



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO  
LICENCIATURA EM PEDAGOGIA

**RENATA ALBUQUERQUE OSORIO MELLO**

**PROGRAMA SENAC DE GRATUIDADE E SUAS CONTRIBUIÇÕES  
PEDAGÓGICAS**

Salvador  
2011

**RENATA ALBUQUERQUE OSORIO MELLO**

**PROGRAMA SENAC DE GRATUIDADE E SUAS CONTRIBUIÇÕES  
PEDAGÓGICAS**

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Pedagogia, Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, como requisito para a obtenção do grau em Licenciatura em Pedagogia.

Orientador: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup>. Maria Regina F. Antoniazzi

Salvador  
2011

## TERMO DE APROVAÇÃO

RENATA ALBUQUERQUE OSORIO MELLO

### PROGRAMA SENAC DE GRATUIDADE E SUAS CONTRIBUIÇÕES PEDAGÓGICAS

Monografia aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Licenciatura no Curso de Graduação em Pedagogia, Faculdade de Educação, Universidade Federal da Bahia, pela seguinte banca examinadora:

Orientador: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Maria Regina F. Antoniazzi  
Curso de Pedagogia, Departamento de Educação I –  
FACED/UFBa

Membros: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Vera Lúcia Buenos Fartes  
Curso de Pedagogia, Departamento de Educação I –  
FACED/UFBa

Prof. Mestre Jean Mário Araújo Costa  
Curso de Pedagogia, Departamento de Educação I –  
FACED/UFBa

Salvador, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2011

Dedico este trabalho a Fernanda e Isabelle, minhas filhas amadas, que iluminam os caminhos de minha vida, e a quem eu espero poder fazer o mesmo.

## AGRADECIMENTOS

Em todos os momentos de nossa vida devemos agradecer os obstáculos ultrapassados, as vitórias alcançadas e a vida que Deus nos deu. Neste momento aproveito a oportunidade para agradecer a todas as pessoas que me ajudaram e me apoiaram de alguma maneira para a realização desse trabalho.

À minha orientadora, Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Maria Regina Antoniazzi, que me presenteou com sua sabedoria e com sua orientação durante todo o processo de elaboração desse trabalho.

Ao Prof<sup>o</sup> Robson Tenório, pelas idéias compartilhadas, os conselhos e os comentários valiosos no projeto que culminou esse trabalho.

À Professora Maria Couto, por todo o apoio e incentivo dado em todos os momentos dessa caminhada.

À Crystiane Matos, Supervisora Pedagógica do Restaurante-Escola Casa do Comércio, exemplo de profissional e sem a qual essa pesquisa não se realizaria.

À Turma de Garçom 5392, que permitiu ser o objeto desse estudo, e mesmo diante de seus compromissos e sobrecarga cotidiana, reconheceram a importância da pesquisa e deram suas contribuições com entusiasmo, seriedade e satisfação.

À minha mãe, Vanda, e irmãos, Roberto, Régis e Relder pelo carinho.

À Maria Helena, minha sogra, e João Mello, meu marido, sem os quais jamais conseguiria ter chegado até aqui.

E por fim, às minhas filhas, Fernanda e Isabelle, bênçãos de Deus, amores de minha vida, pelo amor, incentivo e paciência nas ausências.

[...] Educação é suporte essencial, porque, no lado formal, instrumenta a pessoa com a habilidade crucial de manejar a arma mais potente de combate que é o conhecimento e, no ato político, alimenta a cidadania. Esse desafio encontra-se na prática da qualidade enquanto competência construtiva e participativa.

Demo, 1996

## RESUMO

Este trabalho visa analisar as contribuições pedagógicas do Programa SENAC de Gratuidade – PSG aos educandos de baixa renda da cidade de Salvador/BA, mais precisamente do Centro de Educação Hoteleira II – Restaurante Escola Casa do Comércio. Este programa tem como perspectiva fornecer-lhes uma educação profissional com dois objetivos: contribuir na inserção dos mesmos no mercado de trabalho e prepará-los a fim de que exerçam sua autonomia profissional. A orientação teórica da investigação referencia-se na perspectiva sócio-histórica da educação profissional no sentido de compreender como essa modalidade de educação foi introduzida na organização da educação brasileira com objetivo de atender uma clientela específica, inicialmente os desvalidos da sorte. A pesquisa foi desenvolvida durante o estágio feito na Supervisão Pedagógica do Centro de Hotelaria II – Restaurante-Escola Casa do Comércio. Quanto aos procedimentos metodológicos adotados utilizamos três tipos de fontes: documentais (documentos institucionais do SENAC), pessoas, eventos da realidade e dados empíricos coletados através de entrevistas estruturadas, semi-estruturadas e abertas com os educandos e professores. Tomamos como amostra a Turma 5392 do noturno, que frequenta o Curso de Capacitação de Garçom, com 800 horas. Como resultado este trabalho apresenta um Programa voltado para educandos de baixa renda na cidade de Salvador que indica que a Educação Profissional pode ser utilizada como um recurso na formação de sujeitos, além da busca por uma educação que contemple o auto-desenvolvimento, a percepção de educandos como sujeitos de um processo pleno e contínuo de transformação e aprendizagem, munidos de potencial e possibilidades, bem como da conscientização de que são sujeitos ativos, participantes de uma sociedade, e assim sendo, precisam ter uma visão crítica da realidade que vivem, a fim de modificá-la. Conclui-se também que, embora o Programa analisado seja de excelência pedagógica, ele se encontra inserido em uma sociedade capitalista e sendo assim o desenvolvimento de competências ou ainda a qualificação profissional não é garantia de emprego.

