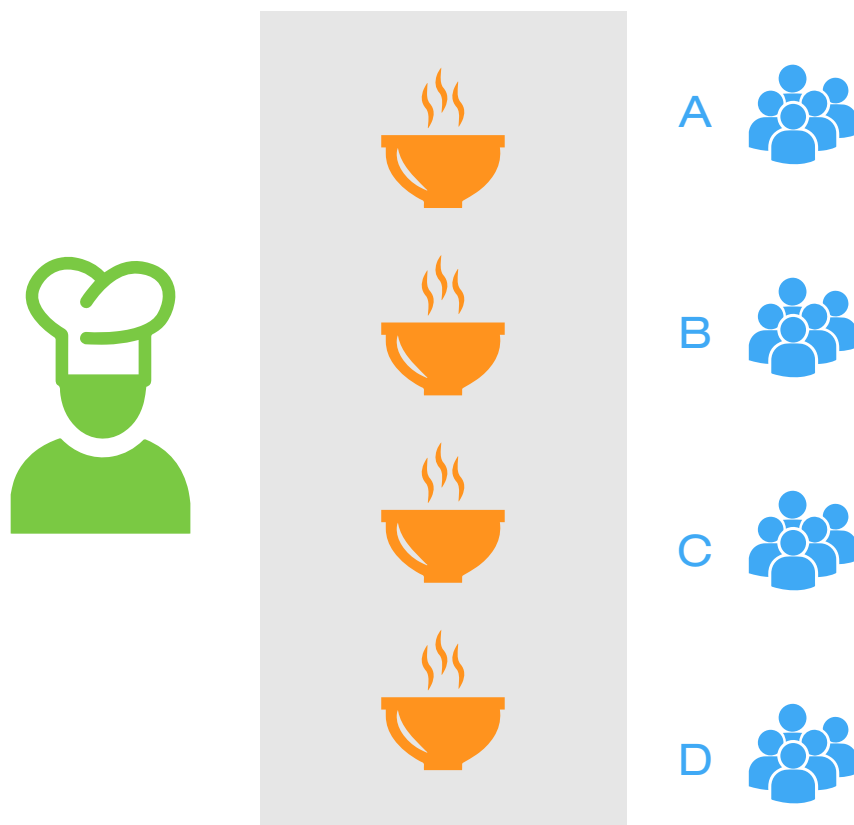
Todas as possibilidades, descritas a seguir, preveem a organização dos alunos em quatro grupos, denominados grupos A, B, C e D, cenário que se aplica a turmas com até 20 alunos. Se a quantidade de alunos for maior, o número de grupos pode aumentar, devendo ser sempre múltiplo de 2. Nesse caso, precisam ser realizadas as correspondentes adaptações na dinâmica de interação em questão.



# Demonstração simples

O docente realiza uma demonstração da(s) técnica(s) apresentada(s) e os quatro grupos (A, B, C e D) assistem sem executar nenhuma produção. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações. Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da demonstração desenvolvida.

Esta dinâmica de interação se aplica tanto para técnicas idênticas e ingredientes e/ou grupos de alimentos diferentes como para ingredientes e/ou grupos de alimentos idênticos e técnicas diferentes. Por meio dela, podem ser trabalhados aspectos tais como: procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos.

