

Projeto Político Pedagógico



*Nosso sonho, nossa estrada.
Ponto de partida e de chegada!*

2012-2015

PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO SENAC DR/AM 2012 – 2015

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

Conselho Regional

José Roberto Tadros

Presidente

Departamento Regional

Silvana Maria Ferreira de Carvalho

Diretora Regional

Maria Socorro de Sousa Pereira

Gerente da Divisão Administrativa

Marcilene Oliveira de Carvalho

Gerente da Divisão de Educação Profissional

Silmar Maria Medeiros Nunes

Gerente da divisão de Planejamento e Marketing

Neilon Márcio Batista da Silva

Divisão Financeira

Elaboração

Gabinete Técnico da Divisão de Educação Profissional

Catálogo na fonte: SEDOC/AM.

SENAC. DR. AM. **Projeto Político Pedagógico 2012-2015**: nosso sonho, nossa entrada. Ponto de partida e de chegada. Manaus: SENAC/AM/DEP, 2012. 61 p. Il. Inclui bibliografia. Tab. Por.

PLANEJAMENTO; GESTÃO ESCOLAR; FILOSOFIA DA EDUCAÇÃO; EDUCAÇÃO PROFISSIONAL; PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO; VISÃO GLOBALIZADA; SENAC/AM.

Referências conforme as Normas de Documentação do SIC's.



MENSAGEM DA DIREÇÃO REGIONAL

Com mais de 60 anos de existência, o SENAC vem dando importante prova de competência e de comprometimento com a Educação Profissional de qualidade. Aprendemos com as experiências e a celebrar as vitórias, preparando-nos para os desafios, como o Programa SENAC de Gratuidade – PSG e o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC. Nosso modelo pedagógico se consolida, cada vez mais, na comunidade amazonense e somos referência em educação para o trabalho.

Segundo Sênica, “não há ventos favoráveis para quem não sabe para onde navegar”. Nesse sentido, nada aconteceria, favoravelmente, se nossas ações não fossem norteadas por um Planejamento Estratégico, um Plano de Ação da Administração Regional e, agora, pelo segundo Projeto Político Pedagógico, que contribuem na definição de estratégias almejadas e na melhor forma de alcançá-las.

O PPP não é um Manual de Boas Práticas, mas a nossa identidade enquanto escola de educação profissional, definida em fundamentos ético-políticos, epistemológicos e didático-pedagógicos. Nele, explicitamos o tipo de educação profissional que acreditamos e o que nos diferencia das outras escolas. Torná-lo vivo e significativo irá depender do compromisso de toda a comunidade escolar em vivenciá-lo, avaliá-lo e/ou reformulá-lo no dia-a-dia, uma vez que a sua construção não é posta como pronta e acabada.

Silvana Maria Ferreira de Carvalho
Diretora Regional do SENAC-Am



APRESENTAÇÃO

A construção coletiva do nosso Projeto Político Pedagógico é um marco significativo para a qualidade da Educação Profissional que praticamos. É mais um capítulo da nossa história que iremos escrever nos próximos anos.

Neste sentido, é importante o engajamento de todos para tornar o PPP mais do que um documento pedagógico e institucional, um verdadeiro farol a indicar o norte da nossa práxis educativa.

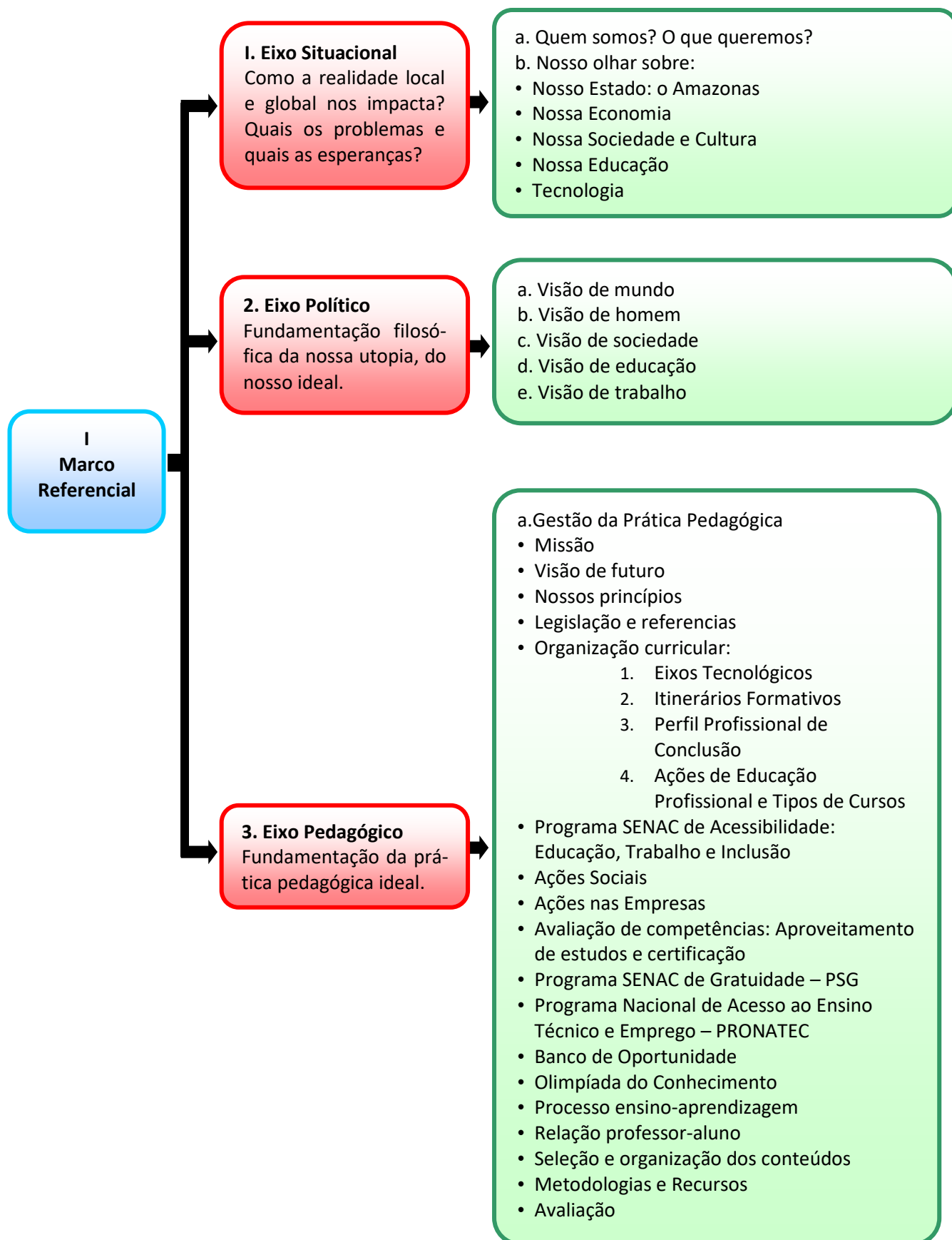
Caminhar todos nós caminhamos. Caminhar juntos é uma escolha. Com responsabilidade, profissionalismo, criatividade, espírito de equipe: o nosso compromisso. Esse documento orienta a nossa caminhada até 2015. Que ele seja um solo fértil para oportunidades de desenvolvimento de competências profissionais e pessoais e acesso ao mundo do trabalho aos trabalhadores e trabalhadoras do Amazonas.

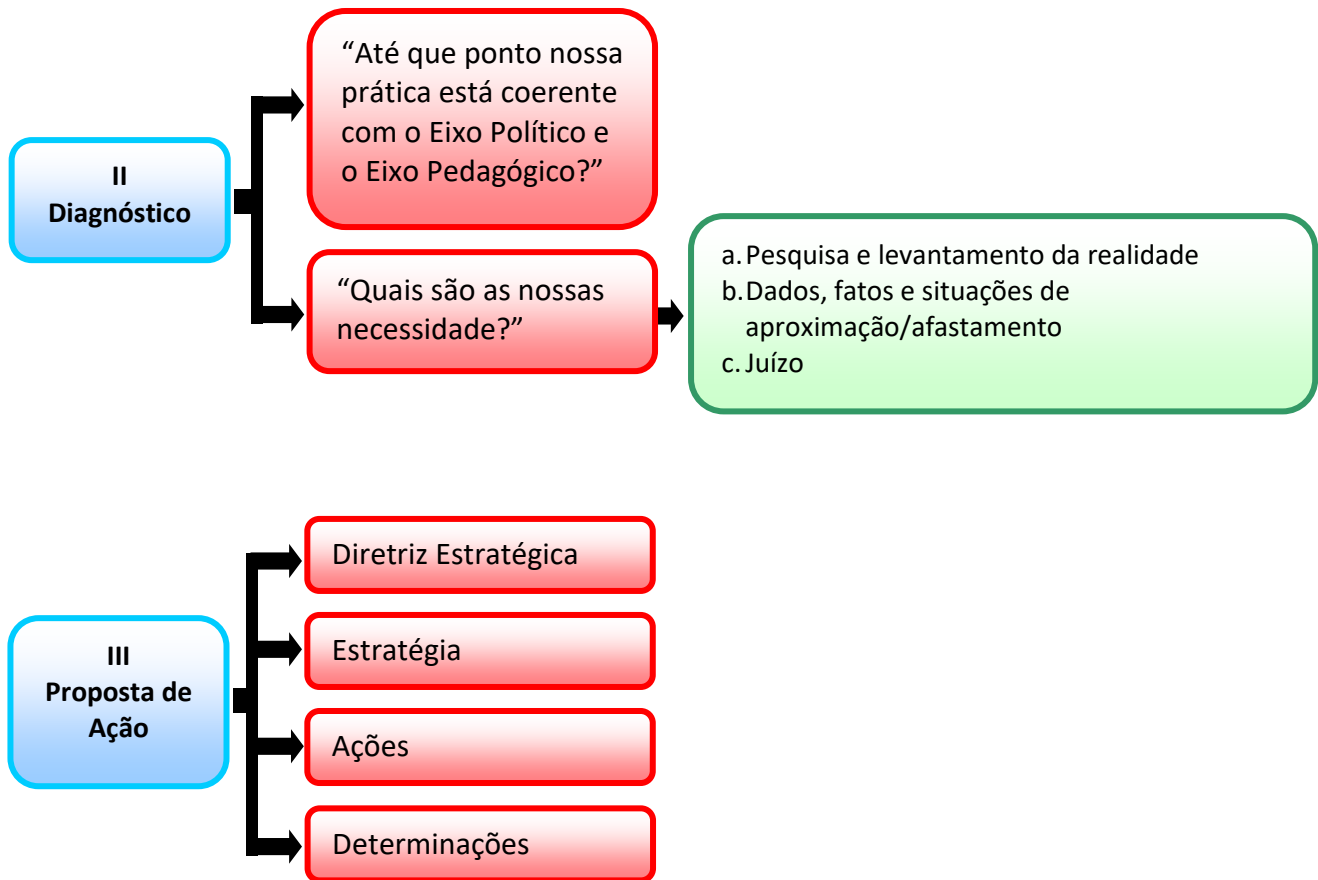
Marcilene Carvalho

Gerente da Divisão de Educação Profissional



ESQUEMA





SUMÁRIO

1. EIXO SITUACIONAL	09
a. Quem somos??!!	09
b. Nossa Visão sobre	10
a. Nosso Estado: O Amazonas	10
b. Nossa Economia	11
c. Nossa Sociedade e Cultura	14
d. Nossa Educação	17
2. EIXO POLÍTICO	19
a. Visão de mundo	19
b. Visão de homem	20
c. Visão de sociedade	20
d. Visão de educação	21
e. Visão de trabalho	22
3. EIXO PEDAGÓGICO	24
3.1 Gestão da Prática Pedagógica	24
3.1.6 Nossa Missão	24
3.1.6 Nossa Visão de Futuro	24
3.1.6 Nossos Princípios	24
3.1.6 Legislação e Referências	24
3.1.6 Organização Curricular	25
3.1.6 Programa SENAC de Acessibilidade: Educação, Trabalho e Inclusão	30
3.1.6 Ações Sociais	31
3.1.6 Ações nas Empresas	31
3.1.6 Avaliação de competências: aproveitamento de estudos e certificação	31
3.1.6 Programa SENAC de Gratuidade – PSG	32
3.1.6 Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC	32
3.1.6 Banco de oportunidades	33
3.1.6 Olimpíada do Conhecimento	33
3.1.6 Processo ensino-aprendizagem	34
3.1.6 Relação professor-aluno	35
3.1.6 Seleção e organização dos conteúdos	36
3.1.6 Metodologias e Recursos	37
3.1.6 Avaliação	39
3.2 Organização e Gestão do Centro de Formação Profissional	40
3.2.6 Quanto à Infraestrutura	40
3.2.6 Quanto aos Resultados	41
3.2.6 Quanto ao Clima Escolar	41
3.2.6 Quanto a Gestão de Processos	42



3.2.6 Quanto à Gestão de Pessoas	43
3.2.6 Quanto à Inovação e Relação com o Mercado de Trabalho	44
4. DIAGNÓSTICO	46
4.1. Diagnóstico de Aproximação	53
4.2. Diagnóstico de Afastamento	56
5. PLANO DE AÇÃO	59
6. REFERÊNCIAS	63



1. EIXO SITUACIONAL

A. Quem somos??!!

Somos o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC. Fomos criados através do Decreto-Lei nº 8.621, de 10 de janeiro de 1946, como uma entidade autônoma de direito privado, mantida e administrada pelo setor terciário da economia. Essa iniciativa dos empresários do Comércio de Bens, Serviços e Turismo respondia (e continua a responder) aos desafios de desenvolvimento e modernização do país quanto à qualificação profissional inexistente para este setor.

No Estado do Amazonas, o SENAC foi fundado no dia 11 de julho de 1947, passando a ser administrado pela Federação do Comércio do Estado do Amazonas – FECOMERCIO, que tem, atualmente, como seu presidente o empresário Dr. José Roberto Tadros.

Inicialmente, as nossas ações priorizaram os menores empregados ou menores aprendizes, na faixa etária entre 14 a 18 anos, que eram encaminhados pelos empregadores comerciais para completarem estudos de caráter profissionalizante. Aos poucos, foram se diversificando, sempre procurando adequar-se às demandas do mercado, à organização do mundo do trabalho e ao desenvolvimento tecnológico. Educar para o trabalho no setor do Comércio de Bens, Serviços e Turismo sempre se constituiu em objeto de nossas iniciativas.

Nesse sentido, o SENAC-Am não tem medido esforços para proporcionar à sua clientela os conhecimentos necessários para a plena inserção social e profissional. Sempre sintonizados com as novas tecnologias, em quase 70 anos de existência, investimos na ampliação de nossa rede de unidades educacionais no Estado e na modernização do nosso modelo pedagógico.

Das oito (08) escolas existentes, cinco (05) estão distribuídas nos municípios de Parintins, Manacapuru, Tefé, Coari e Itacoatiara e três (03), na Capital. Para os próximos quatro anos estimamos que mais duas unidades serão inauguradas: Iranduba e Novo Airão. Entre as escolas localizadas em Manaus, destacamos o Centro de Informática, referência local no ensino desta área, desde o nível básico ao avançado. O Senac-Am possui ainda a unidade móvel fluvial, balsa-escola “José Tadros”, a qual percorre os municípios mais remotos dos beiradões amazonenses, levando qualificação profissional aos ribeirinhos, em parceria com as autoridades locais e outras instituições. Uma segunda balsa está prevista para os próximos dois anos, em parceria com o SESC – Serviço Social do Comércio.

Com a mesma proposta, mas em maior intensidade nas periferias de Manaus, encontram-se as unidades móveis terrestres ou carretas-escola. Em número de três, esses laboratórios itinerantes atendem, respectivamente, os segmentos de Informática, Saúde e Gastronomia.

Nossas unidades físicas expressam a preocupação com o bem-estar dos alunos, traduzida em espaços amplos, arejados, bem iluminados e de atraentes designs. Igual atenção é constante na modernização dos laboratórios que vão do parque computacional, à estação da beleza (complexo formado pelos salões de beleza, manicure e pedicure e os laboratórios de depilação, estética e podologia) e à estação do sabor (cozinha, restaurante e lanchonete-escolas). Pretendemos, dessa forma, que o aluno possa ter acesso ao que existe de mais moderno em termos de tecnologia no

segmento escolhido, efetivando a relação teoria-prática. Por isso, somando-se à qualidade técnica-pedagógica dos nossos professores, o SENAC é hoje referência nacional em Educação Profissional para o setor do Comércio de Bens, Serviços e Turismo.

A Educação Profissional que praticamos tem se diversificado em função do seu Projeto Político Pedagógico. Com certeza, quando se indaga “o que ensinar?”, “para que ensinar?” e “para quem ensinar?”, as respostas têm seguido as mais diversas tendências filosóficas e educacionais que embasam os debates e os rumos da educação profissional no Brasil. O modelo pedagógico atual, assumido politicamente na instituição, é alicerçado na pedagogia das competências, entendendo-se por competência uma capacidade humana, sempre em devir, já que nunca se completa totalmente e, como competente, toda pessoa capaz de articular conhecimentos, habilidades, valores e atitudes para resolver problemas, principalmente, os inusitados, seja no local de trabalho, ou em outros setores da vida, tornando-se, assim, capaz de intervir, agir e decidir de forma autônoma. Dessa forma, é certo que a Educação Profissional no SENAC estará agindo na promoção da construção da cidadania.

Creemos, portanto, que não se justifica mais preparar exclusivamente o trabalhador para executar tarefas em um posto de serviço. Seja pela via do mercado, que se utiliza dos aparatos tecnológicos para este fim, passando a requisitar um profissional com conhecimentos generalistas, seja pelos fins da educação, que se propõem a preparar o indivíduo para vida, concebendo-se o trabalho como elemento intrínseco desta. Urge, portanto, oferecermos não só as condições necessárias para o desenvolvimento da politécnica, como, também, meios imprescindíveis para o indivíduo manter-se no mundo do trabalho, sendo capaz de entender e agir na sua mobilidade.

B. Nosso olhar sobre

- **Nosso Estado: O Amazonas**

Estamos situados no maior estado brasileiro, o Amazonas, cortado pela linha do Equador e com mais de 1,5 milhão de km². A floresta amazônica ocupa 92% da superfície estadual e possui a maior biodiversidade do planeta, com uma fauna estimada em 250 espécies de mamíferos, duas mil espécies de peixes e 1,1 mil espécies de pássaros. Temos os pontos mais elevados do território brasileiro: o pico da Neblina, com 3.014 metros de altitude e o 31 de Março, com 2.992 metros, ambos localizados na fronteira com a Venezuela.

Nossa região abriga o Rio Amazonas, com 6.868km de extensão e os três maiores arquipélagos fluviais do mundo: Mariuá, Mamirauá e Anavilhanas. Além do atrativo da natureza, temos, em Manaus, marcos arquitetônicos que remontam ao período áureo da borracha, como o Teatro Amazonas, construído no final do século XIX, com materiais nobres importados de várias partes do mundo. O turismo nos últimos anos tem tido como destino a cidade de Parintins, localizada à margem direita do rio Amazonas e palco do internacionalmente conhecido Festival Folclórico de Parintins, festa que mistura a tradição do bumbá-meu-boi do Nordeste, com as lendas indígenas. Trazemos em nossa gastronomia as influências dos índios e do nordestino e, no peixe, a base de seus principais pratos.



Nossa população é a mais rarefeita do país, com densidade demográfica inferior a 3,0 hab/km², no início de 2000. A característica geográfica da nossa região revela os rios como nossas principais “estradas” e a dependência ao transporte fluvial. Nossa população, assim como a do restante do país, resulta da miscigenação de vários povos. Entre estes podemos citar os índios, os negros, os portugueses, japoneses, sírios-libaneses e espanhóis. Vale ressaltar, a importância migratória do nordestino e seus descendentes na formação do “caboclo”, homem típico da Amazônia, que vive, na sua maioria, na zona rural. No Estado, encontram-se 33 grupos indígenas, cuja população é cada vez menor, destruída por doenças, choques com não-índios e pela falta de elementos econômicos de sobrevivência.

Segundo o censo de 2010 somos 3.483.985 habitantes. Temos 1.088.463 crianças em idade escolar. Uma taxa de analfabetismo de 9,9% e uma renda média estadual de R\$ 457,00. Nossa principal cidade é Manaus que concentra metade da população amazonense. Além de capital político-administrativa, porto internacional e centro industrial, Manaus desempenha, também, em relação ao comércio e aos serviços, as funções de capital regional para uma vasta área que inclui, além do Estado do Amazonas, o Acre e Roraima. A segunda maior cidade é Parintins, seguida de Manacapuru e a quarta, Itacoatiara.

- **Nossa Economia**

O nosso modelo de desenvolvimento econômico chama-se Zona Franca de Manaus (ZFM). Pautado na atividade industrial com incentivos fiscais, substituiu o modelo de exportação da borracha, garantindo uma dinâmica econômica para os Estados da Amazônia Ocidental (Amazonas, Acre, Rondônia, Roraima e as Áreas de Livre Comércio de Macapá e Santana, no Amapá). São 45 anos, agora prorrogados por mais 50, que a ZFM está presente nas vidas dos brasileiros da Amazônia e fora dela. Na década de 70, caravanas de turistas visitavam Manaus atraídos pelas novidades dos produtos importados, especialmente eletroeletrônicos. Já na década de 80, sob o regime de cotas de internação de produtos fabricados no Pólo Industrial de Manaus (PIM), os brasileiros compravam itens de altíssima qualidade na época como TV em cores, games e a febre do momento: o videocassete. Nos anos 90 o país passou por grande transformação de paradigma com a abertura do país aos importados, nos ameaçando em um primeiro momento, mas depois nos fortalecendo e hoje concentra, aproximadamente, 600 empresas de alta tecnologia responsáveis pela fabricação desde canetas, relógios de pulso e de bolso, até home theaters, microcomputadores, televisores de última geração (LCD e LED) com acesso ao sinal de TV Digital e até em 3D e motocicletas (nosso PIM é o único pólo de motocicletas do país). Das fábricas do Distrito Industrial de Manaus saem canetas, isqueiros, barbeadores, milhares de aparelhos de som e auto-rádios em circulação no país, além dos refrigerantes de grandes marcas que aqui também são industrializados.

