

**Guilherme Cabral Vilela**

**A Socialização Profissional por meio da  
Parceria Escola/Empresa:  
um estudo de caso**

**Taubaté – SP**

**2004**

**Guilherme Cabral Vilela**

**A Socialização Profissional por meio da  
Parceria Escola/Empresa:  
um estudo de caso**

Dissertação apresentada para a obtenção do Título de Mestre pelo Curso de Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional do Departamento de Economia, Contabilidade e Administração da Universidade de Taubaté.

Área de concentração: Gestão de Recursos Socioprodutivos.

Orientadora: Edna Maria Querido de Oliveira Chamon.

**Taubaté – SP**

**2004**

AUTOR: Guilherme Cabral Vilela

TÍTULO: A Socialização Profissional por meio da Parceria Escola/Empresa  
UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ, TAUBATÉ/SP

Data: \_\_\_\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_

COMISSÃO JULGADORA

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. Dr. \_\_\_\_\_ Instituição \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

Dedico este trabalho à minha  
família e entes próximos.

## AGRADECIMENTOS

À Professora Edna Maria Querido de Oliveira Chamon, pela dedicação e apoio.

Aos professores, pelos ensinamentos.

À Coordenação, pela organização e comprometimento.

VILELA, Guilherme Cabral. **A Socialização Profissional por meio da parceria escola/empresa: um estudo de caso**. 2004. 131f. Dissertação (**Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional**) – Departamento de Economia, Contabilidade e Administração, Universidade de Taubaté, Taubaté.

## **RESUMO**

O ser humano torna-se homem por meio da interação com os outros. O processo de socialização inicia-se na infância e prossegue por toda a vida, e o indivíduo é "ressocializado" a cada dia. Aprende-se a viver em sociedade, adaptar-se a situações novas, a conversar, a reagir aos problemas, para onde ir e como chegar. Adquire-se cultura, torna-se profissional e faz-se parte de uma organização. O objetivo deste estudo foi analisar de que maneira se dá o processo de socialização profissional no âmbito de uma instituição educacional e de uma organização empresarial, fazendo o uso de um estudo de caso realizado nessas organizações, localizadas no Vale do Paraíba, SP. Para elaboração deste estudo, preparou-se um questionário, buscando identificar características que justifiquem a importância da parceria empresa/escola. Posteriormente a esta coleta de dados realizou-se a análise dos diários e fez-se um questionário aberto, com o intuito de aprofundar o conhecimento a respeito das informações obtidas nas análises anteriores. Após a coleta de dados, foi realizada a análise das informações, a qual possibilitou o fornecimento de possíveis respostas ao problema proposto para investigação. Em seguida, foi realizada a interpretação dos dados obtidos, pela qual se procurou um sentido mais amplo para as respostas, interligando-se a outros conhecimentos teóricos, anteriormente estudados. Concluiu-se, após este estudo, que a soma de esforços cooperativos entre escola e empresa contribuirão para o processo de socialização profissional do indivíduo, promovendo um ganho em aprendizagem, que poderá trazer benefícios às organizações e à sociedade.

**Palavras-chave:** Parceria escola/empresa, Socialização profissional, Aprendizagem.

VILELA, Guilherme Cabral. **The Professional Socialization through the partnership school/company: a case study.** 2004. 131p. Dissertation (**Master in Management and Regional Development**) – Department of Economics, Accounting and Administration, University of Taubaté, Taubaté, BRAZIL.

### **ABSTRACT**

The human being becomes man through the interaction with the other ones. The socialization process begins in the childhood and it continues for a lifetime, where the individual is "socialized again" every day. It is learned how to live in society, to adapt to new situations, to talk, to react to the problems, where to go and how to arrive. It is acquired culture, he/she becomes professional and it is done leaves of an organization. The objective of this study is to analyze that it sorts things out if he/she gives the process of professional socialization in the extent of an education institution and a business organization, making the use of a case study accomplished in these organizations, located in it is Worth of Paraíba, SP. For elaboration of this study he/she got ready a questionnaire, looking for to identify characteristics to justify the importance of the partnership company/school. Later the this data collection, her far-se-à interviews, with the intention of deepening the knowledge regarding the information obtained through the questionnaire. After the data collection, the analysis of the information will be accomplished, that will make possible the supply of answers to the problem proposed for investigation. Soon afterwards, it will be made the interpretation of the obtained data, for a wider sense of the answers to be sought, being interconnected the other theoretical knowledge, previously studied. It intends to end, after this study, that the sum of cooperative efforts between school and company will contribute in some way to the process of the individual's professional socialization, promoting an earnings in learning that can bring benefits to the organizations and the society.

**Keywords:** Partnership school/company, professional Socialization, Learning

## SUMÁRIO

RESUMO .....	5
ABSTRACT .....	6
LISTA DE FIGURAS .....	9
LISTA DE TABELAS .....	10
1. INTRODUÇÃO.....	11
1.1 Justificativas .....	12
1.2 Objetivos .....	13
1.2.1 Objetivo Geral.....	13
1.2.2 Objetivos Específicos .....	13
1.3 Delimitações do estudo.....	14
1.4 Relevância do Estudo .....	14
1.5 Estrutura do Trabalho.....	15
2. EDUCAÇÃO PARA O TRABALHO .....	16
2.1 Fatos Econômicos, Sociais e Políticos que influenciaram a Educação no Brasil .....	16
2.2 Ensino Profissionalizante no Brasil.....	18
2.3 A Relação Escola e Trabalho na Educação Profissional .....	22
2.3.1 A Qualificação do Trabalhador e os Modelos produtivos .....	23
2.4 Escola, Empresa e Estágio .....	24
2.5 As Diretrizes da Nova LDB para o Ensino Profissionalizante .....	27
2.6 A Aprendizagem e o Trabalho .....	32
2.7 O Papel do Estágio na Formação do aluno.....	34
2.8 Histórico do SENAC .....	35
2.9 O Curso Técnico em Hotelaria.....	41
3. SOCIALIZAÇÃO .....	45
3.1 Visão Histórica.....	45
3.2 Socialização - Conceito.....	46
3.3 O Processo de Socialização.....	48
3.4 A Socialização da Criança.....	49
3.5 A Socialização do Adulto .....	51
3.6 A Organização.....	52
3.7 Ambiente Organizacional .....	55
4. SOCIALIZAÇÃO PROFISSIONAL .....	57
4.1 Terminologia.....	57



4.2 Conceito.....	58
4.3 Visão Histórica.....	59
4.4 Teorias de Socialização Profissional.....	60
4.4.1 A Teoria Funcionalista das Profissões.....	60
4.4.2 A Interação Simbólica.....	62
4.4.3 Socialização Profissional – “a fabricação de um médico” .....	63
5. METODOLOGIA .....	67
5.1 Introdução.....	67
5.2 A Pesquisa .....	68
5.3 Cenários .....	70
5.3.1 A Escola.....	70
5.3.2 O Hotel.....	72
5.3.3 O Estágio .....	75
5.4 A Amostra.....	76
5.5 Coleta e Tratamento dos Dados .....	76
5.6 O Questionário .....	77
5.7 Os Diários.....	78
5.8 O Questionário Aberto.....	80
6. RESULTADOS.....	81
6.1 Análise e Interpretação dos dados .....	81
6.2 Descrição Categorical dos Conteúdos .....	91
6.2.1 Categorização.....	91
6.2.2 Classes de Discurso.....	93
6.3 Organogramas.....	101
6.4 Classes de Discurso – Parte II.....	103
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	106
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	110
APÊNDICE .....	114
GLOSSÁRIO .....	131

## LISTA DE FIGURAS

Figura 01: Localização de São José dos Campos.....	39
Figura 02: Os elementos do ambiente organizacional.....	55
Figura 03: Expectativas, Desenvolvimento Escolar e Profissional.....	84
Figura 04: Satisfação com o Curso Técnico em Hotelaria.....	85
Figura 05: Avaliação da Estrutura Física, Materiais e Equipamentos.....	86
Figura 06: Facilitadores de Aprendizagem.....	87
Figura 07: A Relação Teoria e Prática.....	88
Figura 08: Avaliação de Desempenho.....	89
Figura 09: A Prática do Estágio.....	91
Figura 10: Classe de Discurso – Estágios.....	101
Figura 11: Classe de Discurso – A Relação Teoria e Prática.....	102
Figura 12: Classe de Discurso - Transformação.....	103

## LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Transformações na Educação.....	22
Tabela 02: A Diversidade de emoções humanas.....	48
Tabela 03: Marcos da hotelaria no mundo .....	74
Tabela 04: Distribuição dos dados pessoais.....	81
Tabela 05: Motivo da opção pelo curso técnico e pela instituição.....	82
Tabela 06: Categorização.....	92
Tabela 07: Definição das classes de Discurso.....	93
Tabela 08: Definição das Classes de Discurso – Parte II .....	104

## 1. INTRODUÇÃO

O crescimento econômico mundial pautou-se pelo desenvolvimento de grandes parques industriais, com a utilização intensiva de mão-de-obra, o que demandava uma grande quantidade de trabalhadores.

Contudo, com a introdução de novos equipamentos e novas estratégias de gestão da produção e do trabalho, muda-se completamente aquele panorama. Nos últimos anos, a economia mundial capitalista passou por profundas transformações, decorrentes de inovações e avanços tecnológicos e da rápida difusão de um novo padrão de organização da produção. (GÍLIO, 2000)

A crise do trabalho, entendida como o aumento exponencial do desemprego e a precarização do trabalho, constitui-se num dos problemas mais agudos da história humana. (FRIGOTTO, 1998)

Os processos educativos e formativos, que ao mesmo tempo são constituídos e constituintes das relações sociais, passam a ter um novo significado no campo das concepções e das políticas. A educação formal e a qualificação profissional apareciam como formadores do capital humano. Pensava-se que o investimento no capital humano permitiria aos indivíduos a garantia de empregos, mobilidade e ascensão social. A educação formal e a qualificação, hoje, situam-se como elementos de competitividade, reestruturação produtiva e da empregabilidade. (FRIGOTTO, 1998)

Percebe-se que, quanto menor a oferta e quanto maior a demanda por trabalho, mais seletiva é o mercado e maiores são as exigências para se ocupar um novo posto de trabalho e, portanto, maior a probabilidade de exclusão social daqueles menos habilitados e preparados. A educação é uma das mais eficazes estratégias para a manutenção do processo de modernização produtiva e para a construção da competitividade empresarial, bem como, exerce papel fundamental quanto à qualidade do emprego, que é diretamente dependente e proporcional à qualidade de vida. (GÍLIO, 2000)

Nessa perspectiva, o próprio ser humano e seus relacionamentos sociais pedem novas maneiras de conceber os valores que até então pautaram suas atitudes e interações. (BERGAMINI, 1997)

O homem aprende valores, normas e comportamentos exigidos, que lhe permitem participar como membro de uma organização, por meio de um processo contínuo durante toda sua carreira (VAN MAANEN, 1976, citado por SHINYASHIKI, 2000). Este é denominado como o processo de socialização organizacional.

Baseado nesses pressupostos, este trabalho pretende estudar como se articula o processo de socialização profissional no âmbito do conjunto dos conhecimentos teóricos adquiridos na instituição educacional e no campo das experiências que são vivenciadas e aprendidas na organização empresarial.

## **1.1 Justificativas**

A era do Conhecimento é um tempo de mudanças aceleradas e constantes. Estas mudanças ocorrem no campo social e humano sem precedente na História. Percebe-se que o desenvolvimento econômico das últimas décadas, a queda das barreiras geográficas e a comunicação transformaram sobremaneira a cultura, a economia, a política, a religião e a sociedade.

O reforço de alguns valores mundiais, como a elevação mundial do nível de educação, contribui sensivelmente para a geração de conhecimento no universo das ciências, impulsionando uma revolução tecnológica incessante. O capital privado vem sendo utilizado para compra de parcelas do setor público e para financiar pesquisas aplicadas, fazendo com que as organizações tenham um poder decisório, não apenas econômico, mas também político – que antes se encontrava nas mãos dos governos. Nota-se, por outro lado, uma tendência à destruição dos padrões culturais tradicionais, promovendo a fragmentação de valores e condutas pessoais e coletivas, além do declínio da ética do trabalho e a instituição de uma forma de vida consumista e hedonista. (FREITAS, 2000)

Verifica-se, então, que a contínua busca do homem por novas experiências está relacionada à procura de respostas, que ocorre de geração em geração. Este processo de transmissão de cultura é denominado socialização.

O ambiente de trabalho está se alterando profundamente, gerando a necessidade da superação das qualificações, para atender às novas exigências de um mundo moderno.

Fatores como competitividade, inovações tecnológicas e globalização dos mercados demandam uma completa revisão das ações e conceitos até aqui realizados.

Desse modo, os estudos sobre a socialização contribuem de forma significativa para o planejamento das ações, que permitirão às pessoas aprender a aprender, proporcionando a inserção dessas como membros das organizações modernas.

As organizações exigem dos profissionais domínios do seu “ofício” e excelente desempenho, associado à prontidão para mudanças, disposição para aprender, sensibilidade e aperfeiçoamento constante. É, neste sentido, que o processo de socialização profissional afeta o desempenho do indivíduo durante a carreira na organização.

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Analisar como se estabelece o processo de socialização profissional por meio da parceria entre uma instituição educacional e uma organização empresarial é o objetivo principal deste trabalho.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

Analisar as situações concretas que ocorrem na interação da Escola-Empresa, a fim de refletir sobre a prática e a aplicação teórica.

Identificar como os alunos/estagiários percebem a interação escola/empresa, no que tange ao processo de socialização.

### 1.3 Delimitações do estudo

O processo de socialização é um processo contínuo e dinâmico, e ocorre durante um longo período de tempo. Baseado na análise de abordagens sociológicas, este estudo não tem como propósito desenvolver um novo modelo de socialização, mas contribuir para o melhor entendimento da importância do processo de socialização profissional.

Pretende-se estudar como se estabelecem o processo de socialização profissional no âmbito da escola e da empresa, e suas implicações para a formação do aluno. A abrangência deste estudo estará restrita à análise dos relatos dos alunos, obtidos por meio de questionário e entrevistas.

### 1.4 Relevância do Estudo

*“O interesse no processo de socialização não é somente acadêmico, pois podemos verificar a importância que as empresas dão à socialização dos seus empregados.”*  
(SHINYASHIKI, 2000, p.4)

Acredita-se que, por meio da parceria escola/empresa, possa haver a inclusão e participação de categorias importantes no contexto do ensino técnico estudado, bem como a possibilidade de ampliar a visão do que ocorre nos diversos setores das instituições.

Entende-se que, para o administrador, é essencial compreender como a cultura organizacional é transmitida e aprendida pelos participantes da empresa (SHINYASHIKI, 2000). Observar regularmente como e quando as pessoas interagem, seus rituais, costumes e tradições. Os princípios e valores, ideologias que guiam o grupo, clima organizacional e modelos mentais que guiam as percepções. Paradigmas lingüísticos usados pelos membros do grupo e que são transmitidos pelos novos membros no início do processo de socialização (SCHEIN, 1997). É, neste sentido, que a análise do processo de socialização profissional pode contribuir para a inserção dos alunos no mercado de trabalho, proporcionando-lhes melhores condições de aprendizado.

## 1.5 Estrutura do Trabalho

Este trabalho está organizado em 07 (sete) capítulos, distribuídos da seguinte forma:

No capítulo 1, são realizados a apresentação dos assuntos abordados neste trabalho, o objetivo geral e os objetivos específicos, as justificativas, as delimitações do estudo, e a relevância do estudo.

No capítulo 2, são observados os fatos econômicos, sociais e políticos que influenciaram a Educação no Brasil, bem como o desenvolvimento do Ensino Profissionalizante no país e a relação da escola e trabalho na educação profissional. São verificadas as diretrizes da nova LDB para o Ensino Profissionalizante e o papel do estágio na formação do aluno. Têm-se ainda o histórico do SENAC e a descrição do Curso Técnico em Hotelaria.

O capítulo 3 reúne uma síntese da visão histórica da Socialização, o conceito, o processo de socialização e suas ramificações nas diversas fases da vida do ser humano, no âmbito da organização e do ambiente organizacional.

O capítulo 4 trata da socialização profissional, o conceito, a síntese da visão histórica e as principais teorias da socialização profissional.

No capítulo 5, é demonstrada a realização da pesquisa e dos cenários envolvidos, bem como a amostra, os métodos para tratamento e coleta de dados, os questionários e os cadernos de bordo.

No capítulo 6, são realizadas as análises e interpretação dos dados, a descrição categorial dos conteúdos e as percepções dos indivíduos envolvidos no estudo a respeito dos processos de socialização decorridos nas organizações.

No capítulo 7, são apresentadas as considerações finais e as propostas para estudos futuros.



## **2. EDUCAÇÃO PARA O TRABALHO**

### **2.1 Fatos Econômicos, Sociais e Políticos que influenciaram a Educação no Brasil**

Para que se possa falar um pouco da trajetória da educação brasileira, não há como desvincular os fatos econômicos, sociais e políticos que transformaram o país e promoveram a substituição dos modelos educacionais, transformando as formas de organização escolar.

A expansão do ensino foi deficiente nos aspectos quantitativo e estrutural. No que se refere ao aspecto quantitativo, registraram-se três tipos de deficiências: a falta de oferta suficiente de escolas, o baixo rendimento do sistema escolar e a discriminação social acentuada. Quanto ao aspecto estrutural, observava-se a deficiência por meio da expansão de um tipo de escola que não correspondia às novas necessidades sociais e econômicas da sociedade brasileira. A partir de 1930, o Brasil parte de uma base econômica essencialmente agrícola e registra um excelente índice de crescimento mundial. O Produto Interno Bruto (PIB) cresceu a uma taxa média recorde de 7,0% ao ano. O país direcionou seus investimentos para a formação de infraestrutura, por meio das indústrias de base (ferro e aço). Ainda neste período, iniciou-se a construção de ferrovias e a produção de energia, que serviram de alicerce para o processo de industrialização. Em meados de 1956, o governo Kubitschek inicia um plano de metas, o qual faz concessões de incentivos e subsídios fiscais, promove a abertura ao capital estrangeiro, realiza investimentos estatais, consolida o apoio às substituições das importações, entre outras medidas que transformaram a economia baseada na agropecuária, em uma economia com traços industriais. Acreditava-se, naquela época, que o crescimento econômico industrial era a única maneira de transformar a economia sub-desenvolvida em uma economia em desenvolvimento. Nesses diferentes períodos, a educação escolar passou a organizar-se não mais de forma fragmentária, resultante do avanço e do fortalecimento do regime centralizador, mas de forma que refletisse as contradições próprias de um sistema político responsável mais pela metamorfose das formas tradicionais de controle do poder do

que pela criação de formas novas. De volta aos períodos, passou-se então pela renúncia de Jânio Quadros, pelo Golpe Militar e pelo período de estabilização de 1961-64, com o programa de Ação Econômica do Governo, que promoveu avanços no crescimento econômico e profundas alterações na composição do emprego e no processo de urbanização, que elevaram consideravelmente o nível de concentração de renda e também o nível de pobreza. É importante ressaltar que a expansão do ensino acentuou a defasagem entre a educação e o desenvolvimento, devido ao ritmo e à caracterização da expansão da demanda e também a fatores de ordem política e econômica. Isto ocorreu pela falta de oportunidades educativas (defasagem quantitativa) e por um desequilíbrio entre os produtos acabados fornecidos pela escola e as necessidades econômicas de qualificação de recursos humanos, defasagem estrutural. (ROMANELLI, 1990)

Após o “milagre econômico”, já na metade dos anos 70, o governo Geisel iniciou o Segundo Plano Nacional de Desenvolvimento, que objetivava desenvolver projetos de exportação, aumentar a produção de petróleo, além de construções de estradas, aeroportos, portos, metrô e outros projetos que visavam a um crescimento econômico médio de 10% ao ano. Porém, em 1981, o Brasil recorre ao Fundo Monetário Internacional (FMI), devido ao salto das taxas de juros internacionais e ao segundo choque do petróleo, e adota, então, o receituário ortodoxo do Fundo, e inicia-se um longo período de sacrifício social e recessão. A crise econômica afetou gravemente as condições de vida da população. Esta situação agravou-se no início dos anos 90, com as transformações dos processos de abertura comercial e modernização econômica. As organizações formularam estratégias de conservação e ampliação da sua capacidade, para competir com o novo mercado global (CASTRO, 1995).

A competitividade empresarial passa a ser fator preponderante para a sobrevivência das organizações no âmbito da globalização. Mas, a formação dos trabalhadores não é suficiente nem qualificada para que essas empresas possam realmente competir internacionalmente. É, neste contexto, que o ensino profissionalizante insere-se como fator relevante e essencial para a formação do cidadão e profissional. A educação e o trabalho aparecem interligados, e a busca pelo desenvolvimento constante torna-se fator de diferenciação deste novo profissional.

## 2.2 Ensino Profissionalizante no Brasil

Em fins de 1930, o Governo Provisório estabeleceu condições de infra-estrutura administrativa para fazer prevalecer alguns dos princípios básicos em que se fundamentava um novo regime. Dessa forma, como conseqüência, criaram-se novos Ministérios. E o da Educação e Saúde Pública foi instituído logo após a tomada do poder, no ano de 1930. Sua ação se fez sentir logo, por meio dos atos do seu primeiro Ministro da Educação e Saúde Pública Sr. Francisco Campos. A chamada reforma Francisco Campos efetivou-se por meio de uma série de decretos. O primeiro deles, relaciona-se com a estrutura do ensino existente até então, o qual, nunca estivera organizado à base de um sistema nacional. Até essa época, o ensino secundário não tinha organização digna desse nome, pois não passava, na maior parte do território nacional, de cursos preparatórios. Era a primeira vez que uma reforma atingia profundamente a estrutura do ensino, e pela primeira vez imposta em todo o território nacional. Na exposição dos motivos que acompanhou a reforma do ensino secundário, Francisco Campos escreveu: "A finalidade exclusiva do ensino secundário não há de ser a matrícula nos cursos superiores; o seu fim pelo contrário, deve ser a formação do homem para todos os grandes setores da atividade nacional, que o habilitem a viver por si e tomar, em qualquer situação, as decisões, mais convenientes e mais seguras." Por esse motivo, a Reforma Francisco Campos teve o mérito de dar organicidade ao ensino secundário, estabelecendo o currículo seriado, a freqüência obrigatória, dois ciclos, um fundamental e outro complementar, e a exigência de habilitação neles para o ingresso no ensino superior (ROMANELLI, 1990).

Em 1942, por iniciativa do então Ministro de Vargas, Gustavo Capanema, começam a ser reformados alguns ramos do ensino. Essas reformas, nem todas realizadas sob o Estado Novo, tomaram o nome de Leis Orgânicas do Ensino. Abrangeram todos os ramos do primário e do médio. As Leis Orgânicas que estruturaram o ensino técnico-profissional foram decretadas de forma gradativa em três Decretos-Lei que organizaram o ensino técnico profissional nas áreas da indústria, comércio e agricultura. Esses três decretos-lei organizaram o ensino técnico profissional nas três áreas da economia, de forma que ele contivesse dois ciclos – um fundamental, geralmente de quatro anos, e outro técnico, de três e quatro anos. Também estavam previstos, na Lei, cursos de duração curta variável, cursos artesanais e cursos de aprendizagem. Os cursos de aprendizagem eram destinados à qualificação de aprendizes industriais e os outros destinados a dar treinamento rápido. Até aquele

momento, não havia mão-de-obra qualificada para o trabalho na indústria, os técnicos especializados eram provenientes do exterior. Mas, com o período da guerra, o Estado necessitava engajar as indústrias na qualificação de seu pessoal, por meio de treinamento e colaboração com a sociedade na educação de seus membros. O Governo, em convênio com as indústrias e por meio da Confederação Nacional das Indústrias, criou o SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial), destinado a organizar e administrar escolas de aprendizagem por todo o país. Quatro anos após a criação do SENAI, o governo cria o SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), possuindo a mesma estrutura do SENAI, mas diferindo deste pelo fato de ser comercial o setor e por ser dirigido e organizado pela Confederação Nacional do Comércio. (ROMANELLI, 1990)

Além da criação do Senai e SENAC, havia as escolas técnicas federais, quase todas criadas na primeira metade do século XX. Na década de 60, é construída uma série de “ginásios polivalentes” e “ginásios orientados para o trabalho”. Porém, eles ofereciam uma ocupação manual em descompasso com o nível de escolaridade da época. Em 1961, com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, manifesta-se a articulação completa entre os ramos secundário de segundo ciclo e profissional, para fins de acesso ao ensino superior. Da mesma forma, os cursos realizados pelo SENAI e SENAC poderiam ser organizados de modo que equivalassem aos níveis fundamental e técnico. A diferenciação e o desenvolvimento dos vários ramos profissionais, em decorrência do desenvolvimento crescente dos setores secundário e terciário, acabaram por viabilizar o reconhecimento da legitimidade de outros saberes, não só de cunho geral, na etapa que se caracteriza como tradicional nova, como ponto de vista do princípio educativo. Em 1971, com a Lei de Diretrizes e Bases do Governo Militar, a equivalência entre os ramos secundário e propedêutico é substituída pela obrigatoriedade da habilitação profissional para todos os que cursassem o que passou a ser chamado de ensino de Segundo Grau. (KUENZER, 2000)

Na década de 80, a profissionalização obrigatória extinguiu-se e se decide aumentar o número de escolas técnicas. O Senai, e mais tarde, o SENAC, em contraste com os debates educacionais, desenvolveram-se de forma discreta, à margem do sistema educativo. Mas, em termos comparativos, obtiveram mais sucesso do que o sistema regular. (CASTRO, 1995)

Apesar dos aspectos positivos do ensino técnico profissional, notavam-se algumas falhas. Uma falta de flexibilidade entre os vários ramos do ensino, causando desperdício de recursos aplicados à educação e perda de tempo para o estudante. Outro aspecto é o de que as Leis Orgânicas só permitiam o acesso ao Ensino Superior no ramo profissional correspondente. Em um país carente de mão-de-obra qualificada, a legislação denunciava a sobrevivência da velha mentalidade aristocrática, que aplicava ao ensino profissional os princípios adotados na educação das elites. O Brasil não conheceu a necessidade de se fomentar o ensino neste setor. Entendia-se como formação profissional o treinamento para a produção em série e padronizada. Na verdade, a educação profissional tinha um caráter assistencialista que se ajustava às demandas do mercado de trabalho. Pode-se, dizer também, que a educação profissional no Brasil está associada à formação de mão-de-obra, justamente devido ao privilégio da educação acadêmica ser destinada para as camadas sócio-econômica-culturais mais ricas da sociedade. Percebia-se uma divisão entre aqueles que detinham o saber, estudantes do ensino superior, e aqueles que realizavam as tarefas manuais, os estudantes do ensino profissional. (ROMANELLI, 1990)

Percebe-se também, ao longo da história, uma dupla função: preparar para a continuidade dos estudos e, ao mesmo tempo, para o mundo do trabalho, que lhe confere ambigüidade, uma vez que esta não é uma questão apenas pedagógica, mas também política e determinada pelas mudanças nas bases materiais de produção, a partir do que se define a cada época, uma relação peculiar entre trabalho e educação. (KUENZER, 2000)

Hoje as novas formas de gestão e organização modificaram a estrutura do mercado de trabalho, que necessita de uma formação geral e sólida, bem como, de agregar novas competências como inovação, criatividade, trabalho em equipe e autonomia.

É a posse do conhecimento que permite aos trabalhadores autonomia intelectual e ética, e, por meio das suas atividades, eles podem desenvolver novas possibilidades de trabalho, no que diz respeito aos processos tecnológicos e às formas de organização. O que faz com que as empresas revejam suas formas de gestão para o possível estabelecimento de relações sociais mais democráticas, além dos ganhos em produtividade. (KUENZER, 2003)

O ingresso num mundo baseado no conhecimento e informação trouxe mudanças relacionadas à organização da produção e do trabalho. Muitos perguntam o que a

escola poderia e deveria fazer para tornar-se significativa para o trabalho. As iniciativas por uma educação integral e permanente caminham juntas, com o objetivo de tornar a vida humana compatíveis com as novas estruturas de poder e de realização do processo civilizatório baseado em tecnologias mais envolventes e globalizantes. A necessidade de ampliar as oportunidades de escolarização do trabalhador se impõe por razões econômicas, mas também de justiça social. As exigências em relação à educação são maiores, mas igualmente se está reconhecendo a função educativa da empresa e, conseqüentemente, o valor dos conhecimentos adquiridos fora da escola. (ALEXIM, 2001)

As mudanças que ocorrem por toda parte transformam os sistemas educativos, principalmente porque a organização escolar, apesar de alguns progressos, permanece arcaica e burocrática, conforme Perrenoud cita:

... a escola permanece na aparência do controle do que na transparência das escolhas e na obrigação de prestar contas delas. Profissionalização, responsabilização, participação, autonomia de gestão, cooperação: esses temas, para além dos modismos, designam alternativas desejáveis ao funcionamento burocrático. (PERRENOUD, 2000, p.96)

Fazendo-se uma comparação entre modelos de escolas, verifica-se que, na escola tradicional, podia-se observar a transmissão e imposição de idéias e condutas. Uma concepção de estudo para memorização de fatos que não adquiriam significado algum ao longo da vida; fatos transmitidos, memorizados e esquecidos. Mas, segundo uma perspectiva construtivista, percebe-se a importância da qualidade do ensino e do envolvimento máximo possível dos alunos. O desenvolvimento de possibilidades nos educandos é representado pela sua formação, no sentido de um indivíduo capaz de descobrir alternativas para enfrentar o mundo e seus enigmas. Essas questões são percebidas na tabela 01, nota-se a diferenciação existente entre o modelo de sucesso na escola tradicional, baseado em memorização, notas altas, obediência e passividade e o modelo de sucesso para o desenvolvimento máximo possível do aluno, por meio de participação, questionamento, aprendizagem e compreensão. Revela-se, portanto o caminho a ser perseguido pela escola, no que se refere à qualidade. A oposição que aparece no quadro estabelece a esperança de uma relação dialógica em sala de aula, de compreensão e questionamento, oposta à educação percebida como transmissão e imposição de idéias (HOFFMANN, 1997).