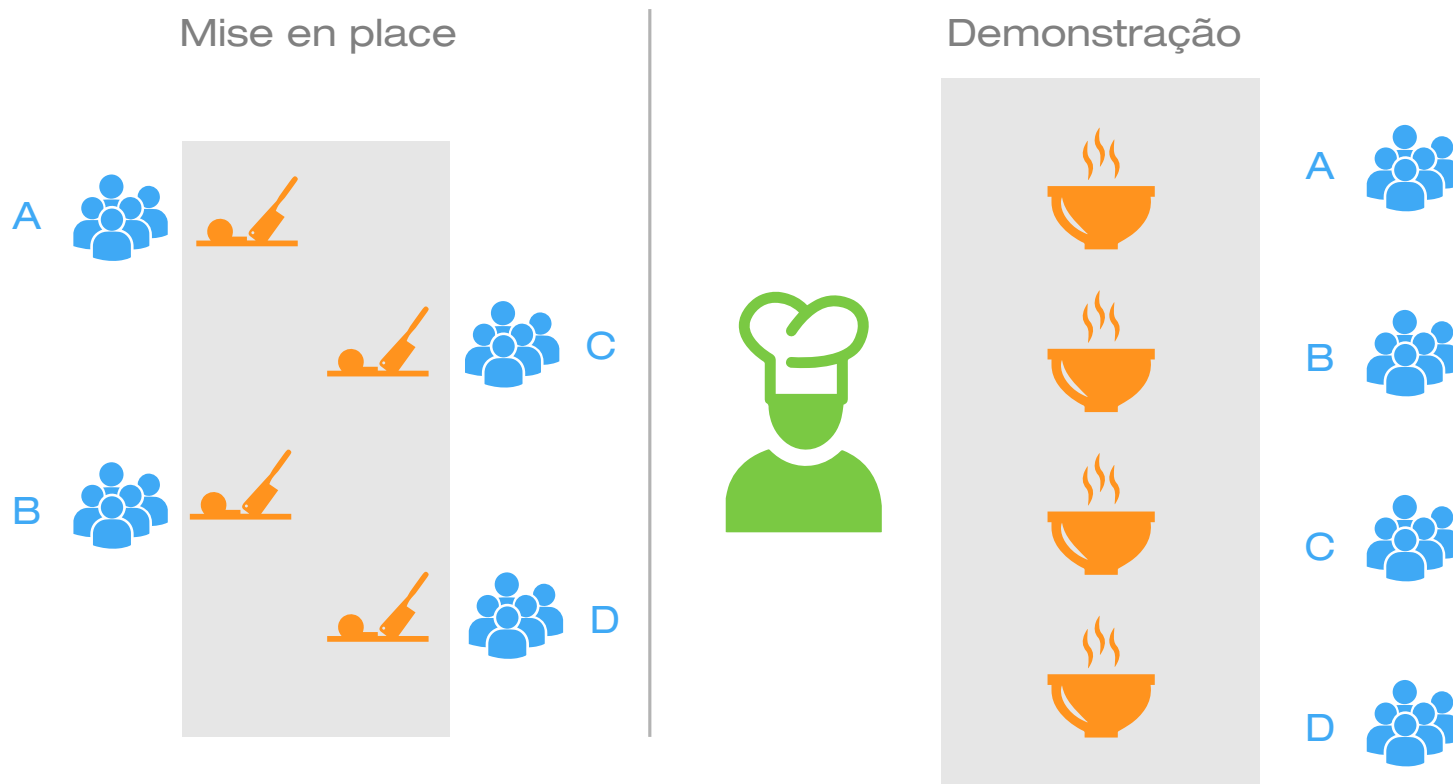




# Demonstração com mise en place

Os quatro grupos (A, B, C e D) realizam o mise en place de duas ou quatro preparações para posterior demonstração do docente. Em seguida, o docente realiza a demonstração da(s) técnica(s) apresentada(s) e os alunos assistem sem executar nenhuma produção. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações. Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da demonstração desenvolvida.

Esta dinâmica de interação se aplica tanto para técnicas idênticas e ingredientes e/ou grupos de alimentos diferentes como para ingredientes e/ou grupos de alimentos idênticos e técnicas diferentes. Por meio dela, podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos, técnicas de colaboração, técnicas de organização.