O Parque Industrial de Manaus passou de um faturamento, em 2002, de US\$ 9 bilhões, para US\$41 bilhões, em 2011. Em termos de empregos, em 2011 atingiu a marca acima de 120 mil postos de trabalhos com carteira assinada, os quais, somados aos trabalhos indiretos, chegam a aproximadamente 500 mil empregos.



O que é arrecadado junto às empresas incentivadas do PIM é investido no desenvolvimento socioeconômico da região por meio das aplicações dos projetos de infraestrutura econômica e científico-tecnológico. No período de 2003 a 2010 foram utilizados mais de R\$ 300 milhões em projetos de apoio à produção para agregação de valor a produtos da região e geração de emprego e renda; de infraestrutura econômica com a finalidade de melhoria do escoamento e comercialização da produção; de apoio ao turismo, com foco na infraestrutura e divulgação dos roteiros turísticos da região; de fomento à Pesquisa & Desenvolvimento e de incentivo ao capital intelectual com a finalidade de fortalecer o Sistema regional de Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I).

Com as discussões mundiais sobre a questão ambiental a Zona Franca de Manaus alcançou uma projeção não pensada no início do modelo, ao favorecer o desenvolvimento de atividade econômica no Estado do Amazonas com baixo índice de utilização dos recursos florestais, além de propiciar à população local uma alternativa econômica sem a necessidade de exploração predatória da floresta. Além disso, a partir do momento que alguém adquire um produto fabricado no Pólo Industrial de Manaus está contribuindo para a preservação da maior floresta tropical do planeta, permitindo que se mantenha a conservação da cobertura vegetal nativa do Amazonas em 98%, além da geração de benefícios para o planeta.

“A Zona Franca é importante para a economia e indústria do país, uma vez que substitui a importação de produtos finais, garantindo a produção em território nacional, gerando empregos e serviços além de tributos que não estão no pacote de incentivos que compõem o modelo. Com isso, os produtos fabricados no PIM, chegam para o mercado nacional com custo competitivo para o consumidor final em todo o país” (SUFRAMA HOJE, mar 2012).

Uma segunda frente econômica do Estado é o pagamento de royalties pela exploração e produção de petróleo e gás natural na Província Petrolífera de Urucu. Em 2011 este pagamento bateu o recorde com valores acima de R\$ 83 milhões como compensação à sociedade pela exploração de recursos não renováveis. Os royalties incidem sobre a produção mensal do campo produtor. As parcelas de 5% sobre o valor da produção são divididas entre Estado produtor (70%), municípios produtores (20%) e municípios com instalações de embarque e desembarque de petróleo e gás natural (10%). Dezenove municípios recebem royalties, entretanto, Manaus, Coari e Tefé são os municípios com os maiores repasses. A produção de petróleo e gás natural da Petrobrás, no Amazonas, é superior a 120 mil barris por dia. Em 2011 foi perfurado o quarto poço da companhia, localizado em Coari (há 362 km de Manaus), enquanto em novembro de 2010, a Petrobras iniciou a produção no poço Igarapé Chibata I, no município de Tefé.

Seguindo os princípios neoliberais da economia, nosso Governo Estadual conseguiu alterar o Artigo 27 da Constituição do Estado e abrir para a iniciativa privada a exploração do serviço de distribuição do gás natural, antes de sua responsabilidade. Por outro lado, a expansão das atividades da Petrobrás e a entrada de novas empresas no setor de exploração de petróleo e gás tem gerado novas contratações que, em 2011, abriu cerca de 8 mil vagas. Porém, não temos pessoas qualificadas, nem suficientes para ocupar essas vagas. A maioria dos selecionados não são de Manaus. Os principais tipos de profissionais que o mercado procura são: soldador, pedreiro, auxiliar administrativo, movimentação de cargas, técnico em logística, engenheiros,



motorista, operadores de programa de computador CAD, técnico de edificações, inspetor de equipamentos, químicos, entre outros.

Em nosso Estado a geração de emprego tem se mantida aquecida. No primeiro semestre de 2011 apresentamos resultado recorde, inclusive no cenário nacional, ficando em primeiro lugar, seguidos do Mato Grosso do Sul, Amapá e Roraima. Podemos observar através dos números, a expressiva contribuição de Manaus para o Estado do Amazonas: enquanto na Capital foram gerados 3.476 empregos, Tefé e Itacoatiara, os outros dois melhores posicionados no ranking, contrataram 203 e 109 pessoas, respectivamente. O que nos leva a questionar a vocação econômica dos nossos municípios e o êxodo rural. Dos 4.504 novos postos, 2.516 foram gerados na indústria de transformação; 748 na construção civil e 624, no comércio.

Ainda no primeiro semestre de 2011, a construção civil aumentou em 8,07% o número de trabalhadores na atividade em todo o país. Aqui na Região Norte registramos a maior expansão percentual, com o aumento de 3,68%, o que significou a abertura de 6,5 mil postos de trabalho. Quanto ao volume de vendas no comércio varejista do Amazonas em igual período tivemos um crescimento de 6,5%, mas, mesmo assim, ficamos abaixo da média nacional que foi de 7,1% e fomos o segundo pior resultado no volume de vendas da Região Norte, ficando à frente apenas do Amapá. Observamos que os setores de alimentos (incluindo supermercados), de materiais de construção e de óticas foram os responsáveis pelo índice positivo do comércio.

Dados fornecidos pela Junta Comercial do Estado do Amazonas (JUCEA) e pelo Núcleo de Apoio ao Empreendedor (NAE) da Secretaria de Estado de Trabalho (SETRAB) destacam que, em 2011, 3.845 novos empreendimentos foram legalizados no primeiro semestre e extintos 795. O saldo positivo de 3.050 é superior 5,94% ao saldo verificado no mesmo período, em 2010. Destes empreendimentos o destaque são os setores do comércio e de serviços.

Vivemos momentos de otimismo quanto à economia brasileira. Segundo o ICC – Índice de Confiança do Consumidor levantado pela Fundação Getulio Vargas, em fevereiro de 2012 o otimismo do consumidor atingiu seu maior patamar, trazendo preocupações quanto ao aumento da inflação. Outro mecanismo tendencioso da inflação é a valorização do Real que chega a preocupar o governo que utiliza mecanismos artificiais para conter a queda do dólar, procurando equilibrar a balança comercial. A indústria sofre perdas consideráveis e a concorrência externa acirrada promove a perda de competitividade interna.

Além do câmbio, a carga tributária excessiva que onera os produtos e a precária infraestrutura de transportes de cargas que inflige pesados custos de distribuição, dificultam o pleno desenvolvimento do nosso país. Especialmente por conta da dimensão geográfica do Brasil. O governo tem tentado reduzir os juros, mas os empresários alegam que o governo também tem que dar a sua contrapartida reduzindo impostos. Mesmo assim, o Brasil alcançou o patamar da 6ª maior economia do mundo, não obstante, o mar de corrupção que lançou nossos representantes políticos no descrédito; o estado precário da saúde e da educação pública.



- **Nossa Sociedade e Cultura**

A nossa expectativa de vida vem aumentando, passou de 60 para 73,5 anos e não é difícil encontrarmos pessoas que ultrapassaram os 80 anos de vida, chegando aos 90 ou 100 anos. O desenvolvimento da tecnologia, melhor qualidade de vida, os programas de saúde dos governos, o avanço das ciências, são alguns dos elementos responsáveis por este fenômeno. No entanto, até os anos 70 éramos o país dos jovens, hoje temos uma população que começa a envelhecer e traz projeções preocupantes, como o déficit na previdência. A atenção para com as profissões ou programas de capacitação voltados para o envelhecimento e o cuidar do idoso, continua atual. Contudo, surpreendentemente, os nossos idosos permanecem a girar a roda da economia através de investimentos no turismo ou contribuindo no financiamento da vida de filhos e/ou netos.

Queremos citar quatro grandes conquistas para a sociedade brasileira nos últimos anos: o reconhecimento e o respeito aos direitos dos idosos; a inclusão de pessoas com necessidades especiais; a redução drástica no número de fumantes e o avanço dos programas de combate a AIDS, que nos coloca na posição de país exportador de tecnologia para este fim.

Nosso Estado vem recebendo cada vez mais empresas interessadas em aumentar sua rede de produção através de programas de empreendedorismo social, envolvendo comunidades locais. O foco está na expansão do segmento de Higiene Pessoal, Perfumaria, Cosméticos e Alimentação. Atraídas pela biodiversidade amazônica, estas empresas almejam investir em tecnologia e inovação científica, financiando pesquisas em áreas como farmácia, biologia, botânica, entre outras especialidades e estimulando a formação de uma rede de produção com agricultores e comunidades agroextrativistas.

A poluição atmosférica e a indiferença do homem para com a grande aldeia terrestre continuam a acelerar as mudanças na natureza. Na Região Norte, vimos sofrendo nos últimos anos com estas alterações. Ora é uma seca dos rios de dimensões inimagináveis, ora cheias que batem recordes ocorridos a mais de 50 anos. A temperatura a cada ano vai ficando mais elevada, ultrapassando os 40° e fazendo com que a umidade relativa do ar atinja 35%, por exemplo, em Manaus. Mesmo assim, nada parece ser suficiente para conter o avanço do desmatamento e outros crimes ambientais, como os focos das queimadas que, em 2010 foram mais de 2 mil registradas, também em Manaus. Em 2010 um relatório do IBGE relata que, até 2002, foram desmatados 15% do total da vegetação original da Amazônia Legal. Isto corresponde à retirada de aproximadamente 2,6 bilhões de árvores e ao desmatamento de uma área de 600 mil quilômetros quadrados. As chuvas também tem se comportado abaixo da média da previsão. Todas estas ocorrências estão a alterar a vida de todos nós, brasileiros. Muitos perdem suas vidas ou seus bens a cada nova calamidade. A paisagem urbanística tem se modificado. A ação do poder público ainda é insuficiente e ineficaz.

As situações climáticas e de desmatamento atraem a dengue e a malária. Embora os números sempre alarmantes, nosso Estado tem obtido sucesso na redução da incidência dessas doenças. O Amazonas apresentou 50.253 casos de malária, em 2011, 23% a menos do que em 2010. O Governo do Estado tem distribuído o



mosquiteiro biológico como outra medida para coibir o avanço da doença. Quanto à dengue, no período de outubro de 2011 a janeiro de 2012 houve uma redução de 95% de casos, em relação à igual período entre os anos de 2010 e 2011, passando de 10 mil, para 487 ocorrências. Entre as ações realizadas, destaca-se a grande campanha de conscientização realizada junto à população, como o Dia D de combate à dengue; o investimento em tecnologia, capacitação de agentes de endemias, mutirões de limpeza que contribuíram para desativar 356.903 depósitos que estavam servindo de criadouros do mosquito da dengue, além do reforço nas unidades de saúde para atendimento da alta demanda. Em Manaus, foram notificados 1.313 casos de dengue, de janeiro a março de 2012, contra 44.473 registrados nos três primeiros meses do ano passado.

Se o assunto é água, em Manaus, onde os serviços de saneamento foram privatizados em 2000, os resultados não são animadores, pois a população sofre com a falta d'água. Embora os racionamentos tenham diminuído, o desperdício de água ainda é grande e as estações de tratamento só atendem à parte rica da cidade. A concessionária responsável pelo abastecimento da população não conseguiu levar água encanada para todas as residências neste período (em 2000 abastecia 86% da população; hoje 91%), gerando manifestações populares e uma CPI da água que pretende investigar, entre outros itens, o empréstimo feito pela Prefeitura e pela Águas do Amazonas junto à Caixa Econômica Federal, de R\$160 milhões.

Outro ponto crítico é o problema no setor de energia elétrica de Manaus. Os constantes “apagões” tem mobilizado os políticos amazonenses e o Ministério de Minas e Energia, que já havia prometido solucionar o problema até 2010 e hoje estende este prazo para 2014. Enquanto as promessas não se cumprem, há somente um culpado: a Amazonas Energia, responsabilizada por “falha de gestão”.

Outras situações nos afetam socialmente e impactam diretamente a vida da população:

- Estamos ilhados do restante do país por via terrestre. A recuperação e a pavimentação das BRs-319 e 317 não concluíram, perdendo-se nas disputas entre o Ministério dos Transportes e o IBAMA para a liberação da obra;
- Temos mais de 900 ônibus novos trafegando em Manaus, mas o transporte coletivo continua deficitário: frota ainda insuficiente, superlotação, empurra-empurra, atrasos, etc.;
- Enquanto a renda média per capita no Amazonas, em 2010, foi de R\$457,00, em alguns municípios a população ganhava, em média, R\$ 226,00, valor inferior ao salário mínimo de R\$510,00, na época. A mulher amazonense ganha 33% a menos do que o homem, segundo o Censo 2010.
- Os casos de abuso sexual crescem a cada ano e cerca de 80% das vítimas tem até 15 anos. De 2006 a 2010 o Serviço de Atendimento às Vítimas de Violência Sexual – SAVIS, atendeu 1660 casos, sendo 235 na faixa etária de 0 a 6 anos, 24% de 7 a 11 anos e 32%, de 12 a 15 anos;
- Ficamos atrás somente do Pará e Tocantins em agressão à mulher. As mulheres têm criado mais coragem e denunciado seus agressores, mas a falta de proteção e a ameaça psicológica ainda inibem. A idéia de que



- a violência doméstica é apenas agressão corporal precisa ser combatida e o processo de conscientização tem início e se prolonga nas escolas;
- Sofremos com a falta de segurança pública, principalmente, pelo fato de que, em média, um policial é denunciado por dia no Amazonas, segundo a Corregedoria Geral do Sistema de Segurança Pública;
 - O Programa Social e Ambiental dos Igarapés de Manaus – PROSAMIM entra na sua terceira fase, investindo US\$400 milhões, sendo US\$280 milhões financiados pelo BIS e US\$120 milhões de contrapartida do Estado. Ele irá remanejar 4.780 famílias das margens de igarapés.
 - Nossa cesta básica é a quinta mais cara no Brasil e aumenta todo mês. Atualmente custa R\$ 257,41 e os principais produtos que apresentam aumento são: farinha, feijão, banana e pão. Considerando os gastos com alimentação e mais moradia, saúde, educação, vestuário, higiene, transporte, lazer e previdência, nossas famílias não tem como viver dignamente do salário mínimo.
 - Manaus será uma das cidades sedes da Copa do Mundo 2014. Entre os vários compromissos assumidos com a comunidade internacional para o evento, destacamos a construção do monotrilho; a demolição do Estádio Vivaldo Lima e reconstrução de um novo, com capacidade para 48 mil pessoas; ampliação da rede hoteleira e melhoria na oferta gastronômica; modernização do sistema de mobilidade; reforma e ampliação do aeroporto e, principalmente, saber atender os turistas dentro de um padrão internacional.
 - A importância da Ponte Rio Negro, que liga o município de Manaus ao de Iranduba, vai além da sua arquitetura monumental, sendo promessa de desenvolvimento para as regiões do rio Purus e Solimões, além dos municípios adjacentes. Um exemplo é a produção oleira em Iranduba e o incremento do turismo em Novo Airão e outros municípios da Região Metropolitana de Manaus. Com a duplicação da estrada Iranduba-Manacapuru (AM-070), permitir-se-á aos produtores rurais que se liguem via malha viária à capital sem a necessidade de "atravessadores" comerciais.

Nossa cultura amazônica sofre a influência do caboclo e dos povos indígenas que formam as sociedades do universo amazônico. Durante todo o ano há calendários de eventos onde se explora elementos como a música, as artes plásticas, o artesanato, folclores regionais, festivais variados e manifestações religiosas: desde o carnaval no sambódromo, em fevereiro, até o Carnaboi, em outubro, passando pelo Festival Folclórico do Amazonas, em junho, Festival de Ópera em abril. Festival de Jazz em julho, Amazonas Film Festival, em Novembro, Natal Luz, em Dezembro, além do Festival de Danças e Festival de Teatro, o que inclui Manaus na rota cultural do Brasil, bem como o Boi-Bumbá de Parintins, que já conquistou prestígio internacional, por meio do Festival Folclórico de Parintins; o Festival de Cirandas, em Manacapuru e o Festival da Canção em Itacoatiara, com artistas e compositores locais, sem falar dos grandes nomes da Literatura regional como Márcio Souza, Milton Hatoun, Aníbal Beça, Thiago de Melo e tantos outros.



- **Nossa Educação**

O Censo Escolar 2010 revelou que o Brasil teve 51,5 milhões de estudantes matriculados na educação básica pública e privada – creche, pré-escola, ensino fundamental e médio, educação profissional, especial e de jovens e adultos. Destes, 43,9 milhões estudavam nas redes públicas (85,4%) e 7,5 milhões em escolas particulares (14,6%). Houve uma queda de um milhão de matrículas em relação a 2009.

As matrículas na educação profissional cresceram 74,9% entre 2002 e 2010. Em 2010, o país teve 1,1 milhão de jovens na educação profissional, enquanto em 2002 eles somavam 652.073. No mesmo período, a rede federal de educação profissional passou de 77.190 alunos para 165.355, o que representa crescimento de 114%. A trajetória de expansão da educação profissional também pode ser vista entre 2007 e 2010. Em 2007, as matrículas eram 780.162. Ao alcançar 1.140.388 em 2010, o crescimento é de 46% no intervalo.

Na intenção de dar maiores oportunidades para que os jovens cheguem capacitados ao mercado de trabalho, foi sancionada a Lei Federal nº 12.513, de 26/10/11, que criou o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC. Até 2014 o programa vai investir 24 bilhões de reais, para gerar 8 milhões de vagas, com a nossa parceria, que já teve início. Divisor de águas em nossa instituição, o PRONATEC não atende somente os jovens do Ensino Médio, mas abrange outros segmentos, como a Copa 2014, o Seguro Desemprego, beneficiários do Bolsa-família e pessoas com deficiência.

Segundo a Fundação Getúlio Vargas, há um grande apagão no país: profissões de nível intermediário estão sobrando porque não temos pessoas qualificadas. De 1995 a 2005 o Brasil gerou 17,5 milhões de empregos, mas somente 1,8 milhão foram preenchidas. De acordo com a pesquisa, o principal motivo que afasta os jovens dos cursos profissionalizantes é “a falta de interesse”. No Norte, 69,8% dos pesquisados assim se posicionaram.

Dessa forma, é possível entender o porquê da proliferação das IES e da grande demanda pelos cursos desse nível. Em 2011, 2.176 instituições foram avaliadas em todo o país, 683 tiveram IGC considerado insatisfatório. Em Manaus, 11 instituições foram classificadas entre 1 e 2, quando os índices mais altos são 4 e 5.

Segundo o Censo EAD BR, de 2010, em 2009 a EAD teve um crescimento estimado superior a 90% no número de alunos em 2008. Se no método presencial cerca de 80% dos alunos estão na rede pública, na EAD este índice se inverte. Na EAD, também se invertem os números no recorte entre educação superior e básica, pois esta é uma minoria, ficando com apenas 27% do total de alunos. A educação básica e técnica tem apenas 2,8% dos alunos no Sul, 7,4% dos alunos no Nordeste e 7,7% no Norte, enquanto nas regiões Sudeste e Centro-Oeste fica na faixa entre 40% e 50%. É também notável a inexpressividade de projetos de EJA nas regiões Norte e Nordeste.

Somos uma população de 3.483.985 amazonenses, segundo o censo de 2010. Temos 1.088.463 crianças em idade escolar e uma taxa de analfabetismo de 8,2%, entre 10 a 14 anos e de 9,9% a partir dos 15 anos. 91,8% das nossas crianças na faixa etária entre 7 e 14 anos, estão na escola. Nossa taxa de abandono nos anos finais do Ensino Fundamental, em 2010, foi de 9%, enquanto no Ensino Médio alcançou 10,2%.



Do total de alunos que estudam no turno noturno, 48,1% estão no Ensino Médio. Em 2009, 90% dos docentes do Ensino Médio possuíam o Ensino Superior, contra 68,6% dos professores das séries finais do Ensino Fundamental.

- **Tecnologia**

A proliferação de novas tecnologias e o acesso à informação continua cada vez mais rápida. Na luta por manter a liderança no mercado, as empresas apostam em interatividade, inovação e conteúdo, tais como, o controle da TV por meio de voz ou gestos; fotos que podem ser enviadas diretamente da câmera para o televisor, impressora ou notebook; ultrabooks cada vez mais ultrafinos e com alta capacidade de processamento; smartphone que permite escrever na tela com caneta extremamente precisa e aparelhos de ar-condicionado que capturam 80% da poeira do ambiente e depois inativa bactérias, fungos e vírus. Vendemos mais notebooks do que computadores.

Enquanto isso, de modo geral, a escola continua obsoleta, não obstante o avanço da tecnologia educacional. O Governo do Estado e a Prefeitura de Manaus investiram em notebooks distribuídos aos professores do ensino fundamental e médio. Os professores da escola pública são os que menos dominam as ferramentas digitais. Muitos participam de programas de inclusão digital do governo. As lousas interativas foram superadas pela lousa digital, recurso que o Governo do Estado também está implantando nas escolas.

O número de celulares no planeta passou de 4 bilhões, em 2008 para 5,3 bilhões no fim de 2010. No Brasil, temos mais celulares que habitantes. Mas, ainda pagamos a telefonia mais cara do mundo. No Estado existem 99 linhas de telefones celulares em uso para cada grupo de 100 pessoas. Em Manaus, a teledensidade chega a 128,52, deixando a cidade em 10º lugar no ranking nacional.