Tabela 01: Transformações na Educação

<b>Sucesso na Escola Tradicional</b>	<b>Desenvolvimento Máximo Possível</b>
Memorização	Aprendizagem
Notas Altas	Compreensão
Obediência	Questionamento
Passividade	Participação

Fonte: HOFFMANN, 1997, p. 30.

Atualmente, a escola não pode ignorar o que se passa no mundo. As novas tecnologias da informação e da comunicação transformaram sobremaneira, não somente as formas de comunicar, mas também de trabalhar, de decidir, de pensar (PERRENOUD, 2000). A escola deve se tornar um espaço de transformação e de vanguarda, referência para as alterações e o desenvolvimento dos novos processos de trabalho e conhecimento.

### **2.3 A Relação Escola e Trabalho na Educação Profissional**

A mudança na base técnica da automação é um dado importante para as alterações nos processos de trabalho, com conseqüências relevantes para o movimento de desqualificação e qualificação da força de trabalho. Trata-se da adoção de novas estratégias de gestão da força de trabalho necessárias à preparação do campo, para a chegada das novas tecnologias. Num processo de trabalho rígido, ocorre intensa divisão e fragmentação do trabalho com acentuado controle da supervisão (taylorismo e fordismo) adequado ao funcionamento de linhas de produção, acarretando limitação dos trabalhadores e tarefas específicas, fixas, repetitivas e monótonas, que significam uma real desqualificação. O processo de trabalho flexível traz a possibilidade de uma redução dos níveis de divisão e fragmentação do trabalho, pois oportuniza o intercâmbio de funções e a polivalência do trabalhador, ao ser alocado em diferentes tarefas. Há também um certo estímulo à atitude de abertura para novas aprendizagens e criatividade para enfrentar imprevistos. As formas de trabalho em equipe exigiram ainda a capacidade de comunicação com o grupo. Porém, as novas organizações e as novas tecnologias são também mais dependentes do trabalhador. Dependem do seu interesse, estímulo, responsabilidade, atenção, participação, entre outros. Portanto, este trabalhador deve ter mais que simplesmente uma formação técnica, ao pressupor um perfil amplo de trabalhador consciente e capaz de atuar criticamente em atividades

de caráter criador, e de buscar, com autonomia, os conhecimentos necessários ao seu progressivo aperfeiçoamento. Para uma formação politécnica, é necessária a compreensão teórico-prática das bases das ciências contemporâneas, principalmente seus conceitos, princípios e leis fundamentais. Quanto ao tipo de habilidades e hábitos requeridos numa atividade prática de caráter polivalente, estes se apresentam com certas características específicas, tais como: saber transferir e trocar conhecimentos e experiências em diferentes oportunidades e situações; saber manipular instrumentos básicos úteis a um leque amplo de tarefas e saber trabalhar em equipes, o que pressupõe hábitos de organização pessoal e habilidades de comunicação diferenciada.

A construção de um saber polivalente depende de educação. O saber pressupõe uma total reestruturação do ensino e da formação básica nos cursos profissionalizantes. Uma formação que estabeleça a plena expansão do ser humano e insira-se num projeto de desenvolvimento social de ampliação dos processos de socialização, não se restringindo apenas ao imediatismo do mercado de trabalho. (MACHADO, NEVES e FRIGOTTO, 1994)

### **2.3.1 A Qualificação do Trabalhador e os Modelos produtivos**

Ainda hoje as relações de trabalho são caracterizadas por contratos formais e, geralmente, com interesses divergentes entre proprietários e empregados. Mas, a situação começa a mudar. Pode-se dizer que as relações de trabalho, emprego e segurança social mudaram e interagiram-se com a evolução da sociedade e das condições de produção. Essas mudanças são percebidas na nova configuração do mercado de trabalho, com o aumento do nível de desemprego, o crescimento da informalização nas relações trabalhistas, o deslocamento setorial do emprego, e a transformação nos requisitos funcionais, com a exigência de novas habilidades e competências. Observa-se que as organizações procuram manter um núcleo sólido de trabalhadores, altamente qualificados, que possuem maiores benefícios e salários e com os quais as relações tendem a ser mais estáveis. Tem-se também um estrato de trabalhadores mais flexíveis, que são em sua maioria terceirizáveis, com relações mais precárias e menos garantias trabalhistas, seguidos ainda por trabalhadores de baixa qualificação e facilmente substituíveis. (ARROIO e REGNIER, 2001)



A adoção de novos modelos produtivos baseados nos princípios da produção enxuta propiciou, por um lado, o aumento da produtividade no trabalho; por outro, uma substituição do trabalho do ser humano pelo trabalho acumulado nos sistemas e equipamentos, o que resultou no desaparecimento de postos de trabalho na indústria, e criou novas oportunidades ocupacionais, sobretudo no setor terciário. As transformações se colocam no conteúdo do trabalho e no uso das qualificações, e nas formas de emprego. Conforme Arroio e Régnier (2001), a nova dinâmica do mercado de trabalho nos modelos produtivos apresenta-se cristalizada em diferentes estratos:

- No centro, haveria um grupo composto por empregados “em tempo integral”, qualificados, essenciais para o futuro de longo prazo das organizações, e sob os quais a flexibilidade dar-se-á a partir do apelo à multifuncionalidade e à mobilidade geográfica. Gozariam de maior segurança no emprego, boas perspectivas de promoção e reciclagem, aposentadoria e outros benefícios.
- Ao redor desses haveria dois grupos distintos, formando a “periferia”: o primeiro composto por trabalhadores de tempo integral, mas com competências fartamente disponíveis no mercado, estaria sujeito a uma flexibilidade numérica, ou seja, uma maior rotatividade, menos segurança e menos oportunidade de carreira. O segundo grupo ofereceria possibilidades de flexibilidade numérica ainda maior, e incluiria os empregados em tempo parcial, trabalhadores temporários, casuais, etc.

Nada indica que o processo de transformação iniciado tenha chegado à maturidade. Muitos eventos ainda virão, especialmente com os avanços da biotecnologia. (CASTRO, 1995, p. 235)

## **2.4 Escola, Empresa e Estágio**

A alocação de recursos para o investimento em educação encontrou talvez sua melhor forma na teoria do capital humano. Conforme Schultz (1973), os economistas clássicos limitam a análise do crescimento econômico a três fatores responsáveis pela produção: terra, trabalho e capital. Para ele, o aumento da produtividade de um país deve-se ao investimento no capital humano.

Ao investirem em si mesmas, as pessoas podem ampliar o raio de escolha posto à disposição. Esta é uma das maneiras por que os homens livres podem aumentar o seu bem estar. (SCHULTZ, 1973, p. 13)

Porém, falar da exigência crescente de educação escolar para a mão-de-obra significa verificar um vínculo cada vez maior entre empresa e escola. Deve-se considerar a crise da educação atual. A exigência de todos, por uma melhor qualidade de ensino, traz à tona uma série de contradições resultantes da desvinculação educação e trabalho. Concorde-se que o modo de produção capitalista influenciou a aprendizagem escolar, mas é necessário atentar-se à separação existente entre a escola e o trabalho, para que se possa analisar a formação de mão-de-obra qualificada pela educação escolar. São poucos os postos de trabalho que, devido à automação e a tecnologia, requerem indivíduos altamente qualificados. E neste processo a escola desempenha funções importantes.

Ao considerar que o ritmo da produção não depende da qualificação do trabalhador, mas da sua adaptação ao ritmo de trabalho dado pela máquina, já que o aperfeiçoamento tecnológico traz consigo a simplificação do trabalho, desfaz-se a consideração de que a escolaridade é fator gerador de maior produtividade no trabalho. Verifica-se que se o ritmo de trabalho é exterior ao operário, não há porque o capital necessitar de trabalhadores “altamente qualificados”.(OLIVEIRA, 1983)

Enquanto a sociedade demonstra o que necessita do trabalho humano, a escola profissionalizante se orienta, no sentido de preservar as especialidades e reproduzir as relações capital-trabalho. Contudo, a escola também é a expressão da teoria do capital humano, visto que coloca o conceito educativo e remodelador do trabalho livre, objetivados pelo ensino e pela necessidade de incrementar a capacidade do trabalhador. A escola, por sua vez, não valoriza a força de trabalho, pois o tempo de trabalho necessário à reprodução dessa força não passa pela escola.

É neste contexto que aparece a articulação entre teoria e prática, quando se constata que o trabalho intelectual e a atividade prática são dimensões relacionadas, mas não equivalentes. Esses domínios, embora articulados, contêm especificidades. Apenas a capacidade de articular teoria e prática não faz um bom operador, que precisa ter vontade para atuar, responsabilidade com o trabalho, capacidade para decidir, estabilidade emocional para atuar em situações de risco, e assim por diante, demonstrando a articulação permanente entre o domínio cognitivo e o comportamental. (KUENZER, 2002)

O estágio é um instrumento de integração entre a teoria e a prática. Esta integração é, conforme Bissoli:

... vivenciada e inserida em um contexto envolvendo diferentes visões e dimensões da realidade (social, econômica, política, cultural, ética) possibilita a formação de um profissional apto a enfrentar desafios.(BISSOLI, 2002, p. 15)

Verifica-se a importância que o estágio possui para a formação do estudante do ensino profissionalizante, a partir do contato que o aluno tem com as primeiras experiências práticas do mercado de trabalho.

Conforme a Lei nº6.494, de sete de dezembro de 1977, Artigo 2º, “O estágio, independentemente do aspecto profissionalizante, direto e específico, poderá assumir a forma e atividade de extensão, mediante a participação do estudante em empreendimentos ou projetos de interesse social”. E ainda, conforme Bissoli:

... o estágio visa favorecer o conhecimento, a análise e aplicação de novas tecnologias, metodologias, sistematizações e organização do trabalho, bem como favorecer condições pedagógicas de socialização das diferentes experiências e observações da realidade. (BISSOLI, 2002, p. 16-17)

Ao se falar de estágio, no contexto das políticas educacionais formuladas pela nova LDB, o conceito de competências, embora não seja novo, assume papel central. Este se aproxima de um saber tácito, uma síntese de conhecimentos e práticas vividos ao longo de diferentes caminhos, com diferentes oportunidades e subjetividades dos trabalhadores. Com as novas formas de organização e gestão do trabalho, o conceito de competência talvez possa ser expresso no domínio do conhecimento científico-tecnológico e sócio-histórico dos processos de trabalho, com impactos nas formas de vida social. Pode-se dizer que, nas classes dominantes, as competências desenvolvem-se desde as relações sociais e familiares que viabilizam o desenvolvimento das linguagens, do raciocínio, e o acesso à produção cultural, mesmo assim não se prescinde da educação escolar. Mas, os que vivem das diferentes formas de trabalho, em que a precarização econômica dificulta o acesso à produção cultural dominante, a escola passa a ser espaço fundamental para a aquisição dos conhecimentos que permitam o desenvolvimento das competências requeridas para a inclusão na vida social e produtiva (KUENZER, 2002). Percebe-se

mais claramente essas situações a partir da compreensão das diretrizes da nova LDB para o Ensino Profissionalizante.

## **2.5 As Diretrizes da Nova LDB para o Ensino Profissionalizante**

Enquanto, em outros países, a configuração de um sistema escolar público esteve associada aos ideais da revolução burguesa, o mesmo não pode ser dito do Brasil. Em nossa história, o ensino privado apresentou-se num contexto de uma educação voltada para as elites, representando uma marca diferenciadora dos detentores do poder. Observa-se entre outros pontos, que já nos anos 20, o conflito entre o público e o privado estava posto no campo educacional brasileiro. Nos anos 50, a questão assume proporções de vulto no processo que se traduziu na tramitação da primeira LDB, que veio a ser promulgada em 1961 (Lei n 4.024/61). O confronto ideológico à defesa do princípio da “liberdade de ensino” traduzia-se na velha disputa entre católicos e liberais, e veio a polarizar a cena do processo de discussão política daquela Lei. Esses fatos do passado revelam a existência de uma polêmica que se projeta no presente. Embora o país tenha vivenciado uma expansão sem precedentes da oferta de educação nas últimas décadas, persistem os problemas de oferta da educação básica. É, neste contexto, que é promulgada a nova LDB. A atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional introduz mudanças significativas na educação do nosso país (BRZEZINSKI, 2000). Verifica-se a seguir o contexto da educação profissional.

### **A Educação Profissional**

Constitui-se em um complemento ou em uma alternativa de aprofundamento, podendo dar-se após ou concomitantemente à educação básica. Devido à importância que o mundo do trabalho assume na vida da sociedade, em qualquer período histórico, a educação profissional é algo que vai além de ser um componente educativo, tornando-se também um direito de toda a população apta ao trabalho. Salienta-se que a mudança da denominação do capítulo “Da educação profissional”, no lugar de “Educação técnico-profissional”, significa um avanço conceitual, por estar assumindo a profissionalização concretizada, por meio de um processo formativo integral, pressupondo a educação básica. No processo de elaboração da Lei, buscaram-se as vinculações e as possíveis interações entre trabalho e educação no sistema

educacional. A aproximação entre o trabalho, a educação, a tecnologia e a produção, continua trazendo muitas perguntas. Tratar da qualidade da educação profissional implica também a necessidade de se ter maior clareza sobre o papel do trabalhador, o conhecimento produzido por meio do trabalho e a intimidade existente entre qualificação, conhecimento, trabalho, ciência e tecnologia. Neste processo, há a convivência de alguns espaços contraditórios: ao mesmo tempo em que pode haver o aumento do índice de desemprego, amplia-se o quadro de excluídos, abre-se um espaço favorável ao processo de qualificação construída socialmente e à organização de meios necessários à democratização e socialização do conhecimento. O fato é que o novo mecanismo de recomposição e elevação do lucro pressupõe uma mobilização do saber-fazer dos trabalhadores. A construção do novo perfil que prioriza características relativas a comportamentos e atitudes no trabalho tem, ao longo dos últimos anos, evidenciado as transformações na produção científica, nas formas de conceber o mundo, o indivíduo, os valores, as relações sociais (BRZEZINSKI, 2000). A LDB nos aponta alguns caminhos a partir destas reflexões:

A nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação, capítulo III, Artigo 39, relata que a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva.

Percebe-se, pela própria Lei, a integração existente entre a educação e trabalho, e também que, a partir desta, há o desenvolvimento do estudante não somente em suas competências básicas, mas na construção do conhecimento, por meio de experiências que mobilizem habilidades, atitudes e valores.

Ainda citando a nova LDB, capítulo da Educação Profissional, o Artigo 41, afirma:

O conhecimento adquirido na educação profissional, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos. (LDB, 1996, p.10)

A certificação é sempre o reconhecimento de algum mérito ou qualidade e seu conteúdo costuma variar segundo as definições, sendo comum falar de “conhecimentos, habilidades e atitudes” que incluem o aspecto intelectual, o de destreza e o comportamental. Vale ressaltar que se certifica uma qualidade do

trabalhador, de seu domínio. Mas, embora a posse seja do trabalhador, o conteúdo geralmente é definido pelos clientes: o empregador e o mercado. (ALEXIM, 2001)

A Educação Profissional atualmente não é concebida somente como simples instrumento de assistencialismo ou de atendimento às demandas do mercado de trabalho, mas como é destacado em um trecho do Parecer N°16/99, como importante estratégia para que os cidadãos tenham efetivo acesso às conquistas científicas e tecnológicas da sociedade.

E mais,

A educação profissional requer, além do domínio operacional de um determinado fazer, a compreensão global do processo produtivo, com a apreensão do saber tecnológico, a valorização da cultura do trabalho e a mobilização dos valores necessários à tomada de decisões. (LDB, 1996, p.10)

Portanto, o saber, o saber fazer e o saber ser são requisitos importantes para o desenvolvimento do raciocínio e da percepção, bem como para a autonomia individual e profissional do estudante.

Ainda conforme o Parecer CNE/CEB N°16/99,

Tanto a Constituição Federal quanto à nova LDB situam a educação profissional na confluência dos direitos do cidadão à educação e ao trabalho. A Constituição Federal, em seu Artigo 227, destaca o dever da família, da sociedade e do Estado em assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária.

O Parágrafo Único do Artigo 39 da LDB define que o aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional. (LDB, 1996, p.10)

Verifica-se que o direito à educação e à profissionalização estão assegurados na própria constituição e é dever da sociedade, bem como, das instituições educacionais realizar o desenvolvimento e aprimoramento das estruturas educacionais,

proporcionando ao aluno condições de se estabelecer no mercado de trabalho, com uma visão ampla de cidadania, cultura, respeito e educação.

O Parecer CNE/CEB Nº 16/99, relata:

A LDB reservou um espaço privilegiado para a educação profissional. Ela ocupa um capítulo específico dentro do título amplo que trata dos níveis e modalidades de educação e ensino, sendo considerada como um fator estratégico de competitividade e de desenvolvimento humano na nova ordem econômica mundial. Passa a ter um estatuto moderno e atual, tanto no que se refere à sua importância para o desenvolvimento econômico e social, quanto na relação com os níveis da educação escolar. (LDB,1996, p.10)

A educação profissional, na LDB, não substitui a educação básica e nem com ela concorre. A valorização de uma não representa a negação da importância da outra. A melhoria da qualidade da educação profissional pressupõe uma educação básica de qualidade e constitui condição indispensável para o êxito num mundo baseado em competição, inovações tecnológicas e crescentes exigências de qualidade, produtividade e conhecimento.

A busca de um padrão de qualidade, desejável e necessário para qualquer nível de educação, deve ser associada à da equidade, como uma das metas da educação nacional. A integração entre qualidade e equidade talvez será uma das possíveis soluções para se enfrentar as diferenças ainda presentes na educação e na sociedade.

A preparação para profissões técnicas, de acordo com o Parágrafo 2.º do Artigo 36 da LDB, poderá ocorrer, no nível do ensino médio, após atendida a formação geral do educando, onde o mesmo se aprimora como pessoa humana, desenvolve autonomia intelectual e pensamento crítico, bem como compreende os fundamentos científicos e tecnológicos dos processos produtivos, dando nova dimensão à educação profissional, como direito do cidadão ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida social e produtiva. (LDB, 1996, p.9)

É importante que haja um processo de contínua melhoria da qualidade da educação básica, o que significa preparar crianças e jovens para um mundo regido, pelo

conhecimento e pela mudança rápida e constante, ou seja, capacitar os cidadãos para uma aprendizagem autônoma e contínua, tanto no que se refere às competências essenciais, comuns e gerais, quanto no tocante às competências profissionais.

O Decreto Federal n.º 2.208/97 estabelece uma organização curricular para a educação profissional de nível técnico de forma independente e articulada ao ensino médio, associando a formação técnica a uma sólida educação básica e apontando para a necessidade de definição clara de diretrizes curriculares, com o objetivo de adequá-las às tendências do mundo do trabalho. As diretrizes curriculares nacionais para a educação profissional de nível técnico regem-se por um conjunto de princípios que incluem o da sua articulação com o ensino médio e os comuns com a educação básica, também orientadores da educação profissional, que são os referentes aos valores estéticos, políticos e éticos. Outros princípios definem sua identidade e especificidade, e se referem ao desenvolvimento de competências para a laborabilidade, à flexibilidade, à interdisciplinaridade e à contextualização na organização curricular, à identidade dos perfis profissionais de conclusão, à atualização permanente dos cursos e seus currículos, e à autonomia da escola em seu projeto pedagógico.

Um técnico precisa ter competências para se desenvolver e atender as várias demandas de uma área profissional, não se restringindo a uma habilitação vinculada especificamente a um posto de trabalho. Portanto, as habilitações profissionais deverão ser reorganizadas por áreas profissionais.

A possibilidade de adoção de módulos na educação profissional de nível técnico, bem como a certificação de competências, representam importantes inovações trazidas pelo Decreto Federal n.º 2.208/97.

A modularização dos cursos deverá proporcionar maior flexibilidade às instituições de educação profissional e contribuir para a ampliação e agilização do atendimento das necessidades dos trabalhadores, das empresas e da sociedade.

Os currículos e cursos poderão ser renovados e atualizados, conforme a necessidade de mudanças. Quanto à certificação de competências, todos os cidadãos poderão, de acordo com o Artigo 41 da LDB, ter seus conhecimentos adquiridos “na educação



profissional, inclusive no trabalho”, avaliados, reconhecidos e certificados para fins de prosseguimento e de conclusão de estudos.

Ressalta-se, também, que a atualização da organização de educação profissional de nível técnico deve ser abrangente, contando com a participação da sociedade como um todo, conforme se verifica na citação abaixo:

A educação profissional é, antes de tudo, educação. Por isso mesmo, rege-se pelos princípios explicitados na Constituição Federal e na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Assim, a igualdade de condições para o acesso e a permanência na escola, a liberdade de aprender e ensinar, a valorização dos profissionais da educação e os demais princípios consagrados pelo Artigo 3.º da LDB devem estar contemplados na formulação e no desenvolvimento dos projetos pedagógicos das escolas e demais instituições de educação profissional. (LDB, 1996, p.2)

## **2.6 A Aprendizagem e o Trabalho**

A oportunidade de aprender novas habilidades ou de aplicá-las em novas áreas é um fator de motivação de importância num ambiente turbulento, porque está voltado à segurança do futuro. A “organização voltada para o aprendizado” torna-se realidade à medida que as empresas procuram aprender com suas experiências, de forma mais sistemática e encorajam o aprendizado contínuo do seu pessoal. No mundo da alta tecnologia, a atratividade de qualquer empresa por vezes reside em sua capacidade de proporcionar aprendizado e experiência. (HESSELBEIN, GOLDSMITH, BECKHARD, 1997)

Segundo BOOG (1994, p.34), a aprendizagem pode ser definida como o processo pelo qual adquirimos experiências que nos levam a aumentar a nossa capacidade, e a alterar disposições de ação em relação ao ambiente, que talvez tragam-nos mudanças de comportamento.

Geralmente a aprendizagem refere-se a mudanças de comportamento. Neste caso, o termo comportamento assume um sentido amplo, englobando sentimentos, atitudes, valores, pensamentos, conhecimentos e habilidades. A aprendizagem é uma mudança

do potencial de desempenho do indivíduo, que persiste no tempo e não pode ser atribuída apenas ao processo de crescimento físico da pessoa, nem a alterações fisiológicas ou psicológicas ocasionais. É o resultado da experiência pessoal ou da observação da experiência de outras pessoas.

Pode-se dizer também que, a aprendizagem é um processo que ocorre durante toda a vida do indivíduo, como resultado de suas relações com outras pessoas e o ambiente, isto é, um processo pessoal, decorrente da própria experiência do indivíduo ou da observação da experiência alheia.

Organizar e dirigir situações de aprendizagem, administrar a progressão das aprendizagens, conceber e fazer evoluir dispositivos de diferenciação, trabalhar em equipe, utilizar tecnologias novas, enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão, todas essas competências conservam-se devido a um constante exercício de aprendizagem. O exercício e o treino poderiam bastar para manter as competências essenciais, caso a escola estivesse inserida em um mundo estável. Porém, isto não acontece, e então se percebe a necessidade de uma formação contínua, na qual os recursos cognitivos mobilizados pelas competências devem ser atualizados e adaptados às condições de trabalho em evolução (PERRENOUD, 2000).

O Trabalho sempre ocupou lugar central na vida do ser humano e foi sendo limitado ao longo do tempo, pelas condições socialmente estabelecidas. Sob o paradigma de uma visão global, o trabalho caracteriza uma relação mais humanizada entre as partes que o compõem. Esta concepção integra homem, natureza e sociedade, incorporando os seguintes níveis: mente/corpo, cultura/vida social e pragmática/vida instantânea. Há necessidade de rever as concepções sobre o trabalho, para que se possam delinear novas perspectivas de organização da sociedade. Tem-se que repensar o trabalho sob a perspectiva contemporânea para se redefinir e reagrupar desde as concepções filosóficas até a organização efetiva dos respectivos setores e ambiente profissional. (KANAANE, 1999)

Entre as diversas concepções de trabalho existentes, pode-se dizer que o trabalho é a aplicação das forças e faculdades humanas para alcançar um determinado fim. É a atividade coordenada, de caráter físico e/ou intelectual, necessária à realização de qualquer tarefa, serviço ou empreendimento, e o exercício dessa atividade como ocupação, ofício ou profissão. (FERREIRA, 2001)

A categoria trabalho pode ter duas dimensões: a de produção do conhecimento, das relações entre a ação e consciência e da existência humana, e de produção de mercadorias, por meio da história que assume no capitalismo. (FRIGOTTO, 1998)

As mudanças na base técnica da automação alteraram os processos de trabalho, com conseqüências para a desqualificação e qualificação da força de trabalho. Trata-se de novas estratégias da gestão da força de trabalho, a fim de se preparar para a chegada de novas tecnologias. (MACHADO, 1994)

Podem-se observar processos de trabalho rígidos, promovendo limitação dos trabalhadores a tarefas específicas e monótonas, significando uma desqualificação real. Por outro lado, o processo de trabalho flexível proporciona o intercâmbio de funções e a polivalência do trabalhador. Esta flexibilização exige mais capacidade de adaptação a novas situações, compreensão global e interpretação das informações, além de capacidade de comunicação grupal, estimulada pelo trabalho em equipe. Contudo, numa formação social, como a brasileira, caracterizada pela desigualdade e combinada a um processo de industrialização ainda incompleto, verifica-se o início da tecnização dos processos de trabalho. Percebe-se que dentro desta nova base técnica, encontram-se elementos capazes de permitir a recuperação do controle do saber e da produção pelos trabalhadores, ampliando a percepção e promovendo a qualificação real. (MACHADO, 1994)

## **2.7 O Papel do Estágio na Formação do aluno**

São utilizadas as afirmações do Artigo 1, da nova LDB,

A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais. (LDB, 1996,p.1)

A partir dessa afirmação, verifica-se, que para abranger a formação dos alunos de forma efetiva, é necessária a participação do mercado de trabalho, na cooperação com instituições e pessoas, com o objetivo de propiciar elementos de reflexão para a prática e possíveis perspectivas de aplicação.

O Parágrafo 2º, do Artigo 1º, da nova LDB, afirma que a educação escolar deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social. (LDB, 1996,p.1)

É, neste sentido, que o estágio aparece como elo entre o ensino teórico e prático, pelo qual o aluno entra em contato com a realidade e pratica o aprendizado direto.

Pelo estágio cria-se uma ponte entre a formação teórica e a aplicação prática, mediante direta participação dos alunos em situações novas nos campos profissionais, o amadurecimento intelectual e comportamental, desenvolvendo-se mais agilidade diante das situações reais.

## **2.8 Histórico do SENAC**

O SENAC foi criado em 10 de janeiro de 1946, pelo Decreto-Lei nº8.621 e tinha por objetivo inicial a qualificação de menores aprendizes, por meio de cursos básicos e preparatórios para o comércio. Desde sua criação, o SENAC preocupava-se com o comportamento social e cívico dos alunos. Uma pesquisa realizada em 1947, para caracterizar os clientes do SENAC, relata que

... Socialmente, apresentam-se os menores, na quase generalidade, sem treino social, sem o hábito de práticas de civilidade, sem treino de vida escolar, como modos rudes, pesados, incapazes de autodomínio, gritões e desabusados, não demonstram qualquer orientação com respeito aos deveres dos cidadãos ou simplesmente patrióticos. Simples sondagens nas classes das nossas escolas mostraram desconhecerem, nossos alunos, totalmente esses deveres, bem como os elementos de legislação trabalhista, civil ou constitucional. (Relatório de atividades do SENAC/SP, 1947, p.34)

O SENAC conserva geralmente a mesma filosofia, voltada para o desenvolvimento do aprendiz, no sentido de que adquira princípios de honestidade, ordem, respeito e cultivo da autoridade. Desenvolvendo ainda o espírito de competição e a busca constante da promoção social individual, durante suas duas primeiras décadas.

Até os anos 60, a Instituição teve como principal objetivo sua própria expansão. Houve o aumento do número de cursos, buscando atingir o maior número possível de áreas do comércio e serviços, e a abertura de novas unidades de ensino, na capital e nas cidades mais desenvolvidas do interior do estado.