# Execução e observação cruzadas

## Tipo 1 - Técnicas de preparo idênticas

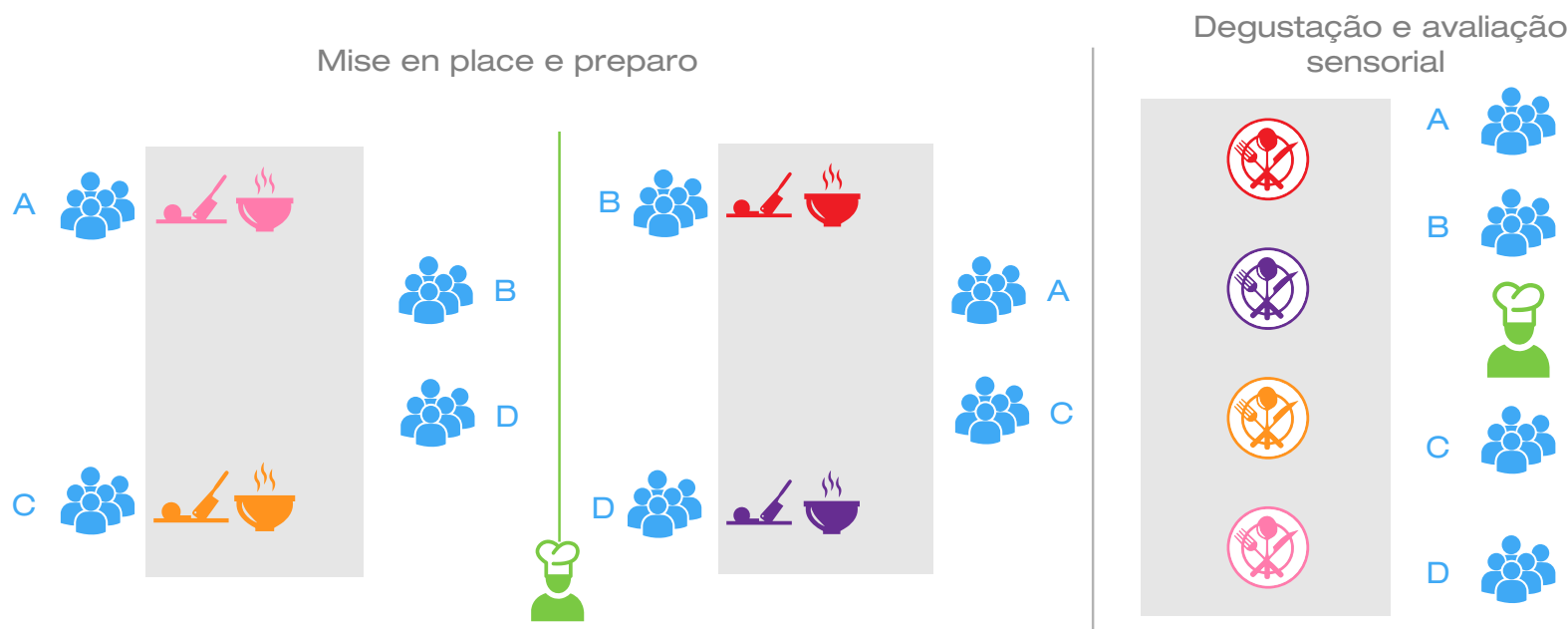
Os quatro grupos (A, B, C e D), trabalhando simultaneamente, realizam:

- O mise en place.
- As preparações de ingredientes e/ou grupos de alimentos diferentes, utilizando todos os grupos a mesma técnica.

Em um primeiro momento, os grupos A e C (ao mesmo tempo) prepararam suas receitas, enquanto os grupos B e D observam. A seguir, os grupos B e D (ao mesmo tempo) preparam outras duas receitas, e os grupos A e C observam.

O docente monitora o trabalho dos grupos, interagindo com os alunos e esclarecendo eventuais dúvidas. Caso necessário, pode retomar e/ou complementar demonstrações já realizadas. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações dos quatro grupos (A, B, C e D). Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da experimentação desenvolvida.

Por meio desta dinâmica de interação podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos, técnicas de organização.