2. EIXO POLÍTICO

A. NOSSA VISÃO DE MUNDO

Mundo, mundo, vasto mundo,
se eu me chamasse Raimundo
seria uma rima,
não seria uma solução.
Mundo, mundo, vasto mundo,
mais vasto é meu coração.
(Carlos Drummond de Andrade)

Entendemos que somos seres situados no mundo e interagimos com ele a partir de nossa leitura pessoal sobre a realidade, fundamentada nas relações com as coisas e os seres que nos cercam.

Acreditamos que a Terra é uma parte importante deste mundo, na qual organizamos e cuidamos do nosso habitat. Somos cidadãos planetários nesta grande pátria: a Terra. Nela, a realidade é dinâmica, histórica e em constante transformação. Por isso, todas as coisas e seres vivos estão intrinsecamente ligados em uma teia ecológica de equilíbrio tênue, pois, qualquer alteração nas partes afetará o todo.

Creemos que construir um mundo melhor implica na participação de cada sujeito como protagonista desta história terrena, tendo por base as lições do passado e a análise de nossa vivência e convivência com os outros e com o planeta. Nesse sentido, percebemos que a humanidade e o planeta Terra estão em grave momento de crise. O futuro é incerto e o presente nos sinaliza o possível advento de uma “civilização do caos” com o perceptível esgotamento dos recursos naturais e reações devastadoras da natureza. “Mais que o fim do mundo estamos assistindo ao fim de um tipo de mundo”.

Com efeito, queremos prosseguir com um projeto de mundo para as futuras gerações, mas para isso, haveremos de contribuir na construção de um novo paradigma de convivência, onde os nossos hábitos cotidianos e políticos, privados e públicos, culturais e espirituais, de trabalho e educação, precisam trilhar um longo caminho de conversão. É preciso acreditar que é possível sairmos do fenômeno do descuido, do descaso e do abandono, para assumir atitudes de cuidado, baseadas “na ética da responsabilidade, da solidariedade e da compaixão (...) no valor intrínseco de cada coisa, no trabalho bem feito, na competência, na honestidade e na transparência das intenções” (BOFF, 2008).

É na articulação entre trabalho e educação que pretendemos por em prática esses ideais. O trabalho é fonte de sustento, proporciona a realização de nossos sonhos e ajuda na construção e na melhoria da sociedade e, conseqüentemente, do mundo. E a educação é a mediadora das transformações desejadas. Nossa fundamentação pedagógica pautada no desenvolvimento de competências requer não só atenção permanente às tendências do mundo do trabalho e às peculiaridades do Estado do Amazonas, como também, às necessidades e envolvimento com a comunidade escolar, à troca de experiências e saberes, à apropriação de metodologias promotoras de aprendizagens significativas, tanto sob a ótica do trabalho, quanto da própria vida.



Assim, as experiências de aprendizagem vivenciadas no SENAC-Am hão de respeitar as expressões da cultura local e contribuir para a (re)construção de um mundo economicamente justo, socialmente inclusivo e ecologicamente correto.

B. NOSSA VISÃO DE HOMEM

“Nós, viventes, e, por conseguinte, humanos, filhos das águas, da Terra e do Sol, somos um feto da diáspora cósmica, algumas migalhas da existência solar, uma ínfima brotação da existência terrestre” (MORIN, 2010).

Concebemos o homem um ser inconcluso e, por isso, em permanente busca de APRENDER.

Para tornar-se cidadão, o homem necessita construir a sua história, com a mediação do trabalho, da educação e da comunicação, que lhe possibilitarão acessar e usufruir os bens materiais, simbólicos e políticos necessários à sua existência física, subjetiva e social.

Através de relações reflexivas, temporais e solidárias, acreditamos que seja possível ao homem, não só fazer-se captador, mas também potencializador da transformação da sua realidade, com ímpeto criador e como verdadeiro cidadão do mundo.

Somos parte do cosmo e da sociedade, que estão presentes em cada um de nós. “Estamos a um só tempo, dentro e fora da natureza. Somos seres simultaneamente, cósmicos, físicos, biológicos, culturais, cerebrais, espirituais...” (MORIN, 2010).

Precisamos crescer como humanidade rompendo com a ética da incompreensão que nos faz viver como estranhos e hostis numa mesma sociedade, numa mesma família, no mesmo trabalho, para, a partir da compreensão e do cuidado, nos tornar abertos aos sofrimentos e alegrias, na luta contra o ódio e a exclusão. “Toda vez que vivemos conscientes a condição de cidadania universal e nos solidarizamos com os outros, estamos cuidando da humanidade para que ela não perca seu brilho nas situações de escassez de sentido ou de qualquer carência que assola a vida, mesmo que de um único dos semelhantes” (TREVISOL, 2003).

C. NOSSA VISÃO DE SOCIEDADE

“Os amores na mente
As flores no chão
A certeza na frente
A história na mão
Caminhando e cantando
E seguindo a canção
Aprendendo e ensinando
Uma nova lição”
(Geraldo Vandré)

Para nós do SENAC-AM sociedade e educação tem entre si uma relação intrínseca e inseparável. O homem necessita do solo da sociedade para construir-se verdadeiramente como homem. A educação é mediadora do processo de socialização dos indivíduos, podendo contribuir como fator de humanização ou desumanização, transformação ou adaptação aos modelos políticos, econômicos e sociais.



É fundamental que, além da aprendizagem, diante de uma sociedade profundamente marcada pelas desigualdades sociais, exclusão, consumismo e competição, também o aluno consiga desenvolver novas formas de pensar e de construir suas relações pessoais e de trabalho. De fato, devemos proporcionar-lhe as ferramentas necessárias para responder satisfatoriamente às demandas do mundo produtivo, ingressar e permanecer no mercado de trabalho, obter um bom emprego e progredir na vida. Mas, devemos também, com igual compromisso e dedicação, propiciar-lhe os meios que lhe afastarão da possibilidade de vir a ser mera mercadoria.

Neste sentido, “educar para o trabalho em atividades de comércio de bens serviços e turismo” prescinde da educação para a cidadania e para a democracia, sem a qual se tornaria uma ironia nossos princípios de “transparência nos relacionamentos, comprometimento com a sociedade; inovação em tecnologia educacional e excelência nos produtos e serviços”.

Para agir na sociedade contemporânea como cidadão e profissional, nossos alunos devem adquirir competência técnica e política. Trata-se, portanto, de uma nova ótica criadora de um novo sentido ético e moral para a educação profissional. Contudo, para além da ingenuidade, não temos a pretensão de assumir a redenção da sociedade: “a reflexão sobre a cidadania e sua aprendizagem não pode ser fruto do pensamento mágico, mas é preciso admitir as contradições de nossas sociedades e não esperar que a escola as assuma sozinha” (PERRENOUD, 2005).

D. NOSSA VISÃO DE EDUCAÇÃO

“Educar é conservar? Ou revolucionar?
Educar é tirar a venda dos olhos ou impedir
que o excesso de luz nos deixe cegos?
Educar é preparar para a vida?
Se for assim, para qual vida?”
(RODRIGUES, s/d)

.....
“A educação profissional é, antes de tudo, educação”
(Parecer CNE/CEB Nº 16/99).

Entendemos a educação como processo de humanização. Humanizar o ser humano, para além da redundância, é missão necessária e difícil diante dos caminhos e interesses que o tem desumanizado.

Creemos que a educação pode contribuir para a hominização desde que esteja comprometida com a compreensão e transformação da realidade. Para tanto, é necessário crer que o homem, enquanto sujeito, pode construir e modificar a história.

Sendo assim, acreditamos que educar é superar a mera transmissão de conhecimentos para adotar os pilares dos valores de solidariedade, cooperação, justiça e respeito; do conhecimento compartilhado; da “estimulação da mente para conceber fatos novos”; da aproximação entre objetividade e subjetividade, trabalho manual e trabalho intelectual; da recuperação do espaço público e político.

Dessa forma, concebemos o ato educativo como uma ação prazerosa, desafiadora, criativa, fascinadora e dinamizadora de SABERES, SABER FAZER e do SABER SER. O ensino só terá significado se contribuir para a formação de cidadãos e cidadãs capazes de responder aos problemas trazidos pela vida diária, onde os fatos se movem em terrenos da complexidade.



Neste desafio, nossos professores são de fundamental importância para o processo ensino-aprendizagem. Na educação profissional, não basta ao profissional da docência ter domínio e rigor profissional, além de formação pedagógica. É necessário que seja consciente de que sua tarefa supõe um compromisso social e ético, na busca de uma sociedade mais inclusiva, justa e equitativa (MARTÍNEZ, 2009).

Portanto, cremos que é possível ao SENAC AM contribuir para o desenvolvimento das dimensões da pessoa humana, quais sejam: social, interpessoal, pessoal e profissional.

Dimensão Pessoal – É a busca constante pela compreensão e o conhecimento de si próprio, dos outros e da realidade. Para fazer valer seus direitos de cidadãos e cidadãs, temos de oferecer aos nossos alunos e alunas uma formação que os tornem pessoas capazes de atuarem de forma crítica na resolução dos problemas sociais.

Dimensão Interpessoal – Diante da crise dos valores, na ética e na moral, a educação deve contribuir para o desenvolvimento de projetos e alternativas que promovam valores e atitudes de respeito ao pluralismo e a diversidade. Trata-se de APRENDER A VIVER JUNTOS, assumindo responsabilidade de **cuidantes** na vida cotidiana, profissional, familiar e associativa para poder SABER AGIR com justiça, participação, respeito aos demais e às suas diferenças, promovendo ações de inclusão dos grupos sujeitos à exclusão e à marginalidade. A educação que promove pessoas **cuidantes** ensina a desvelar os valores que realmente interessam; a preocupação com o impacto das nossas ideias e ações na vida dos outros; o agir para além das classificações e análise dos dados, discernindo através delas, pessoas, destinos e valores; ensina a distinguir o urgente do necessário; a estabelecer prioridades e a aceitar processos; a ser ético – saber distinguir o bem comum do bem particular, o público do privado – a dar sentido à qualidade de vida social e ecológica, à vida e à morte.

Dimensão Social – diz respeito à participação ativa na sociedade, nela intervindo de maneira crítica, criativa e responsável e objetivando a sua transformação e o alcance dos ideais de paz, liberdade, equidade e justiça social, enfim, uma educação que contribua para um mundo melhor.

Dimensão Profissional – Consideramos as situações e práticas de trabalho, como espaços privilegiados de formação, aprendizagem e de produção de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores. Tanto a mente quanto o corpo do trabalhador são mobilizados na e para a ação produtiva. Dessa forma, adotamos a concepção dialética de trabalho onde o homem é sujeito que se apropria de forma criadora e histórica do objeto do seu trabalho, para dele transformar a ordem natural em ordem social, criar e desenvolver relações com seus semelhantes, produzir sua própria consciência e os saberes necessários à vida em sociedade. Educar para a “cultura colaborativa e cultura de equipe” (MARTÍNEZ, 2009) é fundamental para se obter o bem-estar profissional.

E. NOSSA VISÃO DE TRABALHO

Um homem se humilha, se castra seu sonho.
Seu sonho é sua vida e a vida é trabalho.
E sem o seu trabalho um homem não tem honra.
E sem a sua honra, se morre, se mata.
Não dá pra ser feliz! Não dá pra ser feliz!

(Fragmento da música “Guerreiro Menino” – Gonzaguinha)



Assumimos o trabalho como princípio educativo, ou seja, o conhecimento sobre o trabalho orienta e determina o currículo em função do domínio dos princípios científicos, filosóficos e sociais que fundamentam as diversas técnicas que caracterizam o processo de trabalho, em um esforço para a superação da dicotomia entre trabalho manual e trabalho intelectual, cultura geral e cultura técnica.

Creemos que o trabalho humano mobiliza tanto o corpo quanto a mente. Todo tipo de trabalho requer ação, mas, também, reflexão e decisão, mesmo que em doses mínimas.

É através do trabalho que o homem se destaca dos demais seres vivos e se define como ser histórico. O homem não transforma apenas a matéria, mas imprime no seu trabalho um projeto elaborado intelectualmente e submetido à sua vontade. Ao transformar a natureza em benefício próprio, transforma-se, porquanto realiza a fantástica “passagem do reino da necessidade ao reino da liberdade”, criando novas necessidades; decidindo sobre o que é certo ou errado, estabelecendo valores; criando a si mesmo e produzindo sua existência como ser humano.

Para nós, as práticas de trabalho são espaços de produção de conhecimento que precisa ser apropriado e transformado por outros. A história brasileira dos movimentos sociais e sindicais também se constitui em saberes e representações importantes sobre o conteúdo do trabalho.

Na educação profissional, entendemos que deva existir uma vinculação entre a escola e o trabalho, onde o conhecimento seja sistematizado para além do adestramento das técnicas especializadas para postos de trabalho, numa visão politécnica (ou tecnológica) da educação. Com essa postura queremos buscar a elaboração de um conhecimento que transcenda a formação unilateral e alcance a formação onilateral, que integre a escola profissional e a escola ‘de ciências e humanidades’ rompendo com a cultura dual da educação brasileira.



3. EIXO PEDAGÓGICO

3.1 Gestão da Prática Pedagógica

3.1.1 Nossa Missão.

“Educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo”.

3.1.2 Nossa Visão de futuro.

“O SENAC consolidará, até 2015, a sua posição como referência brasileira em educação para o trabalho, conciliando ações mercadológicas e de promoção social”.

3.1.3 Nossos princípios.

Transparência nos relacionamentos.
Comprometimento com a sociedade.
Inovação em tecnologia educacional.
Excelência nos produtos e serviços.

3.1.4 Legislação e Referenciais.

Nossas ações são regidas conforme a seguinte legislação e referenciais:

- Lei de Diretrizes e Bases da Educação Profissional – LDB – de 20.12.96 – concebe a educação profissional "integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia", de modo a conduzir "ao permanente desenvolvimento para a vida produtiva".
- Parecer 16/99 – CNE/CEB - institui as “Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico”, pela Resolução CNE/CEB 4/99.
- Lei 11.741/2008 - CNE/CEB – define a organização da educação profissional por Eixos Tecnológicos e Itinerários Formativos; estabelece como modalidades da EP a Formação Inicial e Continuada ou Qualificação (FIC), a Educação Profissional Técnica de Nível Médio e, por último, a Educação Profissional Tecnológica de Graduação e Pós-graduação.
- Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – organizado pelo MEC este catálogo agrupa e define os cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio, em nível nacional.
- Catálogo Nacional de Cursos/SENAC – seguindo os mesmos princípios do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do MEC, o Departamento Nacional do SENAC organizou um catálogo, agrupando curso de FIC e Técnicos de Nível Médio para todo o sistema.
- Referenciais para a Educação Profissional do SENAC.
- Resolução 07/2008 – CEE/Amazonas - Estabelece normas para o credenciamento de estabelecimentos de Ensino, Autorização e Reconhecimento de Cursos de Educação Básica e Educação Profissional.
- Resolução 116/2009 – CEE/Amazonas - estabelece regras e dá orientações relativas a Educação Profissional e Tecnológica.
- Lei nº 12.513/2011 que instituiu o “Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC” e que vinculou os Serviços Nacionais de



Aprendizagem ao Sistema Federal de Ensino, concedendo-lhes, no Artigo 20, “*autonomia para a criação e oferta de cursos e programas de Educação Profissional e Tecnológica, mediante autorização do Órgão Colegiado Superior do respectivo Departamento Regional da Entidade*”.

3.1.5 Organização Curricular.

O currículo no SENAC-Am é organizado através de **Eixos Tecnológicos** que abrigam tanto os cursos de Formação Inicial e Continuada, quanto os cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio. Eixos Tecnológicos são formas de organizar o processo ensino-aprendizagem em torno de um núcleo comum de princípios científicos e tecnológicos, que fundamentam diferentes áreas de trabalho.

Nossos Eixos :

1. **Eixo Tecnológico:** Ambiente e Saúde
2. **Eixo Tecnológico:** Gestão e Negócios
3. **Eixo Tecnológico:** Turismo, Hospitalidade e Lazer
4. **Eixo Tecnológico:** Informação e Comunicação
5. **Eixo Tecnológico:** Produção Cultural e Design
6. **Eixo Tecnológico:** Desenvolvimento Educacional e Social
7. **Eixo Tecnológico:** Infraestrutura
8. **Eixo Tecnológico:** Recursos Naturais
9. **Eixo Tecnológico:** Produção Alimentícia
10. **Eixo Tecnológico:** Segurança

Segundo o Catálogo Nacional de Cursos/SENAC:

- Na Lei nº 11.741/2008, os Eixos Tecnológicos são caracterizados como "grandes agrupamentos de praxis, de aplicações científicas à atividade humana: tecnologias simbólicas, organizacionais e físicas. Um eixo tecnológico teria um **núcleo politécnico** comum, fundamentando-se nas mesmas ciências, utilizando métodos semelhantes e tornando o processo educativo mais sintonizado" (Portal MEC - 21/08/2008).
- Na caracterização dos Eixos, merece destaque o conceito de **politecnia** como fio condutor da nova forma de organização da Educação Profissional Técnica de Nível Médio.
- **A noção de politecnia** está relacionada "ao domínio dos fundamentos científicos das diferentes técnicas que caracterizam o processo de trabalho produtivo moderno. Supõe-se que, dominando esses fundamentos, esses princípios, o trabalhador está em condições de desenvolver as diferentes modalidades de trabalho, com a compreensão do seu caráter, da sua essência." (Saviani, 2003).
- A referência à **politecnia** explicita a intenção de romper com um modelo de educação profissional que dê ênfase à atividade produtiva e, portanto, aos processos de ensino e de aprendizagem centrados no simples fazer, ou nas técnicas específicas de um processo produtivo.



- Na lógica de organização da educação profissional por eixos tecnológicos, a ênfase nos processos de ensino e de aprendizagem passa a recair sobre a tecnologia, entendida como intervenção ou transformação humana da realidade, a partir da apropriação, pelo trabalhador, dos princípios científicos que estão na base da produção.
- A concentração, em um mesmo eixo, de práxis diferenciadas - as **matrizes tecnológicas** que possuem um ponto comum de convergência que as articulam e lhes dão identidade - implica uma retomada do conceito de **interdisciplinaridade** como princípio orientador da práxis educativa. Isso se evidencia porque a articulação dos diferentes segmentos de ação do eixo passa a supor práticas que envolvam participação interativa, cooperação, questionamentos de olhares diferentes sobre determinado objeto/problema comum.

Segundo os Referenciais para a Educação Profissional do SENAC, em face das transformações do mundo contemporâneo e dos processos de reestruturação produtiva, a formação dos trabalhadores passou a ter como objetivo o desenvolvimento de competências, o qual, por exigência das Diretrizes e Bases da Educação Nacional, se tornou o eixo do processo de ensino e de aprendizagem, especialmente na educação profissional.

As **competências** são, assim, as capacidades ou os saberes em uso, que envolvem conhecimentos, habilidades e valores. A LDB explicita que alguém é competente quando "constitui, articula, mobiliza valores, conhecimentos e habilidades para a resolução de problemas não só rotineiros, mas também inusitados em seu campo de atuação". O planejamento curricular baseado no modelo de competências incide sobre alguns componentes pedagógicos, tais como:

- Plano de curso organizado por **Módulos**, que representam uma unidade didática sistematicamente ordenada em torno de competências significativas que guardam afinidades entre si e que seguem três princípios fundamentais:
 - a) **Flexibilidade** – possibilita maior agilidade na atualização e incorporação de inovações, permitindo adaptações às mudanças;
 - b) **Interdisciplinaridade** – pressupõe o planejamento participativo, ressaltado em metodologias ativas, tendo como exemplo o desenvolvimento de projetos, e a
 - c) **Contextualização** – pressupõe a adequação da oferta dos cursos às reais necessidades dos educandos, do mercado de trabalho e da sociedade, haja vista que o módulo pode ser organizado por disciplinas, blocos temáticos, ou outra forma.
- O **Itinerário Formativo** é outro item importante para nossa organização curricular. Através dos Itinerários Formativos o aluno pode caminhar desde a formação inicial até a pós-graduação, aproveitando estudos realizados anteriormente ou mesmo validando competências desenvolvidas em situações de trabalho. Dessa forma, além de organizar as ofertas de cursos



da Educação Profissional e sua estruturação curricular, proporcionamos ao aluno um indicativo para a definição de sua trajetória profissional.

- O **Perfil Profissional de Conclusão**, por sua vez, dá origem ao plano de curso, e é o primeiro item a ser definido. A elaboração do perfil responde às seguintes perguntas: Quem é esse profissional? Quais são suas principais funções? Onde desenvolve sua atividade? Integra uma equipe multiprofissional? A atividade desenvolvida é regida por Lei de Exercício Profissional? Que conhecimentos, valores, atitudes éticas e habilidades mentais são fundamentais para o exercício da sua profissão?

Nessa perspectiva, o perfil profissional de conclusão orienta a escolha e a estruturação de todos os demais componentes do plano, e, naturalmente, de seu desenvolvimento, porquanto representa o nosso compromisso com os alunos e com a sociedade. É o indicativo da educação-produto que esperamos que os alunos alcancem ao final do curso.

- Os conceitos, tipologias e demais termos que caracterizam nossas ações, estão estabelecidos em um Glossário, do qual podemos extrair:
- **Ações de Educação Profissional** destinadas ao desenvolvimento de competências necessárias à inserção e permanência das pessoas na vida produtiva, no setor de comércio de bens, serviços e turismo. Organizadas por eixos tecnológicos e distribuídos em diferentes itinerários formativos, articulam as áreas de educação, do trabalho e emprego e da ciência e tecnologia, sendo classificadas em diferentes modalidades:

I. **Formação Inicial e Continuada:** Compreende cursos e programas ofertados segundo itinerários formativos, possibilitando contínuo e articulado aproveitamento de estudos, em todas as modalidades de educação profissional e níveis de escolaridade. Objetivam o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social, podendo articular-se aos cursos de educação de jovens e adultos, qualificando para o trabalho e favorecendo a elevação do nível de escolaridade do trabalhador

▪ **Tipos de cursos:**

• **Aprendizagem**

Trata-se de cursos destinados a jovens maiores de quatorze anos e menores de vinte e quatro anos (Lei 11.180/2005), empregados no comércio de bens, serviços e turismo, encaminhados pelas empresas ao SENAC, na condição de aprendizes (Lei nº. 10.097/2000), para o desenvolvimento das competências necessárias ao exercício profissional. Para participarem dos cursos os alunos e alunas precisam ser encaminhados pelas empresas dos setores de comércio e serviços na condição de aprendizes, por meio de um contrato de aprendizagem. Esta é a chance que o jovem tem em adquirir



formação técnico–profissional sólida, adquirir experiência no mercado de trabalho e até de ser contratado por tempo indeterminado. O programa tem como princípios: autonomia, ética, espírito de equipe e compromisso.