Palavras-chave: Educação Profissional, Programa SENAC de Gratuidade, mercado de trabalho, autonomia profissional.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE ANEXOS</b>	<b>09</b>
<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO 1 – EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA A AUTONOMIA E FORMAÇÃO DE SUJEITOS</b>	<b>13</b>
1.1. Percurso legal e histórico	13
1.2. O papel da educação profissional na formação do sujeito	16
<b>CAPÍTULO 2 – O SENAC, SEU PROGRAMA DE GRATUIDADE E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA EDUCANDOS DE BAIXA RENDA DA CIDADE DE SALVADOR</b>	<b>21</b>
2.1 . O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC	21
2.2. O Programa SENAC de Gratuidade - PSG e seus critérios de inscrição	24
2.3. Concepções de currículo e dos conhecimentos oferecidos	27
<b>CAPÍTULO 3 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE GARÇOM - TURMA 5392</b>	<b>31</b>
3.1. Ponto de vista dos alunos: motivações, mudanças, perspectivas	32
3.2. Egressos: como estão?	38
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>39</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>46</b>



## **LISTA DE ANEXOS**

**ANEXO A – FOTO DA TURMA 5392**

**ANEXO B – QUESTIONÁRIO ALUNOS – FOCO: Perfil da Clientela e motivação na escolha do curso**

**ANEXO C – ENTREVISTA ALUNOS– FOCO: Competências e habilidades que foram aprendidas nas aulas teóricas**

**ANEXO D – ENTREVISTA ALUNOS – FOCO: Aulas práticas e mudanças de atitudes e comportamentos conquistados ao longo do curso e novas perspectivas em relação ao mercado de trabalho**

## INTRODUÇÃO

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996, em seu Título V, Capítulo III, diz:

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.

A LDBEN indica que a intenção da educação profissional vai além dos conhecimentos instrumentais, compreendendo por vida produtiva um conjunto de saberes e ações pertinentes que buscam contribuir para que os educandos adquiram conhecimentos para uma vida social cidadã e autônoma, fundamental em suas vidas. É de grande importância esses saberes na formação profissional dos alunos, a fim de proporcionar-lhes uma visão ampla e capaz de se adaptar às mudanças dinâmicas do atual mercado de trabalho, bem como incentivar a consciência crítica no mundo e o reconhecimento do sujeito de direito que vive e participa de uma sociedade.

No estágio feito na Supervisão Pedagógica do Centro de Hotelaria II – Restaurante-Escola Casa do Comércio - SENAC, Salvador/BA, ficamos mais próximos da realidade de educandos de baixa renda que buscam a formação profissional como instrumento e estratégia no sentido de contribuir para a inserção e permanência no mercado de trabalho, tão competitivo e ao mesmo tempo excludente.

A grande maioria desses jovens que procuram os cursos profissionalizantes não tem recursos financeiros para realizar cursos pagos, por isso procuram cursos gratuitos. Além disso, alguns sequer concluíram a educação Básica. Assim, esses jovens buscam nos cursos profissionalizantes o passaporte para a inserção no mercado de trabalho.

No SENAC existe um Programa – o Programa SENAC de Gratuidade – PSG - voltado para a inserção de sujeitos de baixa renda no mercado de trabalho. É um programa gratuito, o que me instigou a pesquisá-lo mais a fundo, a fim de conhecê-lo e analisar quais são suas contribuições pedagógicas para os educandos inseridos no programa.

O foco deste trabalho é a análise das contribuições pedagógicas fornecidas aos educandos que participam do PSG/Ba, partindo da premissa de que a Educação Profissional é um recurso para o auto desenvolvimento dentro de um processo pleno e contínuo de transformação e aprendizagem de sujeitos em desenvolvimento e repletos de potencial.

O local no qual a pesquisa foi realizada foi o Centro de Formação Hoteleira II do Senac, Restaurante-Escola Casa do Comércio, localizado à Avenida Tancredo Neves nº 1109, 11º andar, Pituba, Salvador, Bahia.

Nos procedimentos metodológicos adotados utilizamos três tipos de fontes: pessoas, documentos e eventos da realidade. Todas as fontes utilizadas foram de suma importância para esta pesquisa, uma vez que a partir dos dados empíricos coletados pudemos especificar o perfil dos educandos e da realidade em que vivem, bem como de suas experiências e perspectivas em relação ao mercado de trabalho e à profissão que escolheram.

O tipo de pesquisa utilizado para este trabalho foi um estudo de caso a partir de uma abordagem qualitativa, que se utilizou das fases necessárias para tal pesquisa: fase exploratória, fase do trabalho em campo, além da fase da análise dos dados coletados.

A amostra foi retirada do universo do SENAC, mas precisamente do Programa SENAC de Gratuidade, com os cursos de capacitação de Garçom e Bartender, do Centro de Formação Hoteleira II, Restaurante-Escola Casa do Comércio, Salvador, Bahia.

Trata-se de um programa voltado para pessoas com baixa renda e por este motivo possui um cunho social. Em Salvador a taxa de desemprego subiu no mês de março de 2010 de 18,8% para 19,9%, de acordo com pesquisa divulgada no dia 28 de abril de 2010, pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese). No Brasil, este percentual passou de 13% para 13,7%.