# Execução e observação cruzadas

## Tipo 2 - Mesmo grupo de alimentos

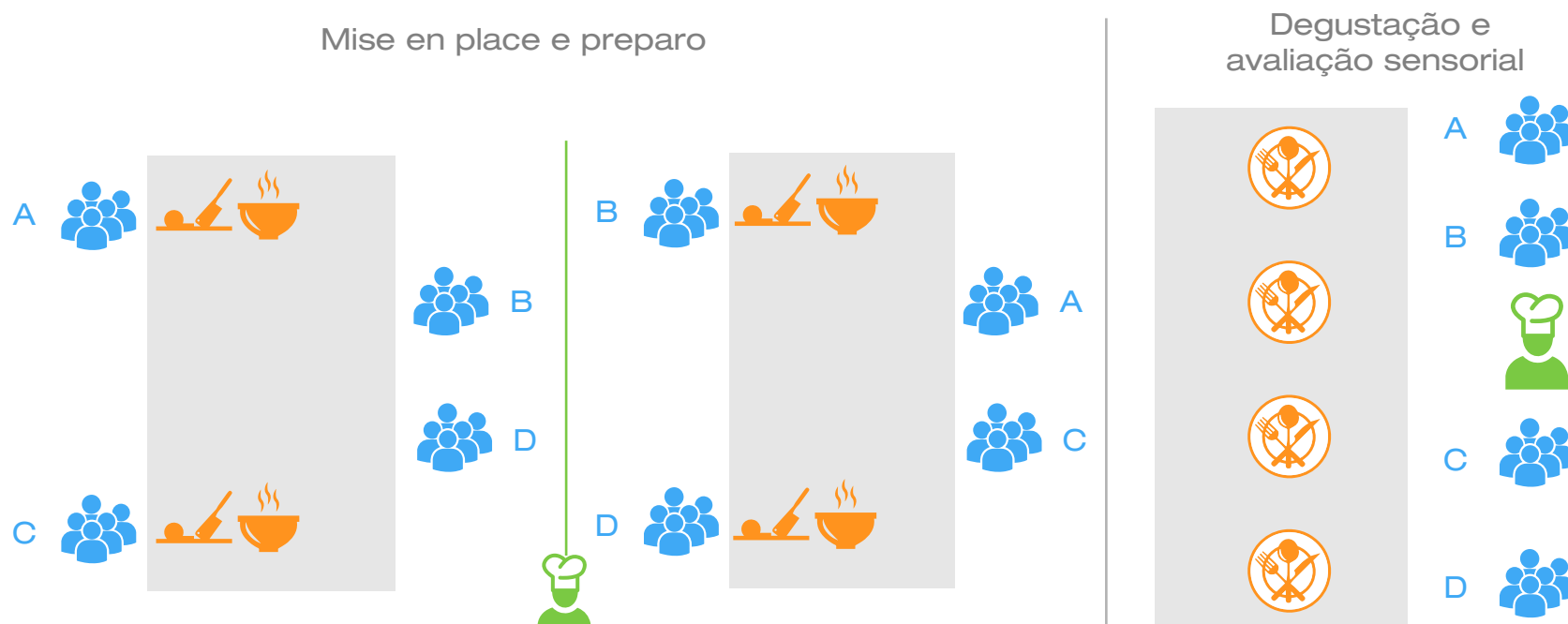
Os quatro grupos (A, B, C e D), trabalhando simultaneamente, realizam:

- O mise en place.
- As preparações de um mesmo grupo de alimentos e/ou ingrediente, utilizando cada grupo uma técnica diferente.

Em um primeiro momento, os grupos A e C, ao mesmo tempo, prepararam suas receitas, enquanto os grupos B e D observam. A seguir, os grupos B e D, ao mesmo tempo, preparam outras duas receitas, e os grupos A e C observam.

O docente monitora o trabalho dos grupos, interagindo com os alunos e esclarecendo eventuais dúvidas. Caso necessário, pode retomar e/ou complementar demonstrações já realizadas. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações dos quatro grupos (A, B, C e D). Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da experimentação desenvolvida.

Por meio desta dinâmica de interação podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos, técnicas de organização.





# Execução concomitante

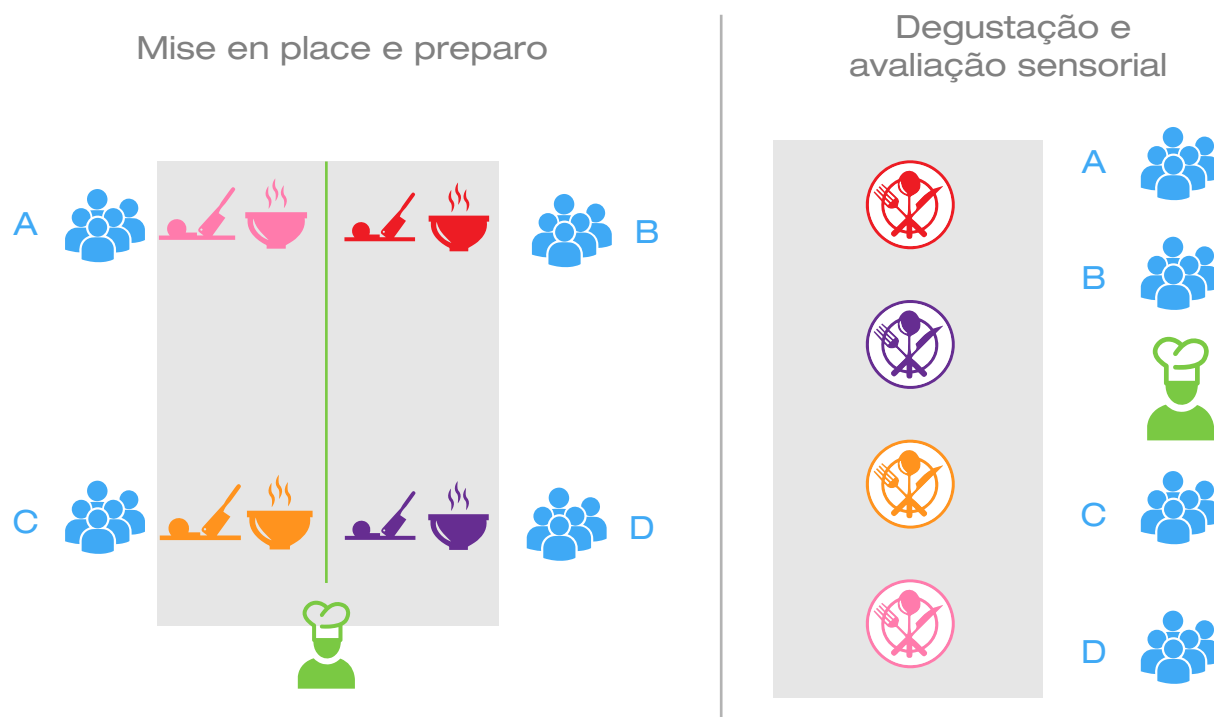
## Tipo 1 - Técnicas de preparo idênticas