Na década de 70, o SENAC busca novas linhas de ação, procura expandir seu mercado de trabalho e, pela primeira vez, sai dos seus Centros de Formação Profissional para ir atuar nas empresas. O SENAC passa a realizar outros tipos de serviços, diversificando os programas oferecidos. Também realizava treinamentos para funcionários de empresas de determinado ramo de negócio ou de mesmo porte. Isto significa que o SENAC procura atender mais e melhor as necessidades específicas de cada empresa, deixando de oferecer uma formação mais geral, para fazer o treinamento específico da força de trabalho, já inserida no mercado. Quanto aos clientes, o SENAC sofreu importantes modificações, deixando de atender apenas os funcionários e candidatos a empregos, para se dedicar também a executivos e dirigentes empresariais e à própria empresa. Para executivos e empresários foram criados cursos e seminários de atualização nos diversos ramos, como: mercadologia, finanças e outros. Para as empresas, o SENAC passou a oferecer projetos de reestruturação e organização, diagnósticos, enfim, toda a assessoria que as empresas possivelmente pudessem necessitar.

A década de 80 foi considerada a “década perdida”, e o SENAC passou por uma reavaliação frente a esta nova realidade. A organização reordenou sua programação, por meio do núcleo básico: escritório, datilografia, beleza, saúde e informática. Com a recessão, o SENAC investiu em novos caminhos, por meio da expansão da rede física e da busca de aumento das receitas.

Até 1983, o SENAC possuía 22 unidades no Estado de São Paulo, sendo 15 unidades no interior. A expansão começou em 1984, com o relançamento das instalações em Bauru, seguido da inauguração das unidades SENAC Informática, Línguas (hoje Centro de Idiomas), Propaganda & Promoção (hoje Centro de Comunicação e Artes), Moda e Beleza (hoje Centro de Educação em Moda) e da unidade Santo Amaro, na capital.

No ano seguinte foi à vez do SENAC Escritório, da rede SENAC de Datilografia e do SENAC Guarulhos. Em 1986, surgiu o SENAC Botucatu, criou-se o SENAC Saúde (hoje Centro de Educação em Saúde), relançou-se a unidade de São José do Rio Preto e a entidade recebeu as doações definitivas do Grande Hotel São Pedro e do Grande Hotel Campos do Jordão.

Em 1987, foram inauguradas quatro unidades na capital (Tatuapé, Vila Prudente, Santana e Jabaquara) e foi relançado o SENAC de Presidente Prudente. Em 1988, surgiu o SENAC de Franca.

Na década de 90, o SENAC passou por um período de descentralização dos processos e procedimentos, bem como a flexibilização da gestão administrativa e mais autonomia para as unidades. As unidades de Santos, Itapira, Osasco e Barretos, foram inauguradas em 1990. O ano de 1992 assistiu às inaugurações das unidades de Jundiaí, São José dos Campos e do Centro de Tecnologia e Gestão Educacional.

Em 1994 surgiu a Editora SENAC São Paulo. Já, em 1996, foram iniciadas as transmissões da TV SENAC São Paulo.

Foram criadas as Faculdades SENAC, diversificando e aumentando o número de cursos e a quantidade de clientes atendidos. Naquela década, o SENAC organizou-se para a prestação de serviços educacionais a partir de uma visão de mercado mais ampla e objetiva. A década de 90 foi marcada pela globalização, a qualidade e competitividade nas empresas e pela revalorização da educação. É neste contexto que o SENAC organiza sua missão institucional:

Proporcionar o desenvolvimento de pessoas e organizações para a sociedade do conhecimento por meio de ações educacionais comprometidas com a responsabilidade social. (Relatório de atividades do SENAC São Paulo, 2002, p. 2)

Baseado na missão institucional, o SENAC pretende desenvolver e empreender novos projetos, para continuar participando como agente produtivo do processo educacional do país.

Atualmente, o SENAC oferece mais de dois mil cursos, nos níveis básico, técnico, programas intensivos, graduação e pós-graduação. As principais áreas são idiomas, moda, educação ambiental, turismo e hotelaria, administração e negócios, saúde, design de interiores, informática, comunicação, gestão educacional, gestão do terceiro setor e educação a distância.

## **A Evolução do Número de Atendimentos no Estado de São Paulo**

Para 2003, as projeções indicam um número de pessoas atendidas superior a quatrocentas mil. O público-alvo são profissionais, inclusive da economia informal, empresas (micro, pequenas, médias e grandes), estudantes, desempregados, aposentados, a população de baixa renda e ONGs, conforme dados da organização.

## **A Editora e a Televisão**

O SENAC oferece cursos a distância, utilizando novas tecnologias, e mantém a Editora SENAC São Paulo, que durante o período de sete anos de atuação, publicou quatrocentos e quinze títulos, com seiscentos mil exemplares vendidos, conforme dados da organização, em 2003. Em parceria com o SESC, responde igualmente por um canal educativo – a Rede SESC-SENAC de televisão -, voltada para o mundo do trabalho, da cultura e da cidadania (SENAC EM NOTÍCIA, 2003, p. 5).

## **O CAMPUS SENAC**

No primeiro semestre de 2004 o SENAC iniciará suas atividades no Complexo Educacional Abram Szajman, localizado no bairro de Santo Amaro em São Paulo/SP, com 54 mil metros quadrados de área construída. Neste espaço, entrará em funcionamento a primeira parte do projeto: um prédio acadêmico, com salas de aula e laboratórios para práticas profissionais, biblioteca, reitoria, centro gastronômico com cozinha e restaurante pedagógicos, praça de alimentação e área de serviços.

A previsão é que o *Campus* SENAC comece atendendo quatro mil e quinhentos alunos, número que, em 2007, chegará a dez mil, com quatorze cursos de graduação, cinqüenta e sete de pós-graduação e dez de mestrado profissionalizante, conforme dados da organização SENAC, em 2003.

Por tudo, percebe-se que o SENAC é uma instituição de abrangência nacional, possuindo diversas áreas de atuação e localizado nas principais cidades do Estado de São Paulo.

O presente estudo é realizado na unidade SENAC São José dos Campos/SP, que é uma unidade regional, tendo como subsidiárias às unidades do SENAC, em Taubaté e Guaratinguetá. A unidade SENAC São José dos Campos é considerada uma das mais importantes unidades regionais do SENAC, no Estado de São Paulo, devido à diversidade dos cursos proporcionados e por ser a cidade de São José dos Campos uma das cidades mais desenvolvidas do Brasil.

## A CIDADE DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS



Figura 01: Localização de São José dos Campos

O município de São José dos Campos é cortado no sentido Leste-Oeste pela Rodovia Federal BR-116 (Presidente Dutra) e pela Estrada de Ferro Central do Brasil (RFFSA), hoje concedida à MRS Logística, que ligam Rio de Janeiro a São Paulo. No sentido Norte-Sul, a Rodovia Estadual SP-50 liga São José dos Campos aos municípios do Sul de Minas Gerais e Campos do Jordão, e a Rodovia Estadual SP-99 (Rodovia dos Tamoios) liga São José aos municípios do Litoral Norte do Estado e ao Porto de São Sebastião. Paralela à Rodovia Presidente Dutra, a Rodovia Carvalho Pinto liga a região metropolitana de São Paulo ao Vale do Paraíba, fazendo conexão com a Rodovia dos Tamoios.

A cidade está localizada a 700 metros de altitude e possui clima tropical de altitude, com estação seca no inverno e verões úmidos. O município está inserido na Bacia Hidrográfica do Rio Paraíba do Sul. (SÃO JOSÉ EM DADOS, 2002)



A população da cidade é de 582.000 habitantes (IBGE, 2002). A cidade é sede de vários dos mais importantes institutos de pesquisa científica do país, além de possuir algumas universidades e escolas. O parque industrial do município é composto por 811 indústrias, dentre as quais destacam-se: Embraer, GM, Johnson, LG, Kodak, entre outras. O setor de comércio e serviços acompanha o desenvolvimento. A cidade destaca-se como um centro regional de Compras e Serviços do Vale do Paraíba, Litoral Norte de São Paulo e Sul do Estado de Minas Gerais, atendendo aproximadamente 2 milhões de habitantes. (SÃO JOSÉ EM DADOS, 2002)

#### UNIDADE SENAC SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

Em 1989 foram efetivadas as licitações para a construção do Senac São José dos Campos, em um terreno doado pela Prefeitura Municipal. A unidade de São José dos Campos foi inaugurada e instalada em prédio próprio, em 15 de setembro de 1992, e foi construída no bairro da Vila Industrial, a aproximadamente 6 km do centro da cidade, sendo a 20ª unidade polivalente do Senac-SP. Ocupa um prédio com 3.695 metros quadrados de área construída, localizado em um terreno de 5.660 metros quadrados.

Em 1994, foi realizada a videoconferência a televisão como instrumento educacional, transmitida do auditório da Federação do Comércio de SP e receptada nas unidades de Bauru, Campinas, Ribeirão Preto, São José do Rio Preto e São José dos Campos.

Em 1995, aconteceu o circuito de seminários executivos As Novas Bases da Competitividade Empresarial, que percorreu as unidades de Campinas, São José dos Campos e Ribeirão Preto. Seminário “Vendas por Catálogo e Telemarketing no Varejo”. O Dia Internacional da Mulher foi marcado pela palestra “O Papel da Mulher na Sociedade Moderna”. São José dos Campos participou do programa internacional “Implantodontia: Sistema Bio-Integral Titânio”, que contou com docentes da Universidade de São Paulo e da Universidade Freiburg, da Alemanha.

Em 1996, realizou-se o Projeto Open House, constituído de oficinas de moda e decoração, que percorreu as unidades de São José dos Campos, Guaratinguetá e Taubaté. Também aconteceu a promoção conjunta com a Fundação Christiano Ottoni, na organização do “Seminário Gestão da Qualidade Total e Hospitais”, realizado em Ribeirão Preto e em São José dos Campos, com o apoio da UNIMED e da Bross.

Também foi realizado o “Learning Through Doing” com as empresas Phoenix Elt e Disal S.A e a mostra “SENAC Criadores do Vale 96 – Nasce uma idéia para o Século XXI, que reuniu alguns dos principais profissionais de criação locais, percorrendo as unidades da regional de São José dos Campos. Em 1997, a subárea de TV e Vídeo realizou o treinamento fechado para profissionais da Rede Globo, com ênfase em Câmara e iluminação, e a expansão da subárea na rede, com a elaboração de programas, material didático e implantação de ilhas de edição de corte seco entre outras unidades na de São José dos Campos. Destaca-se, na Unidade, o início do programa de Ensino Médio profissionalizante, bem como, a oferta dos cursos Técnico em Turismo, Técnico em Hotelaria, Técnico em Nutrição e Dietética, Cozinheiro Básico e Garçom Básico. Ainda na Unidade de São José dos Campos, foram ofertados programas básicos de Educação Continuada para atender turistas durante a temporada, como Cozinha na Montanha e Ecoturismo na Montanha.

Atualmente, a unidade SENAC São José dos Campos conta com um trabalho nas áreas de Gestão, Hotelaria, Turismo, Gastronomia, Nutrição, Meio Ambiente, Informática, Moda, Decoração, Design de Interiores, Saúde, Segurança do Trabalho e áreas afins. Para 2004 está prevista a implantação da pós-graduação em Gestão Ambiental.

## **2.9 O Curso Técnico em Hotelaria**

Conforme a missão institucional do SENAC, em desenvolver pessoas e organizações e seu compromisso com a qualidade da educação, o SENAC – SP elaborou o programa do curso para atender emergentes necessidades do mercado de trabalho. A proposta foi elaborada com foco nos perfis profissionais de conclusão de Técnico em Hotelaria, prevendo situações que levem o estudante a aprender a pensar, a mobilizar e articular com pertinência conhecimentos, habilidades e valores em níveis crescentes de complexidade. Nesse sentido, a organização curricular privilegiou o estudo contextualizado, agregando competências relacionadas com as novas tecnologias, trabalho em equipe e autonomia, para enfrentar diferentes situações com criatividade e flexibilidade.

O curso técnico em hotelaria do SENAC tem por objetivos atender aos princípios norteadores da Educação Profissional enunciados pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e pelas Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional

de Nível Técnico. Também oferecer condições para que os alunos desenvolvam as competências profissionais gerais e específicas requeridas pela área de Turismo e Hospitalidade, de modo a favorecer a ampliação de sua esfera de atuação e a interação com outros profissionais.

#### **a) O Perfil profissional de conclusão**

Conforme o Plano de Curso do Curso Técnico em Hotelaria do SENAC (2001), o técnico em hotelaria é o profissional capaz de planejar, executar, controlar e avaliar o processo de produção dos serviços de alimentos e bebidas e de hospedagem, orientado pelos critérios da qualidade total na prestação de serviços, otimizando os recursos disponíveis (financeiros, humanos, materiais e tecnológicos), articulando-se com os demais serviços de sua área profissional, para a comercialização desses serviços, de modo a atingir, em conjunto, a plena satisfação dos clientes. Este profissional estará capacitado a exercer funções operacionais em empresas hoteleiras, exercer assistência às funções de gerência e, ainda, administrar por conta própria negócios no ramo da hospitalidade, como restaurantes, bares, lanchonetes e pousadas.

#### **b) A Organização Curricular**

O curso é organizado com três módulos. O primeiro é o comum e obrigatório para todos. Os dois outros podem ser eleitos pelo aluno, segundo suas possibilidades e/ou interesses, de modo a permitir percorrer três diferentes itinerários, cada um com sua terminalidade. Assim, se escolhido ambos, o percurso conduz à habilitação mais ampla de Técnico em Hotelaria. Escolhido um ou outro, o percurso conduz a uma das habilitações mais específicas: ou a de Técnico em Alimentos e Bebidas ou a de Técnico em Hospedagem.

O módulo Comum tem 568 horas, o módulo de hospedagem, 352 horas (estágio supervisionado incluso) e o de Alimentos e Bebidas, 368 horas (estágio supervisionado incluso). Ainda é necessário que se realize o estágio supervisionado, com 120 horas para hospedagem e 120 horas para Alimentos e Bebidas. A carga horária total do curso técnico em hotelaria é de 1288 horas.

As disciplinas utilizadas no módulo comum, que é pré-requisito obrigatório para os demais, são:

- ?? Educação ambiental;
- ?? Comportamento organizacional;
- ?? Legislação hoteleira;
- ?? Primeiros socorros;
- ?? Segurança no trabalho e patrimonial;
- ?? Comunicação;
- ?? Informática básica;
- ?? Inglês para hotelaria;
- ?? Economia aplicada;
- ?? Planejamento e organização de lazer para hotelaria;
- ?? Administração e desenvolvimento de pessoal;
- ?? Manutenção hoteleira;
- ?? Marketing – promoção e vendas;
- ?? Hotelaria como equipamento turístico.

No módulo de Alimentos e Bebidas, as disciplinas utilizadas para a elaboração e desenvolvimento de projeto específico de comidas e bebidas são:

- ?? Planejamento e organização de eventos e banquetes;
- ?? Higiene e nutrição;
- ?? Enologia e bebidas do bar;
- ?? Administração de alimentos e bebidas;
- ?? Restaurante;
- ?? Cozinha.

Já, no módulo de Hospedagem, as disciplinas utilizadas são:

- ?? Reservas;
- ?? Recepção;
- ?? Caixa-correntista;
- ?? Governança.

Para que os alunos, ao final de cada módulo e do curso, tenham adquirido as competências gerais e específicas, são realizadas atividades no contexto profissional, individualmente e em grupo, pesquisas, estudos de meio, visitas técnicas, estudos de caso e, especialmente, a elaboração de projetos relativos aos serviços de alimentação e hospedagem, sempre baseadas na específica situação real de trabalho proporcionada pelo estágio supervisionado.

O conhecimento, as habilidades e as atitudes necessárias ao exercício profissional são adquiridos de forma integrada no próprio processo de desenvolvimento de competências. Este processo constitui uma oportunidade para vivenciar experiências reais do universo profissional, promovendo talvez o resultado de uma aprendizagem efetiva.

### **3. SOCIALIZAÇÃO**

#### **3.1 Visão Histórica**

O termo socialização é utilizado de diferentes maneiras na história. Diversas são as abordagens e críticas a respeito do assunto, e talvez a maior dificuldade tem sido de integrar as conceituações sociológicas, antropológicas e psicológicas. Mas, para se realizar o estudo ordenado da socialização, estes são fundamentados por meio dos campos da Psicologia, Sociologia e Antropologia.

Na Psicologia, este estudo é focado no desenvolvimento das características indispensáveis do comportamento social e também pelos processos essenciais pelos quais esses comportamentos são aprendidos. As teorias de aprendizagem têm sido utilizadas, de forma não muito rigorosa, nos estudos antropológicos e sociológicos, mas, certamente, de forma mais elaborada na Psicologia. Os psicólogos têm se preocupado com o estabelecimento da natureza do processo, que procura analisar as práticas de socialização e os comportamentos infantis, tais como identificação, desenvolvimento da consciência, dinâmica do processo de estrutura cognitiva e disposições motivacionais. Em alguns aspectos, a pesquisa em socialização na Psicologia tem avançado mais rápido e ido mais longe do que em outras disciplinas.

Na Sociologia, concentra-se na representação das idéias e suas relações dos grupos específicos, nas habilidades sociais adquiridas pelos indivíduos nas diferentes situações, e das instituições em que a socialização ocorre. A conotação do “we-feeling” e da participação psíquica ou espiritual do indivíduo nas atividades coletivas foi tão comum quanto o pensamento de que a socialização inclui a incorporação gradual pelo indivíduo das crenças e costumes de sua sociedade ou grupo. As contribuições sociológicas para o desenvolvimento e compreensão dos comportamentos de um papel são relevantes. As pesquisas têm se concentrado, principalmente, na socialização do adolescente e do adulto.

Na Antropologia, estuda-se a socialização de maneira ampla e determinante das experiências da sociedade. Os antropólogos têm utilizado a observação direta das práticas de educação das crianças e os arranjos de socialização em comunidades relativamente pequenas. Os estudos intensivos de socialização têm focado a atenção em uma sociedade e cultura específica. O processo de socialização em um dado contexto cultural é, portanto um processo de aculturação. Os agentes da socialização são aqueles que transmitem a cultura, conscientemente ou não. (SHINYASHIKI, 2000)

### **3.2 Socialização - Conceito**

Ao nascer, o indivíduo traz consigo apenas sua natureza individual. Com a vivência em sociedade, o ser humano adquire a natureza social. Conseqüentemente há uma integração do indivíduo aos grupos e à sociedade (DELLA TORRE, 1986). É neste momento que ele aprende a ser um membro desta sociedade. Este processo é designado pelo nome de Socialização. Pode-se dizer, também, que Socialização é um sistema que impõe um conjunto de padrões sociais à conduta individual.

A Socialização tem por objetivo adaptar o indivíduo ao grupo, mantendo o grupo social. Comportamentos, valores e atitudes devem ser transmitidas para se manter a continuidade da organização social.

Para socializar-se, o indivíduo adquire um conjunto de maneiras de sentir, pensar e agir do grupo ou da sociedade. Todos os processos de socialização se realizam em uma interação com outras pessoas, envolvendo modificações do indivíduo (FORACCHI e MARTINS, 2000). Pode-se dizer que esta interação ocorre em um contexto social e cultural, isto é, uma biografia de uma interação específica com os outros. Nossas qualidades únicas são menos importantes do que atuar e compartilhá-las em sociedade. (PARSONS, 1951 citado por DUBAR, 1997)

A aquisição de motivações (TURNER, 1985) é a que direciona o indivíduo a desempenhar papéis diferentes e essenciais e a ocupar um *status*. Todos desempenham diversos tipos de papéis, como pai, amigo, cidadão, filho – assim a sociedade é mantida.

A capacidade cultural revela-nos o compromisso com os valores comuns, crenças e normas, separando-nos em sub-culturas diferentes. É provável também que uma sociedade, composta por diversas sub-culturas muito diferentes, revele tensão e conflito. A partir das tensões e dos conflitos é que perguntamos quais ações são adequadas ou inadequadas, e dessa forma nossas interações prosseguem baseadas em suposições morais semelhantes, normas convencionadas e crenças comuns.

Temos também outra capacidade que é a de nos vermos como um objeto, uma auto-imagem, como um determinado tipo de indivíduo. Nosso sentimento do “eu estável”, limita-se a como pensamos sobre nós mesmos, nos diversos momentos da vida. Também, sustentar a auto-imagem torna-se uma força estimulante na interação humana, podendo direcionar nosso comportamento a um padrão que facilite a reação de outros indivíduos para conosco. (TURNER, 1985)

Ainda outra capacidade pessoal muito importante é a que gira em torno das emoções. Diversas pesquisas foram realizadas, baseadas nas emoções básicas possuídas pelos homens (TURNER,1985). Emoções como felicidade, tristeza, raiva, medo e surpresa, parecem ser fundamentais para os indivíduos desempenharem diversos tipos de papéis e desenvolver as interações com o grupo. Conforme se verifica no tabela 02, na página seguinte, é notável a elaboração das emoções básicas dentro das muitas complementares. Os homens adquirem um conjunto complexo de estados emocionais, por meio da socialização. A razão para tantas emoções é que elas facilitam a sintonia na interação. Podem-se mostrar diversas emoções, o que demonstra nossos estados de espírito e intenções, e os outros podem reagir a nós de formas adequadas. A riqueza emocional da vida diária constrói e sustenta interações complexas, fluidas e resistentes, estruturas sociais e símbolos culturais que organizam a sociedade humana. Do ponto de vista sociológico, é a aquisição dessas capacidades, por meio da interação com os outros, que permite aos indivíduos participar continuamente das estruturas da organização social. (TURNER, 1999)



Tabela 02: A Diversidade de emoções humanas

<i>Emoções Primárias</i>	<b>Felicidade</b>	<b>Medo</b>	<b>Raiva</b>	<b>Tristeza</b>	<b>Surpresa</b>
<i>Algumas variações das emoções primárias</i>	Satisfação Orgulho Amor	Ansiedade Apreensão Aversão	Desprezo Desgosto Agressividade	Resignação Aborrecimento Mágoa	Susto Perplexidade Espanto

Fonte: TURNER,1999, p.79

O ser humano adquire um conjunto de estados emocionais por meio da socialização. Esta gama de emoções facilita a interação dos diversos tipos de relação interpessoal. Portanto, percebe-se que esta coleção complexa de emoções constrói e sustenta as interações que abrangem elementos sob vários aspectos, estruturas sociais e símbolos culturais que organizam a sociedade humana. (TURNER, 1999)

Esta aquisição de capacidades, do ponto de vista sociológico, permite-nos continuar a participar das estruturas da organização social, e torna possíveis as relações sociais e o funcionamento da sociedade.

### 3.3 O Processo de Socialização

Vários princípios funcionam durante a socialização. Um deles diz que a primeira socialização tem mais influência na formação de nossas capacidades humanas do que as próximas. Outro princípio básico é que a interação com outras pessoas, que são emocionalmente importantes para nós, é mais marcante que a interação com indivíduos comuns. Adquirimos um estilo de atuação e apresentação de nós mesmos, para que nos relacionemos com eles e direcionemos nossas energias motivacionais de forma que nos possibilitem corresponder às suas expectativas, e assim aprendemos a administrar nossas demonstrações emocionais. Com o passar do tempo, vamos adquirindo e interagindo com outras pessoas, como parceiros, namorados, filhos, personalidades da mídia, mas eles não têm a mesma influência com quem interagimos primeiramente. (TURNER,1999)

Verifica-se, também, o princípio de interação em grupos primários, nos quais as pessoas se conhecem e sentem maior intimidade e proximidade. Este princípio é muito importante na formação da personalidade.

Há ainda, o princípio das relações de longa duração, que tem mais influência na personalidade do que as interações de curta duração. Em certas situações, algumas pessoas aparecem em nossas vidas por um breve período de tempo e exercem uma grande influência, mas nossos sentimentos, nossos códigos culturais, emoções e energia são baseados mais freqüentemente por relacionamentos de longa duração.

O desenvolvimento de nossas capacidades para participar da sociedade tem grande chance de não ocorrer em um curto espaço de tempo e, provavelmente, não termina completamente. Porém, a partir da adolescência, muitas capacidades começam a cristalizar-se, e o indivíduo já é capaz de orientar-se por um perfil específico de valores e crenças, além de lidar de maneira mais adequada com suas emoções e energia motivacional. (DUBAR,1997)

A Socialização baseia-se em três processos, conforme Shinyashiki (2000):

- 1) Aprovação Social – a associação de punição e reforço ao comportamento constitui a base para o aprendizado dos comportamentos e padrões de desempenho. Dentre as técnicas de socialização, podemos citar a sensibilização e indução. A sensibilização está baseada na punição do comportamento que não é desejado. Verifica-se que o medo e a ansiedade estão associados à punição, fazendo com que esta seja temida. A indução ocorre quando o comportamento é desejado e, portanto há recompensa, e quando não desejado, há indiferença. Este tipo de socialização provoca um sentimento do aumento da segurança na situação;
- 2) Aprendizagem imitativa – muitas vezes a aprendizagem ocorre por imitação, principalmente na infância, sem que haja, na maioria das vezes, a intenção de ensinar;
- 3) Internalização – Processo pelo qual um padrão de comportamento externo, torna-se interno e guia o comportamento do indivíduo.

### **3.4 A Socialização da Criança**

A discussão do assunto socialização geralmente enfoca a criança. Sem dúvida a compreensão do processo na infância é muito importante. Porém, o processo de

socialização não se restringe a esse período de desenvolvimento e tampouco consegue proporcionar, nesse período, todo o aprendizado social necessário para o desempenho de papéis adultos e das inúmeras mudanças que ocorrem na vida de um indivíduo (SHINYASHIKI, 2000). Portanto, este estudo tem foco na socialização profissional e, com isso, quer justificar a ausência de discussões aprofundadas sobre a socialização na infância.

O nascimento representa a entrada em um mundo rico em experiências, e a criança desenvolve rapidamente a interação com o próprio corpo, com o ambiente físico e com os seres humanos. Piaget (citado por DUBAR,1997) na tentativa de superar as oposições entre os pontos de vista psicológico e sociológico, definiu o desenvolvimento mental da criança como uma construção contínua, porém não linear. O desenvolvimento mental da criança realiza-se por etapas sucessivas e constitui-se por um processo denominado equilíbrio:

Realiza-se por meio da passagem de um estágio de menor equilíbrio a um outro de equilíbrio superior. (PIAGET,1964, p.10, citado por DUBAR,1997, p. 18)

Este processo ativa dois elementos heterogêneos, estruturas variáveis definidas como forma de organização da atividade mental, que é simultaneamente cognitiva e afetiva, e um funcionamento constante que provoca a passagem de uma forma a outra por meio de um movimento de desequilíbrio seguido por um restabelecimento do equilíbrio e a passagem a uma nova forma. Este desenvolvimento mental tem sempre uma dupla dimensão individual e social: as estruturas, por meio das quais circulam normalmente todas as crianças, são simultaneamente cognitivas (internas ao organismo) e afetivas (orientadas para o exterior). Para Piaget, essas estruturas evolutivas, que lhe servem para definir os estágios de desenvolvimento da criança, são indissociáveis das condutas e são entendidas como respostas às necessidades de interação entre o organismo e o seu meio físico e social. Portanto, qualquer ação (gesto, sentimento, pensamento...) é concebida como uma tentativa para reduzir uma tensão, um desequilíbrio entre as necessidades do organismo e os recursos do meio. Esta ação conclui-se quando a necessidade é satisfeita, isto é, quando o equilíbrio é reencontrado. (DUBAR, 1997)

A partir do final dos anos 60, Piaget passou a referir-se a um desenvolvimento em quatro estágios: sensório-motor (antes dos 2 anos), pré-operatório (dos 2 aos 5 anos, estágio egocêntrico), operatório concreto (7 aos 12 anos, regras informais, porém

negociáveis) e formal (depois dos 12 anos, consciência da existência e necessidade de regras formais).

Associaram as quatro formas sucessivas de socialização a quatro transformações sociais, que resumem o processo geral de socialização da criança: ... a moral é uma espécie de lógica dos valores e das ações entre indivíduos, da mesma forma que a lógica é uma espécie de moral do pensamento. (PIAGET,1964, citado por DUBAR, 1997)

Quando se aprende a interagir, lê-se os gestos de outras pessoas, obtendo nossas primeiras auto-imagens no “eu refletido” (COOLEY,1909, citado por DUBAR,1997). Inicia-se o processo de percepção e sentimento das expectativas dos outros e a experimentação dos códigos culturais; começa-se a desenvolver os próprios modos de gesticular e desempenhar papéis, para que haja o relacionamento com os outros, para que se canalize e se direcione energia de maneira a tornar os estímulos estáveis e expandir os horizontes emocionais.