Os sujeitos pesquisados foram de uma turma do curso de Garçom – a turma 5392 noturna, com 21 alunos e carga horária de 800 horas/aula. A escolha dessa turma se justifica pela possibilidade de podermos acompanhar desde a inscrição na seleção do curso até a sua conclusão e encaminhamento para o mercado de trabalho.

Para a coleta dos dados empíricos utilizamos diferentes instrumentos. Para a fonte pessoas: entrevistas estruturadas, semi-estruturada e entrevistas abertas (os roteiros de entrevistas encontram-se no anexo deste trabalho); e em relação aos documentos: realizamos análise do discurso; e para os eventos que ocorreram durante o estágio: observação.

Importante salientar que esse trabalho pode vir a contribuir para identificar o que está sendo oferecido de ensino dentro da Educação Profissional atualmente, podendo inclusive servir de base para futuros estudos acerca do tema.

A educação é uma prática social, interativa e coletiva que deve ser realizada como um serviço que se presta a cada indivíduo, a fim de que estes desenvolvam suas potencialidades, sendo de fundamental importância que se leve em consideração o meio social em que este sujeito encontra-se inserido, entendendo que o homem é um ser social. Sendo assim a educação também pode ser entendida como uma prática social, que media as relações entre o homem e seu meio, e por isso reproduz a sociedade ao qual está inserida.

Assim como afirma Brandão (1995) em cada sociedade existe modos próprios de educar, diferentes de uma cultura para a outra, e diferentes também em cada momento de suas histórias. A educação deve contribuir para o aporte necessário aos educandos com o propósito de que estes tenham capacidade para uma vida produtiva e autônoma, não descuidando de uma visão crítica da realidade e da consciência de se entenderem como sujeitos que participam de uma sociedade.

Como todo o ato educacional é intencional e político, supõe opções teóricas, ideológicas e estratégias para “permitir que os indivíduos se desenvolvam de forma criativa e atinjam o máximo de suas capacidades e que sejam socialmente, capazes de cooperar com o próximo em ações comuns. (D’AMBRÓSIO, 1998, p.242)

A educação no Brasil transitou por um processo de legalização, onde a informalidade modifica-se para direito garantido assegurado pela Constituição Federal de 1988:

Da Educação:

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (Art. 205, CF/88)

A escola na modernidade surge para a reprodução da sociedade na qual está inserida e em uma sociedade capitalista, a educação (neste contexto de educação formal) acaba por atender apenas a grupos isolados, tornando-se: específica, isolada e desigual, já que muitos acabam sem esse direito adquirido de fato. Sendo assim, surge a necessidade de se ter um aporte teórico para este trabalho que identifique e analise as questões acerca da Educação Profissional: as questões legais, a nova condição econômica, as exigências do atual mercado de trabalho, as políticas públicas voltadas para a Educação Profissional e também a historicidade crítica do tema.

Neste processo, utilizamos a contribuição de teóricos como: Frigotto, Kuenzer, Pereira, Imbernón, Paiva, Manfredi e outros, que foram fundamentais para este estudo, a fim de que esta investigação fosse complementada e entendida de forma crítica, pois se trata de uma pesquisa que visa perceber nos sujeitos envolvidos suas visões de mundo, como interpretam suas experiências e como estruturam o mundo social no qual se inserem.

## **CAPÍTULO 1 – EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA A AUTONOMIA E FORMAÇÃO DE SUJEITOS**

### **1.3. Percurso legal e histórico**

Os saberes profissionais e suas práticas nos períodos mais antigos foram repassados através da observação e da repetição, muitos dos artefatos utilizados eram aprimorados com o intuito de facilitar a vida cotidiana. A partir daí, conforme esclarece Manfredi (2002), os humanos, ao longo dos tempos, desenvolviam artefatos com maestria, arte e praticidade, e os saberes eram repassados de geração para geração.

Sendo assim, Manfredi (2002) afirma que essa educação “é uma atividade social central para garantir a sobrevivência de homens e mulheres e para a organização e o funcionamento das sociedades” e essa atividade social chama-se trabalho.

Somente após a Revolução Industrial na Inglaterra, no final do século XVII é que a Educação Profissional em países mais avançados econômico, social e industrialmente teve em seu sistema educacional o surgimento do ensino profissionalizante. Importante ressaltar que esta educação foi influenciada por um modelo de educação atrelado com os modos de produção capitalista industrial, relações de classes e utilização classista através da política no sistema educacional, portanto excluindo uma maioria e privilegiando uma minoria na sociedade através da educação.

Frigotto (1999), afirma que a modernidade alterou o vínculo entre trabalho produtivo e educação com o advento do capitalismo, em que a produção se rende ao mercado, assumindo para si a organização da produção e as relações entre capital e trabalho e determinando as regras sobre valores, idéias, teorias, símbolos e instituições, entre as quais se destaca a escola como espaço de produção e reprodução de conhecimentos, atitudes, ideologias e teorias que justificam o novo modo de produção.

Em 1909, o Presidente da república Nilo Peçanha, sancionou o decreto nº 7.566, de 23 de setembro de 1909, instituindo oficialmente a educação profissional brasileira, instalando 19 escolas de Aprendizes Artífices destinada “aos pobres e humildes”, em vários estados, voltado para o ensino industrial.