Os quatro grupos (A, B, C e D), trabalhando simultaneamente, realizam:

- O mise en place.
- As preparações de ingredientes e/ou grupos de alimentos diferentes, utilizando todos os grupos a mesma técnica.

O docente monitora o trabalho dos grupos, interagindo com os alunos e esclarecendo eventuais dúvidas. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações dos quatro grupos (A, B, C e D). Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da experimentação desenvolvida.

Por meio desta dinâmica de interação podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos, técnicas de organização.





# Execução concomitante

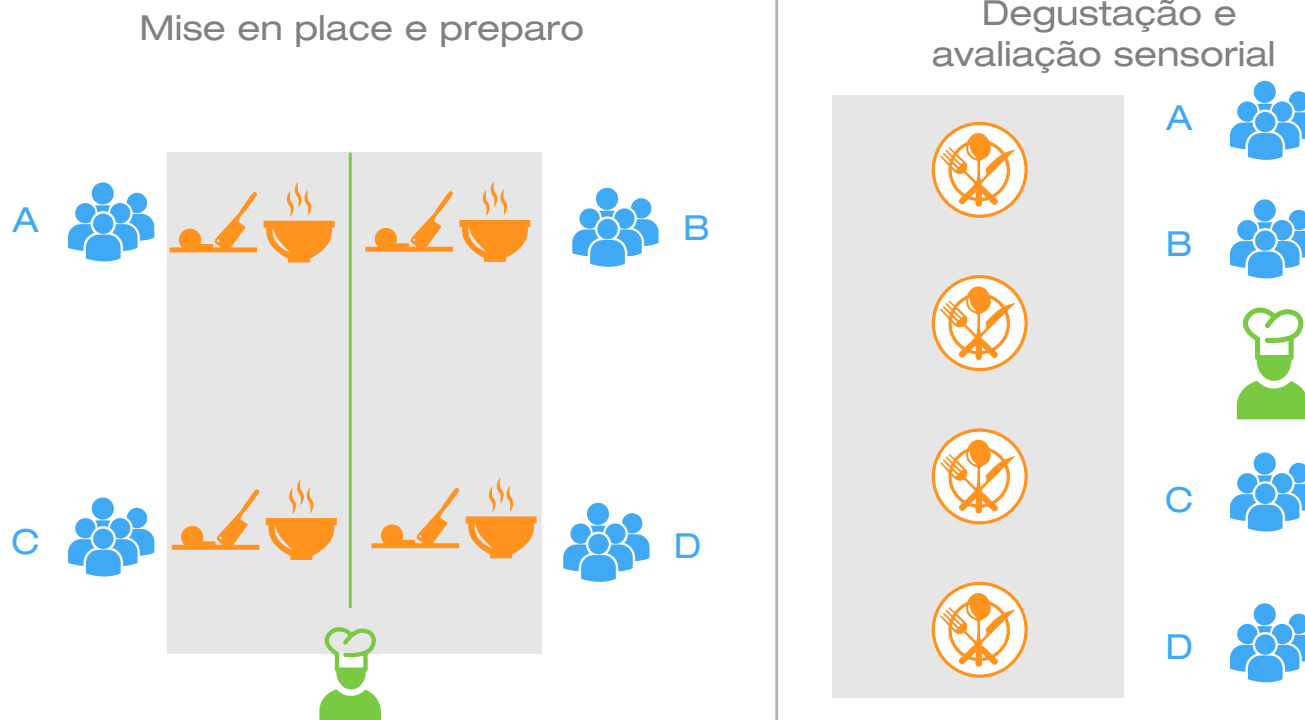
## Tipo 2 - Mesmo grupo de alimentos

Os quatro grupos (A, B, C e D), trabalhando simultaneamente, realizam:

- O mise en place.
- As preparações de um mesmo grupo de alimentos e/ou ingrediente, utilizando cada grupo uma técnica diferente.