### **3.5 A Socialização do Adulto**

Entende-se que a Socialização é um processo em constante evolução ao longo da vida e que, quando experimentada pela pessoa durante a fase de criança, não pode prepará-la para todos os papéis que se espera que ela desempenhe no futuro. (BRIM, 1996, citado por SHINYASHIKI, 2000)

Muito sobre os homens, como seres sociais, pode ser aprendido, observando os casos em que as pessoas parecem resistir às dramáticas mudanças. A mudança é presente em alguns indivíduos mais do que em outros. Há mudanças nos valores culturais e crenças, e, na fase adulta, as pessoas tornam-se mais conscientes das normas e padrões. Nesta fase, os indivíduos podem tornar-se melhores atores, mudar suas crenças e sua capacidade de conformar-se às normas. Aquilo que se chama consenso geral é, na verdade, aceito como óbvio no mundo dos adultos. (BERGER, 1976)

Em qualquer etapa da vida, especialmente no início e no meio da idade adulta, as pessoas podem sofrer consideráveis mudanças de personalidade, algumas suficientemente profundas, a ponto de poderem ser qualificadas de “transformação”, e parece que não há ambigüidade quanto ao fato de que as experiências que um

homem tem, sobretudo na idade adulta, especialmente em seu trabalho e no contato com os meios de comunicação de massa, são pelo menos tão importantes quanto as suas experiências no início da vida, para determinar qual é o nível de modernidade que ele irá atingir. (INKELES e SMITH, citado por SHINYASHIKI, 2000)

Situações como essas dizem-nos algo sobre a socialização adulta. Quando passamos por novas fases, como novos empregos, família, organizações e clubes, nossas diretrizes culturais e nosso estilo de atuação serão provavelmente alterados. Nossa auto-imagem será mudada de alguma forma, dependendo dos nossos fracassos e sucessos, bem como da satisfação com os outros. A motivação e a tendência emocional podem mudar um pouco, mas não significativamente. Velhos desejos e paixões geralmente persistem.

A Socialização e a aprendizagem de papel podem ser mais característica da socialização dos adultos, enquanto que na infância predominam os processos de identificação e imitação. (SHINYASHIKI, 2000)

### **3.6 A Organização**

Organização é qualquer empreendimento estruturado e constituído para um determinado fim, não importando seu ramo de atividade, sua constituição legal ou sua finalidade. (UHLMANN,1997)

Também, define-se organização como coletividades especializadas na produção de determinado bem ou serviço, combinando agentes sociais e recursos para se converter em instrumentos da economia do esforço. (SROUR, 1998)

Pode-se dizer que, mesmo instituições beneficentes ou do terceiro setor, devem ter uma estrutura definida e seguir uma metodologia de gestão que as mantenham na direção de seus objetivos. Todas as organizações necessitam de regras e de uma base elementar, para que se forme um todo agrupado e haja uma interação com outros sistemas sociais. Elas vivem e operam em um meio ambiente que lhes serve de nicho, e é da onde elas obtêm seus insumos e recursos, que lhes proporcionam talentos, energia, materiais e informação. (CHIAVENATO,1999,b)

A organização é também definida como um conjunto de bens e serviços, que mediante processos e estratégias, busca atingir um objetivo. Mas a moderna organização não é somente isso. Ela é uma sociedade humana e, como todas as sociedades, desenvolve formas específicas de cultura – “as empresariais” (HAMMER, citado por HELSSELBEIN, GOLDSMITH e BECKHARD, 1997). Mais do que isso, elas servem à sociedade e satisfazem necessidades variadas por meio da conversão de insumos em resultados, como produtos e serviços. (CHIAVENATO, 1999,a)

Entretanto, apesar de todas as sociedades modernas terem muito em comum, seria um erro descartar as diferenças transculturais como sendo de pouco significado. O sucesso do Japão, o declínio industrial britânico, o domínio das organizações americanas e as diferentes características de muitas sociedades organizacionais estão decisivamente ligadas a contextos culturais nos quais evoluíram. As organizações são vistas como coletividades às quais os colaboradores pertencem em lugar de serem apenas um local de trabalho que compreende indivíduos separados. O espírito de colaboração de uma aldeia ou comunidade influencia na experiência de trabalho, existindo grande ênfase na interdependência, nas preocupações compartilhadas e na ajuda mútua. Os colaboradores quase sempre estabelecem compromissos por toda a vida com suas organizações, que eles vêem como uma extensão de sua família. As relações de autoridade são, freqüentemente, do tipo paternalistas, altamente tradicionais e respeitadoras da opinião alheia. Fortes ligações existem entre o bem-estar do indivíduo, a empresa e a nação. (MORGAN, 1996)

Pode-se dizer, também, que na organização há um padrão de suposições básicas compartilhadas que o grupo aprendeu para resolver seus problemas de adaptação externa e integração interna, e que essas suposições tornam-se válidas para o grupo e, então, são ensinadas aos novos integrantes como o modo correto para perceber, pensar, e sentir, em relação aos problemas apresentados. (SCHEIN, 1997)

Toda empresa tem uma linguagem própria, uma história, seus mitos, heróis e vilões. Esta serve para reforçar aos veteranos e incutir nos novatos a identidade particular da organização, com suas normas de comportamento específicas. O conjunto de elementos que se interagem para atingir determinados objetivos pode ser chamado de sistema. A aplicação de tal enfoque no estudo das organizações, é de extrema importância, na identificação de componentes, na análise das interações, na contribuição para os objetivos e nas trocas com o meio ambiente, entre outras. O emprego desta análise possibilita obter a visão de variados ângulos para uma mesma

situação, o que permite, por exemplo, planejar as atividades de forma a introduzir mudança ou inovação nas organizações. (SCAICO, 1985)

Conforme Scaico (1985) o sistema possui três propriedades:

- 1) As propriedades ou o comportamento de cada parte do conjunto tem um efeito nas propriedades ou comportamento do conjunto. Por exemplo, cada órgão do corpo de um animal afeta o desempenho do corpo.
- 2) As propriedades e comportamento de cada parte, e o modo pelo qual afetam o todo, dependem das propriedades e comportamento de pelo menos uma outra parte do conjunto. Portanto, nenhuma parte tem efeito independente no todo. Por exemplo, o efeito que o coração tem sobre o corpo depende do comportamento dos pulmões.
- 3) Todo possível subgrupo de elementos do conjunto possui as duas primeiras propriedades, cada um tem um efeito, e nenhum tem efeito independente no todo, logo, os elementos não podem ser organizados em subgrupos independentes. Por exemplo, todos os sistemas no corpo de um animal, tais como sistemas nervoso, respiratório, digestivo e motor, interagem e cada um afeta o desempenho do todo.

Devido às propriedades, o conjunto dos elementos que formam o sistema possui algumas características, ou pode exibir algum comportamento, que nenhum de seus subgrupos possui. A participação no conjunto aumenta ou diminui as capacidades de cada elemento, mas não deixa de afetá-las. Por exemplo, partes de um corpo com vida não vivem separadas daquele corpo ou de um substituto. O poder de um membro de um grupo é sempre acrescido ou decrescido por tal participação. Um sistema é mais do que a soma de suas partes, é um todo indivisível. Ele perde suas propriedades essenciais quando partilhado. Os elementos de um sistema podem ser sistemas, e todo o sistema pode ser parte de um sistema maior. (SCAICO, 1985)

A nova economia de empresas detecta e descreve inúmeras interações que ocorrem na organização, explicitando as influências da natureza humana nas decisões empresariais. A evolução deste pensamento está no sentido de enxergar as organizações como sistemas dinâmicos. Esta abordagem permitiu a elaboração de modelos das organizações que propiciaram o esclarecimento de algumas de suas

características. Tornou-se evidente a importância das inter-relações e da visão do todo para se desenhar e administrar as organizações, como entidades dinâmicas, compostas por pessoas (elementos dinâmicos), bem como considerar as mudanças que ocorrem ao longo do tempo. (GIOVANNINI, 2002)

### 3.7 Ambiente Organizacional

O ambiente de trabalho é um ambiente em constante mudança. As organizações necessitam de facilitadores e orientadores, em contrapartida de administradores e gerentes. As organizações dependerão de pessoas eficazes em todos os níveis de funções ou de tarefas. Os administradores atuais estão procurando desenvolver suas próprias habilidades de coordenadores e orientadores. (SILVA, 2001)

Muitas forças internas e externas à organização influenciam o desempenho administrativo. Essas forças são originadas no ambiente geral das tarefas e no ambiente interno das organizações, conforme se observa na figura 2.

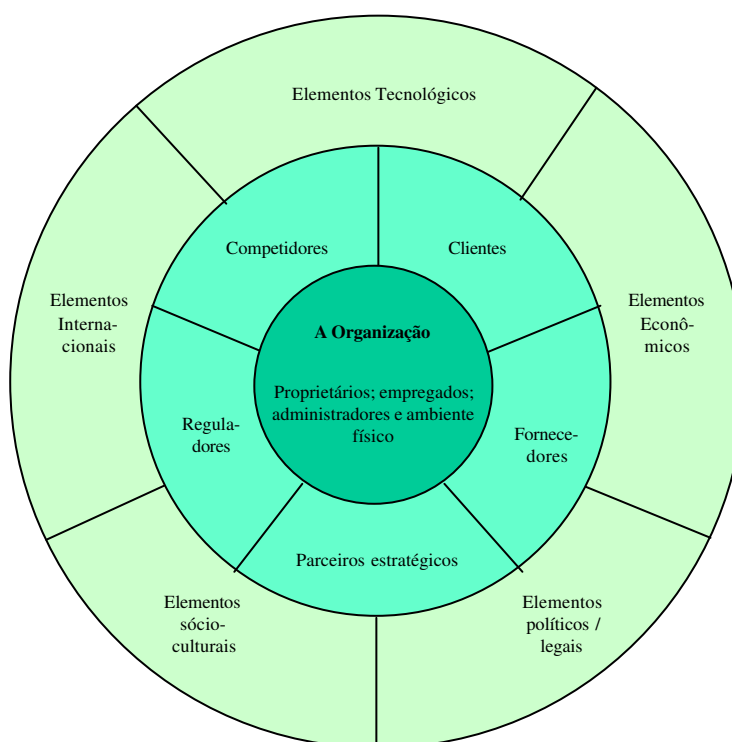


Figura 02: Os elementos do ambiente organizacional (SILVA, 2001, p.53)

Presencia-se uma evolução do pensamento em relação às organizações, no que se refere à representação teórica tradicional, que considera a atividade da empresa como um processo de transformação de fatores de produção – recursos naturais, trabalho e



capital. Concebe-se a organização atual como aquela que aprende baseada em um constante processo de melhoria contínua. Para tornar-se uma organização empresarial competitiva e adaptável a um mundo mutável e dinâmico, é necessário aprender a aprender na organização e também organizar e refazer a empresa. (SANTOS, 2001)

A polivalência, as habilidades múltiplas e a prática constante da mudança revela-nos o perfil amplo da organização empresarial atual. Concentrando-se no aperfeiçoamento empresarial, por meio da formação contínua, desenvolve-se condição para que se responda rapidamente ao diversificado mercado de necessidades do cliente. (HAMMER, 1997)

Necessita-se, porém, que o conjunto de empregados possua o conhecimento total do processo de trabalho e as variadas interações de suas partes. E também haja, por parte da organização, esforços dedicados a atrair, desenvolver e manter os melhores colaboradores. (SANTOS, 2001)

## 4. SOCIALIZAÇÃO PROFISSIONAL

### 4.1 Terminologia

O termo “profissão”, na língua portuguesa, significa o ato de fazer ou celebrar votos e de se ligar por eles a uma instituição ou a uma ordem. Também se pode dizer que é uma condição social, ofício, modo de vida, emprego, ocupação. (FERNANDES, 2000)

Outra definição muito utilizada é que a profissão é atividade ou ocupação especializada, da qual se podem tirar os meios de subsistência. (FERREIRA, 2001)

Em inglês o termo “profissão” tem pelo menos dois sentidos diferentes:

- o conjunto dos “empregos” (em inglês: *occupations*) reconhecidos na linguagem administrativa, nomeadamente nas classificações do recenseamentos do Estado;
- as “profissões” liberais e sábias (em inglês: *professions*), isto é, *learned professions*, nomeadamente os médicos e os juristas. (DUBAR, 1997)

Em suma, pode-se dizer que a palavra “occupations”, na Língua Portuguesa, tem o sentido da palavra “emprego”, que pode ser definido como o cargo ou ocupação em serviço particular, público, colocação, trabalho (FERREIRA, 2001). E a palavra “professions” tem o sentido da palavra “profissão”, já definida anteriormente.

A terminologia francesa complica-se mais se introduzirmos um terceiro termo, o de “ofício” (*métier*). As “profissões” (liberais) e os “ofícios” têm, no Ocidente, uma origem comum: as **corporações**. Na Idade Média, a partir do século XI, e de forma totalmente instituída no século XV: “Idade de ouro das corporações”, distinguiram-se:

- os que tinham “direito a pertencer à corporação”, isto é, os que podiam fazer parte de uma corporação reconhecida;
- os que não tinham esse direito: jornaleiros, trabalhadores braçais, carrascos. (DUBAR, 1997)

## 4.2 Conceito

Cada um tem sua própria biografia, que é uma interação específica com os outros em um contexto cultural e social. Ainda mais importante sociologicamente, entretanto, é a experiência de socialização de todas as populações. Pode-se notar, por meio das análises, reflexões e propostas dos “primeiros sociólogos”, no que se refere às atividades e às associações profissionais, a convergência para a relação dos homens com o seu trabalho, numa perspectiva comunitária, e a tentativa de definir as condições de uma organização econômica, socialmente viável. Sobretudo, segundo algumas perspectivas, a “profissionalização” constituía um dos processos essenciais de modernização, isto é, a passagem de uma socialização principalmente comunitária a uma socialização fundamentalmente societária, onde o estatuto social depende das tarefas efetuadas e dos critérios racionais de competência e de especialização. Esta oposição entre a transmissão hereditária dos estatutos e dos ofícios e a livre escolha individual das formações e das profissões é uma das justificativas clássicas da diferença entre ofício e profissão e um dos argumentos mais freqüentes da superioridade atribuída às profissões na sociologia. Mas, esta oposição não impede que uma parte dos sociólogos transfiram para as profissões de hoje uma parte ou a totalidade das suas representações dos ofícios de ontem. A profissão adquire uma dimensão comunitária no sistema social global. (DUBAR, 1997)

Pode-se dizer que o processo de socialização profissional é o processo pelo qual a pessoa aprende normas, valores e comportamentos que lhe permite participar como membro de uma organização. Esta socialização não se restringe ao momento no qual o indivíduo está no grupo. Conforme Van Maanen e Schein (citado por SHINYASHIKI, 2000) a teoria da socialização profissional admite algumas premissas:

- ?? os indivíduos, vivendo uma transição na organização, estão em uma situação produtora de ansiedade, e estão mais ou menos estimulados a reduzi-la, aprendendo as exigências funcionais e sociais de seus novos papéis, que serão assumidos tão rápido quanto possível;
- ?? qualquer pessoa, atravessando uma nova região na organização, está sensível aos sinais de como proceder emitidos pelos colegas, superiores, subordinados, clientes e outros pares, que orientarão o indivíduo no aprendizado de seu novo papel;
- ?? a estabilidade e a produtividade de qualquer organização dependem, em grande parte, do modo como os novatos venham a desempenhar suas tarefas;

?? o modo como os indivíduos se ajustam às novas circunstâncias é bastante similar, apesar de que existe grande variação no conteúdo particular e no tipo de ajustamento obtido ou não. Raramente o aprendizado será completo, até que o novato passe por um período de iniciação no seu novo papel.

Talvez a resposta mais fácil de um novato a um determinado papel seja cuidar dos conhecimentos, das estratégias e missões associadas ao papel. Assumindo esta posição, o novato não realiza questionamentos, mas apenas assume o "status quo". Porém, o indivíduo pode procurar redefinir o papel completo, atacando e tentando mudar a missão associada tradicionalmente àquele papel. Esta é caracterizada pela rejeição completa da maioria das normas que regulam a conduta e o desempenho de um papel em particular. (SHINYASHIKI, 2000)

### **4.3 Visão Histórica**

Segundo J. Le Goff (citado por DUBAR, 1997) antes da expansão das Universidades, a partir do século XIII, o trabalho era considerado uma arte e abrangia a todos os integrantes das corporações definidas como "regulamentos corporativos para garantir a competência jurídica, isto é, a autorização de exercer e de defender o seu monopólio e os seus privilégios no interesse do bem comum" (OLIVER MARTIN, 1938, citado por DUBAR, 1997). As artes mecânicas e liberais, os artesãos, os intelectuais e trabalhadores manuais vinham de um mesmo tipo de organização que assumia a forma dos "ofícios juramentados" nas "cidades juramentadas". O termo "profissão" deriva desta "profissão de fé", consumada nas cerimônias e rituais.

Com a expansão e a consolidação das Universidades, as artes mecânicas e as artes liberais começaram a dissociar-se. Verificamos distinções de estrutura social que se reproduziram através dos séculos: intelectual/manual, alto/baixo, vilão/nobre, etc. Porém, estes "profissionais" participam da mesma comunidade, que estavam unidos por laços morais e por um respeito às regras, constituindo "estados" reconhecidos pelo Poder Real. (SWELL, 1980, citado por DUBAR, 1997)

As atividades dos profissionais na comunidade tinham um sentido moral, como também legal, e seus membros estavam unidos por laços morais e por um respeito às regras dos seus estatutos. Um dos fatores importantes para manter a interligação dos membros da comunidade é a presença da religião que, com símbolos e rituais,

promovia e estimulava o comprometimento com o grupo. A aprendizagem de um ofício não se constituía apenas em adquirir a habilidade necessária para exercer uma atividade adulta. Era também entrar em uma comunidade moral com motivações profundas, uma comunidade de homens que tinha prestado um juramento solene de fidelidade. Pode-se dizer que a corporação não se contentava em ser uma associação de homens, partilhando a mesma personalidade legal, mas assumia a responsabilidade de ser também uma fraternidade espiritual. Uma característica importante a ser citada é de que aqueles que entravam na comunidade continuavam membros dela até ao fim da vida - pelo menos em princípio. A idéia de pertencer a uma corporação era o compromisso para uma vida, e encontrava-se sob diferentes formas na linhagem corporativa. O Estado tomava a forma da qualidade e dignidade do homem e os atributos eram imutáveis na vida daquele homem. O estado de um artesão determinava o seu lugar na ordem social e definia os seus direitos, suas dignidades e obrigações. Considerava-se, portanto, o ofício como um meio de assegurar a posição na vida. (DUBAR, 1997)

#### **4.4 Teorias de Socialização Profissional**

Os fundadores da Sociologia, em suas reflexões teóricas e nos seus trabalhos empíricos, concederam um lugar central à análise das atividades profissionais. Por meio das análises, reflexões ou propostas dos primeiros sociólogos, no que se refere às atividades e às associações profissionais, inscrevem-se na continuidade da prática comunitária dos ofícios. Não para desenvolver, como o fizeram tantos outros pensadores conservadores, uma denúncia nostálgica do individualismo interesseiro ou dos conflitos sociais, mas para enraizar a relação dos homens com o seu trabalho, numa perspectiva comunitária, e tentar definir as condições de uma organização econômica socialmente viável. A seguir, verifica-se um resumo de algumas teorias que reconhecem a sociologia das profissões, baseada na continuidade do objeto e do recorte da realidade social.

##### **4.4.1 A Teoria Funcionalista das Profissões**

O modelo proposto por Parsons (citado por Dubar, 1997), faz da relação terapêutica médico-doente o modelo da relação entre um profissional e um cliente, determinando

três dimensões específicas do papel profissional e articulando normas sociais e valores culturais, como segue:

- ?? Um saber prático articula uma dupla competência, a do saber teórico adquirido no curso de uma longa formação e a que se apóia na prática, na experiência de uma relação agradável. Esta dimensão do papel profissional associa o valor do “universalismo da ciência” à norma da “valorização da realização”;
  
- ?? Uma competência especializada que se apresenta como uma dupla capacidade, apoiada na especialização técnica da competência e que limita a autoridade do profissional ao domínio de sua atividade, bem como baseia o seu poder social de prescrição e de diagnóstico, numa relação mais ou menos recíproca;
  
- ?? Um interesse “descompromissado”, característica da atitude do profissional, que une a norma da neutralidade afetiva com o valor de orientação para o outro.

O papel do médico, como qualquer outro papel profissional, exerce-se numa interação com o papel do doente – cliente do profissional – que é, simultaneamente, dependente do médico pelo seu desejo incondicional de ficar melhor e autônomo, em consequência da limitação da competência do médico e da independência deste em relação a qualquer tutela hierárquica e pública. Se o médico for “obrigado” a ocupar-se de seu doente, o doente deve “dizer tudo” ao seu médico, no domínio de sua especialidade. Esta obrigação recíproca cria a possibilidade de instituir a troca e, portanto, da profissionalização do papel do médico assegurada pelas instituições de formação, de cuidar, do controle profissional, etc. Ao instituir os papéis em “profissões”, um possível resultado é o equilíbrio dos estímulos entre a necessidade que o cliente tem do profissional e a necessidade que o profissional tem de ter clientes. Há também uma dinâmica que pode apoiar-se no ajustamento de papéis, no qual define um corpo de saberes, independente dos indivíduos que desempenham o papel, e este é suscetível de ser ensinado, testado e controlado com a participação dos próprios profissionais.

O modelo de Parsons não é inteiramente partilhado por toda a sociologia das profissões. A maior concordância com outros autores está na especialização do saber, seguida pela formação intelectual e o ideal de serviço. Ainda existem opiniões nas quais um grande acordo sobre o “tipo ideal de profissional”, quer este seja abordado

do ponto de vista de conduta, quer da organização ou da categoria. A realização das tarefas profissionais apóiam-se, na maioria das vezes, em uma competência técnica e cientificamente fundamentada, bem como na aceitação e na utilização de um código ético que regula o exercício da atividade profissional. Há ainda propriedades que são genéricas para completar o tipo ideal de profissional:

- ?? Uma formação profissional longa, em estabelecimentos especializados;
- ?? Um controle técnico e ético das atividades exercidas pelo conjunto de colegas considerados competentes;
- ?? Um controle reconhecido legalmente e organizado em acordo com as autoridades legais;
- ?? Uma comunidade com membros que partilham identidades e interesses específicos;
- ?? Uma pertença por meio dos rendimentos de prestígio e de poder, aos estratos superiores das camadas médias.

São percebidas duas definições para o termo “profissão”. A primeira é a do saber formalizado e a definição ideal de serviço, na qual inclui um amplo conjunto de grupos profissionais, que procuram ser reconhecidos como tais. A segunda definição é reservada a algumas categorias intelectuais com ensino superior e organizadas de forma a manterem e consolidarem seu monopólio perante a um público. Portanto, no primeiro caso, têm-se o reconhecimento de uma competência (o saber legitimado); no segundo, a profissão é um grupo social específico e organizado, reconhecido por uma posição elevada, baseada numa formação longa. Por um lado as profissões formam comunidades reunidas em torno dos mesmos valores e da mesma ética de serviço; por outro, o estatuto profissional é validado por um saber científico e não apenas prático. Assim, comunidade ética e saber científico, que constituem as duas características de uma “profissão” são inseparáveis da distinção cultural e do fechamento social. (DUBAR, 1997)

#### **4.4.2 A Interação Simbólica**

Everett Hughes (citado por Dubar, 1997) analisa a relação entre profissional e cliente, no que se refere à relação entre o sagrado e o profano, o iniciado e o não-iniciado. Para ele o ponto de partida de qualquer análise sociológica do trabalho humano é a

divisão do trabalho. Não se pode separar uma atividade do conjunto daquelas onde ela se insere e dos procedimentos de distribuição social destas. O fenômeno “profissional” é designado por duas noções essenciais: o diploma e o mandato. O diploma é a autorização legal para exercer algumas atividades que outros não podem exercer; o mandato é a obrigação legal de assegurar uma função específica. Conforme o autor, o diploma e o mandato constituem as bases da divisão moral do trabalho, que define como sendo “o processo pelo qual diferentes funções valorizadas por uma coletividade são distribuídas entre os seus membros, por grupos, categorias e indivíduos, simultaneamente”. Esta divisão do trabalho implica uma hierarquização das funções e uma separação entre funções essenciais (sagradas) e funções secundárias (profanas). Também, pode-se definir “profissão” enquanto carreira e enquanto meio de socialização. Se o grupo profissional é, sem dúvida, segundo o autor, “aquele que reivindica o mandato de selecionar, formar, iniciar e disciplinar os seus próprios membros e de definir a natureza dos serviços que deve realizar e os termos nos quais devem ser feitos”, e se este mandato tem a ver com “certas funções sagradas que implicam o segredo”, então este mandato é acompanhado por um desenvolvimento de uma filosofia, de uma visão do mundo, que inclui pensamentos, valores e significações envolvidos no trabalho.

Compreende-se, portanto, que este mandato é, em geral, acompanhado por um conjunto de discriminações em relação a todas as categorias sociais, suspeitas de não serem capazes de cumprirem este mandato e de não saberem manter este segredo. Assim, qualquer profissão tende a constituir-se em um grupo de pares com o seu código informal, as suas regras de seleção, os seus interesses e sua linguagem em comum, e a segregar estereótipos profissionais que excluem, realmente, os que não lhe são conformes. Assiste-se, assim, a uma hierarquização e a uma segregação internas ao grupo profissional que reserva o essencial do mandato e do segredo apenas aos profissionais dotados de características conformes ao estereótipo dominante. (DUBAR, 1997)

#### **4.4.3 Socialização Profissional – “a fabricação de um médico”**

Hughes (citado por Dubar, 1997) formula “um esquema geral de referência para estudar a formação para profissões muito diversas”. Intitula-o “a fabricação de um médico” e apresenta esta fabricação como uma espécie de “modelo” da socialização profissional concebida como uma iniciação à cultura profissional. Uma conversão do



indivíduo a uma nova concepção do “eu” e do mundo, a uma nova identidade. Três mecanismos específicos da socialização profissional são explicitados. O primeiro é designado “a passagem através do espelho” e consiste em olhar o mundo de forma a ver as coisas invertidas, como se tivessem sido escritas no espelho. É uma espécie de imersão na cultura profissional, que aparece brutalmente como o inverso da cultura profana, e as duas culturas interagem no interior do indivíduo. Esta descoberta da “realidade desencantada” do mundo profissional pode ser traumatizante, se acontece numa altura imprópria, ou mesmo excitante, se acontece numa altura certa.

O segundo diz respeito ao que se pode chamar de “a instalação na dualidade” entre o “modelo ideal”, que caracteriza a dignidade da profissão, a sua imagem da marca, a sua valorização simbólica, e o “modelo prático”, que diz respeito às tarefas cotidianas e aos trabalhos pesados, e que mantém poucas relações com o primeiro. Assim, no processo de socialização, acontece uma série de escolhas de papéis, ou seja, interações com outros significados que tentam reduzir a dualidade e representam passagens constantes de um modelo a outro. Para finalizar, verifica-se a formação de um “grupo de referência”, representando uma antecipação das posições desejáveis. Os indivíduos formam para si uma identidade não a partir do grupo ao qual pertence, mas por identificação a um “grupo de referência” a que gostariam de pertencer no futuro. Esta identificação antecipada implica aos indivíduos uma aquisição cautelosa das normas, dos valores e dos modelos de comportamento dos membros do “grupo de referência” e é consideravelmente favorecida pela existência de etapas promocionais instituídas, permitindo-o assim planificar o acesso a este grupo.

A dualidade entre o “modelo ideal” e as “normas práticas” constitui, segundo Hughes, o último mecanismo importante. Este mecanismo refere-se ao ajustamento da concepção do “Eu”, isto é, da sua identidade constituída pela tomada da consciência das suas capacidades físicas, mentais e profissionais, dos seus gostos e desgostos, com a formulação de hipóteses de carreira que o profissional pode realmente esperar no futuro. Hughes é assim conduzido a definir a carreira como a “soma total destas disposições e orientações que fornece a chave da distribuição dos profissionais entre as diferentes vias de carreira e os diferentes tipos de práticas”.

Entre as investigações empíricas que aplicam este modelo, uma das mais célebres, é a que Fred Davis realizou durante três anos, estudando “cinco promoções sucessivas de enfermeiras, e que, num artigo (DAVIS, 1968, citado por DUBAR, 1997), resume as seis etapas da ‘conversão doutrinal’ das enfermeiras, da seguinte forma:”

- ?? A inocência inicial: é o estereótipo profissional da enfermeira devota, altruísta, disponível...;
- ?? A consciência da incongruência: é a perturbação, a crise que se segue a tomada de consciência de que a profissão não é exatamente “aquilo que se esperaria” e de que as categorias estereotipadas (dedicação, altruísmo...) pelas quais as aprendizes enfermeiras a representavam são “incongruentes”, estranhas ao mundo entrevisto. O autor fala de “choque da realidade”;
- ?? O pressentimento: é a intuição geralmente apresentada como brutal de “aquilo que se deve fazer” para estar em conformidade com as expectativas das instrutoras, é a arte de sentir, de “adivinharem exatamente aquilo que se espera delas”, algumas não conseguem totalmente;
- ?? A simulação do papel: é a instalação da falsidade, a aceitação do abismo que separa o papel a desempenhar dos estereótipos anteriores. É a alienação do “Eu”...;
- ?? A interiorização antecipada: é a etapa da constituição de uma dupla personalidade por antecipação da carreira: é a aceitação de uma dualidade entre o “eu” profano e o “eu” profissional, em troca da oportunidade de uma carreira mais ou menos assegurada...;
- ?? A interiorização estável: é a aquisição dos reflexos profissionais, a incorporação do papel que permite a rejeição do “eu profano”, a instalação numa nova visão profissional do mundo, reforçada pelos contatos regulares das profissionais....