Em 1930, foram instaladas escolas superiores para formação de recursos humanos necessários ao processo produtivo que se iniciava com a industrialização do Brasil. Em 1931, houve a Reforma Francisco Campos, e o Decreto Federal nº 19.890/31 e 21.241/32 regulamentaram a organização do ensino secundário. O Decreto nº 20.158/31 organizou o ensino profissional comercial, definindo o currículo e as diretrizes metodológicas dos estabelecimentos de ensino técnico comercial reconhecido oficialmente pelo Governo Federal.

A Constituição de 1937 faz menção às escolas vocacionais e pré-vocacionais como dever do Estado, também nesta época houve a colaboração das indústrias e dos

sindicatos, que criaram escolas de aprendizes, destinadas aos filhos de seus operários e associados.

Em 1942, a reforma de Gustavo Capanema institui as Leis Orgânicas da Educação Nacional: Ensino Secundário, com o Decreto Lei nº 42.44/42 e Ensino Industrial com o Decreto nº 40.73/42. As antigas Escolas de Aprendizes Artífices são transformadas em estabelecimentos de ensino industrial. Cria-se o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI, sendo este o “S” pioneiro.

Em 1943 surge a Lei Orgânica do Ensino Comercial, o Decreto Lei nº 6.141/43, sendo criado o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, o SENAC.

A partir de 1961 os estabelecimentos de ensino industrial passam a ser chamados de Escolas Técnicas Federais, e em 1971 a Lei Federal nº 4.024/61 generaliza a profissionalização do ensino médio, que era chamado de 2º grau, e passa a se chamar científico/tecnológico.

A Lei nº 6.545/78 transformou as Escolas Técnicas Federais de Minas Gerais, Paraná e Rio de Janeiro nos três primeiros Centros Federais de Educação Tecnológica - os conhecidos CEFET's. E em 1994, a Lei Federal nº 8.948 cria o Sistema Nacional de Educação Tecnológica.

Em 1996, acontece um marco na história da educação brasileira, com o surgimento da Lei Federal nº 9.394, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), configurando a identidade da educação profissional como uma modalidade da educação básica, e conforme exposto em seu capítulo II , seção I, artigo 22 com a finalidade de preparação para a cidadania e para o trabalho.

Em 1997 o Decreto nº 2.208/97 regulamenta a educação profissional e faz a separação do ensino médio e da educação profissional. Cria-se o Programa de Expansão da Educação Profissional – a PROEP. Em 2003, a Setec (antiga Semtec/MEC) dá início a debates juntamente com a sociedade no intuito de aprimorar e aperfeiçoar a legislação profissional e tecnológica do país.

A economia de um país e seu sistema educacional estão intimamente ligados, quer seja no Brasil, ou em outros países. Pelo contexto histórico da Educação Profissional no Brasil, a partir da década de 1990, esta sofreu grandes mudanças em

seus eixos econômicas e tecnológicos, assim passando-se a exigir cada vez mais qualificação do trabalhador.

Essas exigências são conhecidas como excelência e pró-atividade. Entendendo por excelência um funcionário capaz de realizar as mais diversas tarefas no menor período de tempo (alta produtividade) e pró-atividade como sendo aquele trabalhador que vai atrás do trabalho e da forma de realizá-lo, se apresentado como empreendedor e não apenas reativo.

As atuais exigências são influenciadas pelas mudanças econômicas, que acabam por propor ao educando/trabalhador uma interdisciplinaridade, onde este passa a ser preparado não mais para funções especializadas e sim para desempenhar múltiplas tarefas, que é o conhecido modelo por competências.

Esse modelo de educação por competências foi adotado no Brasil, com influência de interesses do grupo dirigente no poder diante dos modelos de ensino, manifestado através das propostas políticas, como também nas respostas de setores da sociedade diante de necessidades classistas.

Assim, passou-se a exigir dos trabalhadores além dos saberes disciplinares, diferentes níveis de competência na resolução de problemas: saber trabalhar em grupo, ser flexível no sentido de adaptar-se às exigências do mercado de trabalho, entre outros.

#### **1.4.O papel da educação profissional na formação do sujeito**

Dadas as condições econômicas e sociais do país na atualidade, e partindo da premissa de que nem todos tiveram acesso à educação formal com a qualidade necessária para o desenvolvimento de suas habilidades, competências e atitudes, voltadas para a inserção e permanência no mercado de trabalho, e ainda levando em consideração o modelo econômico adotado no Brasil, onde a desigualdade social e econômica é latente, dentro de um sistema capitalista excludente, a Educação Profissional pode ser um recurso para uma política de desenvolvimento social. Deluiz (2011) colabora na compreensão dessa modalidade de ensino, afirmando que:



Apesar de entender 'a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, com o objetivo de garantir ao cidadão o direito ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social', o foco da educação profissional são as novas exigências do mundo do trabalho, explicitadas de acordo com as áreas profissionais e os perfis de competências estabelecidos nas Diretrizes Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico. As 'aptidões para a vida social' ou a preocupação com a formação ampliada dos sujeitos, que inclui a dimensão sociopolítica, não são detalhadas e especificadas na legislação educacional (<  
<http://www.senac.br/BTS/273/boltec273b.htm>>)