O docente monitora o trabalho dos grupos, interagindo com os alunos e esclarecendo eventuais dúvidas. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações dos quatro grupos (A, B, C e D). Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da experimentação desenvolvida.

Por meio desta dinâmica de interação podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos.





# Execução concomitante

## Tipo 3 - Grupos de alimentos e técnicas de preparo iguais ou diferentes

Os quatro grupos (A, B, C e D), trabalhando simultaneamente, realizam:

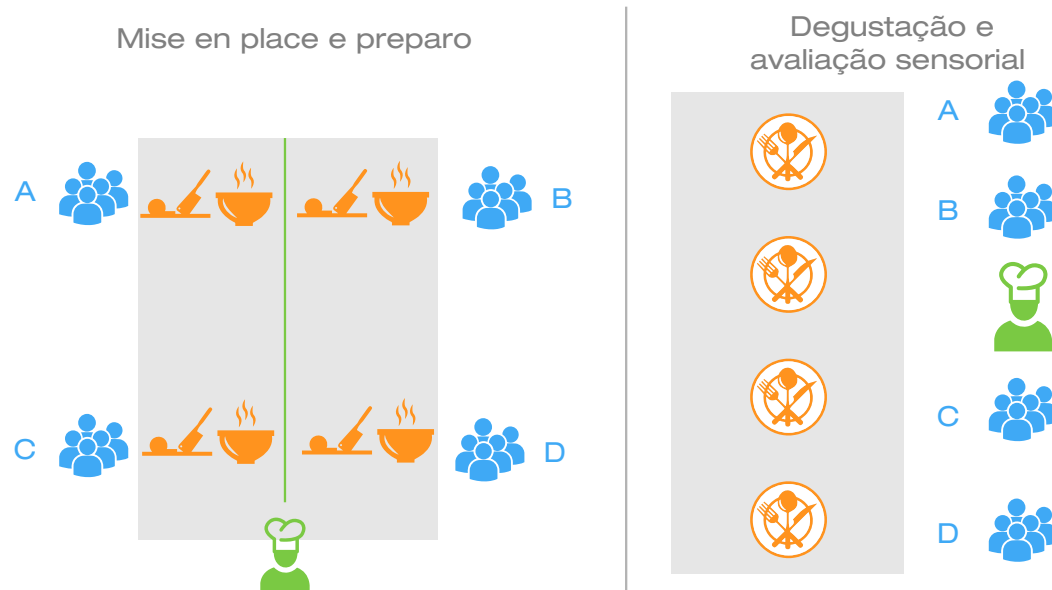
- O mise en place.
- As preparações de ingredientes e/ou grupos de alimentos.

Os grupos podem trabalhar todos com o mesmo ingrediente/grupo de alimentos ou com ingredientes/grupos de alimentos diferentes. Da mesma forma, todos os grupos podem utilizar a mesma técnica de preparação ou técnicas diferentes.

O docente monitora o trabalho dos grupos, interagindo com os alunos e esclarecendo eventuais dúvidas. Caso necessário, pode retomar e/ou complementar demonstrações já realizadas.

Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações dos quatro grupos (A, B, C e D). Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da experimentação desenvolvida.

Por meio desta dinâmica de interação, podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos, técnicas de organização.