Outra investigação inspirada pelo modelo de Hughes foi conduzida por Dan Lortie, junto aos estudantes de Direito de Chicago, acompanhada durante vários anos após sua saída da universidade (DUBAR,1997). Ele constatou, no discurso dos jovens juristas o testemunho da “substituição gradual de imagens estereotipadas” (exóticas e dramáticas), por percepções sutis, complexas e ambíguas, mas radicalmente diferentes (rotineiras). As respostas dos jovens apresentam uma homogeneidade e consenso, no que diz respeito:

1. À opinião de que os estudos os preparam mal (dois terços dos casos);
2. À opinião de que os exercícios práticos e as capacidades sociais são muito mais importantes do que os “conhecimentos” para exercer o ofício;

3. À constatação de que as transformações importantes da sua personalidade aconteceram por ocasião da imersão no mundo do trabalho, depois de terem obtido o seu diploma.

Enfim, trata-se de identificar as possibilidades de progressão profissional, tendo em vista as fases significativas do seu desenvolvimento e as suas seqüências específicas de aprendizagem, sabendo que, embora estejam institucionalizadas algumas possibilidades, apesar de informais ou não reconhecidas, seguramente existem enquanto regularidades de mudanças constatáveis, geralmente ligadas a modificações na composição das atividades. Também trata-se de localizar as decisões mais importantes em relação aos critérios de sucesso profissional e elaborar estratégias de carreira definidas, por meio de projeções do “Eu”, no futuro, e de previsões mais ou menos realistas da evolução do sistema.

Resalta-se que o mundo do trabalho não pode ser reduzido a uma simples transação econômica (o uso da força de trabalho em troca de um salário), é necessário destacar a personalidade individual e a identidade social do sujeito, que cristaliza suas esperanças e sua imagem do “Eu”, comprometendo sua definição e seu reconhecimento social. (DUBAR, 1997)

## **5. METODOLOGIA**

### **5.1 Introdução**

#### O Conhecimento

Desde a antiguidade, até os nossos dias, o ser humano procura valer-se de suas capacidades para conhecer o mundo. Um camponês, mesmo iletrado e/ou desprovido de outros conhecimentos sabe o momento certo da sementeira, a época da colheita, a necessidade da utilização de adubos e o tipo de solo adequado para as diferentes culturas. (LAKATOS e MARCONI, 1983)

Por meio da observação, o ser humano adquire grande quantidade de conhecimento, utilizando-se dos seus sentidos, recebe e interpreta as informações do mundo exterior. A observação é, sem dúvida, uma importante fonte de conhecimento.

O conhecimento popular não se distingue do conhecimento científico nem pela veracidade nem pela natureza do objeto conhecido, o que os diferencia é a forma, o modo ou o método e os instrumentos do "conhecer". A descontinuidade radical existente entre a Ciência e o Conhecimento popular, em numerosos aspectos, não nos deve fazer ignorar certa continuidade em outros, principalmente quando limitamos o conceito de conhecimento vulgar ao "bom senso".(BUNGE, 1976, citado por LAKATOS e MARCONI, 1983)

Pode-se dizer que o "bom senso" é restrito a uma objetividade limitada, tanto quanto sua racionalidade, pois está vinculado à ação e percepção.

## A Ciência

Dentre as inúmeras definições sobre Ciência, pode-se considerá-la como uma forma de conhecimento, que tem por objetivo formular, mediante linguagem rigorosa e apropriada - se possível, com auxílio da linguagem matemática -, leis que regem os fenômenos. (GIL, 1999)

A ciência pode ser caracterizada como uma forma de conhecimento objetivo, sistemático, geral, verificável e falível. Também, pode-se dizer que é o estudo de problemas solúveis, mediante método científico.

O conhecimento científico é real e objetivo, porque descreve a realidade e lida com os fatos ou ocorrências de maneira imparcial, racional, sistemática e geral. Possui a característica da verificação a partir de afirmações que ainda não podem ser comprovadas. É um conhecimento temporário e que, portanto, sempre estará aberto para a reformulação e o desenvolvimento de novas técnicas, para o acervo da teoria existente.

## 5.2 A Pesquisa

A pesquisa desenvolve-se por meio dos conhecimentos disponíveis e da utilização de procedimentos científicos. É um processo que envolve inúmeras fases, inicia-se na formulação do problema e percorre um caminho até a apresentação dos resultados. (GIL, 1996)

... pode-se definir pesquisa como o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. (GIL, 1996, p.19)

Toda pesquisa implica o levantamento de dados de variadas fontes. As fontes de dados podem constituir-se de material já elaborado ou não. (LAKATOS e MARCONI, 1992)

A pesquisa tem por objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos e desenvolver, por meio dos conhecimentos disponíveis, técnicas e outros procedimentos, à formulação do problema e apresentação dos resultados pertinentes ao mesmo.

A pesquisa social pode ser definida como o processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de novos conhecimentos no campo da realidade social, que envolve os aspectos relativos ao homem, em seus múltiplos relacionamentos com outros homens e instituições sociais. (GIL, 1999)

Optou-se por uma pesquisa de natureza qualitativa, onde considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta forma de abordagem do problema não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas avançadas, bem como o ambiente natural é a fonte direta para a coleta de dados, além de o pesquisador ser um instrumento muito importante. O processo e seu significado são os focos principais da abordagem. (SILVA e MENEZES, 2001)

Neste trabalho, optou-se por uma pesquisa exploratória-descritiva, que tem como principal finalidade expor conceitos, idéias e formular hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores, bem como proporcionar mais familiaridade com o problema e descrever as características de determinada população ou fenômeno e o estabelecimento de relações entre variáveis.

Muitos dos estudos exploratórios podem ser definidos como pesquisas bibliográficas, que são desenvolvidas por meio de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Sobretudo em ciências sociais a leitura bibliográfica é fundamental. (DEMO, 1987)

... a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias tem por objetivo o levantamento de toda a bibliografia já publicada e sua finalidade é colocar o pesquisador em contato com o que foi escrito sobre determinado assunto (LAKATOS e MARCONI, 1992, p. 43).

A pesquisa baseia-se em um estudo de caso, que é caracterizado pelo estudo profundo de uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade e tem por objetivo a ampliação e o detalhamento do conhecimento. (GIL, 1996)

A origem do estudo de caso provém de um método introduzido por C. C. Laugdell, no ensino jurídico nos Estados Unidos. A difusão do método liga-se à prática psicoterapêutica, caracterizada pela reconstrução da história do indivíduo, e também ao trabalho dos assistentes sociais nos indivíduos, grupos e comunidades. (GIL, 1996)

Pode-se dizer que hoje, o estudo de caso é adotado na investigação de fenômenos das mais diversas áreas do conhecimento.

O pesquisador utiliza-se de uma variedade de dados, coletados em vários momentos da pesquisa, por meio de diferentes fontes de informação. O estudo de caso é, em essência, uma pesquisa de caráter qualitativo, mas pode comportar dados quantitativos para pontuar algum aspecto da questão investigada. Portanto, a utilização do estudo de caso inclui dados qualitativos e quantitativos. (TELLIS, 1997)

O estudo de caso otimiza o que pode ser aprendido no período de tempo disponível para o estudo. É uma análise de variadas perspectivas. O investigador não considera somente a voz e perspectivas dos “atores”, mas também dos grupos pertinentes de “atores” e a interação entre eles (TELLIS, 1997).

A partir desses pressupostos, o presente trabalho buscará o entendimento das diversas faces da socialização, fazendo uso de um estudo de caso em uma Instituição de Ensino de direito privado, onde são realizados cursos profissionalizantes de diversas áreas. Esta Instituição está localizada no Vale do Paraíba, porém possui unidades educacionais em todo o país e é tida como referência em qualidade em serviços educacionais.

Analisar-se-á, também, como se dá o processo de socialização profissional do indivíduo no seu campo de atuação, em uma organização associada a uma instituição de ensino.

## **5.3 Cenários**

### **5.3.1 A Escola**

A escola estudada é uma instituição educacional de direito privado e sem fins lucrativos. O SENAC foi criado em 10 de janeiro de 1946, por meio do decreto lei 8621, e tinha por objetivo a qualificação de menores aprendizes. É uma instituição educacional de atuação nacional.

Inicialmente, por volta da década de 50, sua estrutura baseava-se em ginásios comerciais com enfoque no ensino tradicional e na qualificação profissional de menores e, posteriormente, também de adultos. Já na década de 70, houve a desativação dos colégios e ginásios comerciais, bem como o início da diversificação dos programas e da clientela. Nesta época, foi inaugurado o Hotel Escola SENAC São Pedro, em Águas de São Pedro. Na década de 80, a instituição passou por uma reordenação dos seus programas, por meio do núcleo básico: escritório, datilografia, beleza, saúde e informática. Houve a busca de aumento das receitas e expansão da rede física.

Nos anos 90, com a abertura econômica, o Brasil inseriu-se na globalização, com a busca da competitividade para todos os setores da economia. A qualidade em produtos, processos e serviços tornaram-se essenciais para a sobrevivência dos negócios. Somam-se a esses fatos, o movimento da sociedade em defesa da ecologia, qualidade de vida e cidadania que iniciam o processo de revalorização da Educação como fator fundamental para as mudanças.

Este trabalho visa analisar uma unidade específica desta instituição educacional, localizada na cidade de São José dos Campos, no Estado de São Paulo. A unidade SENAC São José dos Campos foi escolhida devido à proximidade do pesquisador com os atores envolvidos na pesquisa e a contribuição desta para o desenvolvimento social e econômico da região. Por se tratar de uma análise mais profunda de um objeto, do exame detalhado de um ambiente ou de uma situação em particular, optou-se pelo estudo de caso para se fazer a pesquisa.

O SENAC São José dos Campos foi inaugurado em setembro de 1992 e iniciou seus trabalhos com os cursos técnicos, cursos de aperfeiçoamento e qualificação profissional. Atualmente desenvolve atividades educacionais nas áreas de informática, saúde, administração e negócios, comunicação e artes, beleza, varejo, design de interiores, meio ambiente, turismo e hotelaria, bem como, programas de educação para o trabalho, projetos de inserção digital aos cidadãos menos favorecidos, ações comunitárias e solidárias.

O trabalho buscou analisar como se estabelecem o processo de socialização profissional e identificar situações de aprendizagem ocorrida com os alunos do curso técnico. Dentre os cursos técnicos disponíveis na unidade educacional em questão, optou-se pelo curso **Técnico em Hotelaria**, devido ao dinamismo que o setor hoteleiro



tem demonstrado nos últimos anos, proporcionado pelo desenvolvimento do segmento de serviços, impulsionado por um conjunto de empreendimentos de cadeias hoteleiras internacionais. (ANDRADE, BRITO, JORGE, 2001)

O curso técnico em hotelaria, com foco nos perfis profissionais de conclusão de Técnico em Hotelaria, Técnico em Hospedagem e Técnico em Alimentos e Bebidas, tem como proposta a previsão de situações que levem o participante a aprender a pensar, a aprender a aprender, a mobilizar e articular com pertinência conhecimentos, habilidades e valores em níveis crescentes de complexidade. Nesse sentido, a organização curricular privilegia o estudo contextualizado, agregando competências relacionadas com as novas tecnologias, trabalho em equipe e autonomia para enfrentar diferentes situações com criatividade e flexibilidade.

O programa é orientado pelos princípios e valores da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e tem como objetivo atender as emergentes necessidades do mercado de trabalho, por meio do desenvolvimento das competências profissionais gerais requeridas pelas áreas de Turismo e Hospitalidade, de modo a oferecer a ampliação da esfera de atuação do aluno e sua interação com outros profissionais.

### **5.3.2 O Hotel**

A Organização Mundial do Turismo estima que o estoque mundial de apartamentos de hotel cresce em torno de 2,5% ao ano. O setor de hospedagem (que inclui hotéis, motéis, suítes e resorts) tem expectativas de que o desempenho de crescimento permaneça forte nos próximos anos. A indústria hoteleira possui 49 mil propriedades, 3,8 milhões de apartamentos e 85,6 bilhões de dólares em vendas, em 1997 (GOELDNER, 2002)

O mercado, em resposta à diversidade das demandas, assim como a competição com outros estabelecimentos concorrentes na captação dos hóspedes fez surgir muitos tipos de hotéis com características próprias. (ANDRADE, BRITO, JORGE, 2001)

Na verdade, são estudados diferentes tipos de hotéis localizados na cidade de São José dos Campos, próximo a restaurantes, cinemas, lojas, entre outros. Os hotéis localizados em áreas centrais têm, na proximidade, atividades de comércio, serviços e lazer, que são um importante fator de atração para os hóspedes.

A facilidade de acesso a outros pontos de interesse da cidade, a disponibilidade de transporte público, a qualidade do ambiente urbano da vizinhança e a segurança são fatores de diferenciação, que podem trazer vantagens a um hotel em relação aos seus competidores. (ANDRADE, BRITO, JORGE, 2001)

## Histórico

O comércio é o responsável histórico pelas formas mais antigas de oferta hoteleira. As rotas comerciais da antiguidade, na Ásia, Europa e África, geraram núcleos urbanos e centros de hospedagem para o atendimento aos viajantes. Na idade média, a hospedagem era feita em mosteiros e abadias. Depois, a hospedagem era exercida pelo Estado, nos palácios da nobreza ou nas instalações militares ou administrativas. Posteriormente, com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade econômica. (ANDRADE, BRITO, JORGE, 2001)

No Brasil, por volta de 1858, já havia no Rio de Janeiro, cerca de 195 estabelecimentos entre estalagens, hospedarias e hotéis, dos quais 78 daqueles pertencentes a brasileiros. Em São Paulo, os primeiros estabelecimentos hoteleiros, começam a aparecer em 1870. Somente em 1921, é formada a União de Proprietário de Hotéis e Restaurantes, Bares, Confeitarias, Cafés e Casas Congêneres de São Paulo. A União lançou as bases do futuro Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares de São Paulo. (TRIGO, 2000)

Em 1923, é inaugurado o Copacabana Palace, no Rio de Janeiro, por Otávio Guinle, para que o presidente Eptácio Pessoa pudesse hospedar o Rei Alberto I da Bélgica. Em 1989, o hotel foi reformado e recebeu investimentos de mais de US\$ 30 milhões. E, a partir do início da década de 90, muitos outros hotéis, colônias de férias e pousadas foram inauguradas no país.

Tabela 03: Marcos da hotelaria no mundo

Antiguidade	Estâncias hidrominerais instaladas pelos romanos na Britânia (Inglaterra), na Helvécia (Suíça) e no Oriente Médio. Pontos de parada e de caravanas.
Idade Média e Era Moderna	Abadias e mosteiros que acolhiam hóspedes. Acomodações junto aos postos de articulação dos correios. Abrigos para cruzados e peregrinos.
1790	Surgimento de hotéis na Inglaterra, na Europa e nos Estados Unidos, no final do século XVIII, estimulados pela Revolução Industrial.
1850	Áreas próximas às estações ferroviárias passam a concentrar os hotéis no final do século XIX e nos primeiros anos do século XX.
1870	Introdução do quarto com banheiro privativo (apartamento).
1920	Grande número de hotéis construídos, na década de 20, nos Estados Unidos e Europa, gerado pela prosperidade econômica.
1950	Novo surto de construção de hotéis nos anos 50, coincidindo com a era dos jatos e o grande incremento do movimento turístico mundial.
1970	Entrada em operação dos Boeing 747, em 1969/1970.

Fonte: ANDRADE, BRITO, JORGE, 2001, p. 19.

O turismo passou por uma transformação radical a partir da Segunda Guerra Mundial, principalmente para os países desenvolvidos, o turismo passou a ser uma atividade econômica significativa. Hoje, o turismo assume uma posição de destaque, porque é uma das principais fontes de arrecadação de divisas e de investimentos externos, além de ser um componente-chave nas estratégias de desenvolvimento regional. (TYLER, GUERRIER, ROBERTSON, 2001)

As recessões importantes e recentes, as preocupações crescentes com a dívida externa fazem com que o turismo internacional seja visto como um mecanismo auxiliar para o incremento das exportações. A desregulamentação econômica e os impactos da globalização são fatores que afetaram o emprego “tradicional” nos setores agrícola e industrial, dando ao turismo a definição de indústria “emergente” que utiliza mão-de-obra intensiva e oferece a possibilidade de tornar-se uma importante fonte de geração de empregos (TYLER, GUERRIER, ROBERTSON, 2001). Estas são algumas razões para mudança de atitude em relação ao turismo por parte de políticos, executivos e da sociedade em geral.

Os Hotéis estudados nesta pesquisa situam-se na cidade de São José dos Campos e possuem um acordo de cooperação com a instituição educacional, para que o estágio do curso técnico em hotelaria seja desenvolvido nas suas instalações.

As empresas prestadoras de serviços devem apostar principalmente na qualidade do elemento humano, já que a excelência do serviço, condição da competitividade e sobrevivência das organizações, atualmente, depende de como este elemento humano está interagindo com os clientes ou hóspedes. Essa qualidade obtém-se por meio da educação e do treinamento. (CASTELLI, 2000)

Percebeu-se a necessidade de se trabalhar com uma amostra, pois as pesquisas sociais abrangem uma gama de elementos muito grande, tornando impossível considerar os dados em sua totalidade.

### 5.3.3 O Estágio

...O estágio é um procedimento didático-pedagógico, cuja atividade é de competência da instituição de ensino, a quem cabe a decisão sobre o conteúdo teórico, e de pessoas jurídicas de direito público e privado, cujo papel limita-se à oferta de vagas de estágio, colaborando no processo educativo no que se refere ao aprendizado prático. (BISSOLI, 2002, p. 7).

Pode-se dizer também que o estágio é um conjunto de atividades de aprendizagem profissional e de complementação do ensino, sob a forma de modalidades variadas, determinadas conforme o conjunto de características do curso.

O curso técnico em Hotelaria estudado prevê, no plano de curso, um planejamento para a realização do estágio supervisionado. A carga horária prevista para a realização do estágio é de 240 horas. Do total, 120 horas devem ser destinadas às habilitações profissionais da área de Alimentos e Bebidas, e 120 horas para as habilitações profissionais da área de Hospedagem.

Para o módulo de Alimentos e Bebidas, o aluno poderá realizar as 120 horas de estágio em hotéis, flats, motéis, pousadas, navios, spas, buffets, catering, casas de espetáculos, restaurantes, bares e outros estabelecimentos que ofereçam serviço de alimentação. Para o módulo de Hospedagem, o aluno poderá realizar as 120 horas de estágio em hotéis, flats, motéis, pousadas, navios e outros meios de hospedagem.

Especificamente no caso estudado, a unidade educacional de São José dos Campos optou pela parceria com hotéis da cidade, para a realização do estágio dos alunos.

Inicialmente a unidade educacional encaminha e orienta o aluno, bem como a empresa, em relação aos procedimentos e atividades de estágio nos termos da legislação vigente. Durante a realização do estágio, a unidade educacional prevê o contato com o aluno e a empresa, para acompanhar o desenvolvimento do aluno, no sentido da aplicabilidade, e a construção de teorias e instrumentos de conhecimentos. Ao término do estágio o aluno deverá apresentar um relatório conclusivo sobre o desenvolvimento do estágio, e a empresa, a ficha de avaliação baseada nas principais competências gerais e específicas para a sua realização.

#### **5.4 A Amostra**

A amostra é composta por 80 (oitenta) alunos de três turmas do Curso Técnico em Hotelaria da Instituição de ensino, que possui acordo de cooperação com os hotéis associados, proporcionando a integração do aluno com a vivência no ambiente real de trabalho. A seleção dos sujeitos foi realizada com os alunos que estavam em fase de estágio vivencial nos hotéis associados.

Dessa maneira, pelo fato do pesquisador ter facilidade de acesso aos indivíduos estudados, optou-se por utilizar a amostragem por acessibilidade. (SEVERINO, 1993)

#### **5.5 Coleta e Tratamento dos Dados**

A coleta de dados baseou-se na elaboração do questionário e nos relatos dos alunos, obtidos por meio dos diários, questionário semi-estruturado e finalmente aberto. O questionário foi elaborado com o intuito de coletar informações, opiniões, sentimentos, interesses e expectativas dos alunos a respeito do processo de socialização no ambiente onde estão inseridos. O questionário garante o anonimato das respostas, além de não expor os pesquisados à influência das opiniões, à indução e ao aspecto pessoal do pesquisador. O questionário semi-estruturado foi entregue a todos os alunos participantes da pesquisa, sendo que o questionário aberto (final) contou com a participação de 16 estagiários.

Em relação aos diários, foram analisados 4 (quatro) estudos de casos diferentes. Este estudo foi realizado a partir de descrições de alunos, em 4 tipos de prestação de serviços diferentes. Já o questionário semi-estruturado foi realizado na própria

Instituição de ensino, durante as reuniões de acompanhamento dos estágios, durante a realização destes. O questionário aberto foi realizado após os alunos terminarem o estágio e retornarem para suas atividades na instituição de ensino.

Com base nos resultados obtidos por estes meios, foram realizados o tratamento dos dados obtidos, para se chegar aos resultados.

## 5.6 O Questionário

O questionário é uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas pelos pesquisados. A elaboração do questionário consiste na tradução dos objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos. (GIL, 1996)

... o questionário deve ser objetivo, limitado em extensão e estar acompanhado de instruções. As instruções devem esclarecer o propósito de sua aplicação, ressaltar a importância da colaboração do informante e facilitar o preenchimento. (SILVA e MENEZES, 2001, p. 33)

Em relação à forma de construção do questionário, este foi dividido em 3 partes: a primeira referiu-se aos dados sobre o curso técnico em hotelaria e o estágio realizado no hotel pesquisado. Estas questões procuraram avaliar a percepção que os alunos têm sobre a formação técnica. A segunda parte referiu-se aos dados sobre o sentido da formação. Estas questões tiveram como objetivo analisar o significado que a formação tem para os alunos, pois o significado de uma formação não é o mesmo para todas as pessoas. Por fim, a terceira parte referiu-se aos dados pessoais, como idade, sexo, estado civil e formação escolar, com questões fechadas de múltipla escolha.

O questionário foi construído com questões abertas, que permitiram respostas livres e sem restrições, no qual o respondente pôde relatar sua opinião a respeito do assunto pesquisado. Pode-se citar, como exemplo, a questão número 2 (Quais são suas expectativas em relação ao curso?).

Foram utilizadas questões fechadas dicotômicas, como, por exemplo, as questões 8 e 22, que oferecem duas alternativas para resposta (sim ou não). Outras formas utilizadas para as questões foram as de múltipla escolha, como as questões 1, 5, 14, 23, 24, 25, 30, 31, 32, e também, questões mostruário como as questões 33 e 34, nas

quais o respondente pôde escolher as afirmações que melhor descreviam seus sentimentos sobre a formação. Fez-se uso também de questões de avaliação, usando de uma escala de intensidade, para optar sobre a melhor alternativa (questões 3,4,6,7,9,10,11,12,13,15,16,17,18,19,20,21,26,27,28 e 29).

Após a elaboração do questionário, foi aplicado o pré-teste, que visa verificar se as questões formuladas estão em uma linguagem de fácil compreensão. O pré-teste foi aplicado num grupo de alunos que dedicaram um tempo maior para responder as questões. Foi verificado se as questões foram respondidas adequadamente e se os alunos não demonstraram dificuldade no entendimento das perguntas. Este instrumento serviu para validação do questionário.

Depois de aplicado o pré-teste, foram realizadas as necessárias reformulações, o questionário foi aplicado nas salas de aula da Instituição Educacional estudada. A presença do pesquisador fez-se necessária para a organização, distribuição e coleta dos questionários.

Posterior a coleta de dados, realizou-se uma triagem nos questionários, para evitar informações incompletas que poderiam prejudicar o resultado da pesquisa. Após a realização da triagem, os questionários foram codificados e os dados foram transformados em números, os quais foram tabelados e contados (GIL, 1999).

## **5.7 Os Diários**

### **A Análise Documental**

A análise documental pode se constituir numa técnica valiosa de abordagem de dados qualitativos seja complementando as informações obtidas por outras técnicas, seja desvelando aspectos novos de um tema ou problema. São considerados documentos “quaisquer materiais escritos que possam ser usados como fonte de informação sobre o comportamento humano” (LUDKE, 1986). Pode-se incluir desde leis e regulamentos, até cartas, memorandos, diários pessoais, discursos, autobiografias, revistas, roteiros de programas de televisão, livros, estatísticas e arquivos escolares. Os documentos constituem também uma fonte poderosa de onde podem ser retiradas evidências que fundamentem afirmações e declarações do pesquisador. Representam ainda uma fonte “natural” de informação. Não são apenas uma fonte de informação

contextualizada, mas surgem num determinado contexto e fornecem informações sobre esse mesmo contexto.

As vantagens do uso de documentos é que eles são uma fonte tão repleta de informações sobre a natureza do contexto que nunca devem ser ignorados, quaisquer que sejam os outros métodos de investigação escolhidos. (LUDKE,1986)

### Os Diários

Deu-se o nome de “diários” para os documentos que os estudantes dissertaram sobre suas experiências de trabalho no estágio, nas diversas organizações conveniadas para a realização dos estágios.

Na primeira fase, foram quatro diários, cada um relatando as experiências de alunos diferentes, em organizações hoteleiras diferentes. O primeiro é a descrição das experiências de estágio do aluno A, no motel (...), e este estágio foi realizado na cozinha do motel, na área de Alimentos e Bebidas. Em seguida, temos as vivências da aluna B, que realizou seu estágio no restaurante (...) do hotel econômico (...). O estágio também foi realizado na área de Alimentos e Bebidas. Já a aluna C realizou seu estágio em um hotel de uma grande rede Hoteleira, e ele foi feito na área de Recepção e Governança. Finalmente, tem-se a aluna D, que fez o estágio na área de Recepção e Governança, e também na área de Alimentos e Bebidas. O estágio foi realizado num hotel de administração familiar. É, por meio desses relatos que se procuram evidências que fundamentam o presente estudo.

Na segunda fase, tivemos mais seis diários, que também relataram as experiências dos alunos nas diferentes organizações hoteleiras. No primeiro, temos a descrição das experiências de estágio do aluno E na pousada (...). O estágio foi realizado na recepção. A seguir, tivemos as experiências do aluno F, na pizzaria (...), que relatou suas percepções em relação à cozinha e ao restaurante. Já o aluno G realizou o estágio no restaurante de um grande hotel, vivenciando as rotinas de trabalho da cozinha e do restaurante. A aluna H realizou o estágio também em um motel, nas áreas de governança e recepção. O aluno I e a aluna J realizaram o estágio em um hotel recém-inaugurado e voltado especificamente para o turismo de negócios. As experiências de ambos foram na recepção e na governança.



### **5.8 O Questionário Aberto**

Pelo fato do pesquisador ter facilidade de estar em contato com os estudantes, no final do estágio de cada aluno realizou-se um questionário aberto. Por meio do questionário aberto, procurou-se verificar as percepções dos alunos em relação ao estágio, bem como, os pontos positivos e negativos da experiência prática do estágio e possíveis sugestões para melhorias durante a realização do estágio.

## 6. RESULTADOS

Após realizar-se a tabulação dos dados do questionário aplicado aos estudantes, foram criadas tabelas e então se fez a análise e interpretação dos dados, nas quais se observou a percepção dos alunos em relação à formação técnica e seu significado. Posteriormente, verificou-se o relato dos alunos, obtido por meio dos diários, nas quais se podem analisar as atividades desenvolvidas pelo estagiário nos diferentes tipos de prestação de serviços, com suas impressões e comentários. Para finalizar, após o término dos estágios, os alunos responderam a um questionário aberto, conforme anexo.

### 6.1 Análise e Interpretação dos dados

Primeiramente, verificou-se a distribuição dos dados pessoais dos alunos que compõem a amostra estudada. Os dados como idade, sexo, estado civil e escolaridade serão demonstrados em tabelas, para um melhor entendimento desta distribuição.

Os dados podem ser verificados na tabela abaixo:

Tabela 04: Distribuição dos dados pessoais

<b>SEXO</b>	<b>IDADE</b> Até 22 anos	<b>ESTADO CIVÍL</b> Solteiros	<b>ESCOLARIDADE</b> Cursando 3º grau
HOMENS (25%)	71%	95%	11%
MULHERES (75%)	60%	69%	04%

Quanto à variável sexo, percebe-se que grande parte dos estudantes são do sexo feminino (75% da amostra). Com relação à idade, há o predomínio de estudantes com até 22 anos, o que caracteriza uma população relativamente jovem e solteira, pois 88% demonstraram este aspecto. Sobre a escolaridade, todos os alunos possuem Ensino Médio completo, pois é um pré-requisito da instituição de ensino para o

ingresso no curso. Observa-se, também, que 15% da amostra possuem Superior incompleto.

Percebe-se, ainda, que grande parte dos estudantes do sexo masculino são solteiros, e o índice de estudantes do sexo masculino cursando o 3º grau é maior do que o índice de estudantes do sexo feminino.