Sendo assim, a educação profissional precisa está interligada a todas as formas de educação, uma vez que ninguém se forma sozinho e a constituição do homem também é feita pelo seu entorno, ou seja, pela relação consigo, com os outros e com o meio em que vive e esse entorno pode influenciá-lo de maneira negativa ou positiva. É papel fundamental da educação, ajudar o educando a desenvolver-se da melhor forma possível. Pozo (2002), por exemplo, explica a função da escola de seguinte forma:

Entendemos que o papel da escola está em formar seus alunos para atuarem no mundo, como profissionais conscientes e críticos de sua realidade, propiciando o desenvolvimento de suas capacidades, desenvolvidas dentro de um processo de aprendizagem que se define, na sociedade moderna, por uma educação generalizada e uma formação permanente e maciça, envolvida por uma saturação informativa, consequência dos novos sistemas de produção, comunicação e conservação da informação, assim como por um conhecimento descentralizado e diversificado, que cria uma nova demanda de aprendizagem, tanto no sentido quantitativo como no qualitativo. (POZO, 2002, p.30).

Se o papel da escola é formar alunos para a vida, com consciência profissional e munidos de criticidade, é necessário que estes ensinamentos vão além da transmissão dos conteúdos. Em nossa sociedade existe uma resistência por parte do governo e dos educadores mais conservadores de ampliar suas propostas educacionais para além dos conhecimentos instrumentais.

A Educação Profissional também precisa contemplar os conhecimentos científicos, pois estes propiciam aos educandos condições para conviverem, de um

lado, de forma mais consciente com as exigências da sociedade contemporânea e por outro, fornecem os subsídios necessários para compreensão lógica do saber instrumental. Assim, possivelmente, terão uma vida social mais cidadã e mais autônoma.

Os saberes científicos na formação profissional dos alunos lhes proporcionam também uma visão ampla e capaz de acompanhar as mudanças dinâmicas do atual mercado de trabalho, bem como incentiva a consciência crítica e o reconhecimento do sujeito de direito que vive e participa de uma sociedade.

Muitas mudanças sociais e econômicas ocorrem no atual mundo globalizado como: os avanços tecnológicos, os novos valores, as novas necessidades de produção e consumo, as novas concepções de trabalho, além das relações sociais que se modificam numa rapidez extraordinária. A Educação precisa acompanhar toda essa dinâmica, como afirma Delors (2004):

Um dos principais papéis reservados à educação consiste antes de tudo, dotar a humanidade de capacidade de dominar o seu próprio desenvolvimento. Ela deve, de fato, fazer com que cada um tome o seu destino nas mãos e contribua para o progresso da sociedade em que vive, baseando o desenvolvimento na participação responsável dos indivíduos e das comunidades. (p.82)

Tudo é afetado por essas mudanças, incluindo nesse meio a educação, e em especial a Educação Profissional, que está relacionada intimamente com os processos de produção e suas demandas. A imposição de novos saberes, novas competências e novas habilidades, e de uma autonomia profissional, isto é, a independência que o profissional tem em relação a outras profissões para executar procedimentos de sua competência técnica, será determinante para a inserção e permanência no mercado do trabalho nos dias atuais.

Nesse sentido, a sociedade contemporânea exige um perfil do trabalhador e de sua formação capaz de agir com autonomia, resolver problemas, ter iniciativa, criatividade, raciocínio lógico, construção de conhecimentos, enfim, um trabalhador que seja polivalente, e que esteja sempre em busca de novas aprendizagens.

Sendo assim, a capacitação e constante aperfeiçoamento para a vida produtiva exigem do educando um poder aquisitivo capaz de investir em seu melhoramento

profissional, o que muitas vezes não condiz com sua realidade. A Educação Profissional pode vir a ser, através de programas de gratuidade, um meio para a formação desses sujeitos.

O trabalho, assim como afirma Manfredi, é uma atividade central que garante a sobrevivência dos homens e a organização e o funcionamento da sociedade, e existe desde os tempos mais antigos das civilizações. Dereymez (citado por Manfredi, 2002, p.34-35), afirma que são identificadas três idéias que justificam a importância e centralidade do trabalho: a do trabalho como base fundadora da economia de qualquer sociedade; como base de estruturação de categorias socioprofissionais; e constituindo objeto de ação e de intervenção de políticas governamentais, tais como, regulamentação, controle, distribuição e locação de postos de trabalho.

Muitas transformações ocorreram e ocorrem nas sociedades e nas formas de organização do trabalho. Nas sociedades capitalistas contemporâneas a modalidade de trabalho é o assalariado, e este sofre uma grande crise no que se refere aos direitos sociais adquiridos pelos trabalhadores, que estão cada vez mais escassos. Há uma grande necessidade de se encontrar uma alternativa, ainda que emergencial, que provoque a diminuição da latente desigualdade social e econômica que assola a atualidade. Fundamental unir da melhor maneira possível o trabalho e a educação para a classe social excluída da efetivação de seus direitos.

No mercado de trabalho, a exigência é do profissional que além do saber instrumental, esteja preparado para acompanhar as rápidas mudanças em todos os setores, para tanto é necessário que a educação cumpra a função de lhe dar os recursos necessários para tal finalidade.