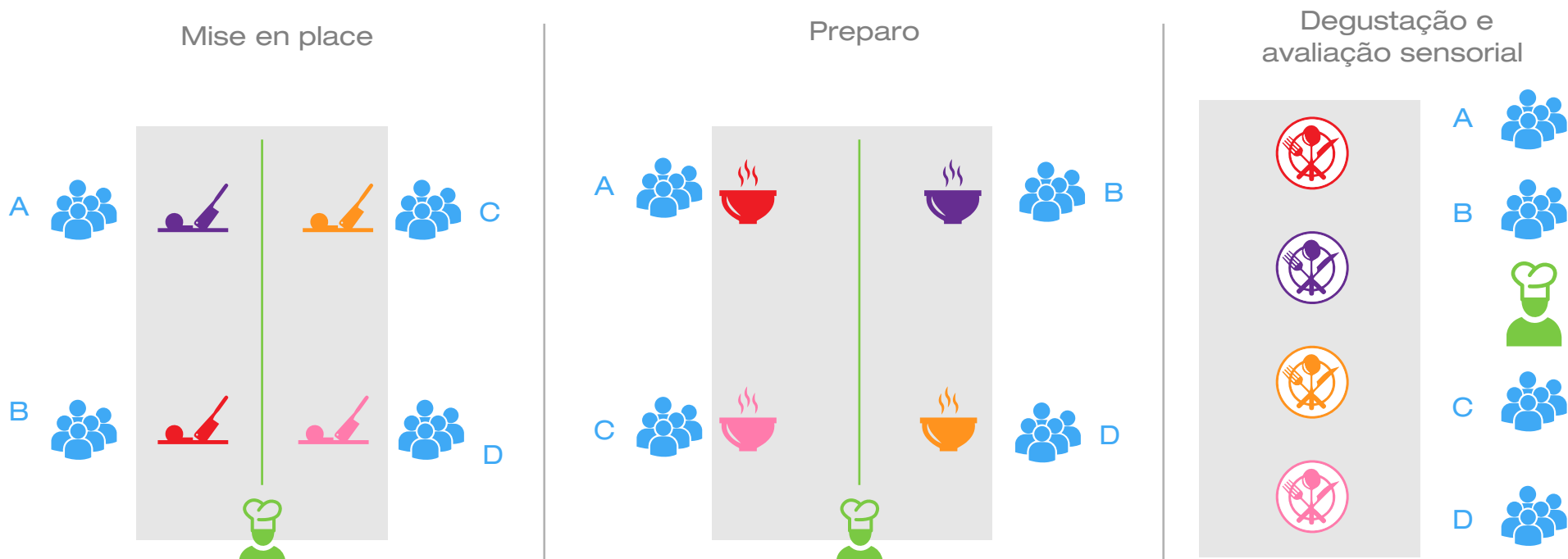




# Execução concomitante com mise en place cruzado

Cada um dos quatro grupos (A, B, C e D) realiza o mise en place da preparação de outro grupo, de forma cruzada. Os grupos A e C realizam o mise en place das preparações que serão executadas pelos grupos B e D. Ao mesmo tempo, os grupos B e D realizam o mise en place das preparações que serão executadas pelos grupos A e C. Finalizado o mise en place, os quatro grupos (A, B, C e D) executam as preparações de suas receitas. O docente monitora o trabalho dos grupos, interagindo com os alunos e esclarecendo eventuais dúvidas. Caso necessário, pode retomar e/ou complementar demonstrações já realizadas. Na sequência, os alunos realizam a degustação e a avaliação sensorial das preparações dos quatro grupos (A, B, C e D). Por último, o docente promove uma reflexão coletiva acerca da experimentação desenvolvida.

Esta dinâmica de interação se aplica tanto para técnicas idênticas e ingredientes e/ou grupos de alimentos diferentes como para ingredientes e/ou grupos de alimentos idênticos e técnicas diferentes. Por meio dela, podem ser trabalhados aspectos tais como: organização de utensílios e ingredientes para a produção, procedimentos de higiene, técnicas de pré-preparo e preparo de alimentos, técnicas de colaboração, técnicas de organização.