- **Capacitação:**

Destinamos estes cursos às pessoas com escolaridade variável, que objetivam desenvolver competências necessárias ao exercício de uma ocupação com identidade reconhecida pelo mercado de trabalho.

A carga horária deve ser compatível com o desenvolvimento das competências definidas no perfil profissional de conclusão. Conferimos Certificados de Qualificação para o Trabalho.

- **Aperfeiçoamento:**

Estes cursos e programas têm características variadas e são destinados exclusivamente a profissionais para complementação, atualização ou aprofundamento de competências que visam ao seu desenvolvimento frente às mudanças em curso no mundo do trabalho. Conferimos Certificado de Aperfeiçoamento

- **Programas Socioprofissionais:**

Com características variadas, estes cursos e programas destinam-se ao desenvolvimento de competências relacionadas ao exercício de atividades geradoras de renda. Conferimos Certificado de conclusão.

- **Programas Socioculturais:**

Outros tipos de cursos e programas, com características variadas, destinados ao desenvolvimento de competências relacionadas ao aprimoramento pessoal. Conferimos Certificado de conclusão.

- **Programas Instrumentais:**

Ainda realizamos cursos e programas que permitem desenvolver competências instrumentais requeridas para o exercício profissional ou suprir carências da educação básica. Conferimos Certificado de conclusão.

- **Certificação Profissional:**

Estamos autorizados pelo CEE-Am a realizar avaliação individual de competências profissionais, desenvolvidas no mundo do trabalho, para fins de certificação no nível da capacitação profissional, possibilitando ao candidato a continuidade de estudos em programas de aperfeiçoamento.



II. **Educação Profissional Técnica de Nível Médio:**

Compreende cursos normatizados por Diretrizes Curriculares Nacionais e autorizados pelo Conselho Regional do SENAC Amazonas, organizados por eixos tecnológicos, possibilitando a construção de diferentes itinerários formativos e o contínuo e articulado aproveitamento de estudos e competências profissionais.

▪ **Tipos de cursos:**

• **Qualificação técnica:**

Cursos aprovados pelos respectivos Conselhos Regionais do SENAC – CRS que têm como requisito mínimo de acesso o Ensino Fundamental completo, destinados a propiciar o desenvolvimento de competências necessárias ao exercício de uma profissão reconhecida no mercado de trabalho. Não oferecemos estes cursos separados da organização curricular de uma Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio, uma vez que eles compõem o itinerário formativo do técnico. Conferimos Certificado de Qualificação Profissional Técnica.

• **Habilitação Técnica de Nível Médio:**

Cursos também aprovados pelo CRS, que objetivam a profissionalização do Técnico de Nível Médio. Destinam-se às pessoas que estejam cursando ou sejam egressas do Ensino Médio ou equivalente, nos termos do artigo 36 da Lei nº 11.741/2008. Conferimos Diplomas de Técnico de Nível Médio.

• **Especialização Técnica de Nível Médio:**

Estes cursos também são aprovados pelo CRS vinculados a uma Habilitação Técnica, que compõem o itinerário formativo do Técnico de Nível Médio. Devem propiciar o domínio de novas competências àqueles que já são habilitados e que desejam especializar-se em um determinado segmento profissional. Conferimos Certificado de Especialização Técnica de Nível Médio.

• **Certificação Profissional:**

Estamos autorizados a realizar avaliação de competências profissionais desenvolvidas no mundo do trabalho, para fins de reconhecimento e certificação da Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio, nos termos do artigo nº 41 da LDB Parecer CNE/CEB nº 40/2004.

III. **Educação Superior:**

▪ **Tipos de cursos:**

• **Pós-graduação:**

Oferecemos cursos de pós-graduação *lato sensu*, à distância, para profissionais graduados, que atendam às exigências



específicas das instituições de ensino e das normas vigentes. O SENAC-Am é um dos pólos da rede EAD SENAC, cuja sede é no Rio de Janeiro. Queremos nos próximos anos investir em cursos livres a distância. Há, também, previsão para a inauguração da Faculdade de Tecnologia SENAC-AM. O prédio que irá abrigá-la já se encontra pronto e recebeu o nome de “Eurípedes Ferreira Lins”, localizando-se em área central de Manaus.

- **Ações Extensivas à Educação Profissional** são programações variadas com o objetivo de disseminar informações que possam favorecer a construção de conhecimentos. Conferimos certificados de participação, estabelecendo como critério a frequência. Elas compreendem: palestras, seminários, conferências, simpósios e eventos similares; concursos, desfiles, festivais, exposições, feiras de produção e equipamentos; campanhas e outros eventos de caráter sócio-profissional e cultural; produção e veiculação de programas de televisão e rádio; teleconferências e assessoria e consultoria.
- **Ações Complementares à Educação Profissional** são ações institucionais destinadas a apoiar e acompanhar a efetividade da oferta de educação profissional do SENAC. Consistem no Encaminhamento e Acompanhamento de Egressos ao Mercado de Trabalho; Pesquisas, Análises, Produção de Material Didático e outros estudos.

3.1.6 Programa SENAC de Acessibilidade: Educação, Trabalho e Inclusão.

De acordo com o Documento Técnico “Pessoas com Deficiência: Educação e Trabalho” a acessibilidade é um conceito que traduz as principais aspirações das pessoas deficientes. A acessibilidade significa, portanto, uma forma moderna de abordar o tema deficiência. Neste sentido, foi criado pelo Departamento Nacional do SENAC, em 2002, o Programa Deficiência e Competência com a intenção de definir ações adequadas e sistemáticas, na esfera de atuação do SENAC, em nível nacional, que garantisse às pessoas com deficiência o direito de desfrutar, com equidade, das oportunidades de acesso à educação profissional de acordo com sua própria escolha.

Em 2011, este programa passou a ser denominado Programa SENAC de Acessibilidade. Segundo Shirley Pinto, Chefe do Centro de Programa Especiais da Diretoria de Educação Profissional – SENAC Nacional, “ao incorporar a ideia de acessibilidade, o SENAC toma como base a Convenção dos Direitos das Pessoas com Deficiência de 2006, ratificada pelo Brasil em 2008, e se alinha às novas políticas voltadas para essas pessoas. De acordo com a Convenção cabe à Sociedade eliminar as barreiras que impedem às pessoas com deficiência sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas, ou seja, promover a acessibilidade em todos os aspectos”.

Neste sentido, nossas iniciativas no DR-AM tem sido retraídas, demonstrando o quanto precisamos aprender e desenvolver. Nossas ações não foram além de adaptar a maioria dos espaços físicos ao público cadeirante. Assim como o Planejamento Estratégico para 2011-2015 prevê o desenvolvimento do Programa SENAC de



Acessibilidade, assim, neste PPP, desejamos somar com este programa, mobilizando ações concretas voltadas para a promoção da inclusão social

3.1.7 Ações Sociais.

Nós do SENAC não somos apenas formadores de profissionais para o mundo do trabalho, também queremos ser uma escola cidadã, responsável por ajudar pessoas em situação de desemprego e vulnerabilidade a aprender a fazer, gerar renda e melhorar suas condições de vida. Por isso, necessitamos da disseminação do nosso Plano de Responsabilidade Social, previsto no Plano de Ação da Administração Regional – PAAR.

Entendemos que podemos cumprir com este papel em parceria com os setores público (no atendimento às políticas governamentais), privado e o terceiro setor, promovendo a inclusão digital, a auto-sustentabilidade, a autoestima do idoso, a requalificação do trabalhador, a inserção do jovem no mercado de trabalho produtivo, a reinserção dos apenados na sociedade e o reposicionamento da mulher no mundo profissional.

Ao mesmo tempo, podemos agir de forma autônoma através de cursos, oficinas, eventos e outras atividades voltadas para o público de baixa renda e ao nosso entorno, envolvendo colaboradores e alunos. Nosso olhar também se volta para os fornecedores, no sentido de induzi-los ao compromisso ético e social.

Internamente, cremos que o colaborador se sentindo atendido em suas necessidades, poderá juntar-se ao SENAC para ser ele, também, um agente social na comunidade.

Resumidamente, nossas ações sociais tem se traduzido em atendimentos através do programa Soldado Cidadão; da interiorização de nossas ações através da Unidade Móvel Fluvial “José Tadros”; ações de conscientização dos cuidados com a manipulação dos alimentos, oriundas do Programa Alimentos Seguros (PAS); atendimento às comunidades carentes com serviços de corte de cabelo, manicure e depilação, realizado pelos alunos dos respectivos cursos; realização do Dia do Idoso e da Ação de Natal (arrecadação de brinquedos para comunidades ribeirinhas próximas de Manaus).

3.1.8 Ações nas empresas.

Realizamos também, no SENAC Amazonas, o atendimento corporativo onde as empresas podem receber educação profissional tanto nas Unidades do SENAC quanto em suas dependências. Essas atividades são conhecidas como cursos *in company*.

Com este modelo de atendimento proporcionamos soluções sob medida para cada organização, através da identificação das necessidades e dos possíveis problemas a serem sanados junto às áreas envolvidas, de modo a permitir que a seleção dos temas, a elaboração do material, o enfoque e os exemplos utilizados sejam reconhecidos e assimilados pelos participantes, bem como perfeitamente aplicáveis no seu dia a dia.

3.1.9 Avaliação de competências: aproveitamento de estudos e certificação.

A avaliação de competências para fins de aproveitamento de estudos é entendida como processo para reconhecer competências desenvolvidas formal ou



informalmente, possibilitando que o aluno apto fique isento de cursar determinados componentes curriculares (disciplinas, blocos temáticos, módulos etc.) exigidos em cursos de educação profissional, ou obtenha certificado ou diploma de conclusão de curso. Isto significa que a certificação não tem apenas o compromisso de oferecer um certificado ou diploma a quem já trabalha na área, mas sim o de assegurar ao cidadão a possibilidade de ajustar seu percurso formativo, tendo em vista sua qualificação para o trabalho (Série Documentos Técnicos, Vol. 7).

Realizamos aproveitamento de competências tanto em cursos de Formação Inicial e Continuada, quanto nos cursos de Educação Profissional Técnica de Nível Médio, analisando a documentação apresentada pelos alunos comprovando o nível de escolaridade e validando o seu aproveitamento para fins de prosseguimento de estudos.

A avaliação de competências ocorre quando o aluno se submete a uma avaliação teórica e prática, das competências desenvolvidas no exercício de uma determinada atividade profissional, mediante uma banca examinadora, para fins de Certificação de Competências. O candidato apto ficará isento de cursar determinados componentes curriculares ou obterá identidade profissional mediante um certificado ou diploma.

3.1.10 Programa SENAC de Gratuidade – PSG.

O PSG é uma das mais importantes mudanças que tivemos de realizar para nos adaptar às demandas de crescimento do país. Resultado de um protocolo firmado em 22 de julho de 2008 entre o SENAC e o Governo Federal, por meio dos ministérios da Educação, do Trabalho e Emprego e o da Fazenda, e ratificado pelo Decreto 6.633 de 5 de novembro de 2008, o SENAC comprometeu-se em alocar, a partir de 2009, um percentual de seus recursos líquidos oriundos da receita compulsória, que, até 2014, estará sendo comprometido em 66,67%.

Este programa oferece ações de educação profissional com custo zero à população brasileira em situação vulnerável, cuja renda per capita não ultrapasse dois salários mínimos federais e tenha como requisitos:

- Atender aos pré-requisitos do curso escolhido;
- Possuir renda familiar por pessoa de até 2,0 salários mínimos federal;
- Estar matriculado ou ser egresso da educação básica;
- Ser trabalhador desempregado ou empregado;
- Ser residente no município no qual o curso será oferecido.

3.1.11 Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – PRONATEC.

Em 2011 aceitamos o convite do Ministério da Educação para colaborar na execução do PRONATEC que ampliou a oferta de educação profissional em todo o território nacional, com previsão de oito milhões de atendimentos, até 2014. Em resposta à demanda governamental nosso foco está concentrado na oferta gratuita de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) e cursos de Habilitação Técnica de Nível Médio, vinculada ao financiamento governamental previsto na bolsa-formação, em suas formas estudante e trabalhador, como segue:

- Estudantes do ensino médio da rede pública, inclusive da Educação de Jovens e Adultos;



- Trabalhadores, inclusive agricultores familiares, silvicultores, aquicultores, extrativistas, pescadores, indígenas, quilombolas, jovens em cumprimento de medidas socioeducativas e pessoas com deficiência;
- Beneficiários dos programas federais de transferência de renda;
- Estudantes que tenham cursado o ensino médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

3.1.12 Banco de oportunidades.

Através deste serviço buscamos atender à demanda dos empresários por mão-de-obra qualificada para participar de seus processos seletivos, proporcionando a interação entre o ex-aluno e o mercado de trabalho. O serviço é simples e gratuito. As empresas divulgam as oportunidades de trabalho existentes e se cadastram, assim como os profissionais recém-formados. Em seguida, recrutamos, selecionamos e encaminhamos os egressos com o perfil solicitado. Antes de se apresentar à empresa, o candidato recebe orientações sobre como se preparar para a entrevista.

Além de encaminhar o trabalhador gostaríamos de acompanhar o aluno egresso junto à empresa, principalmente, os não selecionados, buscando uma posterior requalificação. Entendemos que além de prestar um serviço à sociedade, estaremos trazendo benefícios para o próprio SENAC, haja vista que se soma aos princípios dos itinerários formativos e é a oportunidade para a reflexão sobre a programação de cursos que tem como desafio acompanhar a evolução do mundo do trabalho e as necessidades do mercado.

O Banco de Oportunidades realiza também palestras com o intuito de proporcionar aos alunos do SENAC e da rede pública e particular do ensino médio, orientação profissional sobre elaboração de currículo; planejamento e comportamento no ato de uma entrevista, bem como oferece as ferramentas necessárias para se competir no mercado de trabalho.

3.1.13 Olimpíada do Conhecimento.

A Olimpíada do Conhecimento (OC) é um evento competitivo realizado pelo SENAI, que evoluiu dos Torneios de Formação Profissional surgidos no final dos anos 70 nesta mesma instituição. Fomos convidados a ingressar na OC em 2010 quando participamos com alunos representantes dos cursos de Cozinheiro e Cabeleireiro, competindo com os representantes dos demais regionais do SENAC. Em 2012, tornaremos a enviar alunos egressos destes mesmos cursos.

As Olimpíadas acontecem a cada dois anos e inclui as fases escolar, estadual e nacional. Desta última, saem os representantes do Brasil no torneio internacional de maior magnitude, o *Worldskills*. A OC tem por finalidade indicar caminhos de melhoria para a qualidade na Educação Profissional. Atualmente, esta melhoria persegue a lógica da necessidade de profissionais dedicados ao aperfeiçoamento constante para acompanhar o ritmo intenso da competitividade entre as empresas. Neste contexto, o conhecimento deve ser criativo e inovador e é visto como instrumento gerador de produtividade organizacional, superando o saber fazer e a mera capacitação técnica. Dessa forma, a OC tem como proposta avaliar os campos cognitivo, psicomotor e afetivo do processo de ensino-aprendizagem: o desenvolvimento de habilidades básicas e técnicas, a criatividade, as capacidades de liderança, tomada de decisão,



resolução de problemas, autodesenvolvimento e as habilidades de comunicação e de raciocínio crítico.

Queremos que as experiências adquiridas na OC contribuam para:

- Servir como instrumentos estratégicos, mediadores da melhoria da educação profissional;
- Alinhar as ações de educação profissional do SENAC com as tendências do mercado nacional e internacional;
- Demandar novos perfis profissionais, novas competências (dos docentes e alunos) e ocupações;
- Manter o sistema atualizado com as novas visões, conceitos e práticas de avaliação educacional;
- Focalizar novas tecnologias, habilidades manuais, competências e qualidades pessoais (atitudes e habilidades intelectuais);
- Gerar, captar e disseminar conhecimentos e competências para todo o sistema;
- Buscar parcerias com as empresas para capacitar os profissionais do sistema, atualizar os laboratórios e oficinas e captar recursos financeiros para minimizar os custos do processo e, se possível, torná-lo auto-sustentável.

3.1.14 Processo ensino-aprendizagem.

O que é ensinar e aprender? Cremos que não existe uma única forma de ensinar e de aprender. Aprende-se de diversas maneiras e em diversos caminhos. Mas, não há separação entre ensinar e aprender, pelo contrário, educador e educandos são sujeitos de um mesmo processo.

Acreditamos que a construção do saber pelo aluno e a interação com o seu meio e com os outros sujeitos, são inerentes a aprendizagem. Portanto, para que haja aprendizagem é necessária a mediação do professor e que o aluno seja ativo na construção do seu conhecimento.

Dessa forma, **ensinar** é um processo de interação entre o docente, os conteúdos e os alunos, em uma sequência mais ou menos planejada ou sistemática, destinado a ajudar o aluno a **aprender**, tanto no sentido clássico de memorizar algoritmos, favorecer automatismos, usar e aplicar procedimentos, técnicas, etc., como no que diz respeito à compreensão, isto é, não só à reflexão, ao raciocínio, mas também às trocas verbais, à criação, à inovação, à tomada de decisão, etc.

Neste processo é importante reconhecer que os nossos alunos possuem conhecimentos prévios, funções ou capacidades aprendidas e dominadas, as quais eles utilizam para realizar ações sozinhos sem a intervenção de outras pessoas (zona de desenvolvimento real); ao mesmo tempo, devemos ajudá-los a sair das experiências do senso comum, representações, idéias e imagens adquiridas, para a aquisição de novos conhecimentos técnicos e científicos (zona de desenvolvimento potencial). Nossos docentes tem como desafio encurtar a distância (zona de desenvolvimento proximal) que separa estes dois níveis para aproximá-los, desafiando-os na realização de novos problemas e tarefas relativamente complexas, cuja resolução o/a aluno/a necessitará, inicialmente, da ajuda do professor.



Para trabalhar a zona de desenvolvimento proximal consideramos de suma importância:

- a) A redefinição dos espaços e dos tempos destinados à aprendizagem;
- b) A teoria estar imbricada com a prática, de tal forma que os conhecimentos provoquem significado e sentido na vida pessoal e profissional dos/as alunos/as, despertando-lhes a predisposição para relacionar os conteúdos novos com os já adquiridos. Contudo, não esqueçamos que um conteúdo pode ser aprendido de forma mecânica (sem relações, baseado unicamente na memorização) e, somente mais tarde, vir o indivíduo a conseguir estabelecer relações com seus conhecimentos prévios;
- c) Reconhecer que os conteúdos são frutos de uma construção cultural e que a sua reconstrução transcende ao aspecto meramente individual e psicológico, embora exija a participação pessoal ativa do aluno e da aluna;
- d) Ao adotarmos o modelo pedagógico das competências, vincular mais o processo de ensino e de aprendizagem ao desenvolvimento da competência (o que é mobilizado para chegar ao resultado) do que ao desempenho (a exatidão do resultado). Considerando que entendemos por competência a capacidade de mobilizar e de colocar em ação conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e emoções, em situações comuns e inusitadas do dia-a-dia, não iremos propor aos alunos e alunas a repetição daquilo que já conhecem, mas, criaremos situações de confronto dos aprendizes com um obstáculo novo, para levá-los a modificar suas representações e esquemas mentais e retornar ao equilíbrio cognitivo.
- e) Que o professor estimule a utilização de formas variadas de linguagem. É através dela que o aluno entra em contato com o objeto do conhecimento, possibilitando-lhe o próprio pensar e favorecendo a abstração e a generalização. Ou seja, a fala internalizada é instrumento do pensamento e organizadora do mesmo.
- f) Ajudar nossos/as alunos/as desenvolver a capacidade de pensar sobre os seus próprios processos cognitivos e produtivos, tais como, o conhecimento sobre si mesmo e de suas competências; comparar seus conhecimentos com os dos outros; analisar o uso de habilidades cognitivas (compreensão, raciocínio, memória, etc.) na organização e execução (controle e regulação) de tarefas e atividades; o uso reflexivo da compreensão sobre suas próprias estratégias de aprendizagem, através da verbalização e da mudança de estratégias;
- g) Considerar o erro “uma ferramenta para ensinar”, porquanto o erro é consubstancial à aprendizagem;

3.1.15 Relação professor-aluno.

Consideramos os processos de interação em aula fundamentais para o ensino e a aprendizagem. Por isso, queremos manter um espaço comunicativo especial que se construa no decorrer dos acontecimentos e das ações entre professores e alunos, para o alcance dos objetivos. Neste espaço, definirão o que cada um pode esperar do outro, estabelecendo as regras sobre o que vão dizer e o que irão fazer durante as atividades, bem como, sobre a organização e o conteúdo da atividade escolar (contrato didático).



A partir dos contextos pessoais dos alunos, pretendemos aproximá-los da construção de contextos interpessoais, ajudando-lhes a desenvolver o amor-próprio, a auto-estima, a autocrítica, a relação com o outro. Cremos que assim se sentirão capazes e estimulados a alcançar seus objetivos de desenvolvimento profissional e humano.