Mais que isso, é fundamental que estes educandos recebam suporte para proporcionar-lhes a oportunidade de se desenvolverem em suas capacidades e habilidades, e para que essa aprendizagem seja significativa em suas vidas, se reconhecerem como sujeitos de direitos e que fazem parte de uma sociedade e dela são agentes ativos de mudanças. O SENAC compartilha desse ideário, afirmando que:

[...] um exercício profissional competente implica um efetivo preparo para enfrentar situações esperadas e inesperadas, previsíveis e imprevisíveis, rotineiras e inusitadas, em condições de responder aos novos desafios profissionais, propostos diariamente ao cidadão

trabalhador, de modo original e criativo, de forma inovadora, imaginativa e empreendedora, eficiente no processo e eficaz nos resultados, que demonstre senso de responsabilidade, espírito crítico, auto-estima compatível, autoconfiança, sociabilidade, firmeza e segurança nas decisões e ações, capacidade de autogerenciamento com autonomia e disposição empreendedora, honestidade e integridade ética. (SENAC/Diretoria Regional de São Paulo, 2000, p.61)

As políticas de educação atualmente se voltam para uma perspectiva centrada no desenvolvimento de competências, bastante coerente com a fase do capitalismo denominado de “acumulação flexível”, uma vez que o desemprego estrutural é uma realidade no Brasil e nos demais países capitalistas. E por que é coerente? Porque não havendo postos de trabalho socialmente protegidos para a maioria da população, a formação do trabalhador é para a empregabilidade, isto é, desenvolvimento de competências, que possibilite ao cidadão criar seu próprio emprego. Dito de outra forma, o desenvolvimento de competências, no caso da educação profissional, é para que o trabalhador seja flexível e possa adaptar-se a novas exigências do mercado de trabalho.

Portanto, a educação profissional se torna um instrumento, tanto para os empresários que necessitam de trabalhadores melhor formados e com melhor disposição de adaptação as novas exigências da empresa, quanto para os trabalhadores que precisam se inserir no mercado de trabalho por questões de sobrevivência. Contudo, é necessário ter clareza que educação por si, não cria postos de trabalho, não é a galinha dos ovos de ouro como afirma Frigotto (2004). O que cria postos de trabalho é o desenvolvimento econômico do país.

Ressalta Imbernón (2000,p.28): “ o objetivo da educação é ajudar a tornar as pessoas mais livres, menos dependentes do poder econômico, político e social”. As pessoas são seres em movimento, e o conhecimento é um instrumento da cidadania. Na contemporaneidade é primordial além da aprendizagem instrumental, a aprendizagem das relações interpessoais e do domínio das competências cognitivas.

## **CAPÍTULO 2 – O SENAC, SEU PROGRAMA DE GRATUIDADE E SUAS CONTRIBUIÇÕES PARA EDUCANDOS DE BAIXA RENDA DA CIDADE DE SALVADOR**

### **2.1 . O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC**

O SENAC é uma instituição que faz parte do chamado “Sistema S”, foi fundado em 1946, a partir do Decreto-Lei nº 8621, filiado à Confederação Nacional do Comércio. Trata-se de uma instituição privada sem fins lucrativos e recebe incentivo financeiro e fiscal do Governo Federal, conforme exposto no Art. 4º à 7º do Decreto Lei 8621/46:

Art. 4º Para o custeio dos encargos do SENAC, os estabelecimentos comerciais cujas atividades, de acordo com o quadro a que se refere o artigo 577 da Consolidação das Leis do Trabalho, estiverem enquadradas nas Federações e Sindicatos coordenados pela Confederação Nacional do Comércio, ficam obrigados ao pagamento mensal de uma, contribuição equivalente a um por cento sobre o montante da remuneração paga à totalidade dos seus empregados.

§ 1º O montante da remuneração de que trata este artigo será o mesmo que servir de base à incidência da contribuição de previdência social, devida à respectiva instituição de aposentadoria e pensões.

§ 2º A arrecadação das contribuições será feita, pelas instituições de aposentadoria e pensões e o seu produto será posto à disposição do SENAC, para aplicação proporcional nas diferentes unidades do país, de acordo com a correspondente arrecadação, deduzida a cota necessária às despesas de caráter geral. Quando as instituições de aposentadoria e pensões não possuírem serviço próprio de cobrança, entrará o SENAC em entendimento com tais órgãos a fim de ser feita a arrecadação por intermédio do Banco do Brasil, ministrados os elementos necessários à inscrição desses contribuintes.

§ 3º Por empregado entende-se todo e qualquer servidor de um estabelecimento, seja qual for a função ou categoria.

§ 4º O recolhimento da contribuição para o SENAC será feito concomitantemente com a da que fôr devida às instituições de aposentadoria e pensões de que os empregados são segurados.

Art. 5º Serão também contribuintes do "SENAC" as empresas de atividades mistas e que explorem, acessória ou concorrentemente, qualquer ramo econômico peculiar aos estabelecimentos comerciais, e a sua contribuição será calculada, apenas sobre o montante da

remuneração paga aos empregados que servirem no setor relativo a esse ramo.

Art. 6º Ficarão isentos de contribuição os estabelecimentos que, a expensas próprias, mantiverem cursos práticos de comércio e de aprendizagem, considerados pelo "SENAC adequados aos seus fins, não só quanto às suas instalações como no tocante à Constituição do Corpo docente e ao regime escolar.

Parágrafo único. O estabelecimento beneficiado por este artigo obrigase, porém, ao recolhimento de um quinto da contribuição a que estaria sujeito, para atender a despesas de caráter geral e de orientação e inspeção do ensino.

Art. 7º Os serviços de caráter educativo, organizados e dirigidos pelo SENAC, ficarão isentos de todo e qualquer imposto federal, estadual e municipal.