Com relação à razão que levou os estudantes a optarem pelo curso técnico em hotelaria, verificou-se que quase metade da amostra estudada optou por fazer o curso em busca de melhores oportunidades de trabalho, seguido pela sugestão de familiares e realização pessoal. A razão torna-se mais evidente quando é perguntado “Por que o curso técnico em hotelaria desta instituição de ensino?”, nota-se que 43% da amostra relatam que “aprender uma profissão” é o objetivo de se fazer o curso nesta instituição, e “encontrar um bom emprego” vem em seguida, respondido por 27% dos estudantes. Conforme tabela abaixo:

Tabela 05: Motivo da opção pelo curso técnico e pela instituição

<b>CURSO INSTITUIÇÃO</b>	Oportunidade de Trabalho	Sugestão da Família	Realização Pessoal
Bom emprego	27%	75%	59%
Aprender uma profissão	43%	20%	20%
Gosta da área	12%	03%	18%
Ganhar dinheiro	08%	02%	03%

Conforme Hesselbein, Goldsmith e Beckhard (1997), a oportunidade de aprender novas habilidades ou de aplicá-las em novas áreas é um fator de motivação de importância num ambiente turbulento, porque está voltada à segurança do futuro.

Verificou-se que, durante o desenvolvimento das aulas, são realizadas visitas técnicas, com o objetivo de tornar vivencial o aprendizado realizado em sala de aula. As visitas são citadas pelos estudantes como de grande importância para a melhor compreensão dos assuntos aprendidos durante o curso.

O curso técnico em hotelaria tem uma carga horária de 1248 horas, o que dá aproximadamente 02 anos de duração, característica citada por grande parte dos alunos, como o tempo ideal para a realização dos estudos. Porém, os estudantes

relatam que o Módulo Comum ou Básico (Competências gerais), com uma duração de 568 horas, compreendendo disciplinas de âmbito geral, é desenvolvido segundo os alunos, num espaço de tempo razoável, mas o Módulo de Hospedagem (Competências específicas) e o Módulo de Alimentos e Bebidas (Competências Específicas) são desenvolvidos respectivamente com 232 e 248 horas e, conforme as palavras dos alunos, relatadas na entrevista:

*“...poderiam ser desenvolvidos num espaço de tempo um pouco maior...”*

Conforme o Decreto Federal nº2.208/97, “A modularização dos cursos deverá proporcionar maior flexibilidade às instituições de educação profissional e contribuir para ampliação e agilização do atendimento das necessidades dos trabalhadores, das empresas e da sociedade.”

Portanto, percebe-se a necessidade que os estudantes têm de estar em contato com os conteúdos específicos e a prática, que conforme os alunos também relatam,

“... agora sim, parece que estou em contato com a hotelaria, temos disciplinas que falam de como realizar o trabalho na recepção, fatos ocorridos no quarto de um hotel...”

e mais,

“... nestes módulos realizamos mais atividades práticas, fazemos visitas em hotéis da cidade, lavanderias, restaurantes...”

Kuenzer (2002) relata que apenas a capacidade de articular teoria e prática não faz um bom operador, a articulação deve ser permanente e esta se dá entre o domínio cognitivo e o comportamental. Conforme resultado apresentado na figura 03.

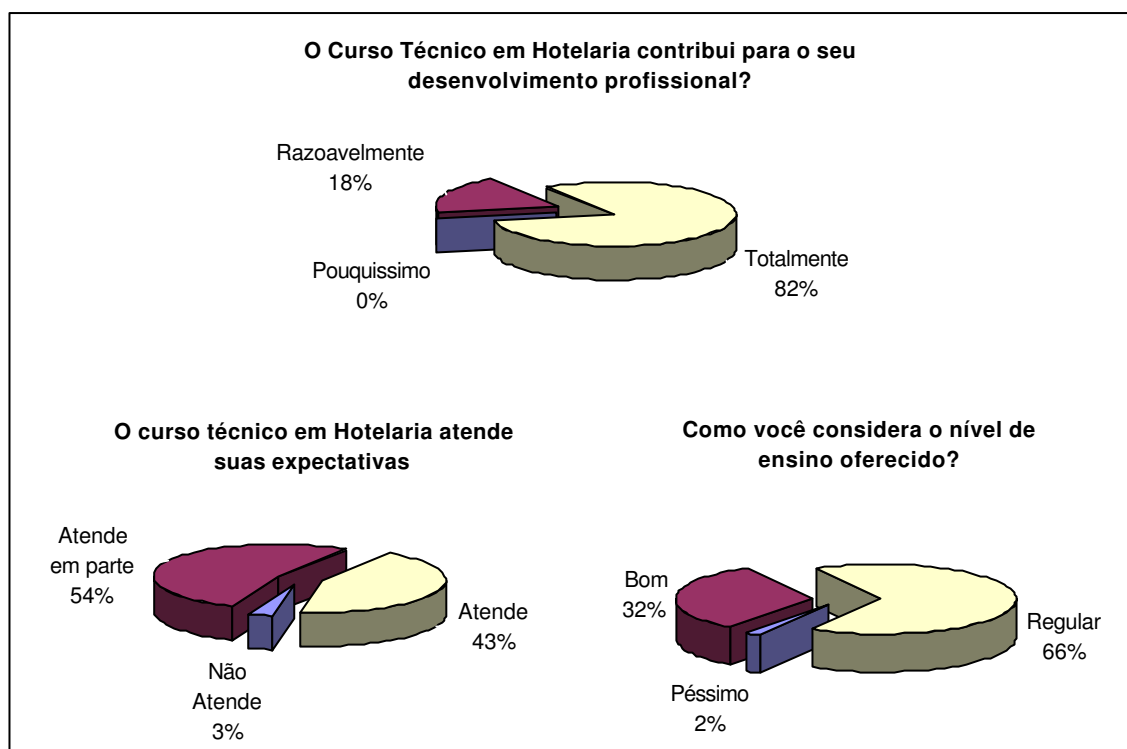


Figura 03: Expectativas, Desenvolvimento Escolar e Profissional

Verifica-se que mais da metade dos alunos entrevistados relatam que o Curso Técnico em Hotelaria atende em parte suas expectativas. Isso se deve inicialmente à falta de informação sobre o curso antes de iniciá-lo, pois muitas vezes os alunos efetuam a matrícula “sem muito conhecimento da área”. Também, porque durante o desenvolvimento do curso, por exemplo, quando se pergunta “Como você considera o nível de ensino oferecido?”, sessenta e seis por cento dos alunos o consideram regular, conforme algumas citações:

“... os módulos do curso técnico poderiam ter mais aulas práticas. “

E mais,

“... Quando as aulas são práticas, o tempo passa rápido, é mais gostoso o dia”.

Portanto, justamente por ser um Curso Técnico em Hotelaria, os alunos esperam realizar suas aulas em grande parte dentro de um hotel. Porém, o Curso técnico estudado possui aulas práticas, mas elas são uma minoria no decorrer do desenvolvimento do curso. Os alunos foram questionados nas questões 03 e 08 sobre

a satisfação em relação ao curso técnico em hotelaria e os módulos desenvolvidos, conforme a figura 04.

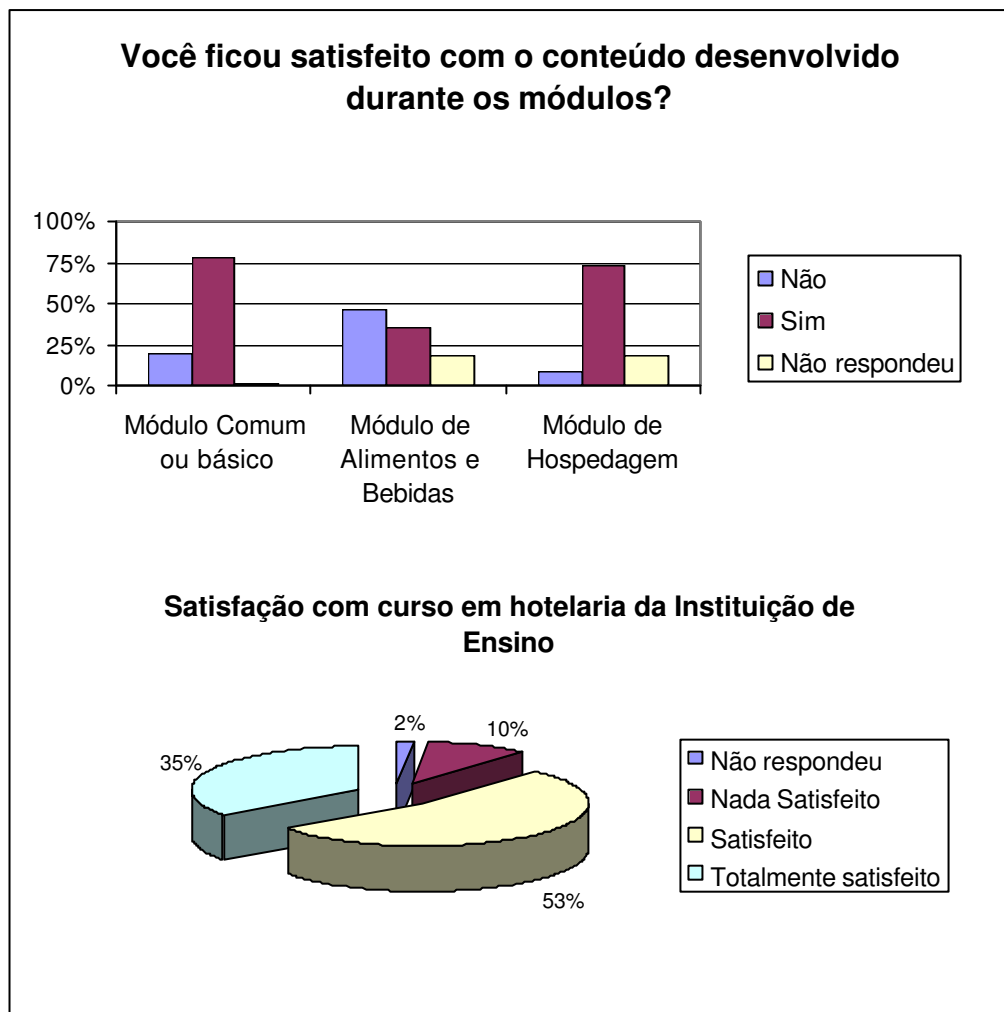


Figura 04: Satisfação com o Curso Técnico em Hotelaria

Isto também pode ser percebido quando se verifica a satisfação dos alunos com o conteúdo programático desenvolvido durante os módulos. No Módulo de Alimentos e Bebidas, o nível de insatisfação é maior, pois os alunos esperam estar numa cozinha ou restaurante em todas as aulas, mas isso não acontece, e os encontros são realizados na cozinha pedagógica, para as aulas práticas, e em uma sala de aula convencional, para as aulas teóricas. Já nos Módulos Comum e de Hospedagem, o nível de satisfação é maior, talvez por ser o Módulo Comum ou básico de características genéricas e apresentar diversas disciplinas que servirão de base ou apoio para os próximos estudos, e o Módulo de Hospedagem ser específico e apresentar mais atividades práticas e visitas técnicas, e também por estar mais próximo da vivência do trabalho na Hotelaria. Quanto a avaliação da estrutura física, materiais e equipamentos, os resultados são descritos na figura 05.

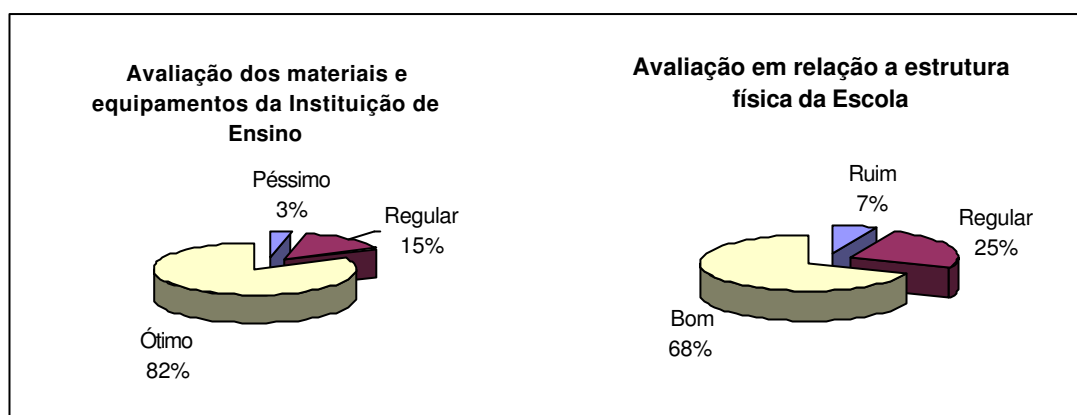


Figura 05: Avaliação da Estrutura Física, Materiais e Equipamentos

Verifica-se, ainda, que a avaliação da estrutura física da escola é boa. Sessenta e oito por cento dos alunos consideram que a escola tem uma boa estrutura física. Isto se confirma na avaliação dos materiais e equipamentos. O laboratório de nutrição foi citado pelos alunos como fator de satisfação:

“... No laboratório de Nutrição é que realizamos nossas aulas práticas de cozinha, é lá que aprendemos a descascar batatas, preparar desde o arroz até pratos mais chiques. “

O fato de os alunos estarem em contato direto com o aprendizado prático (neste caso, no laboratório de nutrição), faz com que eles relatem suas experiências como vivências relevantes, o que acontece em menor proporção nas experiências teóricas.

Conforme o modelo proposto por Parsons (1955) citado por Shinyashiki (2000), um saber prático articula uma dupla competência, a do saber teórico adquirido no curso da formação e a que se apóia na prática, na experiência de uma relação agradável. Esta dimensão do papel profissional associa o valor do “universalismo da ciência” à norma da “valorização da realização”.

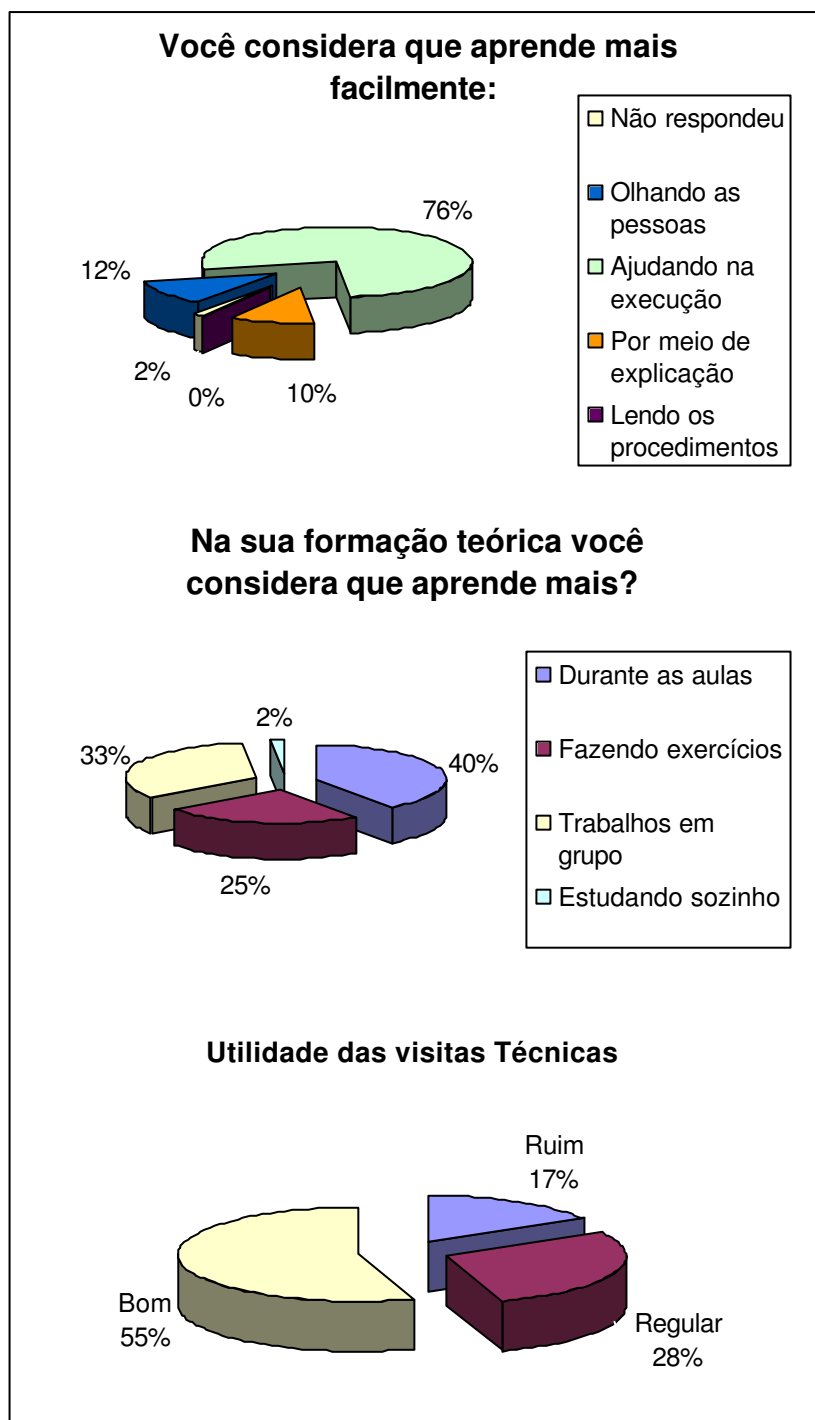


Figura 06: Facilitadores de Aprendizagem

Percebe-se, também, conforme os questionários respondidos pelos alunos, que eles aprendem mais facilmente ajudando e participando da execução de tarefas. A minoria respondeu que aprende mais facilmente por meio de explicações ou lendo procedimentos. Já especificamente na formação teórica, quarenta por cento dos



alunos dizem aprender mais quando realizam trabalhos em grupos, e citam as visitas técnicas como uma boa estratégia para aprender mais e com mais facilidade.

Conforme Machado (1994), a formação deve estabelecer a plena expansão do ser humano e se inserir em um projeto de desenvolvimento social que amplie os processos de aprendizagem.

Percebe-se, também, a necessidade de uma formação contínua, na qual os recursos cognitivos mobilizados pelas competências devem ser atualizados e adaptados às condições de trabalho em evolução. (PERRENOUD, 2000) A utilização dos conhecimentos teóricos nas atividades do estágio, tem como resultados as informações da figura 07.

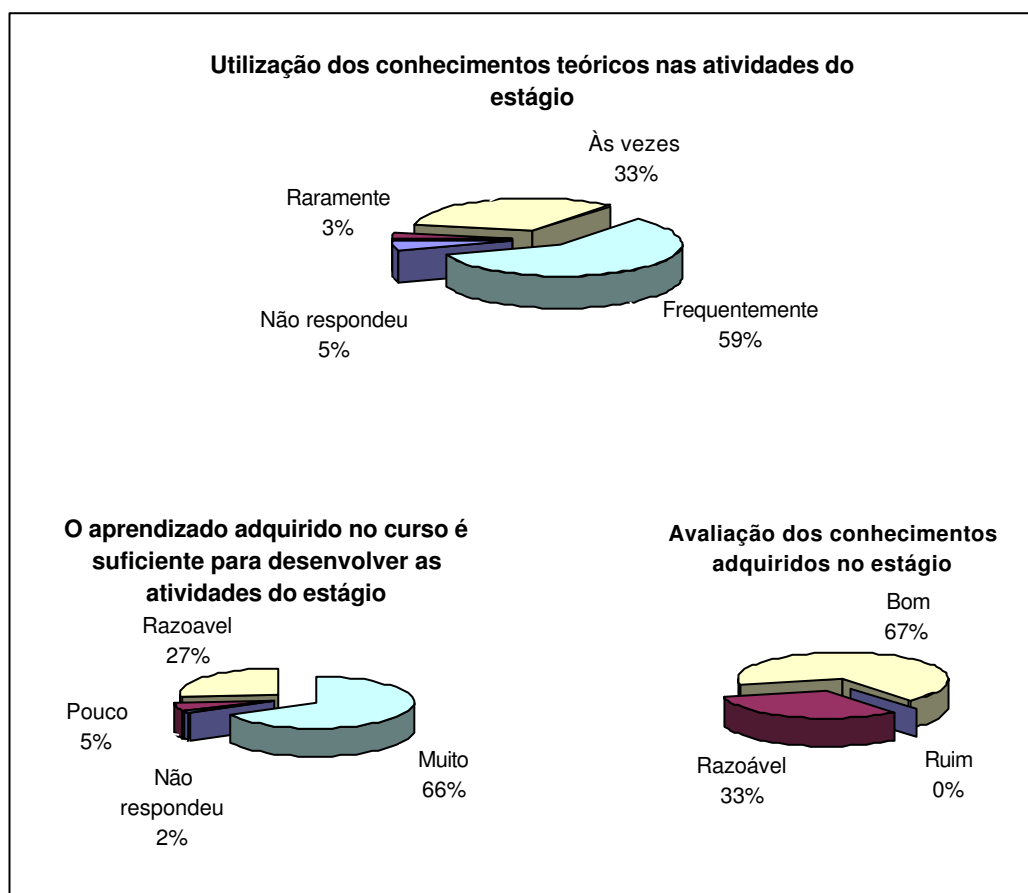


Figura 07: A Relação Teoria e Prática

Quando se pergunta se os conhecimentos adquiridos em sala-de-aula, nas aulas teóricas, foram utilizados nas atividades do estágio, metade dos alunos diz que às vezes utilizaram os conceitos teóricos, porém trinta e três por cento disseram que raramente utilizam os conhecimentos teóricos; também, mais da metade dos alunos

relataram que o aprendizado adquirido no curso é razoável para desenvolver as atividades do estágio. Porém, quanto à avaliação dos conhecimentos adquiridos no estágio, cinquenta e nove por cento consideram razoável, e trinta e três por cento consideram bom, confirmando a importância da experiência e da vivência do estágio na vida escolar do aluno.

Para Bissoli (2002), o estágio é um instrumento de integração entre a teoria e a prática. O estágio visa favorecer condições pedagógicas de socialização das diferentes experiências e observações da realidade. O resultado do desempenho dos estagiários, e a postura do orientador é determinada na figura 08.

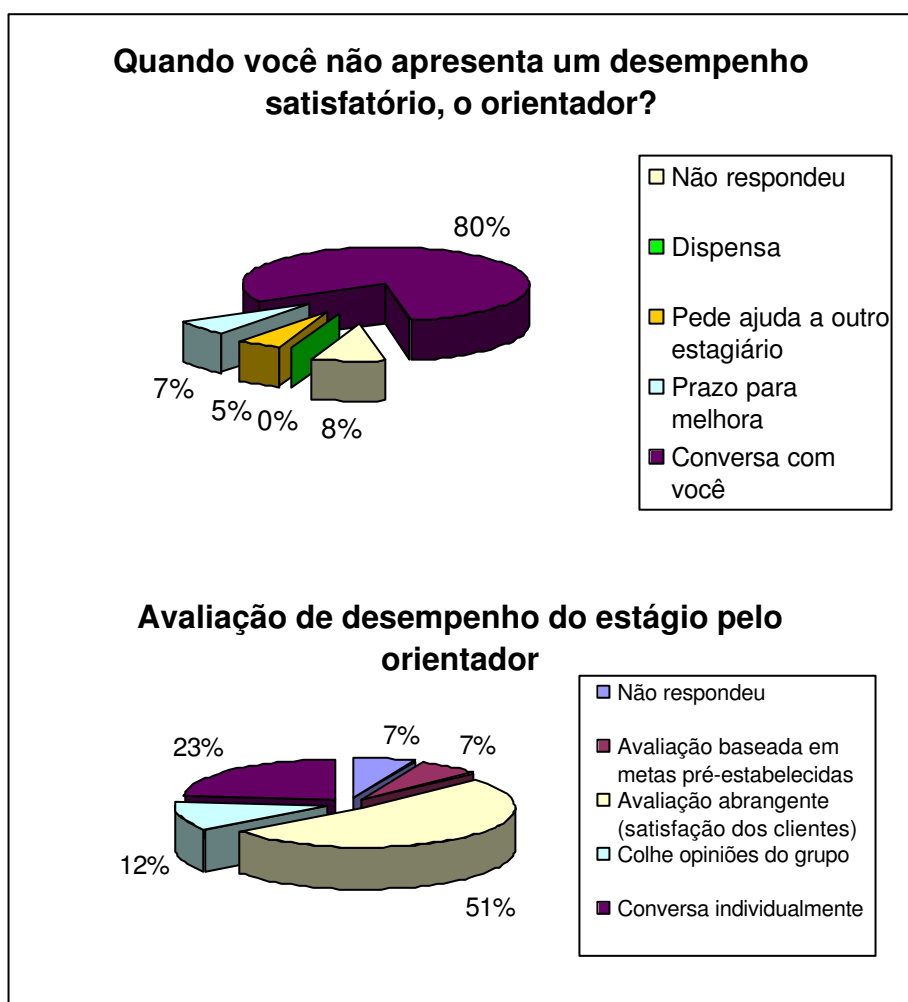
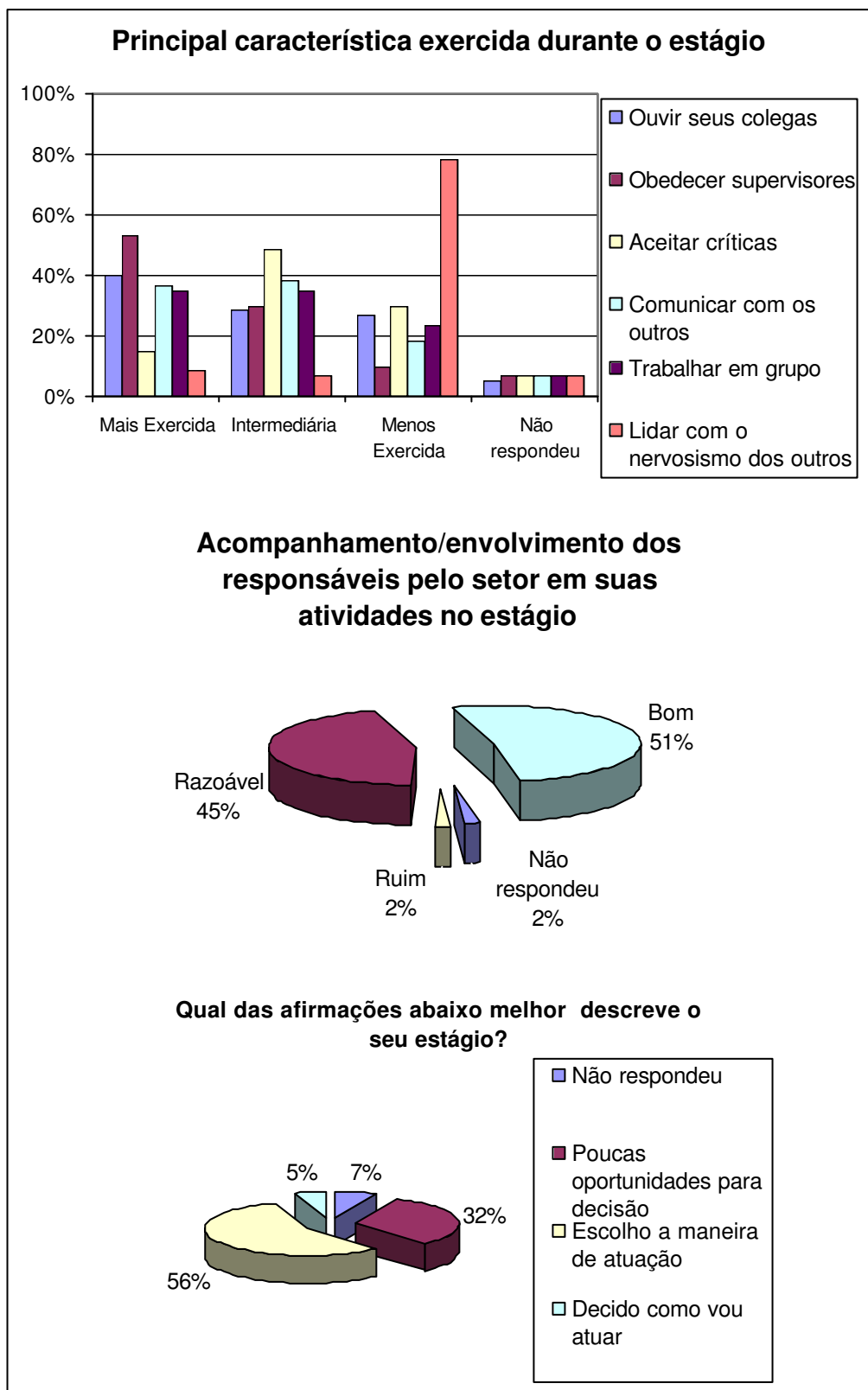


Figura 08: Avaliação de Desempenho

Durante a realização do estágio, os alunos são avaliados pelos chefes ou responsáveis de cada setor. A figura 07 demonstra que, conforme as respostas dos alunos, a avaliação realizada pelos responsáveis de cada setor é em grande parte,

pautada pela satisfação do cliente no hotel ou restaurante, e, quando os estagiários não apresentam um desempenho satisfatório, o responsável pelo setor ou orientador inicialmente conversa com o estagiário e, em seguida, estabelece um prazo para a melhora do seu desempenho. Na figura 09 é apresentada a prática do estágio.



### Figura 09: A Prática do Estágio

Eles citam ainda que, durante a realização do estágio, há poucas oportunidades para decidir algo sobre o trabalho realizado (56%), mas há os que conseguem escolher como atuar em relação ao desenvolvimento das suas atividades (32%). As características mais exercidas pelos alunos durante o estágio são obedecer a seus supervisores e comunicar-se com os outros (colegas de trabalho e clientes). Verificou-se também que o trabalho em grupo foi exercido por quase quarenta por cento dos alunos entrevistados e que “aceitar críticas” foi a característica menos exercida por eles. Sobre o acompanhamento e envolvimento dos responsáveis pelos setores, quase a totalidade dos alunos responderam que estão entre razoável e boa.