- AQUINO, C. T. E. *Como aprender: andragogia e as habilidades de aprendizagem*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. *Mutatis Mutandis: Dinâmicas de grupo para o desenvolvimento humano*. Campinas: Papirus, 2002. (v. 2)
- BARATA, J.N. *WebGincanas: Um Uso Estruturado da Web em Educação*. Disponível em: <<http://jarbas.wordpress.com/037-webgincanas-um-artigo/>>. Acesso em: 22 dez. 2014.
- BORDENAVE, J. D.; PEREIRA, A. M. *Estratégias de ensino-aprendizagem*. 16. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.
- BOUNDLESS. *Digital Storytelling*. Boundless Education. Boundless, 14 Nov. 2014. Disponível em: <<https://www.boundless.com/education/textbooks/boundless-education-textbook/technology-in-the-classroom-6/edtech-techniques-in-practice-26/digital-storytelling-83-13013/>>. Acesso em: 16 dez. 2014.
- BRASIL. Ministério da Educação (MEC). Conselho Nacional de Educação. Parecer CNE/CEB nº 20/2012. *Consulta sobre a legitimidade da realização das atividades de vivência e prática profissional em ambientes de empresas de setor produtivo*. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=14327&Itemid=>](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=14327&Itemid=>)>. Acesso em: 24 nov. 2014.
- BRESSAN, F. *O método do estudo de caso*. Disponível em: <[http://www2.uel.br/pessoal/amanthea/ctu/arquivos/monografias/estudo\\_de\\_caso.htm](http://www2.uel.br/pessoal/amanthea/ctu/arquivos/monografias/estudo_de_caso.htm)>. Acesso em: 1 fev. 2012.
- BROWN, J.; ISAACS, D. *The World Café*. Canadá: Berret-Koheler, 2005.
- COLL, C. *Aprendizagem escolar e construção do conhecimento*. Porto Alegre: Artmed, 1994.
- \_\_\_\_\_. *Os conteúdos na reforma: ensino e aprendizagem de conceitos, procedimentos e atitudes*. Porto Alegre: Artmed, 2000.
- GRAMIGNA, M. R. *Jogos de Empresa*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- HERNÁNDEZ, F. *Transgressão e mudança na educação: os projetos de trabalho*. Porto Alegre: Editora Penso, 2010.
- KULLER, A. L. M. et. al. *Metodologias ativas de aprendizagem: projeto interativo*. Congresso Internacional de Aprendizagem Baseada em Problemas e Metodologias Ativas de Aprendizagem. Disponível em: <<http://www.each.usp.br/pbl2010/>>. Acesso em: nov. 2011.
- LEITE, L. H. *A pedagogia de projetos em questão*. Belo Horizonte, 1994.
- MACHADO, N. J. *Educação: projetos e valores*. 5a edição. São Paulo: Escrituras, 2004.



- MARKHAM, T.; LARMER, J.; RAVITZ, J. (org.). *Aprendizagem baseada em projetos: guia para professores de ensino fundamental e médio*. Buck Institute for Education. Trad. Daniel Bueno. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2008.
- MILITÃO, A.; MILITÃO, R. *Jogos, dinâmicas e vivências grupais*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.
- MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. *Pró letramento: alfabetização e linguagem*. Brasília: [s.n.], 2008.
- NOGUEIRA, N. R. *Pedagogia dos projetos: etapas, papéis e atores*. São Paulo: Érica, 2011.
- OKADA, A. L. P. *Mapas Conceituais em projetos e atividades pedagógicas*. [s.n], 2008. Disponível em: <<http://people.kmi.open.ac.uk/ale/chapters/c11lpronto2008.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2015.
- PORTO, F. de S. et al. *Experimentação como estratégia para o ensino de ciências: reflexões sobre a formação inicial de professores a partir de um projeto no laboratório de ensino*. Disponível em: <<http://www.nutes.ufrj.br/abrapec/viiienpec/resumos/R0220-1.pdf>>. Acesso em: 24 nov. 2014.
- PORTO, F. S. et al. *Experimentação como Estratégia para o Ensino de Ciências: Reflexões sobre a Formação Inicial de Professores a partir de um Projeto no Laboratório de Ensino*. Brasília: LAPEC (FUP/UnB), [s.d.]. Disponível em: <<http://www.nutes.ufrj.br/abrapec/viiienpec/resumos/R0220-1.pdf>>. Acesso em: 23 fev. 2015.
- SANZ, L. A. *Procedimentos metodológicos: fazendo caminhos*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2006.
- SENAC DN. *Referenciais para a Educação Profissional do Senac*. Rio de Janeiro, 2002.
- SENAC. *Hotsite Webgincana*. Disponível em: <<http://www1.sp.senac.br/hotsites/gde/index.asp?me=1>>. Acesso em: 23 fev. 2015.
- SILVEIRA, B. F. *Contação de histórias na sala de aula: um poder mágico!* Prolíngua, João Pessoa, v. 2, n. 2, 2008.
- SOLÉ, Isabel. *Estratégias de Leitura*. 6.ed. Porto Alegre: Artmed, 2008. 194 p.
- THE WORLD CAFÉ COMMUNITY FOUNDATION. *The World Café*. Disponível em: <http://www.theworldcafe.com/index.html>. Acesso em: 17 jun. 2015.
- VEIGA, I. P. A. (org.). *Técnicas de Ensino: por que não?* Campinas: Papirus, 1991.
- VILLAS BOAS, B. M. F. *Portfólio, avaliação e trabalho pedagógico*. 3. ed. Campinas: Papirus, 2006.