É um órgão filiado à Confederação Nacional do Comércio e tem por atribuição a obrigação de organizar e administrar, no território nacional, escolas de aprendizagem comercial. Na intenção de descentralizar e ampliar sua área de atuação e de poder atender as reivindicações de vários setores da economia, se estabeleceu em todo o país. Atualmente é composto pelas administrações regionais, formadas pelos Conselhos Regionais, órgãos deliberativos e pelo Departamento Nacional, que funciona como órgão executivo.

Em 1947, passou a oferecer em larga escala, educação profissional destinada à formação e preparação de trabalhadores para o comércio. Foi criado com o intuito de proporcionar a formação de menores aprendizes e a qualificação profissional de adultos, conforme o artigo 1º do Decreto 8.622, promulgado em 1946, que dispõe sobre a atuação da Instituição na aprendizagem comercial:

Art. 1º. Os estabelecimentos comerciais de qualquer natureza, que possuírem mais de nove empregados, são obrigados a empregar e matricular nas escolas de aprendizagem do "SENAC", um número de trabalhadores menores como praticantes, que será determinado pelo seu Conselho Nacional, de acordo com as práticas ou funções que demandem formação profissional, até o limite máximo de dez por cento do total de empregados de todas as categorias em serviço no estabelecimento.

A partir de 1960, inovou sua educação profissional com as chamadas empresas pedagógicas ou empresas escolas, onde possibilitava aos alunos vivenciarem o trabalho em ambiente próprio e em situações reais, onde esses serviços eram e ainda são abertos ao público. Atualmente são 72 empresas pedagógicas em todo o Brasil, lanchonetes, salão de beleza e estética, posto de gasolina, mas o destaque são os hotéis e os restaurantes-escola.

A partir da década de 1990, o SENAC passou a investir em informação e produção de novos conhecimentos, produzindo livros, vídeos e *softwares* focados para suas áreas de atuação. Foi criada a TV SENAC, hoje SESC TV, com programação voltada para cultura e lazer. Em 2002, houve a criação do programa radiofônico Espaço SENAC, que foi ampliado para o programa Sintonia SESC-SENAC, atualmente transmitido por mais de 850 emissoras do Brasil.

O SENAC está presente no Distrito Federal e em todos os estados do Brasil, em mais de 2.500 municípios, em 15 áreas de atuação – artes, comércio, comunicação, conservação e zeladoria, design, gestão, idiomas, imagem pessoal, informática, lazer e desenvolvimento social, meio ambiente, saúde, tecnologia educacional, telecomunicações, turismo e hospitalidade - e em três tipos de ensino – a distância, presencial e semi-presencial.

Na Bahia possui unidades em Camaçari, Feira de Santana, Porto Seguro e Vitória da Conquista. Já em Salvador, suas unidades são: Aquidabã, Casa do Comércio, Comércio, Pelourinho e Praça da Sé. A unidade onde foi realizada a pesquisa, conforme dito anteriormente foi à Casa do Comércio, onde funcionam dois Centros: o de Educação e Tecnologia – com cursos de Comunicação, Design e Informática – e o de Educação Hoteleira – com diversos cursos de aperfeiçoamento que variam de 20 a 300 horas, e ainda os cursos de capacitação de Cozinheiro e Garçom, com 800 horas, e o de Bartender com 160 horas - todos voltados para o segmento de Turismo e Hospitalidade.

As atividades da unidade Casa do Comércio foram iniciadas em janeiro de 1988, com a finalidade de formar profissionais para o mercado hoteleiro de Salvador. Segundos dados disponibilizados no site da instituição:

Todos os anos passam por suas instalações mais de três mil alunos, entre eles garçons, cozinheiros, maitres, chefs de cozinha, baristas, dentre outros, que buscam qualificação e aperfeiçoamento profissional. Por ser equipada com cozinha didática e comercial, adega climatizada, bar didático e american bar para a prática profissional, além de uma central de tratamento e porcionamento de insumos, a unidade oferece aos alunos o que há de mais moderno em equipamento da área hoteleira e devolve ao mercado profissionais altamente qualificados. (Disponível em: <http://www.ba.senac.br/>)

De acordo com o Regulamento Interno do Senac, os Centros de Educação Hoteleira, Restaurante Escola Casa do Comércio, Restaurante Escola Pelourinho, de novembro de 2006, em seu artigo 3º, diz que *“o objetivo dos cursos é oferecer educação profissional integrada às diferentes formas de educação, trabalho, ciência e tecnologia, que conduzam ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”*.

No Centro de Educação Hoteleira Casa do Comércio, as instalações foram projetadas com o objetivo de promover o seu aprendizado nos cursos de garçom, bartender, barista e cozinheiro. A estrutura foi pensada para desenvolver sempre teorias e conhecimentos técnicos na prática. Os treinamentos e aperfeiçoamentos dos cursos são feitos por meio de atendimento ao público no restaurante com serviço à la Carte e Buffet, e possibilidade de qualificação e crescimento profissional por meio de outros programas educacionais como os cursos de Chef de Cozinha e Maitre.