O estágio promove geralmente o amadurecimento intelectual e comportamental dos estudantes, desenvolvendo, nesta fase, maior agilidade diante das situações reais.

## **6.2 Descrição Categorical dos Conteúdos**

Verifica-se, por meio da análise categorial de conteúdos, a síntese dos discursos divididos por unidades temáticas.

### **6.2.1 Categorização**

Na categorização, foram identificadas as principais categorias e seus temas relacionados. A identificação foi realizada por meio dos relatos dos alunos do Curso Técnico em Hotelaria do SENAC de São José dos Campos. Na tabela 03, são descritos as categorias e os temas.

Tabela 06: Categorização

CATEGORIAS	TEMAS	CATEGORIAS	TEMAS
Estágio em Alimentos e Bebidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? Horários das refeições;</li> <li>?? Serviços da cozinha;</li> <li>?? Socialização profissional;</li> <li>?? Relacionamento Interpessoal;</li> <li>?? Ambiente de trabalho;</li> <li>?? Prática da atividade;</li> <li>?? Relação teoria x prática;</li> </ul>	Restaurante	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? O saber ouvir;</li> <li>?? Comunicação interna;</li> <li>?? Flexibilidade de horário;</li> <li>?? Lidar com conflito;</li> <li>?? Melhoria dos gastos;</li> </ul>
Estágio na Recepção	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? Constatação dos fatos do dia-a-dia;</li> <li>?? Utilização da teoria na construção da prática correta;</li> <li>?? Ambiente de trabalho;</li> <li>?? Comunicação;</li> <li>?? Falta de organização;</li> <li>?? Limite de tempo;</li> <li>?? Atitudes de alguns membros do grupo;</li> <li>?? Hierarquia;</li> </ul>	Atendimento aos clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? Qualidade no atendimento;</li> <li>?? Os detalhes importantes;</li> <li>?? Reclamações;</li> <li>?? Resolução de situações;</li> <li>?? Rotinas de trabalho;</li> <li>?? Relacionamento próximo;</li> <li>?? Valorização Profissional;</li> <li>?? Conhecimento;</li> </ul>
Trabalho do Recepcionista	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? A prática da limpeza;</li> <li>?? Organização do trabalho;</li> <li>?? Aprender a fazer;</li> <li>?? Experiência pessoal;</li> <li>?? Desenvolvimento profissional;</li> <li>?? Estereótipos;</li> <li>?? Habilidades;</li> </ul>	A Cozinha	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? Instalações e equipamentos;</li> <li>?? O profissional de cozinha;</li> <li>?? Percepção e sensibilidade;</li> <li>?? Experimentação;</li> <li>?? Aprender a aprender;</li> <li>?? Satisfação;</li> </ul>
Serviços Hoteleiros	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? Cobrança dos serviços;</li> <li>?? Qualidade dos serviços;</li> <li>?? Impacto;</li> <li>?? Padronização;</li> <li>?? Treinamento para os funcionários;</li> </ul>	A Governança	<ul style="list-style-type: none"> <li>?? Apresentação pessoal;</li> <li>?? Flexibilidade e agilidade;</li> <li>?? Postura profissional;</li> <li>?? Aprendizagem de trabalhos;</li> <li>?? Mudanças;</li> <li>?? Compreensão e entendimento;</li> <li>?? A importância da teoria e sua aplicação prática;</li> </ul>

A partir dos discursos dos alunos do Curso Técnico em Hotelaria do SENAC, realizou-se a seleção das principais categorias citadas por eles. Os alunos realizaram o estágio em diferentes restaurantes, hotéis e motéis da cidade de São José dos Campos. Durante o estágio obrigatório, os alunos devem cumprir 120 horas de estágio no setor de Alimentos e Bebidas e 120 horas de estágio no setor de Governança e Recepção. Portanto, verificou-se, nos relatos dos alunos, quais eram as áreas citadas, como, por exemplo, Alimentos e Bebidas ou Governança. Em seguida, com que frequência os assuntos eram comentados e o número de vezes que os mesmos assuntos apareceram nos relatos. Fez-se, então, a classificação por categorias: Estágio em Alimentos e Bebidas, Estágio na Recepção, Trabalho do Recepcionista, Serviços Hoteleiros, Restaurante, Atendimento aos clientes, a Cozinha e a Governança. Após a

identificação dessas categorias, procurou-se registrar os temas relacionados. Percebe-se, por exemplo, que a cobrança e a qualidade dos serviços, padronização e treinamento para os funcionários estão relacionados à categoria Serviços Hoteleiros. Então, passou-se para a próxima fase, a do estabelecimento das Classes de Discurso.

### 6.2.2 Classes de Discurso

Após o estabelecimento das categorias e temas e a análise das diferentes categorias, estabeleceu-se grandes classes de discurso: Estágios, Relação Teoria e Prática e Transformação. As três classes são compostas por temas e sub-temas adquiridos por meio da análise das categorias identificadas acima. Os temas e sub-temas foram estabelecidos por meio dos relatos dos alunos, a partir dos diários de bordo.

Tabela 07: Definição das classes de Discurso

Classes de Discurso	Temas Constituintes
Estágios	?? Desenvolvimento Profissional; ?? Ambiente de Trabalho; ?? Relacionamento Interpessoal; ?? Estereótipo do Funcionário.
Relação Teoria e Prática	?? Experimentação; ?? Utilização da Teoria na Construção da prática correta; ?? Mudanças.
Transformação	?? Aprender a aprender; ?? Saber ser; ?? Socialização Profissional.

#### 6.2.2.1 Classe I – Estágios

Diante dos resultados obtidos, detectou-se a importância que a vivência prática da atividade do estágio tem para os estudantes do Curso Técnico em Hotelaria estudado. Devido a vivência os alunos entram em contato com as primeiras experiências práticas do mercado de trabalho.

Neste sentido, retoma-se ao trabalho de Bissoli (2002), que relata a importância do estágio para os cursos técnicos em Turismo e Hotelaria. Conforme a autora, o estágio é um instrumento fundamental para integrar teoria à prática. Trata-se da possibilidade de formar um profissional apto a enfrentar os desafios do mercado de trabalho.

Na presente pesquisa, verificou-se que a formação começa realmente a fazer sentido para os estudantes, quando eles realizam aulas práticas e, em seguida, vão para o estágio, onde se apropriam geralmente de novas e reais experiências do “mundo profissional”.

#### a) Desenvolvimento Profissional

A competência – conhecimentos e habilidades necessárias – é um fator fundamental para o desenvolvimento profissional. É importante ressaltar não apenas a necessidade de conhecimentos e habilidades técnicas, mas também de conhecimentos e habilidades interpessoais. Um outro aspecto a observar é o de que os conhecimentos e habilidades requeridos para a efetivação do processo de mudança e o conseqüente desenvolvimento profissional, somente ficarão caracterizados quando são identificados os problemas e as oportunidades, bem como diagnosticadas suas causas, natureza e nível. (FOGUEL, 1985)

“Uma coisa que era fundamental dentro daquela cozinha era a limpeza. Toda hora que estávamos sujando alguma coisa, tínhamos que estar com um pano à mão, para manter sempre limpo o ambiente de trabalho. Era obrigatório o uso do uniforme (toca branca na cabeça, calça branca, jaleco, e avental de plástico), o avental de plástico era obrigatório, porque a gente ficava muito tempo lavando louça, e para não ficar molhada o tempo todo, usava-se esse avental.”

A aluno A descreveu a prática do trabalho na cozinha do Motel (...), fazendo uma observação do ambiente de trabalho, a limpeza e a utilização do uniforme, bem como a utilidade dos procedimentos. Verifica-se, neste exemplo, a observação e experimentação do ambiente de Trabalho e também os requisitos necessários para o desenvolvimento profissional.

“Como foi o meu primeiro estágio na área de recepção, eu gostei muito, pois começamos a ver as coisas na prática, e eu tinha uma idéia que iria ser muito difícil trabalhar como recepcionista, mas assim vi o quanto é mais fácil trabalhar com as coisas bem explicadas, com uma empresa séria tudo fica melhor.”

Nota-se que a aluna C passa por experiências práticas que transformam seu estado de insegurança inicial e do “choque com a realidade”, num próximo estágio, com maior

segurança e confiança, durante o qual pode fazer as coisas com mais facilidade, e o aprendizado se interioriza, dando para a estudante o passo para o desenvolvimento profissional.

#### b) Ambiente de Trabalho

“O Hotel (...) é um hotel do tipo econômico, que dizer, presta serviços básicos de um hotel. Na portaria, o hóspede é quem carrega suas próprias bagagens, não possuem serviço de room service. Os recados, os hóspedes só podem receber na recepção, e o serviço de lavanderia é terceirizado. O recepcionista faz o primeiro atendimento ao hóspede, check in com a reserva, walk in que é sem reserva, check out recebimento, aviso de entrada e saída, mudança de apartamento, limpeza do ambiente, relatórios, lista diária de hóspedes, atendimento aos telefonemas, faz as reservas, troca os jornais do dia e verifica a quantidade de pessoas que vão tomar o café-da-manhã (pois é cobrado a parte) e mais, quando tem eventos no centro de convenções, o recepcionista verifica todos os dados para o evento acontecer.”

A descrição da aluna C é rica em detalhes, pois passo-a-passo são informados os processos e procedimentos do trabalho do recepcionista de um hotel. Observa-se que a estudante faz comentários sobre alguns dos processos de trabalho. Neste caso, o ambiente de trabalho é o local do aprendizado.

“O espaço físico da cozinha era muito grande. Tinha um espaço para fazer somente as massas, um outro para a preparação de saladas, um outro somente para o corte de carnes, uma bancada para corte de legumes e outros serviços, um frigorífico para guardar os alimentos que irão ser utilizados, e os fogões. A dispensa era bem grande também, pois o estoque deveria sempre estar organizado e cheio. Havia também uma bancada somente de ervas.”

A aluna B relata o ambiente de trabalho da cozinha do restaurante do Hotel (...), descrevendo suas respectivas áreas, cada qual com a determinada especialidade e função.

#### c) Relacionamento Interpessoal

Neste item, encontram-se as competências quanto ao relacionamento no ambiente de trabalho, trabalho em equipe e comunicação. Considera-se cada comportamento específico como uma inter-relação das percepções do indivíduo sobre seu objetivo e seu desempenho, a situação externa e a tarefa, a importância desta para satisfazer suas necessidades e as dificuldades envolvidas. O comportamento passa a ser considerado como uma função direta da percepção das atividades, das possíveis



recompensas e do estado (interno) de necessidades e atitudes atuais do indivíduo. (MOSCOVICI, 2001)

“Quando um cliente pede algum prato, ou mesmo o próprio café-da-manhã, quem se encarrega de levar os pratos para os clientes são as camareiras. Então, deve haver um bom relacionamento e uma boa comunicação entre elas. Percebi que isso acontece também com as cozinheiras... Elas têm um bom relacionamento com todos os funcionários da empresa.”

A aluna D descreve suas observações sobre a prática das atividades das camareiras. Fala sobre a comunicação e o relacionamento. Por meio da convivência e das percepções, a estudante interioriza o aprendizado.

#### d) Estereótipo do Funcionário

Retoma-se o modelo de Hughes (citado por Dubar,1997), o qual resume as seis etapas da “conversão doutrinal” das enfermeiras. A primeira etapa diz respeito ao estado de inocência inicial do funcionário ao começar um novo trabalho. O exemplo das enfermeiras descreve os estereótipos profissionais das enfermeiras, que são geralmente o da profissional devota, altruísta e disponível. No presente estudo, os estudantes, antes de iniciarem, o estágio também possuem um estereótipo do funcionário de um hotel:

“... antes do início do estágio, eu tinha uma visão do profissional da hotelaria. Aquele profissional que está sempre arrumado, muito educado, perfumado, e que nada o faz irritado.”

Após o término do estágio, o estudante já passou pelas diversas etapas de desenvolvimento, conforme o modelo de Hughes, citado anteriormente. Talvez após a etapa da “consciência da incongruência”, que é o período de perturbação citado pelo autor, o período em que acontece a tomada de consciência de que a profissão não é exatamente aquilo que se esperava e as categorias estereotipadas (vestimenta sofisticada, educação, calma e equilíbrio), pelos quais os estudantes do Curso Técnico em Hotelaria a representavam, são incongruentes, estranhas ao mundo entrevistado:

“Quando você vai para a realidade do dia-a-dia é que você percebe o quanto é difícil trabalhar todos os dias na tentativa de solucionar problemas. Aquela imagem que eu tinha do profissional chique e alheio a qualquer preocupação, não condiz com o que você encontra no trabalho do hotel.”

### 6.2.2.2 Classe II – Relação Teoria e Prática

A realidade, as coisas e os processos são conhecidos somente na medida em que são criados e reproduzidos no pensamento, bem como adquirem significados; esta recriação da realidade no pensamento é um dos muitos modos da relação entre o sujeito e o objeto, cuja dimensão essencial é a compreensão da realidade enquanto relação humano/social. Também é preciso considerar que a prática não fala por si mesma: os fatos práticos, ou fenômenos, têm que ser identificados, contados, analisados, interpretados, já que a realidade não se deixa revelar por meio da observação imediata; é preciso ver além da imediaticidade, para compreender as relações, as conexões, as estruturas internas, as formas de organização, as relações entre parte e totalidade, as finalidades. O ato de conhecer não prescinde do trabalho intelectual, teórico, que se dá no pensamento. É no movimento do pensamento que se parte das primeiras e imprecisas percepções para relacionar-se com a dimensão empírica da realidade, que se deixa parcialmente perceber que, por aproximações sucessivas, cada vez mais específicas e ao mesmo tempo mais amplas, são construídos os significados. (KUENZER, 2002)

#### a) Experimentação

É por meio da vivência de experiências cotidianas no trabalho, que os estudantes aprendem a relacionar a teoria aprendida na Instituição de Ensino com a prática das atividades exercidas no trabalho:

“Então a princípio, quando comecei a fazer o estágio, percebi muito profissionalismo em relação aos funcionários, parecia que todos que estavam trabalhando ali eram formados em algum curso superior. Mas não era verdade, somente três funcionários eram formados no SENAC.”

A aluna B relatou a vivência prática no estágio, estabelecendo uma relação com o que ela aprendeu na Instituição Educacional, no que se refere a habilidades, conhecimentos e atitudes corretas de um profissional, bem como o “choque com a realidade” no momento em que se percebe que os profissionais não possuem curso superior.

“Quando entramos no quarto, a primeira coisa que elas fazem é lavar o banheiro. Enquanto ela lavava o banheiro, eu ficava arrumando as camas, verificando se os lençóis e fronhas estavam sujos, se tinha muita poeira nos móveis, se tinha que varrer o chão, ou passar o aspirador. Depois, ficava olhando elas lavarem os banheiros. Percebi que elas não utilizavam luvas para lavarem os banheiros. Achei uma falta

de segurança, pois elas estavam lidando com produtos químicos, e até mesmo limpando sujeiras dos clientes.”

Nota-se outro exemplo do processo de experimentação e observação, no qual a estudante utiliza os conhecimentos teóricos para analisar o que é correto fazer.

#### b) Utilização da Teoria na Construção da Prática Correta

“... E nesse curso que fizemos, aprendemos muito na teoria e na prática. A gente se sente mais segura quando vamos fazer a parte prática, pois a teoria está toda na nossa cabeça, e vamos vendo o quanto é importante a teoria para assim usar na prática”.

A estudante C relata o quão importante é ter uma formação teórica sólida e abrangente, pois assim, no momento do estágio ou mesmo do trabalho, quando ocorrem as situações de trabalho, os estudantes se sentem mais seguros e confiantes para enfrentarem com facilidade e desembaraço.

“Esse hotel parecia um residencial, pois os funcionários moram perto e ficam emprestando materiais como caixa de fósforo, cebola, materiais de uso da cozinha, e outros. Porque, na verdade, não tem almoço todos os dias, e eles só fazem o almoço quando há hóspedes que solicitam. Com o passar dos dias, percebi muitos outros erros, e comecei a dar algumas dicas, até para o próprio gerente! Este gerente tem dezesseis anos de profissão na hotelaria, mas parece que ele foi relaxando e perdeu o interesse no que está fazendo.”

A estudante descreve atitudes e comportamentos inadequados. Consegue identificar o que estava errado e propor soluções. Neste caso, a aluna “coloca em prática” o aprendizado, contribuindo para o desenvolvimento da qualidade do estabelecimento e dos profissionais.

#### c) Mudanças

As organizações hoje enfrentam um ambiente dinâmico e em mudança. Isto exige das organizações e dos profissionais uma adaptação. Indivíduos e grupos tendem a trabalhar mais eficazmente juntos. Esta categoria geralmente envolve a mudança de atitudes e comportamentos. Elas devem iniciar na instituição educacional e se estender ao “mundo do trabalho”, para se promover o desenvolvimento da qualidade das relações de trabalho, bem como o aprimoramento das atitudes e comportamentos. (ROBBINS, 1999)

“Quando terminava o café da manhã, eu retirava os objetos das mesas e limpava o salão, e quando pedia para as funcionárias me darem o produto de limpeza para limpar, elas me davam um dos produtos mais caros existentes no mercado para limpar as mesas (que em detalhe, só havia migalhas de pão e alguns líquidos). Então conversei com o Gerente sobre isso e falei que seria bem mais barato diluir um pouco de detergente com água num recipiente para economizar na limpeza. Ele concordou com minha opinião, disse-me que iria mudar, mas fiquei lá durante um mês e nada foi mudado”.

A aluna relata um processo de trabalho que estava causando desperdício de material. Ela utiliza seus conhecimentos para propor soluções, mudanças. Porém, a sugestão somente foi acatada verbalmente.

### **6.2.2.3 Classe III – Transformação**

Durante toda a vida, especialmente no início e no meio da idade adulta, as pessoas podem sofrer consideráveis mudanças de personalidade, algumas suficientemente profundas, a ponto de poderem ser qualificadas de “transformação” (INKELES e SMITH, citado por SHINYASHIKI, 2000). Parece que não há ambigüidade quanto ao fato de que as experiências que um homem tem, sobretudo na idade adulta, especialmente em seu trabalho e no contato com os meios de comunicação de massa, são pelo menos tão importantes quanto as suas experiências no início da vida, para determinar qual é o nível de modernidade que ele irá atingir.

#### **a) Aprender a aprender**

Neste item, pensa-se que deve haver uma constante reavaliação dos métodos e metodologias de ensino e aprendizagem. É tornar o aprendizado “encantador”, que ele possa realmente ter significado para estudantes, professores, comunidade, enfim, para a sociedade. Deve-se pesquisar formas diferenciadas de aprender. Resume-se no conceito de aprender a aprender.

“Especificamente nesse hotel, eu vi que se precisava mudar muitas coisas para um melhor andamento do trabalho e ganhos de todos que ali trabalham. Porque hoje em dia, as pessoas só pensam no lucro, quanto se ganhou no mês, quanto se ganhou no mês passado, e assim vai, mas não se percebe que melhorando o tipo do trabalho e também o atendimento e respeito pelos hóspedes e funcionários, o lucro pode vir mais rápido e melhor.”

“Aprendi a perder o medo de fazer certas coisas, e com isso também aprendi a fazer muitas coisas dentro de uma cozinha. Por ser meu primeiro estágio, eu fiquei muito surpresa e gostei muito de aprender as coisas da cozinha em um restaurante de grande porte. “

No primeiro exemplo, a aluna expressou suas opiniões em relação à situação da administração do hotel, que no aprendizado adquirido na instituição educacional e na prática, durante o estágio deram-lhe condições de aprender técnicas de gestão de hotéis, bem como uma visão ampla da estrutura organizacional da empresa e também a preocupação com os detalhes, que são fundamentais para o aprimoramento e desenvolvimento da organização. Já, no segundo exemplo, vê-se que, a partir de uma nova visão abrimos caminho para outros aprendizados e talvez para a criatividade, com a proposição de novas idéias e “jeitos” de fazer o trabalho.

#### b) Saber Ser

Este item exprime o conjunto de valores, atitudes, habilidades e conhecimentos que os estudantes devem internalizar para serem mais do que somente profissionais ajustados às concepções do mercado, mas cidadãos conscientes do seu papel nas organizações e na sociedade.

“Realmente as comidas que saíam nos pedidos eram muito sofisticadas, e, na verdade, era meu primeiro estágio na área da cozinha, e me senti totalmente perdida. Inicialmente achei que eu não conhecia nada e era realmente leiga nesta área. Então fiquei com um pouco de medo de estar efetuando as tarefas nos primeiros dias. Realmente fiquei insegura, mas, com o passar dos dias, já estava até enrolando coxinha para um evento que aconteceria naquela semana. “

#### C) Socialização Profissional

Retoma-se o conceito de Shinyashiki (2000), que diz que o processo de socialização profissional é o processo pelo qual a pessoa aprende normas, valores e comportamentos que lhe permite participar como membro de uma organização. No presente estudo, as organizações são hotéis e restaurantes da cidade de São José dos Campos.

“Concluo que aprendi, pratiquei e busquei ensinar meus conhecimentos e que o estágio me fez compreender, praticar e vivenciar as rotinas de tudo o que eu tinha aprendido. “

A aluna relata as experiências de aprendizado e da prática do dia-a-dia do trabalho e a importância delas para a confirmação do que foi aprendido na escola, durante as aulas.

### 6.3 Organogramas

Os organogramas a seguir procuram resumir os conteúdos evocados pelos estudantes do Curso Técnico em Hotelaria do SENAC São José dos Campos. Neles, verifica-se um conjunto de características que definiram cada classe de discurso.



Figura 10: Classe de Discurso – Estágios

A figura 09 indica a classe de discurso referente ao Estágio. Essa classe subdivide-se em Ambiente de Trabalho, Estereótipos, Relacionamento Interpessoal e Desenvolvimento Profissional. O tema Ambiente De Trabalho refere-se à organização do trabalho e à hierarquização, com suas áreas, sub-áreas e setores. Já o tema de Estereótipos descreve a diferenciação existente entre o que é idealizado pelos estudantes e o que eles encontram como o real. O tema Relacionamento Interpessoal trata da comunicação, trabalho em equipe e da resolução de conflitos. Para finalizar, têm-se os temas Desenvolvimento Profissional, referindo-se à valorização profissional, ao treinamento e as mudanças comportamentais.



Figura 11: Classe de Discurso – A Relação Teoria e Prática

A figura 10 indica a classe de discurso referente à Relação Teoria e Prática. Esta classe subdivide-se em três temas. Inicialmente tem-se o tema Experimentação que tem como foco o saber e o saber fazer. Em seguida, o tema é a Utilização da Teoria na Construção da Prática Correta, referindo-se à qualidade dos serviços e a padronização. Finalmente, tem-se o tema Mudanças, no qual se relata os seus impactos, a resolução de novas situações e a aprendizagem.

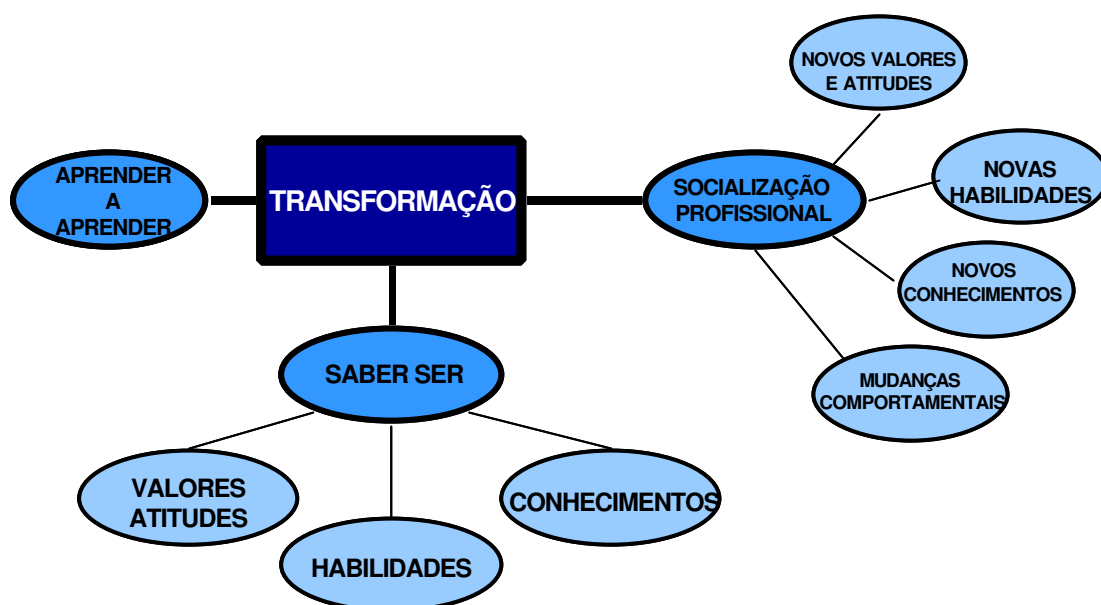


Figura 12: Classe de Discurso - Transformação

A figura 11 indica a classe de discurso Transformação. Esta classe relaciona-se em três temas. O Aprender a Aprender, o Saber Ser, com o conjunto de atitudes, valores, habilidades e conhecimentos necessários para os estudantes se transformarem e, por fim a Socialização Profissional, sub-dividida em quatro itens: novos valores e atitudes, novas habilidades, novos conhecimentos e mudanças de comportamento.

#### 6.4 Classes de Discurso – Parte II

Após a coleta dos questionários abertos, analisou-se o relato dos alunos conforme a definição das classes de discurso da primeira fase. Portanto, as categorias dividiram-se nas três grandes classes de discurso anteriores: estágios, relação teoria e prática e transformação. Acrescentou-se o tema “dimensão afetiva no trabalho”, estabelecido por meio dos relatos dos alunos.



Tabela 08: Definição das Classes de Discurso – Parte II

Classes de Discurso	Temas Constituintes
Estágios	?? Desenvolvimento Profissional; ?? Ambiente de Trabalho; ?? Relacionamento Interpessoal; ?? Estereótipo do Funcionário; ?? Dimensão Afetiva no trabalho.
Relação Teoria e Prática	?? Experimentação; ?? Utilização da Teoria na Construção da prática correta; ?? Mudanças.
Transformação	?? Aprender a aprender; ?? Saber ser; ?? Socialização Profissional.

#### 6.4.1 O estágio e a dimensão afetiva no trabalho

O estágio, como parte integrante das grades curriculares, compromete-se com o relacionamento escola/empresa, e envolve conteúdos que devem não somente interessar às empresas, como também servir de complemento ou prática às disciplinas do curso. O estágio dá ao aluno a oportunidade de ser independente, de vivenciar situações e problemas relativos à profissão. (BIANCHI, 2002)

Observou-se, nesta segunda fase, a importância que tem o “acolhimento” para o desenvolvimento profissional deste aluno durante o estágio. Justamente a partir daí é que o aluno constrói sua dimensão afetiva do trabalho. Vejamos os exemplos:

“Fiz trinta horas de estágio em cada departamento da pizzaria e percebi que lidar com as pessoas tem sua parte ruim, reclamações, clientes mal educados, etc; mas também tem clientes que são muito educados, que sorriem para você, te elogiam, agradecem pelo tratamento, é isto que acabou compensando e me satisfazendo.”

A aluna admite como é difícil lidar com alguns tipos de clientes, porém salienta que os elogios e agradecimentos pelo trabalho bem feito são recompensadores e estimulantes.

“Meu estágio no restaurante foi tranquilo, as pessoas que trabalham lá me receberam muito bem. Comecei meu estágio como garçomete, fazendo o atendimento nas mesas, anotando pedidos, ouvindo reclamações, etc. Achei muito cansativo, logo depois passei pela cozinha, auxiliando o, “chef de cozinha”, acabei aprendendo muita coisa com ele.”

Nota-se, neste exemplo, a importância do processo de acolhimento dos estagiários e a orientação do responsável pelo departamento, sendo fundamental para o aprendizado e desenvolvimento do conhecimento da aluna.

“Quando cheguei no hotel, ele tinha praticamente acabado de ser inaugurado, fiquei um pouco insegura, mas percebi que os meus orientadores também eram recentes e me receberam muito bem. Fui acolhida de uma forma muito especial, me senti em casa. Justamente pelo hotel ser novo, o aprendizado era geral, a sensação era de que toda a equipe estava procurando a mesma coisa, aprender”.

Neste exemplo, percebe-se mais uma vez o acolhimento como importante fator para a integração do estagiário na nova equipe. Especialmente quando se trata de uma equipe nova, a aluna relata sua experiência e tem a sensação de que todos estavam aprendendo algo.

#### **6.4.2 Os outros relatos**

Outros exemplos foram analisados, e a utilização da teoria na construção da prática correta, confirma-se pelo relato:

“Por último fui por vontade própria ajudar na limpeza das unidades habitacionais e das áreas da pousada, que contavam com 02 camareiras, e constatei que a limpeza era feita corretamente, tudo higienizado e panos para o chão, pia e outros, tudo separadinho, como deve ser.”

Constata-se que para a aluna fazer esta observação, ela deve ter um conhecimento anterior, diferenciando o que é correto ou não. Neste caso, ela relata que o trabalho era realizado corretamente.