Esses propósitos, longe de serem receitas infalíveis, se alicerçam nos seguintes compromissos que aqui assumimos:

- Valorização da missão institucional, inserindo as atividades dos alunos no âmbito de objetivos ou contextos mais amplos em que tais atividades possam adquirir significado.
- Desenvolvimento de competências profissionais enquanto conjunto interligado de saberes (conhecimentos), saber-fazer (práticas intelectuais ou motoras), saber-ser (atitudes, valores, emoções e comportamentos relacionados ao trabalho) e saber-agir (associação de todos os demais saberes para a execução do trabalho a ser realizado com qualidade e produtividade);
- Desenvolvimento de um clima relacional, afetivo e emocional, baseado na confiança, na segurança e no respeito mútuo, onde haja lugar para a curiosidade, a surpresa, o erro e o interesse pelo conhecimento;
- Desenvolvimento de conhecimentos sócio-comunicativos, além dos técnicos e científicos, necessários ao exercício profissional, garantindo a participação de todos nas atividades, mesmo que, a princípio, o seu nível de competência, ou o seu interesse, seja insuficiente ou inadequado;
- Predisposição e flexibilidade para mudanças no planejamento durante o desenvolvimento da ação docente, a partir do perfil da turma e da atuação dos alunos;
- Percepção para diagnosticar e ajudar alunos com diferenças de grau de instrução, para a utilização dos conhecimentos que estão sendo aprendidos e a necessidade de aprofundá-los de maneira autônoma;
- Satisfação plena do discente com a sua aprendizagem e investimento;
- Utilização de linguagem clara e explícita para evitar mal-entendidos e estabelecer uma boa comunicação; o incentivo ao uso de múltiplas linguagens na recontextualização e reconceituação das experiências.

3.1.16 Seleção e organização dos conteúdos.

Ao adotarmos o modelo de desenvolvimento de competências não queremos subestimar a importância dos conteúdos, nem considerá-los como fins em si mesmo, mas como realidades sociais, historicamente construídas e reconstruídas, por meio das diversas e diferentes trocas que ocorrem nas interações do processo ensino-aprendizagem. O trabalho como princípio educativo requer a apropriação dos fundamentos técnico-científicos e sócio-culturais que anima os fazeres laborais e, sem os quais, não há desenvolvimento de competências. Entretanto, entendemos que nossa opção exige ruptura com a forma tradicional de selecionar e organizar os conteúdos na educação profissional, quando a concepção do saber era centrada quase que exclusivamente em torno dos conhecimentos procedimentais, da automação das



técnicas exclusivas ao exercício dos postos de trabalho, propostos a partir de análises ocupacionais.

Os conteúdos (ou bases tecnológicas) serão selecionados a partir do perfil profissional de conclusão e das respectivas competências que são mais *gerais* quando desenvolvidas no exercício de qualquer profissão ou de um Eixo Tecnológico e, de caráter mais *específico*, quando guardam estreita relação com a natureza específica do perfil profissional pretendido e mobilizam diferentes dimensões dos conteúdos: *conceituais* (fatos, conceitos, princípios); *procedimentais* (técnicas, habilidades, destrezas); *atitudeis* (valores, atitudes, normas e emoções).

Para selecionarmos e organizarmos os conteúdos, ainda seguiremos os seguintes critérios: validade; utilidade; significação, adequação ao nível de desenvolvimento do aluno e do curso; flexibilidade e adequação do tempo. E elegeremos como saberes necessários à participação na vida social e produtiva:

- Os princípios científicos gerais sobre os quais se fundamenta o processo produtivo;
- As habilidades tecnológicas básicas;
- As formas de linguagem próprias das diferentes atividades sociais e produtivas;
- A compreensão histórico-crítica da sociedade e das formas de atuação do homem, como cidadão e trabalhador, sujeito e objeto da história;
- A relação teoria-prática, sendo a prática o ponto de partida para a teoria.

Compreendemos que a realidade humana é complexa e exige que os seus múltiplos aspectos sejam religados a ela. Nossa ambição é desenvolver um projeto comum que rompa com o isolamento entre as diversas disciplinas (cursos, módulos, componentes curriculares, etc.), através de um núcleo politécnico responsável por meta-pontos (multiculturalismo, meio ambiente, ética, etc.) integradores de conhecimentos. Dessa forma, educar o trabalhador para além do posto de trabalho significa, também, abordar os conteúdos de forma inter e transdisciplinar.

3.1.17 Metodologias e Recursos.

Entendemos por aprendizagem dos *Conteúdos Procedimentais* um conjunto de ações ordenadas e dirigidas para o desenvolvimento de técnicas, habilidades, destrezas e estratégias, pertinentes, portanto, ao *saber fazer*. Para o desenvolvimento deste tipo de aprendizagem, aplicaremos estratégias que possibilitem ao aluno:

- Ser colocado em situação, aprendendo a fazer, fazendo;
- Exercitar as tarefas quantas vezes forem necessárias à sua aprendizagem;
- Refletir sobre as atividades para o planejamento, controle, avaliação e possibilidade de modificação;
- Tomar consciência sobre os meios, as metas e os rumos das atividades; sobre sua própria capacidade, os materiais ou os conteúdos de trabalho e sobre as condições que os caracterizam;
- Resolver exercícios diferenciados e contextualizados, conforme modelos os quais apresentem uma visão completa das diferentes fases, passos ou ações que compõem todo o processo.



Quanto à aprendizagem dos *Conteúdos Conceituais* nos referimos aos **conceitos** (idéias interpretativas ou explicativas das relações entre fatos, objetos ou símbolos), **fatos** (uma data, um acontecimento histórico, um endereço, um número de telefone, etc.) e **princípios** (teorias que descrevem e explicam como as alterações produzidas em um objeto, fato, situação ou símbolo, se relacionam com as mudanças produzidas em outro objeto, fato, situação ou símbolo, resultando em regras ou leis gerais), que fundamentam científica, cultural e socialmente uma determinada prática profissional, pertinentes ao *saber conhecer*.

Trabalharemos os **conceitos e os princípios** em nível de compreensão. Observaremos o uso dos conceitos nas diversas práticas e explicações espontâneas ou não, que o aluno fizer em determinados momentos, mediante imagens, manipulações ou atividades de laboratório e do trabalho em equipes, debates, exposições e, sobretudo, nos diálogos, como forma de avaliar o que ele compreendeu.

Já os conteúdos **factuais** serão aprendidos através de estratégias de memorização desenvolvidas através da consulta e leitura de textos e da repetição verbal e com o uso do computador. Contudo, para que as informações fiquem retidas na memória de longa duração, a simples leitura de um texto não é o suficiente para a aprendizagem. Há a necessidade de relacionarmos o texto com as experiências e conhecimentos que os alunos trazem para a sala de aula.

Os *Conteúdos Atitudinais* referem-se à aprendizagem de **valores** (princípios, ética), **normas** (prescrições, padrões ou regras de comportamento) e **atitudes** (hábitos baseados nos valores e nas normas), pertinentes ao *saber ser*, ao *saber agir* e ao *saber conviver*, uma vez que a aprendizagem de uma pessoa não depende só dos conhecimentos e habilidades socialmente construídas, mas, também, das relações pessoais que são desenvolvidas por meio das atitudes, normas e valores.

Os *Conteúdos Atitudinais* não se tornarão aprendidos sem a elaboração pessoal e mental do aluno que necessita encontrar-se em situação para aprender este tipo de conteúdo. Desse modo, utilizaremos estratégias e/ou atividades que mobilizem os recursos cognitivos, afetivos e condutuais. Entre as estratégias de ensino mais adequadas para este tipo de aprendizagem, destacamos:

- Mostrar, explicitar e explicar as normas que regulam a vida coletiva para facilitar o conhecimento;
- Explicitar e fazer com que os critérios de determinadas decisões e atuações sejam explicitados; colocar em situação de decidir, de julgar e de atuar;
- Valorizar os comportamentos e as atitudes desejadas ou esperadas;
- Promover a contrastação de critérios e de opiniões;
- Planejar diferentes possibilidades e alternativas; valorizar para ajudar a valorizar os prós e os contras; ajudar a analisar os valores subjacentes com o objetivo de facilitar a assunção de valores, a construção de critérios próprios e a tomada de decisões por consenso;
- Criar espaços e momentos para falar, para trocar, expor ou obter informações sobre como funcionam o mundo do trabalho e o social, requisito prévio para compreender e valorizar atuações.



3.1.18 Avaliação .

Continuaremos a realizar o trabalho pedagógico e a avaliação com base em competências oferecendo aos alunos condições de serem avaliados em várias oportunidades e com diferentes técnicas, estratégias e instrumentos, através das quais mobilizem conhecimentos, habilidades e atitudes pessoais, técnica e tecnológicas e de gestão, indo para além da realização de tarefas isoladas. Para tanto, podemos utilizar, respectivamente: a simulação, a situação-problema, a entrevista, gravação de áudio e/ou vídeo, provas escritas e de execução, o portfólio, a lista de verificação (checklist), projetos, estudos de casos, formas de expressão plástica, teatral, musical, gestual, elaboração e apresentação de seminários, resenhas, entre outros de caráter experimental, laboratorial e de campo. Lembramos que a competência subjaz a(s) ação(ões) que estrutura(m) um desempenho.

Cada vez mais se torna acentuada para nós do SENAC, a certeza de que a avaliação de competências só é possível estando o aluno em situação e se nossos docentes se conscientizarem de que a ação avaliativa consiste em emitir juízos de valor sobre os critérios para a vida em sociedade e os padrões de excelência, qualidade e produtividade requeridas pela natureza do trabalho, formulados na interação com os aprendizes. Estes critérios precisarão de instrumentos claros, explícitos e qualitativos, que atendam às exigências de validade, precisão, suficiência e praticidade na coleta das informações. Consequentemente, os conteúdos conceituais, procedimentais e atitudinais serão objetos de avaliação, ou seja, os princípios técnico-científicos que fundamentam as atividades profissionais, os protocolos de desempenho que regem uma prática profissional e os valores, normas e atitudes que formulam os princípios sócio-comunicativos.

A avaliação da aprendizagem que consideramos, tem como funções:

- a) **Função Diagnóstica:** Aplicamos sempre no início de um curso, de uma atividade ou de uma nova fase de aprendizagem, para diagnosticar os conhecimentos prévios dos alunos e realizar o (re)planejamento.
- b) **Função Formativa:** Observa os progressos, as dificuldades e os bloqueios que os alunos estiverem sentindo, ocorridos durante o processo de aprendizagem, permitindo-nos correções de rumo, novas orientações e replanejamento. Ou seja: avaliamos para corrigir, não para reprovar ou aprovar. Neste sentido, permaneceremos atentos ao erro enquanto uma oportunidade para a construção do êxito.
- c) **Função Somatória (ou certificativa):** sempre ao final de uma etapa de aprendizagem, como em um bloco temático, no final de um período de estudos (módulo, curso, etc.), conferiremos uma certificação das competências desenvolvidas. Para avaliar, utilizaremos tanto as situações tradicionais (testes orais e/ou práticos), como os próprios procedimentos metodológicos (projetos e/ou resolução de problemas). A certificação do êxito é mensurada na forma de nota e pode decidir sobre a promoção ou retenção do aluno. Dessa forma, a avaliação estará presente no início, no desenvolvimento e na conclusão do processo ensino-aprendizagem.



- d) **Função Quantitativa:** utilizaremos indicadores numéricos que estabeleçam a quantidade mínima necessária para que o aluno pratique uma determinada técnica e seja considerado suficiente o seu domínio.
- e) **Função Qualitativa:** não se desvincula da avaliação quantitativa, pois está implícita no seu julgamento. Serão critérios de qualidade, como o rigor para com os procedimentos estéticos no acabamento de um produto, no zelo com equipamentos e utilização de regras, na participação, autonomia, iniciativa, precisão, tolerância e outros. Analisaremos criteriosamente os indicadores de desempenho antes de adotá-los, com o objetivo de estabelecer uma avaliação justa.

Sabemos que para avaliar competências é preciso observar direta e continuamente o aluno no contexto das atividades cotidianas de sala de aula e, para isso, o registro das informações receberá nossa especial atenção. Para tanto, continuaremos a aperfeiçoar a elaboração de indicadores de desempenho, fazendo uso de critérios cada vez mais claros e concisos, que possam estabelecer as características de uma ação considerada satisfatória diante das soluções de problemas de ordem profissional e/ou pessoal. Esperamos, assim, diminuir o grau de subjetividade e arbitrariedade do processo avaliativo, principalmente quando avaliamos valores e atitudes.

Os indicadores de desempenho serão registrados tomando como referência uma tabela de especificação dos diferentes níveis de desempenho, que levem em consideração os fatores de quantidade X qualidade e da escala de cotejamento, a qual chamamos de Ficha de Observação. Para regular a aprendizagem e ajudar os alunos e alunas com dificuldade, continuaremos a adotar medidas de intervenção que reorientem os discentes.

3.2 Organização e Gestão do Centro de Formação Profissional

3.2.1 Quanto à Infraestrutura.

A estrutura física de uma escola, o processo organizacional e as características comportamentais, são fatores que contribuem para um péssimo ou excelente clima nas nossas Unidades de Ensino. Espaços físicos bem cuidados, zelados, limpos, alegres, bonitos constituem ambientes que educam. Assim como Paulo Freire, acreditamos que a boniteza de um ambiente requisita uma outra: a boniteza do ensino competente, a da alegria de aprender, a da imaginação criadora, a da liberdade de exercitar-se, de aventurar-se e de criar.

Nossos Centros de Formação Profissional (CFP's) já são espaços que educam, no entanto, queremos que sejam cada vez mais ambientes de prazer e beleza, onde a gestão compromissada com o CUIDAR esteja presente também na modernização dos ambientes, adaptados para todos os públicos, principalmente para as pessoas com necessidades especiais; na atenção para com os colaboradores proporcionando-lhes lazer, conforto e segurança; na responsabilidade compartilhada para com a sustentabilidade do meio ambiente através de ações concretas de economia e preservação.



Enfim, nossas instalações físicas bem cuidadas determinarão um ambiente favorável à aprendizagem e trarão consigo a necessidade de um ensino competente, despertando a alegria de aprender.

3.2.2 Quanto aos Resultados.

Não há como falar dos resultados da educação profissional em nossas Unidades de Ensino, sem falar de avaliação institucional. É cada vez mais certa a avaliação que o Governo Federal pretende fazer das instituições que desenvolvem a educação profissional.

De forma interna ou externa não devemos temer sermos avaliados. Temos na Missão Institucional, na Visão Estratégica e no Projeto Político Pedagógico, os indicativos para o tipo de avaliação que a instituição pode adotar. O desempenho ideal que pretendemos obter para proporcionar um ensino de qualidade, só acontecerá se a avaliação envolver recursos físicos e humanos (docentes, discentes, administrativos, técnicos), fornecedores, o mercado de trabalho e o currículo.

Queremos que esta prática se amplie de forma ética, transparente, trazendo a todos a certeza de que seu objetivo é diagnosticar se o pretendido está sendo ou não alcançado, para identificar problemas, corrigir erros e introduzir mudanças.

A Pesquisa de Satisfação do Cliente, a Avaliação de Evento, a Avaliação de Final de Curso, a Avaliação Parcial de Curso e a Pesquisa para o Diagnóstico do PPP, são os instrumentais utilizados até o momento para realizar a avaliação interna, no SENAC-Am.

Em termos quantitativos percebemos a cada ano o aumento gradual dos índices de evasão e reprovação. Queremos detectar suas causas e estabelecer medidas corretivas que aumentem os índices de aprovação e diminuam, cada vez mais, os de evasão e reprovação.

3.2.3 Quanto ao Clima Escolar.

Nossa (com)vivência no SENAC-Am, plena de encontros e desencontros, tem sido essencial para o aprimoramento das relações interpessoais, criando um ambiente favorável ao trabalho coletivo.

Creemos que a gestão do clima escolar em nossas Unidades de Ensino deva favorecer, por um lado, o estímulo à criatividade, aos valores e atitudes, à vivência de diferentes sentimentos positivos, à alegria. E, por outro lado, o rigor no qual se gera a necessária disciplina intelectual, profissional e pessoal.

O clima ideal para trabalharmos é aquele que decorre do compromisso organizacional de:

- Estabelecer um clima aberto que considere os vínculos interpessoais, o reconhecimento e o desenvolvimento individual das pessoas;
- Privilegiar o processo participativo, dialógico, sadio e prazeroso, essencial à produtividade e à qualidade de vida dos colaboradores;
- Conhecer e compreender todos os contextos, ações e resultados esperados que envolvam a realidade do SENAC, a fim de buscar a excelência na qualidade dos nossos serviços;



- Privilegiar não só a estrutura física, mas também a emocional e intelectual, que se solidariza, valoriza e estimula a palavra, o saber e a cultura de todas as pessoas.

3.2.4 Quanto a Gestão de Processos.

Seguindo as tendências atuais do mundo do trabalho, a política de gestão em nossas Unidades de Ensino tem se caracterizado pelo dinamismo, empreendedorismo, compromisso com a instituição, a educação profissional e a aprendizagem, bem como pela visão de futuro e visão holística de suas funções (gestão administrativa, pedagógica, financeira e de pessoas).

Neste sentido, unir a gestão de negócios com a tecnologia da informação otimizando os resultados através da melhoria dos processos, tem sido um dos nossos focos. O SENAC-Am vem investindo em métodos, técnicas e ferramentas para analisar, modelar, publicar, agilizar e controlar processos envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação. Abaixo, apresentamos um resumo dos sistemas que atualmente utilizamos para gerir nossos processos pedagógicos, administrativos, financeiros e de pessoal.

Automação Escolar: ocorre através de dois sistemas:

- **Sistema MIRA** – Este sistema tem o cliente interno e externo como alvo e o alcança oferecendo serviços de qualidade e agilidade no atendimento. O Mira não é somente um sistema de controle de matrícula. É um sistema que atende aos diversos serviços relacionados à área educacional da organização e é centrado no Modelo Pedagógico do SENAC.
- **Sistema PDV** – Módulo de Ponto de Venda que permite o controle de caixa dos recebimentos de matrículas e outras receitas, com autenticação de recibos, emissão de cupons fiscais e não fiscais e quitação de devoluções de receita e cheques.

Documentação eletrônica:

- **Portal SENAC** – sistema com o objetivo de gerenciar e despachar documentos de forma eletrônica, mantendo a comunicação interna mais veloz e eficiente.

Sistema de auxílio ao planejamento:

- Possibilita a realização do planejamento da programação de cursos, bem como o levantamento dos custos das turmas e a precificação de produtos e serviços. Serve de base para o planejamento do Plano de Ação da Administração Regional – PAAR.

Gerenciamento de rede:

- Sistema que administra os recursos da rede e contas de usuários nos diversos sistemas utilizados pelo SENAC-Am, tais como, emails, portal SENAC, etc.

Administração do site “www.am.senac.br”:

- Sistema de gerenciamento dinâmico das informações contidas no site do SENAC.



Sistema de produção do Restaurante Escola:

- Gerenciamento da produção do restaurante-escola por meio do cadastro de fichas-técnicas, auxiliando na requisição dos insumos necessários para a produção.

COLIBRI:

- Sistema que gerencia o fluxo de atendimento e vendas do restaurante-escola.

Consulta ponto on-line:

- Sistema de acompanhamento do registro e emissão do espelho de ponto dos colaboradores.

SPARK:

- Comunicador instantâneo utilizado na rede SENAC entre todas as suas unidades com o objetivo de agilizar e integrar a comunicação.

MXM-Manager:

- Sistema avançado de gestão empresarial das empresas de médio e grande porte, garantindo segurança, flexibilidade e confiabilidade e permitindo integração entre os nossos serviços de Contabilidade, Contas a Pagar, Contas a Receber, Tesouraria, Estoque, Compras, Orçamento, Fiscal, Gestão de Processos e Patrimônio.

BI-Financeiro e Orçamentário:

- Sistema que auxilia na tomada de decisão extraíndo dados financeiros e orçamentários do ERP MX-Manager.

SIMIRA

- Sistema que faz a integração dos dados financeiros e contábeis entre o Sistema Acadêmico e o MX-Manager.

RMLABORE:

- Sistema de gestão de RH e folha de pagamento.

A gestão dos nossos processos ainda pode melhorar bastante. Para isso, estamos buscando a integração da folha de pagamento ao sistema de contabilidade (RMLABORE X MXM) e a integração do sistema de atendimento do restaurante escola (COLIBRI) e o MXM.

3.2.5 Quanto à Gestão de Pessoas.

Acreditamos que para gerir pessoas é importante que a atuação do gestor, em qualquer circunstância, seja de transparência em todas as suas ações, para que possa administrar *com* o coletivo e não *para* o coletivo, substituindo a cultura do individualismo.

Este trabalho coletivo será cada vez mais desenvolvido em nossas Unidades de Ensino e setores administrativos, quanto mais formos levados a conhecer os



problemas, tivermos nossas opiniões ouvidas, nos forem atribuídas responsabilidades e sentirmos que existe interesse efetivo de que as lideranças surjam dentre os grupos.

As características que consideramos relevantes em nossas lideranças são: fomentar em nossas Unidades de Ensino ambientes favoráveis e estimuladores, de forma que todos os colaboradores se sintam valorizados, reconhecidos, apoiados e satisfeitos; mobilizar a equipe para a efetivação de mudanças; ter como princípio o caráter relacional, estimulando a cooperação e compartilhando a liderança, depositando confiança nas pessoas e estimulando responsabilidades.

3.2.6 Quanto à Inovação e Relação Com o Mercado de Trabalho.

Creemos que inovação se faz com criatividade individual e coletiva e com adequação às mudanças, sejam mercadológicas, comportamentais, tecnológicas ou pedagógicas. Embora com mais de 60 anos de existência, temos buscado na dinâmica das mudanças políticas, econômicas e sociais, as tendências de inovação que nos diferenciam perante o mercado de trabalho e nos tornam referência em educação profissional. Nosso planejamento estratégico nos ajuda a analisar a posição dos negócios, dos clientes e da concorrência.