Verifica-se outro exemplo do processo de “experimentação”, no qual se nota que a aluna, por meio das técnicas aprendidas em aula, vivencia a prática do trabalho e integra os conhecimentos adquiridos:

“Servi aos clientes de acordo com as técnicas aprendidas, preenchi as comandas e as encaminhei, transportei pedidos, apresentei contas e auxiliei na arrumação antes e depois das refeições e eventos.”

## **7. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Constatou-se, no decorrer deste estudo, que há, por parte das organizações pesquisadas, uma tendência à valorização do ser humano por meio da educação.

Especialmente para o hotel, cujo grau de incorporação de novas tecnologias está num estágio mais avançado, a valorização da educação profissional permite uma maior flexibilidade e versatilidade dos trabalhadores.

A formação resultante da efetiva integração entre a empresa e a escola flexibilizou a estrutura curricular do Curso Técnico em Hotelaria, da Instituição educacional estudada, proporcionando a modularização dos saberes entendidos como gerais (formação genérica) e específicos (formação técnica).

A diminuição do tempo de formação específica, bem como o aumento do tempo para a formação geral, e sua complementação prática dada pela empresa, são uma forma das organizações buscarem suprir suas necessidades fundamentais de formação de mão-de-obra técnica, de modo coerente com o cenário amplo e atual da reestruturação produtiva no Brasil.

Sabendo-se que o processo de socialização impõe um conjunto de padrões sociais à conduta individual, percebeu-se, por meio da análise dos questionários, bem como por meio da interpretação dos relatos contidos nos diários dos alunos, que na experiência de vivenciar a prática no Hotel, os estudantes muitas vezes tiveram que se adaptar aos padrões culturais e sociais da organização, transmitidos por seus superiores. Notou-se que, no ato de fazer e realizar as tarefas, os estudantes relataram passar por uma constante transformação, não somente do aprendizado dos processos de trabalho, mas também no aprimoramento das interações com colegas de trabalho. Portanto, o conhecer introduziu o elemento da surpresa quando à rotina da sala de aula, para aquele que não conseguia dar conta de um erro ou de uma situação inesperada. Talvez, na tentativa de manter os padrões do conhecer por meio da ação, pode-se simplesmente ignorar uma situação nova. A reflexão na ação possui função crítica ao questionar os pensamentos que conduziram a uma determinada situação

difícil ou oportunidade, podendo modificar as formas de conceber o problema e refletir sobre as novas compreensões. (KUENZER, 2002)

Observou-se que o papel da Instituição de ensino profissional é preponderante para a criação de alternativas que promovam o desenvolvimento regional, e sua relevância torna-se ainda maior quando inserida em uma cidade como São José dos Campos, onde o setor de serviços e, principalmente, o hoteleiro desenvolvem-se cada vez mais. A Escola torna-se extremamente responsável pelo possível, à medida que favorece oportunidades amplas e desafiadoras de construir conhecimento. Percebeu-se que no processo da aprendizagem escolar, os estudantes se transformam a partir de interações com docentes e colegas, baseadas em crenças comuns e normas convencionadas. No âmbito da sala de aula, o processo de aprovação social é muito importante, principalmente no início do curso, para a continuidade e permanência deste aluno na instituição. Percebe-se que este processo também ocorre no hotel, porém o processo de aprendizagem imitativa é mais presente.

Notou-se que a apropriação do conhecimento e a capacidade de desenvolver inovações são alguns dos pontos principais para a parceria e integração entre as instituições. Neste sentido, as apropriações puras e simples de procedimentos e tarefas já não satisfazem as necessidades de formação das pessoas. As competências precisam ser renovadas constantemente e encontram sustentação na capacidade de questionar a prática e o exercício profissional. Portanto, não significa atentar-se apenas à racionalidade técnica, mas não se pode aceitar um currículo que deixa como heranças apenas um diploma e um histórico. A profissionalização adquire o significado não somente de execução do que é próprio da profissão, mas também de saber repensar a profissão e reconstruí-la, por meio da prática do relacionamento entre ação e conhecimento, baseados em competências que contenham habilidades, ações, reflexões, sentimentos e estímulos.

As relações promovidas pela integração entre a escola e a empresa não significam apenas uma troca de relacionamento. Reúnem também um processo de transferência e transformação dos serviços e objetivam o crescimento da base de conhecimento de ambos. Observou-se, neste estudo que a obtenção dos conhecimentos práticos não acontece somente com os alunos, mas também com a instituição de ensino, que obtém a aquisição de novas informações para o ensino e pesquisa. A empresa beneficia-se desta integração no acesso a recursos humanos qualificados, a novos conhecimentos e na identificação de alunos para futuro recrutamento.

Conclui-se, também, por meio dos relatos dos alunos, que a prática do estágio no hotel contribui para a escolha de iniciar sua profissão no ramo da hotelaria. A predileção pela profissão é, em geral, uma das primeiras escolhas críticas de nossas vidas, pois influencia os espaços de formação e de trabalho nos quais nos inserimos, os grupos sociais aos quais nos vinculamos, nossa visão de mundo, nossa forma de pensar e de ser. Apesar da escolha ser um processo permanente de construção e reconstrução ao longo da vida, é, na adolescência, um período de grandes mudanças, questionamentos e consolidações, que sua cobrança pela sociedade torna-se mais acentuada. O jovem, ao preferir por uma carreira, deseja resolver muitas de suas angústias e dúvidas em relação ao seu futuro, não somente no plano profissional. Busca também algo que se harmonize com sua auto-imagem e que lhe proporcione satisfação e realização pessoal. (TRACTENBERG, 2002)

Portanto, a prática profissional realizada pelos alunos, durante o estágio no hotel, visa contribuir, entre outros fatores, para a ampliação do conhecimento do mundo e de si mesmo, propiciando escolhas mais autênticas e fundamentadas, bem como desenvolver competências que possibilitem um trânsito mais seguro pela educação e pelo trabalho.

O que se buscou fazer, neste trabalho, foi a análise das situações que ocorrem na interação entre a Escola e o Hotel, bem como identificar como os alunos percebem e vivenciam essas situações, no que diz respeito ao processo de socialização.

Acredita-se que o Curso Técnico em Hotelaria representa, como já demonstrou representar, os interesses das empresas e dos alunos, visto que o tempo de formação é relativamente curto e o conhecimento adquirido, por meio da experiência prática, torna-se diferencial para as organizações. Cabe dizer também que, se por um lado o espaço da educação é visto pela empresa, muitas vezes como fonte de solução dos desafios postos à qualificação do trabalhador, pelo processo de adoção de inovações; por outro, sugere que se faça uma reflexão sobre as diferentes maneiras de formação não tão sistematizadas e intencionais quanto à escolar, mas mais abrangentes como o conjunto das diversas práticas sociais que servem à constituição do homem enquanto ser social.

Espera-se que este trabalho possa ser uma etapa inicial para futuras pesquisas que investiguem e indaguem sobre as seqüências de transformação e aprendizagem das

peçoas, que ocorrem durante toda a vida, tornando o estudo ainda mais útil para análise do processo de socialização ocorrido na integração entre a escola e a empresa.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALEXIM, J. C. *A Certificação nos domínios da educação profissional e do mercado de trabalho*. Boletim Técnico do SENAC, Rio de Janeiro, v. 27, n.2, p. 3-13, 2001.

ANDRADE, N.; BRITO P. L.; JORGE W. E. *Hotel: Planejamento e projeto*. 3.ed., São Paulo: Editora SENAC, 2001.

ARROIO, A.; REGNIER K. *O Novo mundo do trabalho: Oportunidades e desafios para o presente*. Boletim Técnico do SENAC, Rio de Janeiro, v. 27, n.2, p. 35-42, 2001.

BERGAMINI, C. W. *Motivação nas organizações*. 4.ed., São Paulo: Atlas, 1997.

BERGER, P. L. *Perspectivas sociológicas: uma visão humanística*. Petrópolis: Vozes, 1976.

BIANCHI, A. C. *Orientação para estágio em turismo*. São Paulo: Thomson, 2002.

BISSOLI, M. A. M. A., *Estágio em Turismo e Hotelaria*. São Paulo: Aleph, 2002.

BOOG, G. G. *Manual de treinamento e Desenvolvimento*, ABTD – Associação Brasileira de Treinamento e Desenvolvimento. São Paulo: Makron Books, 1994.

BRANDÃO, E.; MENDES A. D.; SOUSA, E. M.; ZIMMER, L. R.; LANSKI, M.; VIEIRA, R. C. C. *Escola/Empresa – A qualificação pelo estágio*. Unicamp, 1979.

BRZEZINSKI, I. *LDB Interpretada: diversos olhares se entrecruzam*. 4. ed., São Paulo: Cortez, 2000.

CASTELLI, G. *Administração Hoteleira*. 7.ed., Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

CASTRO, C. M. *Educação brasileira: consertos e remendos*. Rio de Janeiro: Rocco, 1995.

CHIAVENATO, I. *Administração nos novos tempos*. 2.ed., Rio de Janeiro: Campus, 1999a.

\_\_\_\_\_. *Gestão de Pessoas : O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999b.

DELLA TORRE. M. B. L. *O Homem e a Sociedade: uma introdução à sociologia*. 14.ed., São Paulo: Editora Nacional, 1986.

DEMO, P. *Introdução à metodologia da ciência*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

DUBAR, C. *A Socialização*. Portugal: Porto Editora, 1997.

FERNANDES, F. *Dicionário Brasileiro Globo*. 53. ed. São Paulo: Globo, 2000.

FERREIRA, A. B. H. *Dicionário da Língua Portuguesa*. 4.ed., Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2001.

FOGUEL, S.; SOUZA C. C. *Desenvolvimento Organizacional*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1985.

FORACCHI, M.; MARTINS, J.S. *Sociologia e Sociedade*. 21.ed., Rio de Janeiro: LTC, 2000.

GIL, A. C. *Administração de Recursos humanos : um enfoque profissional*. São Paulo: Atlas, 1994.

\_\_\_\_\_. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3.ed., São Paulo: Atlas, 1996.

\_\_\_\_\_. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5.ed., São Paulo: Atlas, 1999.

GIOVANNINI, F. *A complexidade e o estudo das organizações: explorando possibilidades*. RAUSP – Revista de Administração da USP. São Paulo, v. 37, n.3, p.56-66, 2002.

GOELDNER, C. R. *Turismo: princípios, práticas e filosofias*. Trad: Roberto Cataldo Costa. 8.ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

HAMMER, M. *Além da reengenharia*. São Paulo: Campus, 1997.

HESELBEIN, F.; GOLDSMITH, M.; BECKHARD, R. *A Organização do Futuro: como preparar hoje as empresas de amanhã*. 2.ed., São Paulo: Futura, 1997.

HOFFMANN, J. M. L. *Avaliação Mediadora: uma prática em construção da pré-escola à universidade*. Porto Alegre: Educação & Realidade, 1993.

<http://www.ibge.gov.br>. Acesso em 20 de julho de 2003, 10h.

KANAANE, R. *Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

KUENZER, A. Z. *Competência como práxis: os Dilemas da Relação entre Teoria e Prática na Educação dos Trabalhadores*. Boletim Técnico do SENAC. v. 29, n. 1, p. 17-27, 2003.

\_\_\_\_\_. *Conhecimento e Competências no Trabalho e na Escola*. Boletim Técnico do SENAC. v. 28, n.2, p. 3-11, 2002.

\_\_\_\_\_. *Ensino Médio e Profissional: as políticas do estado neoliberal*. 2.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

LAKATOS, E. M., MARCONI M. A. *Metodologia Científica*. São Paulo: Atlas, 1983.

\_\_\_\_\_. *Metodologia do trabalho científico*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

LUDKE, M.; ANDRE M. *Pesquisa em Educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU, 1986.



MACHADO, L. R. S.; NEVES, M. A.; FRIGOTTO, G. *Trabalho e Educação*. 2. ed. Campinas, SP: Papyrus, 1994.

MARQUES, I.; ALBAGLI, S. (Org.). *Informação e globalização na era do conhecimento*. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.

MILKOVICH, G.; BOUDREAU, J. W. *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas, 2000.

MORGAN, G. *Imagens da Organização*. São Paulo: Atlas, 1996.

MOSCOVICI, F. *Desenvolvimento Interpessoal: treinamento em grupo*. 11. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 2001.

OLIVEIRA, M. B. L. "*Redenção da Escola ou Redenção do Trabalho: O ensino industrial e a apologia da qualificação profissional*". 1983. 120p. Tese de Mestrado. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos.

\_\_\_\_\_. *Escolaridade e processo de trabalho: o impacto das inovações tecnológicas na qualificação do trabalhador da indústria mecânica*. 1991. 136p. Tese de Doutorado. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

PERRENOUD, P. *Dez novas competências para ensinar*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

ROBBINS, S. P. *Comportamento Organizacional*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

ROMANELLI, O. O., *História da Educação no Brasil*. Petrópolis: Vozes, 1990.

SANTOS, A. C. *Organizações que aprendem: possibilidades e limites de aplicação dessa concepção nas empresas*. RAUSP – Revista de Administração da USP, São Paulo, v. 36, n.4, p. 83-87, 2001.

SÃO JOSÉ EM DADOS. *Informações sobre a Cidade de São José dos Campos*. Prefeitura Municipal, 2002.

SCAICO, O. *O desenvolvimento da Identidade nas organizações evoluídas*. RAUSP – Revista de Administração da USP, São Paulo, v. 20, n.4, p. 42-50, 1985.

SCHULTZ, T. W. *O capital humano: investimentos em educação e pesquisa*. Trad.

Marco A. de M. Matos. Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

SENAC, *Relatório de Atividades do SENAC/SP*. São Paulo, 1947.

SENAC, *Relatório de Atividades do SENAC/SP*. São Paulo, 2002.

SENAC, *Em Notícia*, São Paulo, 2003.

SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 19.ed., São Paulo: Cortez, 1993.

SHINYASHIKI, G. T. "*O Processo de Socialização Organizacional um estudo de caso de trainees*." 2000. 154p. Tese de Doutorado - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo.

SILVA, E. L., MENEZES E. M. *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. 3. ed. Florianópolis: Laboratório de ensino a distância da UFSC, 2001.

SILVA, R. O. *Teorias da Administração*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

SPOLON, A. P. G. *Glossário Técnico Hoteleiro*. São Paulo: FMU, 2000.

SROUR, R. H. *Poder, cultura e ética nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

TELLIS, W. *Introduction to case study. The Qualitative Report [On-line serial]*, v.3, n.2, July, 1997. Disponível em: <http://www.nova.edu/SHSS/QR/QR3-2/tellis1.html>. Acesso em: 25 jul. 2002.

TRACTENBERG, L. *Contribuições para inserção da orientação profissional e educacional nos currículos escolares*. Boletim Técnico do SENAC. Rio de Janeiro, v. 28, n.2, 2002.

TRIGO, L. G. G. *Viagem na memória: guia histórico das viagens e do turismo no Brasil*. São Paulo: Editora SENAC, 2000.

TURNER, J. H. *Sociologia – Conceitos e Aplicações*. São Paulo: Makron Books, 1999.

TYLER, D.; GUERRIER, Y.; ROBERTSON, M. *Gestão de turismo municipal*. São Paulo: Futura, 2001.

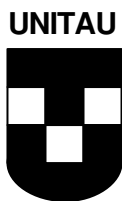
UHLMANN, G. W. *Administração: das teorias administrativas à administração aplicada e contemporânea*. São Paulo: FTD, 1997.

**APÊNDICE A**

**QUESTIONÁRIO**

## **APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO**

O questionário foi aplicado na Instituição de Ensino, durante o término do Módulo de Hospedagem do Curso Técnico em Hotelaria. O módulo de Hospedagem é parte integrante do curso técnico, que está subdividido em Módulo Comum, Módulo de Alimentos e Bebidas e Módulo de Hospedagem.



## **UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

Autarquia Municipal de Regime Especial  
Reconhecida pelo DEC. FED. 78.924/76  
C.G.C. 45.176.153/0001-22

### **REITORIA**

Rua Quatro de Março, 432 CEP.12020-270 – Taubaté –  
SP

TELEFONE(PABX) (0XX12) 225.4100 – FAX: 232.7660

### **PRÓ-REITORIAS E SECRETARIA**

#### **GERAL**

Av. Nove de Julho,  
199/243/245

## **QUESTIONÁRIO**

Este questionário é parte integrante de uma pesquisa para o curso de Mestrado em Gestão de Recursos Sócio-Produtivos, da Universidade de Taubaté – UNITAU.

As informações aqui contidas são confidenciais e serão utilizadas exclusivamente para fins de pesquisa. O anonimato é garantido. Nenhuma identificação pessoal fará parte do relatório final dessa pesquisa.

Muito obrigado pela sua colaboração.

# QUESTIONÁRIO

## Dados sobre o curso e o estágio

As questões a seguir procuram avaliar sua percepção sobre a formação. Responda baseando-se no que você pensa sobre o curso e o estágio.

1- Qual a principal razão que o levou a fazer o Curso Técnico Profissionalizante:

- Sugestão dos pais ou familiares
- Para exercer uma profissão que eu gosto
- Já trabalha na área
- Melhores oportunidades no mercado de trabalho
- Outras.

Qual? \_\_\_\_\_

2- Quais são suas expectativas em relação ao curso?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3- Com relação ao curso técnico em hotelaria do Senac, você está:

- Totalmente satisfeito
- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Nada satisfeito

4- Com que intensidade o Curso Técnico em Hotelaria do Senac atende suas expectativas:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Não atende

Atende

5- Por que você escolheu o Curso Técnico em Hotelaria do Senac:

- Para encontrar um bom emprego
- Para ganhar dinheiro
- Fui enviado pelo PAT (Programa de Assistência ao Trabalhador)
- Para aprender uma profissão
- Para fazer alguma coisa útil
- Para ver se gosto desta área

6- Quanto você acredita que o Curso Técnico em Hotelaria contribui para o seu desenvolvimento profissional:

- Totalmente
- Muito
- Razoavelmente
- Pouco
- Pouquíssimo

7- Em relação a qualidade do Curso Técnico em Hotelaria do Senac, você considera o nível de ensino oferecido:

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

8- Você ficou satisfeito com o conteúdo desenvolvido durante os módulos?

Módulo Comum ou básico                    ? SIM                    ? NÃO

Módulo de Alimentos e Bebidas            ? SIM                    ? NÃO

Módulo de Hospedagem                    ? SIM                    ? NÃO

9- Qual sua avaliação em relação ao material didático utilizado pelos professores?

- Ótimo
- Bom
- Regular

- Ruim
- Péssimo

10- Qual é sua avaliação em relação aos materiais e equipamentos do Senac para o curso?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

11- Qual é sua avaliação em relação a estrutura física da escola?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

12- Qual é sua avaliação em relação a utilidade das visitas técnicas?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

13- Qual é sua avaliação em relação ao tempo de duração do curso:

- Muito longo
- Longo
- Ideal
- Curto
- Muito curto

14- Como você conseguiu o estágio:

- Publicidade (Jornais, revistas, internet, etc)
- Agências de emprego
- CIEE (Centro de integração empresa/escola)
- Através do Senac
- Indicação de amigos e parentes



- Iniciativa própria
- Outros. Como? \_\_\_\_\_

15- Qual foi a participação do Senac, durante a procura pelo estágio:

- Total
- Boa
- Razoável
- Fraca
- Nenhuma

16- Na lista abaixo numere de 01 à 05 em ordem crescente, sendo que 01 representa a principal atividade e 05 representa a atividade menos executada por você:

- Recepção
- Cozinha
- Governança
- Restaurante
- Room Service

17- Você está utilizando os conhecimentos aprendidos durante o curso nas atividades do estágio:

- Nunca
- Quase nunca
- Raramente
- Às vezes
- Várias vezes
- Quase sempre
- Sempre

18- O que você aprendeu durante o curso é suficiente para desenvolver suas atividades no estágio:

- Totalmente
- Muito
- Razoavelmente
- Pouco
- Pouquíssimo

19- Qual é sua avaliação à respeito dos conhecimentos adquiridos no estágio:

- Ótimo
- Muito Bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

20- Qual é sua avaliação do acompanhamento e envolvimento dos supervisores ou responsáveis pelo setor em suas atividades:

- Ótimo
- Muito Bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

21- Qual é sua avaliação da política de estágios desenvolvida pelo hotel:

- Ótimo
- Muito Bom
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Péssimo

22- Com relação ao local de estágio, as seguintes áreas apresentam instalações e equipamentos adequados:

Cozinha	? SIM	? NÃO
Recepção	? SIM	? NÃO
Room service	? SIM	? NÃO
Restaurante	? SIM	? NÃO
Governança	? SIM	? NÃO

23- Na lista abaixo numere de 01 à 06 em ordem crescente, sendo que 01 representa a principal atividade e 06 representa a atividade menos executada por você:

- Ser capaz de ouvir seus colegas

- Ser capaz de obedecer seus supervisores
- Ser capaz de aceitar críticas
- Se comunicar com os outros
- Trabalhar em grupo
- Lidar com o nervosismo dos outros

24- Se você não está apresentando um desempenho satisfatório, o responsável/supervisor:

- Conversa com você, procurando ajudá-lo;
- Determina um prazo para que você melhore seu desempenho;
- Solicita a um outro estagiário/funcionário para que converse com você e ajude-o;
- Comunica a você que não fará mais parte da empresa.

25- Ao avaliar o desempenho de um estagiário, o responsável/supervisor:

- Faz uma avaliação com base apenas nas metas alcançadas pelo estagiário;
- Faz uma avaliação mais abrangente da atuação do estagiário, considerando por exemplo, a satisfação dos clientes;
- Colhe opiniões de todo o grupo a respeito do desempenho do estagiário;
- Conversa individualmente com cada estagiário a respeito do seu desempenho.

#### **Dados sobre o sentido da formação**

O significado de uma formação não é o mesmo para todas as pessoas. Responda as questões a seguir baseando-se no que você sente sobre si mesmo e a formação, e sobre o que ela significa para você.

---

26- Durante a formação no SENAC, os valores de ser ativo e realizar alguma coisa na vida foram enfatizados?

Na família    ? Nenhuma ênfase    ? Pouca ênfase    ? Ênfase média    ? Muita ênfase

No SENAC ? Nenhuma ênfase ? Pouca ênfase ? Ênfase média ? Muita ênfase

27- Quanto esforço físico e mental você acredita que a formação no SENAC exige de você?

- Um esforço muito grande
- Um esforço grande
- Um esforço moderado
- Um esforço pequeno
- Um esforço muito pequeno

28- Durante o seu tempo livre, você se preocupa com a formação:

- Nunca
- Raramente
- Algumas vezes
- Freqüentemente
- Muito freqüentemente

29- Quanto de sua experiência passada você usa na formação atual?

- Muito pouco
- Pouco
- Razoável
- Muito

30- Qual das afirmações abaixo melhor descreve o seu estágio?

- Há poucas oportunidades para eu decidir sobre as atividades do estágio
- Eu posso escolher a maneira de atuação nas minhas atividades de estágio
- Eu decido como eu vou atuar

31- Você considera que aprende mais facilmente:

- Olhando as pessoas executarem suas funções
- Ajudando na execução das tarefas
- Quando alguém me explica o que fazer
- Lendo os procedimentos

32- Na sua formação teórica você considera que aprende mais:

- Durante as aulas dadas pelo professor
- Fazendo os exercícios
- Com os trabalhos em grupo com os colegas
- Estudando sozinho

Nas próximas duas questões você deverá escolher as afirmações que melhor descrevem o que você sente sobre a formação. Leia as alternativas antes de fazer a escolha. Escolha apenas 05 (cinco) afirmações para cada questão.

33- Durante a **formação teórica** no SENAC:

- ? me atualizei e aprendi como fazer meu trabalho
- ? não compreendi tudo o que foi ensinado
- ? me senti útil e valorizado
- ? me comuniquei com os outros
- ? pude desenvolver meus talentos
- ? tive boas condições de aprendizagem
- ? tive o sentimento de fazer parte de um grupo
- ? tive muitas dificuldades
- ? nem sempre as aulas foram interessantes
- ? tive vontade de ir embora (deixar a formação)
- ? segui sem muito interesse, apenas por causa dos benefícios
- ? me senti fazendo alguma coisa produtiva
- ? me senti pouco a vontade
- ? me senti inseguro
- ? não correspondeu aos meus interesses

34- Durante o **estágio** eu sinto que:

- ? me atualizo e aprendo a fazer bem o meu trabalho
- ? me sinto útil e valorizado

- ? o trabalho é rotineiro (eu faço todo o dia a mesma coisa)
- ? não há aplicação dos conhecimentos teóricos
- ? troco idéias com meus colegas
- ? me comunico com os outros
- ? não corresponde à formação anterior
- ? o trabalho é interessante e eu tenho liberdade para ser criativo
- ? tenho contatos interessantes com outras pessoas
- ? faço algo produtivo
- ? não tenho tempo para exercer minha criatividade
- ? eu me mantenho ocupado o tempo todo
- ? é um trabalho repetitivo
- ? eu ocupo diferentes funções durante o dia
- ? sou pouco útil
- ? estou pouco a vontade

### Dados Pessoais

Agora queremos algumas informações gerais sobre você mesmo. Lembre-se que elas não serão usadas em nenhum momento para identificá-lo.

---

35- Qual é a sua idade?

- Até 18 anos
- De 19 a 22 anos
- De 23 a 26 anos
- De 27 a 30 anos
- Acima de 30 anos

36- Qual é o seu sexo?

- Masculino
- Feminino

37- Qual o seu estado civil?

Casado(a)

Solteiro(a)

Divorciado(a)

Viúvo(a)

38- Qual o seu nível de formação escolar?

2º grau incompleto

2º grau completo

Superior incompleto

Superior completo

# DIÁRIO

OS DIÁRIOS



Os diários foram entregues aos alunos durante a realização do estágio. Os estagiários descreveram suas experiências diárias, relatando acontecimentos, aprendizagem e práticas que possibilitaram a concretização do aprendizado realizado na Escola.

DIÁRIO

DIA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ MÊS: \_\_\_\_\_ ANO: \_\_\_\_\_

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Liste as atividades desenvolvidas durante o trabalho realizado neste dia:

---

---

---

---

Quais foram os objetivos do trabalho realizado:

---

---

Que recursos/equipamentos foram utilizados:

---

---

### IMPRESSÕES E COMENTÁRIOS

Pontos Positivos do dia:

---

---

Pontos Negativos do dia:

---

---

Receptividade dos colegas e/ou supervisores:

---

---

Você, como estagiário, como poderia desenvolver melhor as atividades realizadas hoje:

---

---

Houve alguma ocorrência durante o trabalho? Qual? Como você reagiu?

---

---

Você desenvolveu alguma atividade diferente? Qual? Faça comentários\_\_\_\_\_

---

Outros

Comentários\_\_\_\_\_

---

---

---

## **GLOSSÁRIO**

Alimentos e Bebidas – Área responsável pela produção de preparações alimentícias a serem servidas nos diversos pontos-de-vendas de empreendimentos hoteleiros, de restauração, bares, etc.

Bar – Local ou setor onde são servidas bebidas de vários tipos, além de petiscos e aperitivos. Geralmente composto de um balcão e assentos individuais ou algumas pequenas mesas, o bar, se bem administrado, é um dos mais rentáveis pontos-de-vendas de um hotel.

Buffet- Mesa para servir iguarias e bebidas em bailes, coquetéis ou em outras reuniões e em restaurantes. Empresa especializada em serviços de alimentos e bebidas em festas e recepções, em local próprio ou em domicílio.

Catering – Atividade de elaboração e serviço de alimentos e bebidas para funcionários de empresas (catering empresarial), hospitais (catering hospitalar) ou colocados à disposição de pessoas em trânsito, como, por exemplo, a bordo de navios de cruzeiro, unidades de navegação comercial ou aeronaves.

Flat – Tipo de meio de hospedagem onde as unidades habitacionais são geralmente compostas por uma sala-de-estar, apartamento e uma pequena cozinha, destinados a hóspedes permanentes ou não. A administração pode ser equivalente a de um condomínio, ou mista entre condomínio e hotel.

Hospedagem – Ação de hospedar alguém temporariamente.

Hospedaria – Meio de hospedagem de turismo de características mais simples, com unidades habitacionais do tipo quarto, com diárias relativas à utilização do leito simples.

Hotel – Estabelecimento cuja a principal atividade comercial é a recepção e a hospedagem de pessoas em viagem ou não, onde se oferecem serviços parciais ou

completos, de acordo com a capacidade da oferta e as necessidades da demanda. Em alguns países, estão sujeitos a normas de classificação.

Pousadas – Meio de hospedagem instalado total ou parcialmente em edifícios de valor histórico ou de significado regional ou local, assim reconhecido pelo poder público. Pode possuir unidades habitacionais do tipo quarto, apartamento ou suíte.

Spas – Empreendimento híbrido que oferece serviços de hospedagem e clínico-terapêuticos, cujas bases históricas remontam à Roma antiga, onde se tinha o hábito da cura pela utilização de banhos quentes. O nome advém da cidade de Spa, na Bélgica, onde esse tipo de serviço começou a ser oferecido há algumas décadas. Atualmente, costuma-se oferecer serviços de emagrecimento, anti-estresse, desintoxicação e estética.