Como a origem compulsória dos nossos recursos financeiros vive constantemente ameaçada, temos aprendido a criar iniciativas que nos levam a buscar a auto-sustentação e, diante dos obstáculos e dificuldades, estamos sempre abertos às oportunidades e investimentos.

O item 2.4 demonstrou o quanto a conectividade é uma das nossas preocupações constantes. A necessidade de manter contatos e estar interligados a diversos sistemas informatizados e à internet é tanto de cunho pedagógico, como administrativo. Podemos afirmar que existe um diálogo entre estas duas dimensões, graças a um sistema de gestão que cada vez mais se torna eficiente e eficaz. Queremos ampliar nossa capacidade de troca de informações ou armazenagem de dados que permitam acesso remoto a pessoas, produtos ou serviços. Não podemos nos descuidar das redes sociais. Recebemos em nossas Unidades de Ensino uma geração que nasceu no mundo digital e a necessidade da presença física não é mais relevante quando se trata de ensinar e aprender.

A inovação no SENAC-Am precisa passar também pela atualização constante do currículo. Os saberes e os fazeres atuais do mundo do trabalho exigem a reinvenção da prática pedagógica para a educação profissional, fortemente influenciada por novas categorias que vão desde a leitura das competências exigidas no mundo do trabalho, às categorias de interdisciplinaridade, flexibilidade e contextualização e à tessitura de códigos, linguagens e tecnologias, se constituindo em interfaces entre o modo de fazer e compreender o currículo baseado em competências.

A Educação a Distância, além de ser uma modalidade de ensino com a qual trabalhamos através dos cursos de pós-graduação, também se constitui em importante ferramenta de inovação pedagógica para os nossos docentes participantes do Curso de Especialização em Docência para Educação Profissional.

Várias tem sido as iniciativas para nos relacionarmos com o mercado. Podemos citar: as reuniões mensais de prestação de contas ao Conselho Regional do SENAC, na qual se fazem presentes os presidentes dos sindicatos patronais; presença na mídia falada, escrita e televisionada, através da Assessoria de Comunicação da FECOMÉRCIO;



participação no GT/COPA de 2014; distribuição de folheteria em lugares estratégicos; participação ou realização de eventos diversos de promoção dos serviços e produtos do SENAC; realização de palestras sobre orientação profissional em comunidades e escolas de ensino médio; avaliação ao final de cursos para saber o grau de satisfação e sugestões dos alunos, pesquisa de satisfação promovida pelo Departamento Nacional do SENAC e acompanhada pela Divisão de Planejamento e Marketing e, através do nosso site www.am.senac.br que registra cerca de 5000 visitas ao mês.

É indiscutível o reconhecimento do público sobre a qualidade dos nossos serviços. Contudo, internamente, percebemos que a comunidade ainda confunde a natureza e os serviços oferecidos pelo chamado Sistema “S”. Por isso, precisamos intensificar o relacionamento com o mercado de trabalho, principalmente, com o empresariado, a fim de tornar melhor conhecidos nossos serviços e obter as indicações necessárias para a inovação dos cursos, seja através de fóruns de segmentos profissionais, seja alimentando as informações sobre a qualidade dos profissionais encaminhados pelo Banco de Oportunidades.

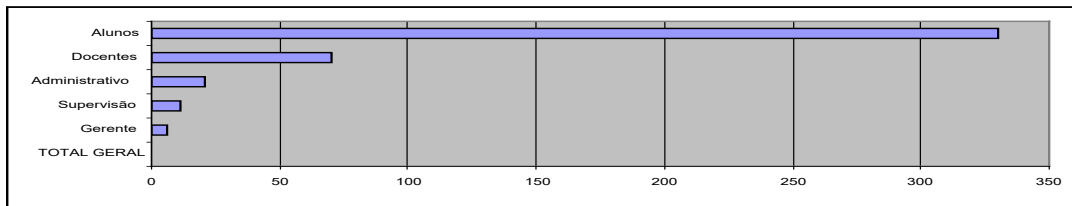


DIAGNÓSTICO

A prática de pensar a prática
é a melhor maneira de pensar certo.
Paulo Freire.

Com base nos elementos constitutivos do Eixo Político e Pedagógico elaboramos questionários de pesquisa sobre a realidade de nossas ações, tendo como objetivo conhecer até que ponto nossa prática realiza o que estabelecemos como ideal a ser alcançado e como pretendemos que sejam nossas Unidades de Ensino.

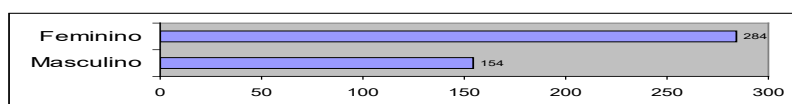
Quadro 1. Universo pesquisado



TOTAL GERAL	
Gerente	6
Supervisão	11
Administrativo	21
Docentes	70
Alunos	330
Total	438

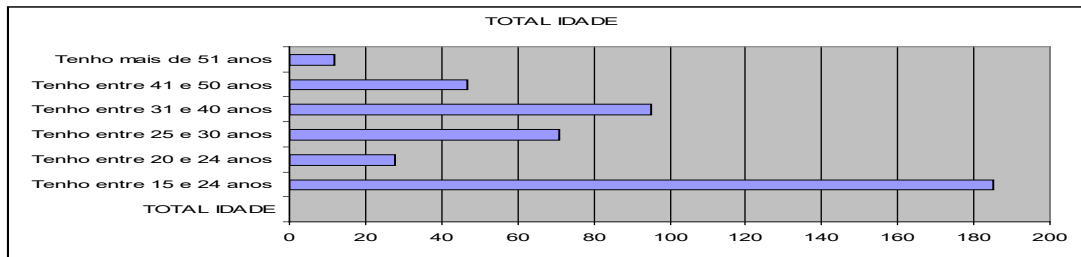
A pesquisa foi realizada em 2010 envolvendo 438 participantes, entre Gerentes das Unidades de Ensino de Manaus, Manacapuru, Itacoatiara e Parintins (6), Supervisão Pedagógica (11), administrativos lotados na recepção das UEs (21), docentes (70) e alunos (330). Os três últimos foram representativos. É relevante acrescentar que no primeiro PPP optamos por uma amostragem de 58 participantes, divididos da seguinte forma: 17 supervisores/gestores, 25 docentes e 16 administrativos. Portanto, em termos de participação geral tivemos um aumento de 755,17%. O número de docentes participantes cresceu 280% e os colaboradores administrativos, 131,2%. Vale lembrar que na ocasião da pesquisa o CFP de Tefé já estava funcionando, mas, a gerente, por ser recém-contratada, não participou da mesma, apenas os administrativos e docentes.

Quadro 2. Sexo



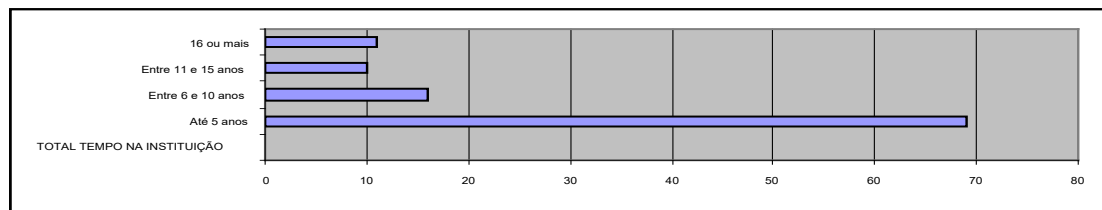
Entre os participantes 18,20% são do sexo masculino (154) e 81,8%, do sexo feminino (284). Mais uma vez, a educação profissional no SENAC-Am caracteriza-se como predominantemente feminina.

Quadro 3. Idade



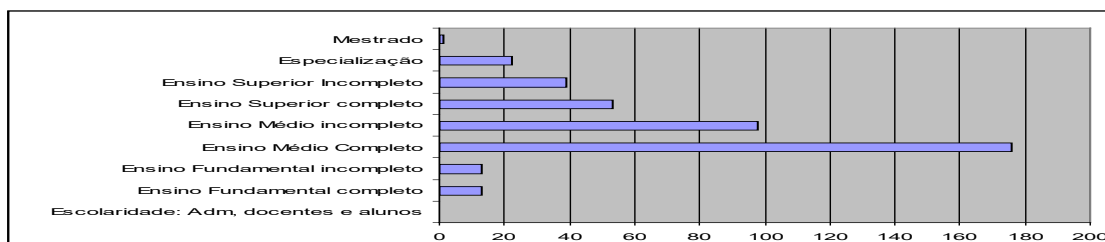
Os participantes jovens entre 15 e 24 anos foram maioria (42,2%), seguidos por pessoas entre a faixa etária de 31 a 40 anos (21,6%) e de 25 a 30 anos (16,2%).

Quadro 4. Tempo na instituição – Gerentes, Docentes, Supervisão e Administrativos



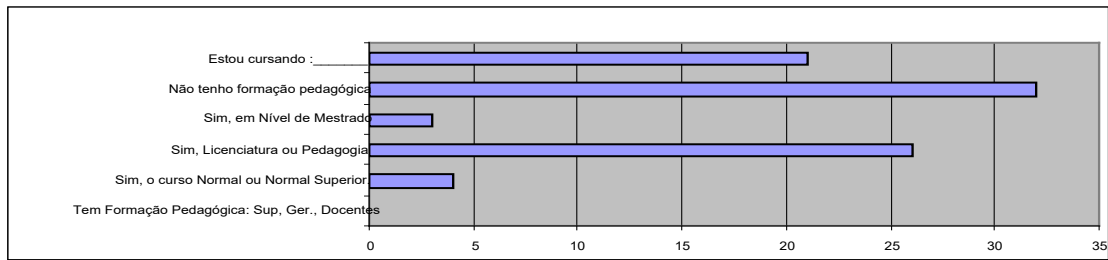
Percebe-se que a maioria dos colaboradores pesquisados possui até cinco anos de trabalho na instituição (15,7%), mas, continua sendo significativo o número de colaboradores com mais de 10 anos (22), confirmando-se mais uma vez, a tendência do Regional em fidelizar seus funcionários.

Quadro 5. Escolaridade: Administrativos, Docentes e Alunos



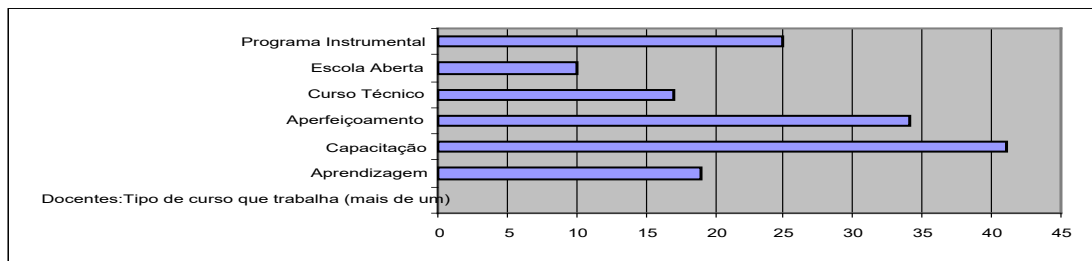
Todos os gerentes de unidades e supervisores possuem nível superior. Entre os administrativos, docentes e alunos predomina o ensino médio completo (42,4%) e 12,7% possui o ensino superior completo. Do total de 70 docentes, 31,4% tem o nível superior completo e 18,5% o ensino superior incompleto, totalizando quase 50% dos pesquisados envolvidos com o nível superior. Com o ensino médio completo encontram-se 20% dos docentes. Com especialização, 28,5%. Somente um docente afirmou ter mestrado.

Quadro 6. Formação pedagógica: Supervisores, Gerentes e Docentes



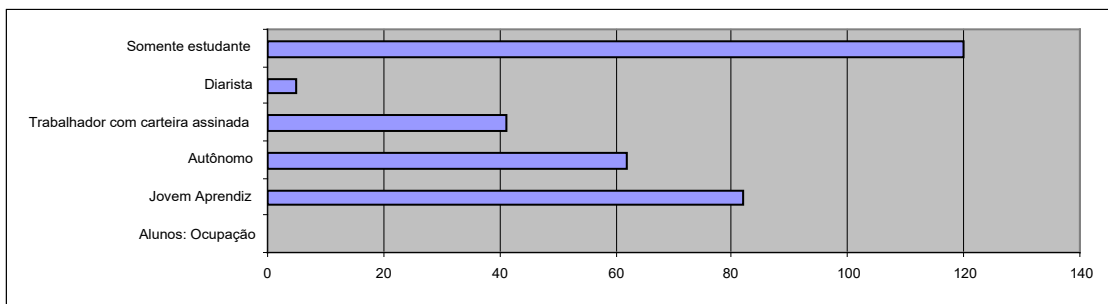
Do total de supervisores, gerentes e docentes (86), 37,2% não possuem formação pedagógica, contra 34,8% dos que possuem algum tipo de licenciatura ou curso normal. Somente 3,4% dos pesquisados responderam que possuem formação pedagógica em nível de mestrado. Estão cursando algum tipo de curso de formação pedagógica cerca de 25% dos entrevistados. Em relação ao diagnóstico passado, quando foi detectada a necessidade de um investimento na qualificação pedagógica, podemos afirmar que houve um aumento significativo na formação de técnicos e docentes.

Quadro 7. Docentes: tipo de cursos que trabalham (mais de um)



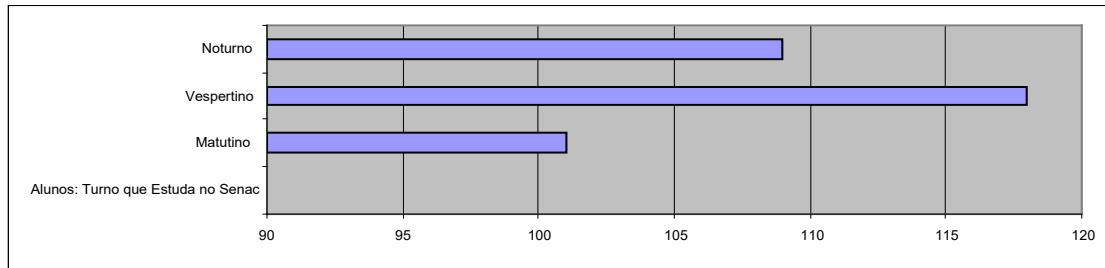
Dentre os tipos de cursos os que proporcionalmente concentram o maior número de atuação dos docentes pesquisados é a Capacitação (28%), seguida do Aperfeiçoamento (23,2%) e dos Programas Instrumentais (17,12%).

Quadro 8. Alunos: ocupação



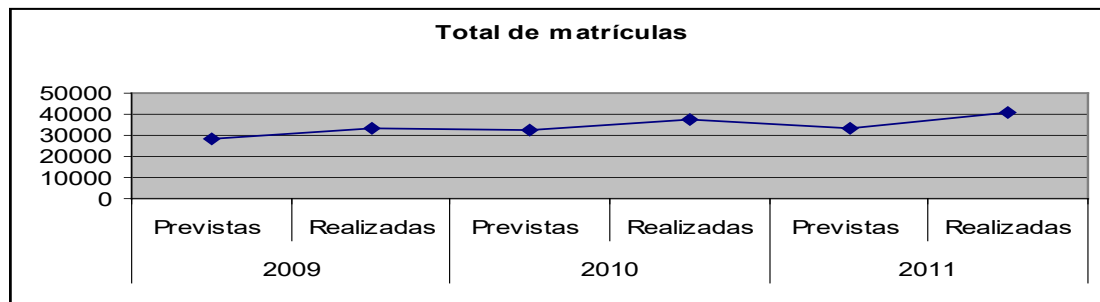
Procuramos conhecer as ocupações dos nossos alunos participantes. Entre os 310 alunos que responderam este item, 38,7% são estudantes; 26,4% são aprendizes e 20%, autônomos.

Quadro 9. Alunos: Turno que estudam



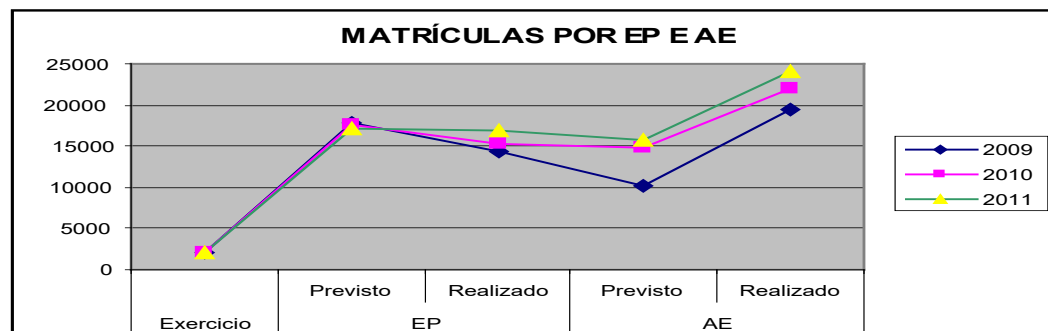
Os cursos do turno vespertino conseguiram ter maior representatividade, com quase 36% dos alunos participantes, considerando as 328 respostas, seguidos do turno noturno, com 33,2% e do diurno, com 30,7%.

Quadro 10. Produção: Total de Matrículas 2009, 2010 e 2011



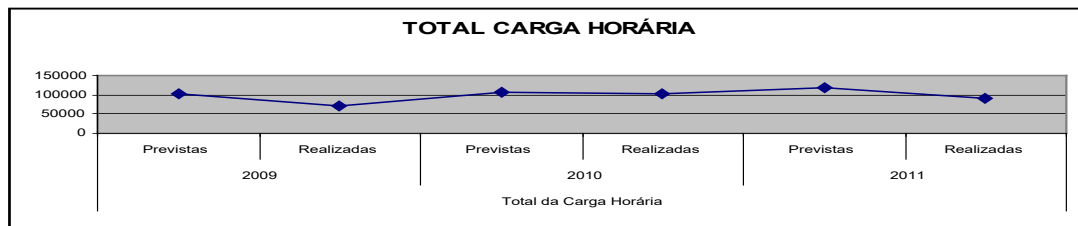
Optamos por analisar o resultado dos nossos atendimentos no período de 2009 a 2011. Observamos que a meta prevista teve um crescimento de 17,85%, passando de 28.000 para 33.000 matrículas previstas. A cada ano o realizado tem superado o previsto: 2009: 33.707; 2010: 37.411 e 2011: 41.095. Neste sentido, a média de superação é de 20% nos três períodos.

Quadro 11. Produção: Total de Matrículas em Educação Profissional e Ações Extensivas - 2009, 2010 e 2011



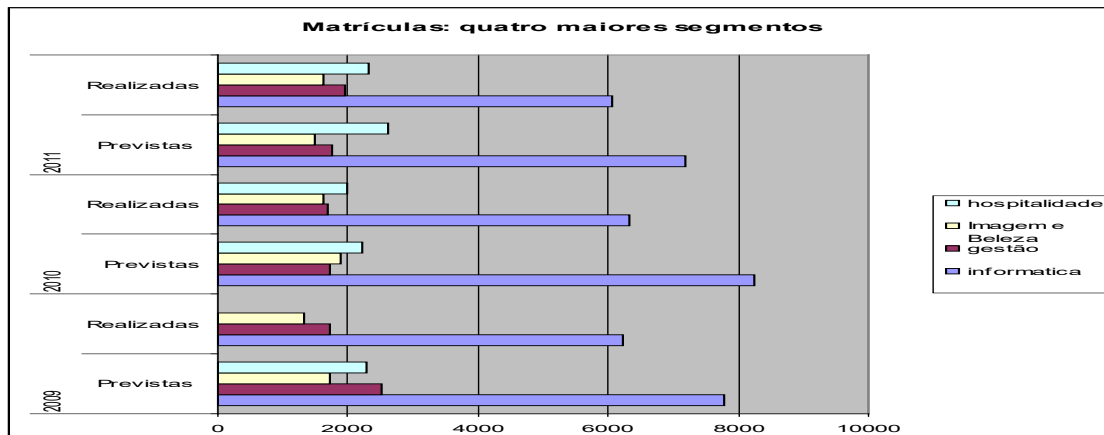
Embora no período de 2009 a 2011 constata-se um crescimento nas matrículas realizadas em Educação Profissional, percebemos que é um crescimento lento, gradual e que ainda não chega a cumprir com a meta estipulada. Em 2009, o déficit foi de 20%; em 2010, de 12,67% e, em 2011, 1,73%. Isto mostra que estamos crescendo e esperamos a partir de 2012 ultrapassarmos as Ações Extensivas, uma vez que a Educação Profissional é o nosso principal foco. Quanto as Ações Extensivas, estas possuem produtividade para além do previsto. Em 2009, 2010 e 2011, o realizado correspondeu a 120,4%, 149,6% e 153,2%, respectivamente.

Quadro 12. Produção: Total de Carga Horária - 2009, 2010 e 2011



A carga horária teve um aumento de 46% no realizado, entre 2009 e 2010, mas, em 2011, voltou a decair apresentando um déficit entre estes dois últimos anos de 12,94%. Não obstante, a carga horária prevista teve um crescimento neste período de 115,68%. Tal situação deve-se à implantação do Programa SENAC de Gratuidade – PSG.

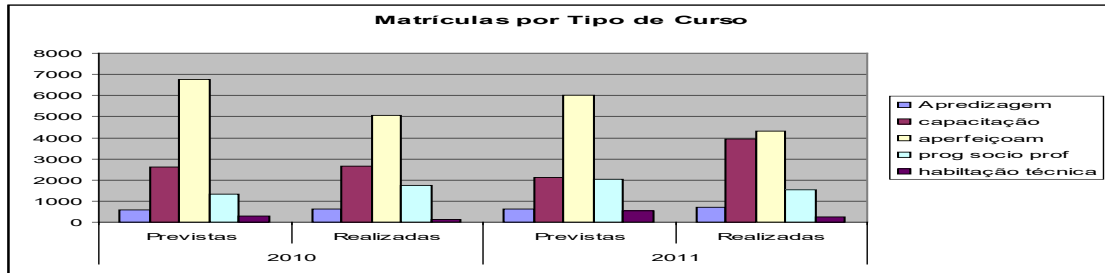
Quadro 13. Produção: Quatro maiores segmentos



Nossos quatro maiores segmentos, por ordem crescente de matrículas realizadas no período de 2009 a 2011, são: Hospitalidade, Imagem e Beleza, Gestão e Informática. Percebemos que o segmento Informática não conseguiu atingir sua previsão de atendimentos em Educação Profissional, apresentando redução de 7,6% entre os anos de 2009 e 2011. Da mesma forma, o realizado apresenta redução de 2,5%. Mesmo assim, a Informática é o “carro-chefe” do SENAC-Am, totalizando 18.628 matrículas realizadas no triênio. O segundo maior segmento do nosso regional, Gestão, apresenta crescimento na realização de atendimentos de 15,2%, entre os anos de 2009

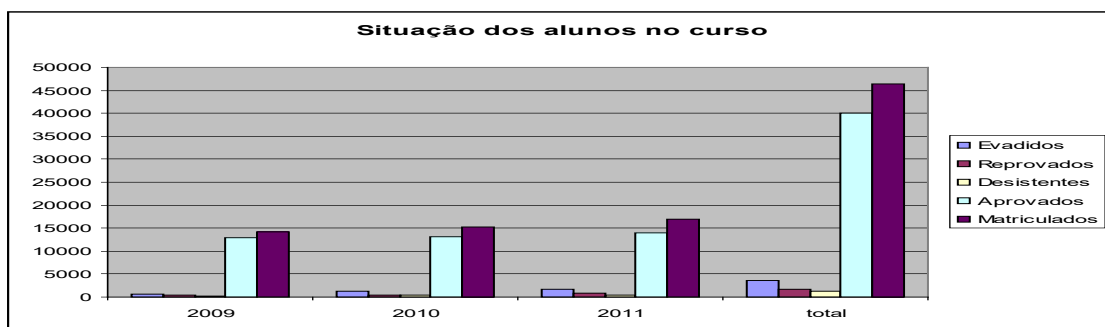
e 2011, chegando a superar o previsto, em 2011. No triênio atendeu 5.381 pessoas. O segmento Imagem e Beleza teve o realizado maior que o previsto, em 9,6%, no ano de 2011 e, de 23,14% em relação ao atingido em 2009. Atendeu 4.570 pessoas no período acima. Finalmente, Hospitalidade. Com 4.317 matrículas realizadas no triênio manteve-se em crescimento, apresentando elevação de 16,8% no realizado, entre os anos de 2011 e 2010.

Quadro 14. Produção: Matrículas por Tipo de Curso



Por inconsistência nos dados de 2009, optamos por analisar a produção de matrículas por tipo de curso, nos anos de 2010 e 2011, períodos de consolidação do Programa SENAC de Gratuidade – PSG. Constatamos que enquanto os cursos de capacitação e habilitação técnica aumentaram em 49,47% e 76,74%, respectivamente, o número de atendimentos, os cursos de aperfeiçoamento tiveram redução de 14,15% e os programas sócio-profissionais, 12,45%, o que já era esperado em virtude do aumento de cursos e turmas de capacitação e habilitação técnica por conta do PSG. Os cursos de capacitação, inclusive, tiveram suas matrículas previstas superadas em 86,8%, no ano de 2011. Os de habilitação técnica, no entanto, não conseguiram atingir a meta prevista. As matrículas realizadas nos cursos de aprendizagem se mantiveram em ligeira elevação de 11,5%.

Quadro 15. Produção: Situação dos alunos no curso



Constatamos o crescimento vertiginoso das evasões nos três últimos anos, conforme mostram as taxas de evasões: 2009: 5%; 2010: 8,2%; 2011: 9,6%. A média acumulada no triênio é de 7,7%. Mais uma vez, o PSG incide diretamente na permanência dos alunos nos cursos. A taxa de reprovação também subiu no mesmo período: 2,9%; 3,1%; 4,4%. Média acumulada: 3,5%. A média acumulada no período dos aprovados manteve-se em 86,2%. Como consequência do aumento das evasões e



reprovações, em 2009 os aprovados representaram 90,14% dos matriculados, em 2010 foram 86,22% e, em 2011, 82,85%. As pessoas que se matriculam, mas não chegam a frequentar o curso (desistentes) são da ordem de 2,5% se considerarmos o acumulado no triênio. A média de crescimento dos matriculados nos três anos foi de 9%.

Além dos dados identificatórios dos participantes, procuramos conhecer quanto nos afastamos ou nos aproximamos do nosso ideal expresso no eixo Pedagógico e Político. Desta vez, nossa pesquisa foi abrangente, reportando-se tanto a Gestão da Prática Pedagógica, quanto a Organização e Gestão dos Centros de Formação Profissional. Utilizamos os seguintes critérios e requisitos para o diagnóstico:

Critérios	Definição	Requisitos
1. Ensino e Aprendizagem	Principal processo da escola SENAC-Am diz respeito ao desenvolvimento de competências por parte dos alunos e professores, proposta curricular, plano de trabalho docente, método pedagógico, estratégias de ensino, práticas educacionais e avaliação da aprendizagem, existência e qualidade do material didático e pedagógico.	<ol style="list-style-type: none"> Proposta curricular Processo ensino-aprendizagem Relação professor-aluno. Seleção e organização dos conteúdos Metodologias e recursos Avaliação
2. Mercado de Trabalho	Relação ideal e inovadora do SENAC-Am com o mercado de trabalho, parceiros, empresários e fornecedores, que contribua para o atendimento às demandas, sucesso dos alunos, maior desempenho da UE e o alcance de metas.	<ol style="list-style-type: none"> Mobilidade Sustentabilidade
3. Gestão de pessoas	Políticas e procedimentos ideais para que o SENAC-Am promova a satisfação da equipe escolar, considerando: necessidades internas e externas, investimentos, atualização, desempenho, valorização e outros.	<ol style="list-style-type: none"> Gestão do pessoal docente e não docente. Formação continuada Compromisso com objetivos e metas.
4. Gestão de processos	Clara compreensão da missão e da visão de futuro do SENAC-Am, do gerenciamento da rotina administrativa e dos sistemas de informação, do planejamento dos programas e das ações institucionais.	<ol style="list-style-type: none"> Missão Visão de futuro Gerenciamento administrativo da Unidade de Ensino Gerenciamento do planejamento da Unidade de Ensino. Gerência da Unidade de Ensino. Supervisão Pedagógica. Pessoal administrativo da UE. Programas e ações institucionais: <ol style="list-style-type: none"> Aprendizagem Ações nas empresas Programa SENAC de Gratuidade – PSG Banco de oportunidades Pessoas com deficiência: educação, trabalho e inclusão Ações sociais
5. Infraestrutura	Condições materiais de funcionamento (instalações, equipamentos) da Unidade de Ensino para que o ensino e a aprendizagem aconteçam de forma adequada.	<ol style="list-style-type: none"> Instalações apropriadas da Unidade de Ensino.
6. Clima escolar	Atmosfera geral das Unidades de Ensino do SENAC-Am capaz de criar uma sinergia entre as equipes e pessoas para o alcance dos objetivos.	<ol style="list-style-type: none"> Autonomia Responsabilidade Realização profissional Comunicação Carreira e desenvolvimento



7. Resultados	Desempenho quantitativo do SENAC-Am (matrículas, taxas de aprovação e reprovação, desistência e evasão, pesquisa de satisfação (egressos, outros), satisfação quanto à divulgação, tendo em vista a qualidade do ensino.	6. Relacionamento interpessoal 1. Desempenho escolar dos alunos. 2. Desempenho geral do SENAC-Am
---------------	--	--

A partir dos requisitos foram elaboradas questões de múltipla escolha, avaliadas em uma escala de 1 a 5 e encontrou-se uma média. Convencionamos que a partir da média 4,1 estaríamos dentro da zona de aproximação do nosso Eixo Pedagógico e Político. De 0 a 4, da zona de afastamento.

O critério “Clima Escolar” foi avaliado através da pesquisa realizada pela Educação Corporativa sobre o Clima Organizacional do SENAC-Am e que seguiu a mesma escala de 1 a 5. A leitura do resultado da pesquisa é o diagnóstico da nossa realidade, que passamos a relatar.

4.1 Diagnóstico de Aproximação

REQUISITOS E CARACTERÍSTICAS FAVORÁVEIS
DIAGNÓSTICO DE APROXIMAÇÃO
1. ENSINO E APRENDIZAGEM
1.1 Proposta Curricular
<ul style="list-style-type: none"> Podemos concluir que os participantes da pesquisa concordam que a proposta curricular dos cursos tem contribuído para o desenvolvimento das capacidades pessoais, sociais e profissionais dos alunos. Percebe-se que, de modo geral, a equipe escolar se envolve nas atividades previstas no calendário escolar (Halloween, Feira das Profissões, etc.). Da mesma forma o Perfil Profissional de Conclusão está sendo considerado no planejamento pedagógico. Os alunos são informados sobre o Itinerário Formativo, tanto pela equipe pedagógica, quanto pelos docentes e os administrativos se acham aptos a prestar esclarecimentos sobre este tema. Há o reconhecimento de que os cursos e produtos criados pelo SENAC atendem às necessidades do mercado de trabalho.
1.2 PROCESSO ENSINO/APRENDIZAGEM
<ul style="list-style-type: none"> Os docentes e a equipe técnico-pedagógica são empenhados em trabalhar didaticamente o planejamento, conseqüentemente, os alunos afirmam que, de modo geral, os docentes ensinam bem. No SENAC-Am, os docentes se preocupam em conhecer o contexto dos seus alunos, os quais consideram como sujeitos ativos na construção do conhecimento. Reconhecem que o papel do professor é ser mediador deste processo. São exigentes quanto à assiduidade e pontualidade de seus alunos, são assíduos e pontuais eles próprios e utilizam o tempo dedicado às aulas com atividades exclusivas de ensino.
1.3 PROFESSOR-ALUNO
<ul style="list-style-type: none"> Nossos docentes são comprometidos com a aprendizagem e o desenvolvimento de competências dos seus alunos. Estabelecem uma relação ética fundamentada no diálogo e no respeito mútuo. Tem disposição e flexibilidade para mudanças a partir da realidade da turma. Dão atenção às necessidades da turma e estimulam os alunos com dificuldades. Incentivam seus alunos à participação, discussão e expressão das idéias. Estimulam o senso crítico e o comportamento ético dos alunos perante situações abordadas. Tem clareza na comunicação dos conhecimentos e na orientação de trabalhos e alcance de objetivos. Conduzem positivamente os conflitos na sala de aula sem/com a intervenção da supervisão pedagógica. Fazem elogios, advertências e aconselhamentos aos alunos em sala de aula. Devolvem com rapidez os instrumentos de avaliação, devidamente corrigidos, comentando-os em sala e/ou individualmente. São sensíveis aos problemas e encaminham, em conjunto (ou não) com a supervisão pedagógica/gerência, as ocorrências que afetem a vida pessoal do aluno. Conhecem o Regimento Escolar, tendo em vista sua aplicabilidade em situações específicas.
1.4 SELEÇÃO E ORGANIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS
<ul style="list-style-type: none"> De modo geral, nossos docentes dominam e possuem plena segurança quando trabalham os



conteúdos da(s) disciplina(s). Realizam a integração dos conteúdos trabalhados com as competências gerais e específicas do curso. Em sua maioria, valorizam e trabalham os conteúdos conceituais, procedimentais e atitudinais no planejamento. Fundamentam a prática com conhecimentos científicos. A maioria planeja a execução de aulas práticas, tornando-as relevantes para a aprendizagem. Grande parte consegue trabalhar conteúdos transversais (ética, meio ambiente, empreendedorismo, inclusão, etc.) em harmonia com os conteúdos técnico-científicos. Um número significativo cumpre integralmente os conteúdos previstos. Indicam fontes de consulta adequadas à proposta da(s) disciplina(s). Embora a maioria dos docentes considere a bibliografia e as ementas de seus cursos atualizadas, a equipe técnica-pedagógica e os gerentes, fazem restrições.

1.5 METODOLOGIAS E RECURSOS

- Podemos afirmar que, de modo geral, os docentes utilizam metodologias ativas em sala de aula, com práticas variadas de ensino incluindo discussão em sala, trabalho em grupo, exercícios, monitorias, tarefas, etc., contudo, existem ressalvas quanto ao método de projetos. Promovem o engajamento ativo dos alunos nas atividades de sala de aula. A maioria dos alunos afirma que as atividades planejadas pelos docentes são promotoras de aprendizagem, do "saber pensar" e facilitadoras da interdisciplinaridade (com ressalvas por parte da equipe técnica-pedagógica e gerentes). Há fortes evidências de que a teoria e a prática são trabalhadas concomitantemente. As atividades planejadas promovem o desenvolvimento da cidadania e de valores (solidariedade, ética, tolerância, respeito, etc.). Nossos docentes sabem utilizar DVD, computador, softwares e outros materiais interativos, quando necessário. De modo geral, dominam plenamente os recursos tecnológicos para a realização da aula, num índice que supera o diagnóstico anterior do PPP passado. O estágio, a visita técnica ou a empresa-escola (restaurante, lanchonete) é um diferencial pedagógico importante para a formação profissional.

1.6 AVALIAÇÃO

- Segundo as evidências, os docentes praticam a avaliação diagnóstica regularmente, porém, os gerentes e a equipe técnico-pedagógica fazem ressalvas. De modo geral, os docentes avaliam constantemente seus alunos, monitorando o progresso ou as suas dificuldades no equilíbrio da aprendizagem. Comunicam claramente os critérios, conteúdos e expectativas da aprendizagem esperadas nas avaliações. Procuram diversificar os instrumentos de avaliação. Elaboram avaliações escritas que promovem a reflexão e a solução de problemas e não apenas memorização de dados e fatos. Costumam proporcionar a auto-avaliação aos alunos, mas, os gerentes e a equipe técnico-pedagógica não concordam plenamente. Há reconhecimento de que as avaliações são coerentes com os conteúdos desenvolvidos em sala de aula e que os docentes reorientam os alunos quanto aos seus erros.

2. MERCADO DE TRABALHO

2.1 MOBILIDADE

- Podemos afirmar que temos uma postura inovadora, pois, estimulamos a criatividade dos nossos colaboradores, buscamos constantemente a renovação, a disseminação interna do compromisso com as mudanças e a integração entre os processos administrativos e os pedagógicos. Estabelecemos interface com o mercado de trabalho (alunos, professores, empresas, fornecedores, parceiros e concorrentes) para conhecer sua mobilidade.

2.2 SUSTENTABILIDADE

- Concordamos que o SENAC-Am tem postura empreendedora procurando transformar ameaças em oportunidades. Existe coerência entre os cursos e produtos criados e as necessidades do mercado de trabalho. Considerando os seguintes aspectos: redução de custos, enfrentamento de ameaças, oportunidades de aprendizagem para os alunos e maior desempenho das Unidades de Ensino, a realização de parcerias tem contribuído de forma eficaz e eficiente.

3. GESTÃO DE PESSOAS

3.1 GESTÃO DO PESSOAL DOCENTE E NÃO-DOCENTE.

- Há evidências de que os funcionários das UEs tem clareza das suas funções e atribuições. As equipes das UEs sabem quais são as expectativas do SENAC-Am a seu respeito. Espaço e tempo são disponibilizados para que os membros da equipe escolar se reúnam, troquem experiências e planejem. Com exceção dos administrativos, os demais participantes se sentem valorizados por meio de mecanismos de atualização profissional e promoção do bem-estar. As UEs acompanham o



<p>nível de satisfação, participação e bem-estar dos seus colaboradores. De modo geral, as gerências das UEs praticam a Gestão Participativa.</p>
<p>3.2 FORMAÇÃO CONTINUADA</p> <ul style="list-style-type: none"> Segundo as evidências, podemos afirmar que o SENAC-Am promove atualização das informações sobre tecnologia e recursos educacionais, aos colaboradores não-docentes
<p>3.3 COMPROMISSO COM OBJETIVOS E METAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Estamos avaliando regularmente a ação docente na sala de aula. Da mesma forma, as gerências das UEs realizam a avaliação de desempenho dos não-docentes. De modo geral, os docentes conhecem os objetivos e as metas das UEs e há comprometimento por parte das equipes nas UEs com as mesmas. Tanto os docentes como os não-docentes, são orientados quanto ao alinhamento das práticas administrativas e de sala de aula aos objetivos e metas institucionais, recebendo assistência sempre que necessário. Tanto há entusiasmo com o trabalho, como também, as equipes das UEs são entusiasmadas.
<p>3.4 LIDERANÇA</p> <ul style="list-style-type: none"> Nossas gerências de Unidades de Ensino costumam planejar envolvendo os colaboradores no planejamento. Transferem para a equipe os conhecimentos que adquirem. Costumam dizer o que pensam e sentem aos seus comandados. Falam e escutam na mesma proporção. Tem sentido de direção e são merecedores de credibilidade.
<p>4. GESTÃO DE PROCESSOS</p>
<p>4.1 MISSÃO E VISÃO DE FUTURO</p> <ul style="list-style-type: none"> Acreditamos no alcance da nossa missão e visão de futuro.
<p>4.2 GERENCIAMENTO ADMINISTRATIVO DA UNIDADE DE ENSINO</p> <ul style="list-style-type: none"> Temos um sistema escolar e de comunicação corporativa (webmail, spark, etc.) que são considerados eficientes e satisfatórios. Há rapidez e eficácia na circulação de informações entre setores e colaboradores. A gerência interage com a UE quanto aos problemas, atividades e realizações que envolvam a equipe de trabalho. De modo geral, as rotinas administrativas são eficientes, bem definidas e padronizadas.
<p>4.3 GERÊNCIA DA UNIDADE DE ENSINO</p> <ul style="list-style-type: none"> Podemos afirmar que as gerências das UEs demonstram disponibilidade e cortesia no atendimento a docentes, discentes, funcionários, etc. Há empenho e presteza ao auxiliar e/ou dar esclarecimentos quando solicitadas(os). O relacionamento interpessoal entre a gerência da UE e a equipe escolar é amigável e espontâneo, agindo com equilíbrio emocional no tratamento dos problemas e conflitos e sabendo ouvir as partes envolvidas. As gerências das UEs correspondem às expectativas dos seus comandados.
<p>4.4 SUPERVISÃO TÉCNICO-PEDAGÓGICA</p> <ul style="list-style-type: none"> De modo geral, a supervisão técnico-pedagógica das UEs demonstra disponibilidade e cortesia no atendimento a docentes, discentes, funcionários, etc. É empenhada e prestativa, auxiliando e/ou prestando esclarecimentos quando solicitada. Age com equilíbrio emocional no tratamento dos problemas e conflitos, sabendo ouvir as partes envolvidas. O relacionamento interpessoal entre a supervisão pedagógica das UEs e a equipe escolar é amigável e espontâneo.
<p>4.5 PESSOAL ADMINISTRATIVO DA UE</p> <ul style="list-style-type: none"> Igualmente o pessoal administrativo da sua UE demonstra disponibilidade e cortesia no atendimento a docentes, discentes, funcionários, etc. De modo geral são prestativos e se empenham em auxiliar e/ou dar esclarecimentos quando solicitados. O relacionamento interpessoal entre os administrativos da UE e os demais colaboradores é amigável e espontâneo. A maioria age com equilíbrio emocional no tratamento dos problemas e conflitos e atende às expectativas.
<p>4.6 PROGRAMAS E AÇÕES INSTITUCIONAIS</p>



<ul style="list-style-type: none"> Quanto ao conhecimento sobre nossos programas e ações institucionais, podemos dizer que, de modo geral, nossas equipes tem percepção da abrangência e da importância social do Programa de Aprendizagem e Educação para o Trabalho – PAET e consideram seus resultados sociais e educativos relevantes. Percebem nas atividades <i>in company</i> aspectos de diversidade de ações, atendimento às necessidades e adesão crescente das empresas, plenamente adequadas e satisfatórias. A maioria tem percepção sobre as implicações políticas e financeiras do Programa SENAC de Gratuidade - PSG para a sustentabilidade do SENAC-Am e consideram seus resultados sociais e educativos relevantes para a instituição. De modo geral, os serviços prestados pelo Banco de Oportunidades tem sido relevantes, na opinião de gerentes, supervisores e administrativos.
5. INFRAESTRUTURA
5.1 INSTALAÇÕES APROPRIADAS DA UNIDADE DE ENSINO
<ul style="list-style-type: none"> Consideramos nossos espaços físicos atraentes, conservados, higiênicos e com sinalização adequada.
6. CLIMA ESCOLAR
6.1 AUTONOMIA
<ul style="list-style-type: none"> Nas Unidades de Ensino as pessoas tem liberdade para organizar o seu trabalho e para alterar o seu planejamento, de acordo com as necessidades percebidas.
6.2 RESPONSABILIDADE
<ul style="list-style-type: none"> Os colaboradores são conscientes da importância do seu trabalho para o SENAC e para a sociedade. Desempenham suas funções buscando obter resultados melhores do que os esperados pela instituição. Afirmam ser comprometidos com o que fazem.
6.3 REALIZAÇÃO PROFISSIONAL
<ul style="list-style-type: none"> Observamos satisfação na realização do trabalho por parte de nossas equipes. De modo geral, acreditam que este trabalho lhes garante uma estabilidade profissional. Da mesma forma, percebem que são reconhecidos pelas pessoas e pelo SENAC. Há indicativos de que o SENAC é um bom lugar para se trabalhar. Tanto que, a maioria, ainda gostaria de permanecer no mesmo setor onde trabalha. Consideramos o SENAC-Am uma empresa ética.
6.4 COMUNICAÇÃO.
<ul style="list-style-type: none"> Orientamos, satisfatoriamente, os colaboradores sobre a execução de suas atividades e as normas institucionais.
6.5 CARREIRA E DESENVOLVIMENTO
<ul style="list-style-type: none"> Percebe-se oportunidade de crescimento profissional no SENAC-Am. Os colaboradores se sentem capazes de assumir mais e maiores responsabilidades.
6.6 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
<ul style="list-style-type: none"> Temos ótimos ambientes de trabalho, o que favorece satisfatoriamente as atividades. O bom relacionamento com os colegas, o espírito de cooperação entre os setores, o forte sentimento de respeito pelos gestores e destes pelos seus comandados, favorece a execução das atividades. Dessa forma, os gestores das UEs são considerados líderes e as pessoas mais indicadas para ocuparem esta função.
7. RESULTADO
<ul style="list-style-type: none"> Nos últimos três anos (2009, 2010 e 2011) vimos o crescimento da nossa meta (17,85%), passando de 28.000 para 33.000 atendimentos previstos, devido a implantação do PSG. Da mesma forma, crescemos em termos de Carga Horária de 15,68% no triênio. Hospitalidade, Imagem e Beleza, Gestão e Informática são nossos maiores segmentos em termos de atendimentos, sendo que Informática é o “carro-chefe”, embora esteja apresentando leve redução nas matrículas realizadas. Os cursos de capacitação e habilitação técnica aumentaram em 49,47% e 76,74%, respectivamente, por conta do PSG. Os segmentos de Gestão, Hospitalidade e Imagem e Beleza vem apresentando crescimentos significativos nos últimos três anos, com destaque para Gestão.

4.2. Diagnóstico de Afastamento

REQUISITOS E CARACTERÍSTICAS DESFAVORÁVEIS
DIAGNÓSTICO DE AFASTAMENTO
1. ENSINO E APRENDIZAGEM
1.1 Proposta Curricular



<ul style="list-style-type: none"> Nosso Projeto Político Pedagógico - PPP ainda não é inteiramente conhecido pela comunidade escolar, principalmente, pelos administrativos e alunos. Ainda existe insegurança no trabalho pedagógico por desenvolvimento de competências. Os docentes e a supervisão técnico-pedagógica devem ter maior participação no planejamento curricular dos cursos. Deve existir maior integração entre a supervisão pedagógica e os docentes para o planejamento das atividades de sala de aula. É preciso promover o planejamento integrado entre os docentes. A sistematização do processo de revisão dos currículos dos cursos precisa considerar os docentes, alunos e o mercado de trabalho. As atividades extra-classe precisam de uma atenção maior, seja no planejamento curricular do curso, ou pelos docentes.
1.2 PROCESSO ENSINO/APRENDIZAGEM
<ul style="list-style-type: none"> Ainda não apresentamos total domínio e segurança na elaboração do Plano de Trabalho Docente - PTD. É preciso que a totalidade dos docentes adquira o hábito de apresentar e discutir com seus alunos, o PTD (competências, conteúdos, metodologia, avaliação, bibliografia) no início de um curso ou componente curricular. As atividades interdisciplinares necessitam ser mais trabalhadas.
1.3 METODOLOGIAS E RECURSOS
<ul style="list-style-type: none"> A realização de pesquisas na biblioteca da Unidade de Ensino precisam ser mais estimuladas.
1.6 AVALIAÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> Os indicadores de desempenho e os fatores de quantidade/qualidade ainda necessitam ser disseminados e praticados como critérios de avaliação.
2. MERCADO DE TRABALHO
2.1 MOBILIDADE
<ul style="list-style-type: none"> Precisamos tornar o nosso Planejamento Estratégico mais conhecido e participativo.
3. GESTÃO DE PESSOAS
3.2 FORMAÇÃO CONTINUADA
<ul style="list-style-type: none"> Percebemos que ainda nos ressentimos da sistematização de um programa de desenvolvimento do pessoal docente e não-docente, identificando suas necessidades, para a melhoria das habilidades técnicas e pedagógicas. Da mesma forma, os docentes e não-docentes precisam se envolver mais nos processos de mudanças e inovações
3.3 COMPROMISSO COM OBJETIVOS E METAS
<ul style="list-style-type: none"> Os não-docentes precisam conhecer integralmente os objetivos e metas das suas UEs.
4. GESTÃO DE PROCESSOS
4.2 GERENCIAMENTO DO PLANEJAMENTO DA UNIDADE DE ENSINO
<ul style="list-style-type: none"> A existência, funções e atribuições do Conselho Pedagógico e do Conselho de Classe precisam ser do conhecimento de todos na Unidade de Ensino. Precisamos desenvolver a cultura de eleger representantes de classe nos cursos com mais de 160 horas e nos cursos técnicos. O Regimento Escolar precisa ser mais conhecido nas Unidades de Ensino. É preciso envolver mais colaboradores das UEs na programação quadrimestral. Os docentes desconhecem o grau de autonomia da UE quanto a elaboração de suas programações, calendários, metodologias adotadas, equipamentos e materiais necessários
4.6 PROGRAMAS E AÇÕES INSTITUCIONAIS
<ul style="list-style-type: none"> Ainda não capacitamos docentes e não-docentes para o atendimento a pessoas com deficiências. Precisamos investir mais na divulgação e no envolvimento dos alunos com o Banco de Oportunidades. Nossos alunos também precisam conhecer mais sobre o PSG para que possam contribuir como divulgadores do programa. A maioria dos participantes não teve envolvimento com algum tipo de programa de inclusão social desenvolvido na sua UE.
5. INFRAESTRUTURA
5.1 INSTALAÇÕES APROPRIADAS DA UNIDADE DE ENSINO
<ul style="list-style-type: none"> Ainda nem todas as UEs possuem total acessibilidade para os cadeirantes. Nem todas as UEs apresentam suas salas de aula, laboratórios, auditório e biblioteca, com condições satisfatórias, há evidências de que, de acordo com a UE, precisa haver melhorias quanto aos requisitos: dimensão, limpeza, iluminação, acústica, ventilação, conservação e comodidade necessárias às atividades propostas. Da mesma forma, em relação aos equipamentos, ferramentas e utensílios quanto aos requisitos: conservação e quantidade suficientes e necessárias às atividades pedagógicas. Idem, quanto aos laboratórios devidamente equipados com recursos didáticos e tecnológicos propícios à

relação teoria-prática; Nosso acervo bibliográfico e de multimídia das bibliotecas apresentam-se desatualizados e não sofrem atualizações constantes. Os alunos precisam participar mais da conservação do patrimônio das UEs

6. CLIMA ESCOLAR

6.1 AUTONOMIA

- Sentimos a necessidade de mais autonomia na tomada de decisão. O SENAC-Am deve ser mais aberto à críticas e sugestões.

6.2 REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

- Queremos nos sentir realizados profissionalmente no SENAC-Am

6.3 COMUNICAÇÃO.

- Queremos segurança para dizer o que pensamos.

6.4 CARREIRA E DESENVOLVIMENTO

- Há insatisfação com o salário atual em alguns setores. Deve haver mais oportunidades de desenvolvimento e crescimento profissional para os colaboradores.

6.5 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

- Queremos melhorar mais ainda o relacionamento entre os funcionários e ter nosso potencial profissional adequadamente aproveitado.

7. RESULTADO

- Os dados de desempenho das matrículas demonstram que o alcance da meta e com a carga horária da Educação Profissional tem ficado aquém do que previmos nos anos anteriores. A taxa de evasão cresceu vertiginosamente nos três últimos anos, conforme as estatísticas mostram: 2009: 5%; 2010: 8,2%; 2011: 9,6%. A taxa de reprovação também subiu no mesmo período: 2,9%; 3,1%; 4,4%. Como consequência, em 2009 os aprovados representaram 90,14% dos matriculados, em 2010 foram 86,22% e, em 2011, 82,85%. O segmento Informática, que é o maior em número de atendimentos em nosso Regional, apresentou redução nos índices de realização no triênio acima.



5. PLANO DE AÇÃO.

No planejamento é fundamental a idéia de transformação da realidade. Isto quer dizer que uma instituição (um grupo) se transforma a si mesma tendo em vista influir na transformação da realidade global.
Danilo Gandim.

Diretriz Estratégica 01: Fortalecimento do ensino e da aprendizagem.		DETERMINAÇÕES GERAIS
Estratégia 1.1: Tornar o PPP conhecido por toda a comunidade escolar.	Ação 1.1.1: Disponibilizar, aos docentes novatos, por ocasião da integração pedagógica, os documentos técnicos e pedagógicos (PPP, PTD, Regimento, etc.), em mídia.	<ul style="list-style-type: none"> • O nosso Projeto Político Pedagógico terá a vigência de quatro anos: de 2012 a 2015. • Será coordenado pela Divisão de Educação Profissional, através da equipe técnica e pedagógica e levado em consideração pelos setores das Unidades de Ensino e por todos os docentes. • Utilizar as reuniões pedagógicas para estudos e esclarecimentos sobre o PPP e outros documentos técnico-pedagógicos. • Viabilizar reuniões envolvendo a supervisão pedagógica e os docentes, para discutir as dificuldades na elaboração de aulas e propor soluções. • Os docentes e não-docentes serão cada vez mais envolvidos nos processos de mudanças e inovações. • Faremos com que os não-docentes conheçam integralmente os objetivos e metas de suas UEs.
	Ação 1.1.2: Apresentar o PPP aos alunos nas aulas inaugurais em formato audiovisual/multimídia.	
	Ação 1.1.3: Apresentar o PPP aos administrativos das Unidades de Ensino.	
Estratégia 1.2: Desenvolver estratégias de ensino e de aprendizagem diferenciadas, inovadoras e criativas.	Ação 1.2.1: Realizar Encontros de Docentes por Segmentos/PAET	
	Ação 1.2.2: Elaborar os “Referenciais Metodológicos da Prática Pedagógica”	
Estratégia 1.3: Avaliar as propostas curriculares dos cursos de forma participativa.	Ação 1.3.1: Realizar o acompanhamento e avaliação das Estruturas Curriculares dos cursos, considerando a participação dos docentes, alunos e do mercado de trabalho.	
	Ação 1.3.2: Realizar estudo sobre as novas diretrizes curriculares nacionais da educação profissional.	



<p>Estratégia 1.4: Fortalecer o planejamento pedagógico nas Unidades de Ensino.</p>	<p>Ação 1.4.1: Reunir os docentes no planejamento integrado das atividades de cursos técnicos e com carga horária superior a 160 horas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir na programação do encontro dos docentes do PAET a presença de representantes do MTE/ SRTE. • Faremos com que os colaboradores conheçam e participem das diversas responsabilidades da Unidade de Ensino, tais como, a elaboração da programação quadrimestral e de calendários anuais, seleção de metodologias, equipamentos e materiais necessários para a inovação tecnológica. • Disponibilizaremos os documentos técnicos e pedagógicos para a consulta da comunidade em pontos estratégicos, como biblioteca, mural, etc., conforme a especificidade do documento. • Informaremos o colegiado sempre que houver alterações em algum documento técnico ou pedagógico, utilizando os recursos da intranet. • Precisamos adquirir o hábito de registrar as atividades interdisciplinares e divulgá-las. • O Regimento Escolar será disponibilizado no site do SENAC AMAZONAS e recomendado aos alunos. • As unidades de ensino terão autonomia para divulgar as normas regimentais de acordo com os mecanismos por elas
<p>Estratégia 1.4: Fortalecer o planejamento pedagógico nas Unidades de Ensino.</p>	<p>Ação 1.4.2: Sistematizar atividades interdisciplinares e extra-classe em cursos com mais de 160 horas e nos cursos técnicos.</p>	
	<p>Ação 1.4.4: Avaliar o atual PTD atualizando sua estrutura e elaborando um Guia de Preenchimento.</p>	
	<p>Ação 1.4.5: Capacitar 50 docentes da capital e 50 docentes dos municípios e 14 supervisores técnicos e pedagógicos, em planejamento por competências.</p>	
	<p>Ação 1.4.6: Expandir, anualmente, o número de visitas às bibliotecas das UEs para fins de pesquisa.</p>	
	<p>Ação 1.4.7: Expandir o acervo das bibliotecas das UEs.</p>	
<p>Diretriz Estratégica 02: Visibilidade do Planejamento Estratégico.</p>		
<p>Estratégia 2.1: Tornar o Planejamento Estratégico mais conhecido e participativo.</p>	<p>Ação 2.1.1: Promover reuniões entre DPM e equipe técnico-pedagógico das unidades de Ensino para discutir e avaliar o Planejamento Estratégico</p>	
<p>Diretriz Estratégica 03: Formação continuada</p>		
<p>Estratégia 3.1: Participar do programa de desenvolvimento de pessoal coordenado pela educação corporativa.</p>	<p>Ação 3.1.1: Dar continuidade à Oferta do curso de Especialização em Docência para a Educação Profissional.</p>	



	Ação 3.1.2 : Sistematizar o acesso dos professores à Comunidade Prática Virtual	<p>escolhidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cada vez mais alunos conhecerão o Programa SENAC de Gratuidade para que possam contribuir como divulgadores. • Disseminaremos em nossas UEs a importância da participação dos colaboradores em atividades de inclusão social. • Envolveremos nossos alunos em campanhas de preservação do ambiente das UEs. • Queremos exercer a tomada de decisão com responsabilidade, bem como, encontrar abertura, por parte da chefia, às sugestões. • Trabalharemos por um clima organizacional que permita a todos os colaboradores se sentirem realizados profissionalmente no SENAC-Am, melhorando ainda mais o relacionamento interpessoal e tendo o nosso potencial profissional aproveitado. • É importante e urgente que a política salarial olhe com atenção para alguns setores mais desfavorecidos da instituição. • Incluir os alunos egressos da Graduação e Pós-Graduação no Banco de Oportunidades.
Diretriz Estratégica 04: Gestão de processos.		
Estratégia 4.1: Tornar a existência, funções e atribuições do Conselho Pedagógico e do Conselho de Classe do conhecimento de todos na Unidade de Ensino.	Ação 4.1.1: Realizar reuniões com docentes e não-docentes para explicar as funções do Conselho Pedagógico e de Classe.	
	Ação 4.1.2: Eleger representantes de classe nos cursos técnicos e nos cursos com mais de 800 horas.	
Estratégia 4.2: Avaliar e aprovar o novo Regimento Escolar.	Ação 4.2.1: Atualizar o Regimento Escolar para que haja normatização e norteamento das atividades escolares a serem desenvolvidas nas UEs.	
	Ação 4.2.2: Encaminhar o novo Regimento Escolar ao Conselho Regional do SENAC, para aprovação.	
Estratégia 4.3: Elaborar e implantar projeto de Acessibilidade nas unidades de Ensino.	Ação 4.3.1: Oferecer cursos para docentes e não-docentes sobre o atendimento a pessoas com deficiência.	
	Ação 4.3.2 : Utilizar as tecnologias Assistivas para PCD's	
	Ação 4.3.3 : Possibilitar Acessibilidade as PCD'S em todas as Unidades de Ensino.	
Estratégia 4.4: Ampliar a atuação do Banco de Oportunidades.	Ação 4.4.1: Ampliar o cadastro de egressos no Banco de Oportunidades.	
	Ação 4.4.2: Realizar pesquisa de egressos objetivando conhecer a situação profissional dos mesmos.	



	4.4.3: Aumentar o número de atendimentos às escolas públicas e particulares quanto à orientação profissional.	
	4.4.4 Implantar o Sistema de Encaminhamento de Egresso ONLINE.	
Diretriz Estratégica 05: Infraestrutura		
Estratégia 5.1: Modernizar os ambientes pedagógicos das Unidades de Ensino.	5.1.1: Revitalizar laboratórios obsoletos.	
	5.1.2: Criar novos laboratórios atendendo às necessidades dos cursos.	
	5.1.3: Atualizar os recursos didáticos e tecnológicos das Unidades de Ensino	
	5.1.4: Reformar, ampliar e/ou criar novas Unidades de Ensino, obedecendo ao planejamento institucional.	
Diretriz Estratégica 06: Resultados		
Estratégia 6.1: Adequar-se à nova política de registros da produção.	Ação 6.1.1: Utilizar novos instrumentais de registro da produção, conforme as orientações e determinações do DN.	
Estratégia 6.2: Elevar o desempenho acadêmico dos alunos.	Ação 6.2.1: Pesquisar as causas de evasão e reprovação dos alunos.	
	Ação 6.2.2: Aumentar de 83% para 85% a taxa de aprovação, implementando ações de melhorias na qualidade do processo ensino-aprendizagem, até 2014.	
	Ação 6.2.3: Elevar, até 2014, 20% do número de atendimentos no segmento Informática.	

6. REFERÊNCIAS

ALENCAR, Chico. Educar é humanizar. In: ALENCAR, Chico; GENTILI, Pablo. **Educar na esperança em tempos de desencanto**. 6ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2001.

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar: ética do humano – compaixão pela terra**. Petrópolis, RJ : Vozes, 2008

BORDENAVE, Juan Diaz; PEREIRA, Adair Martins. **Estratégias de ensino-Aprendizagem**. 25. ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 2004.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, v. 134, nº 248, p. 28933-27841, 23 dez. 1996. Seção I.

CAMPOS, Casemiro de Medeiros. **Gestão Escolar e Inovação: reflexões sobre a Avaliação, o Currículo e a Docência**. Curitiba: Melo, 2010,

CORTELLA, Mario Sergio; TAILLE, Ives de La. **Nos Labirintos da Moral**. Campinas, SP : Papyrus, 2005.

CHARLOT, Bernard. **Da relação com o saber: Elementos para uma teoria**. Porto Alegre : Artes Médicas Sul, 2000.

FERRAZ, Marco Antonio. **Avaliação Institucional**. Revista Aprendizagem, Pinhais/PR: Melo, n. 1, p.41, jul-ago 2007.

FREIRE, Paulo. **Educação e Mudança**. 26.ed. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 2002.

FURTADO, Júlio César. A pedagogia do erro ou errar não é o contrário de acertar. In: STAREPRAVO, Ana Ruth et al. **IH! ERREI!** Pinhais: Melo, 2007.

GANDIM, Danilo; GANDIM, Luís Armando. **Temas para um projeto político-pedagógico**. 7.ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 2005.

GANDIN, Danilo. **A Prática do Planejamento Participativo**. 11.Ed. Petrópolis, RJ : Vozes, 1994.

_____ **Planejamento Como Prática Educativa**. 13.ed. São Paulo : Loyola, 1983.

HAIDT, Regina C. Cazaux. **Avaliação do Processo Ensino-Aprendizagem**. 6.ed. São Paulo : Ática, 2002.

KUENZER, Acácia Z. (org.) **ENSINO MÉDIO: Construindo uma proposta para os que vivem do trabalho**. 4 ed. São Paulo : Cortez, 2005.

LIMA, Márcia Regina Canhoto de. **Paulo Freire e a Administração Escolar: a busca de um sentido**. Brasília: Líber Livro Editora, 2007.

LUCKSI, Cipriano Carlos. **Avaliação da Aprendizagem na Escola: reelaborando conceitos e recriando a prática**. 2.ed. Salvador : Malabares, 2005.

MANFREDI, Silvia Maria. **Qualificação e educação: reconstruindo nexos e inter-relações**. Brasília : TEM, SPPE, DEQ, 2005. Coleção Qualificação Social e Profissional, vol. 1, Construindo a Pedagogia do Trabalho.



MOL, Jaqueline e colaboradores. **Educação Profissional e Tecnológica no Brasil Contemporâneo: desafios, tensões e possibilidades.** Porto Alegre : Artmed, 2010

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro.** Trad. Catarina E. F. da Silva e Jeanne Sawaya. 8. ed. São Paulo: Cortez; DF : UNESCO, 2003.

SEVERINO. Antônio Joaquim. **Filosofia da Educação: Construindo a cidadania.** São Paulo: FTD, 1994.

SCARPATO, Marta (org.) **Os Procedimentos de Ensino fazem a aula acontecer.** São Paulo : Avercamp, 2004.

SENAC. DN. **Formação Inicial e Continuada de Trabalhadores no Comércio de Bens, Serviços e Turismo.** LEITE, Rejane de Souza. BÓ, Maria Clara Lanari. Rio de Janeiro : SENAC/DARH/CCC, 2006, 32 p. (Documentos Técnicos).

_____ **Educação Profissional Técnica de Nível Médio: cenário e perspectivas.** Rio de Janeiro : SENAC/DEP/CTP, 2007. 44 p. (Documentos Técnicos).

_____ **Itinerários Formativos: metodologia de construção.** REAL, Elizabeth M. Mendonça; SILVA, Maria Luiza M da; TEIXEIRA, Máslova Valença et al. Rio de Janeiro : SENAC/DEP/CPA, 2005. 44 p. (Documentos Técnicos).

_____ **Referenciais para a Educação Profissional do Senac.** Rio de Janeiro: SENAC/DFP/DI, 2001.

_____ **Planejamento e Avaliação: subsídios para a ação docente.** Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2003. Série Didática para Educação Profissional

_____ **DEFICIÊNCIA & COMPETÊNCIA: Programa de inclusão de pessoas portadoras de deficiência nas ações educacionais do SENAC.** BOTINI, Joana; BRUNO, Paulo; BRANDÃO, Sandra. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2002.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **FILOSOFIA DA EDUCAÇÃO: Construindo a cidadania.** São Paulo : FTD, 1994.

TOLCHINSKY, Liliana. et.al. **Processos de Aprendizagem e Formação Docente: em condições de extrema diversidade.** Porto Alegre : Artemed, 2004.

VASCONCELLOS, Celso dos S. **Planejamento: Projeto de Ensino-aprendizagem e Projeto Político Pedagógico.** 12. Ed. São Paulo : Libertad, 2004. Cadernos Pedagógicos do Libertad, v. 1.

VIEIRA, Alexandre Thomaz (orgs.) **Gestão Educacional e Tecnologia.** São Paulo : Avercamp, 2003.

ZABALA, Antoni. **A Prática Educativa: Como ensinar.** Trad. Ernani Rosa. Porto Alegre : ArtMed, 1998.