## **2.2. O Programa SENAC de Gratuidade - PSG e seus critérios de inscrição**

O PSG – Programa SENAC de Gratuidade é resultado de um acordo firmado em julho de 2008 com o Governo Federal, através do decreto 6.633/08, e tem por finalidade a ampliação da Educação Profissional gratuita aos brasileiros com baixa renda, sendo que sua efetiva implementação se deu a partir do ano de 2009. O objetivo do Programa é que até 2014, sejam oferecidos 66,67% de gratuidade para educandos de baixa renda em cursos profissionais, segundo o artigo 51, do Decreto nº 6633, de 05 de novembro de 2008.



O percentual de recursos destinados à oferta de gratuidade, previsto no parágrafo único do art. 3º, deverá ser alcançado, em 2014, obedecida a seguinte gradualidade:

I - no ano de 2009: vinte por cento;

II - no ano de 2010: vinte e cinco por cento;

III - no ano de 2011: trinta e cinco por cento;

IV - no ano de 2012: quarenta e cinco por cento;

V - no ano de 2013: cinquenta e cinco por cento; e

VI - no ano de 2014: sessenta e seis inteiros e sessenta e sete centésimos por cento.”

Entende-se por gratuidade, dentro do referido programa, o oferecimento de ações de Educação Profissional, com custo zero para os educandos participantes, realizados com recursos advindos da receita compulsória do SENAC de cada estado e de recursos do governo federal. Sendo assim, o interesse neste programa específico é por sua colaboração ao social do país.

Em todo o Brasil, o PSG está presente desde 2009, em sua maioria com cursos de capacitação, no total de 18 dos 27 Estados. Em Salvador, Bahia, na sede Casa do Comércio, o PSG conta com os cursos de capacitação na área de turismo e hospitalidade, com carga horária de 800 horas - conforme resolução CNE-CEB nº 04/99 - de Garçom e Bartender, este último com 160 horas.

Como o PSG é direcionado para sujeitos com baixa renda, existe todo um processo para que estes sejam selecionados, sendo que o primeiro critério é de que a renda familiar mensal *per capita* do educando não ultrapasse 1,5 salário mínimo federal, além disso, os alunos que satisfizerem a condição de estudante (ensino formal) e trabalhador (ainda que autônomo) serão priorizados no *ranking* da seleção.

O SENAC conceitua *ranking* como sendo o índice PSG: é uma fórmula matemática que considera a renda familiar bruta (soma da renda total da família, incluindo a renda do candidato); se o candidato possui algum tipo de deficiência; se ele é dependente ou arrimo de família; se é aluno da educação básica (egresso ou matriculado); qual a condição de trabalho (empregado, desempregado ou candidato a primeiro emprego); se já foi aluno do Programa de Aprendizagem ou de outro programa gratuito do SENAC; e quantos membros da família têm.

A seleção da clientela é feita em três etapas: inscrição, com documentos comprobatórios para o *ranking*, que consiste no atestamento da condição de baixa renda mediante auto-declaração do postulante. A partir dessa inscrição são selecionados 100 candidatos. Na segunda etapa são feitas provas de português e matemática, sendo que antes da prova são disponibilizadas aulas com professores da própria instituição. Por fim, a terceira etapa consiste em uma entrevista, geralmente coletiva, feita pela Supervisão Pedagógica, a fim de traçar o perfil dos candidatos.

O perfil dos candidatos é feito de forma subjetiva, levando em consideração a forma que estes se portam nas entrevistas, sua higiene pessoal e de vestuário, se falam de acordo com as normas cultas da língua portuguesa, se é comunicativo; se possuem alguma deficiência física ou mental, e sua postura profissional (entendida como a forma de se comportar, a vestimenta utilizada, o uso excessivo de adornos, o uso de gírias, etc., durante a entrevista). Normalmente esse perfil é traçado pela Supervisora do curso.

Como requisitos são necessários: escolaridade mínima - Ensino Fundamental II Completo (mínimo 8ª série/9º ano) e ter no mínimo 18 anos de idade. São considerados aprovados os candidatos que ficarem nos primeiros lugares no *ranking*.

O curso tem duração de 05 meses – com carga horária de 800 horas, sendo 256 aulas teóricas e 544 horas de aulas práticas. Os alunos recebem todo o material didático; vale transporte; fardamento completo (02 camisas pólo para entrada e saída na instituição, 01 sapato social, 01 calça social, 02 camisas sociais e ainda o fardamento composto de calça xadrez e guarda-pó branco para a área de apoio); além da refeição condizente com o turno que faz o curso: se diurno, almoço e se noturno, jantar.

Os cursos são oferecidos em dois turnos: diurno, das 08:00 às 16:00, de segunda-feira à domingo; e o noturno, estruturado da seguinte forma: das 18:00 às 22:00 aulas teóricas (módulo teórico em sala de aula) e das 17:00 às 00:00 aulas práticas (quando os alunos passam para o módulo prático, no restaurante) de terça-feira à sábado. O diferencial desses cursos são as aulas práticas que se dão em situações reais de trabalho, uma vez que o Restaurante-Escola Casa do Comércio é aberto ao público em geral.

### 2.3. Concepções de currículo e dos conhecimentos oferecidos

A organização curricular é normatizada pelo Documento do SENAC – Matriz de Competências, onde está contido o Projeto Político Pedagógico, 2009, que ainda se encontra em discussão, com o objetivo de alinhar os conceitos norteadores, conciliando concepções filosóficas e pedagógicas à legislação regente da educação profissional no Brasil.

O modelo curricular é baseado no desenvolvimento de competências, a partir de análises das ocupações que compõem as áreas profissionais, bem como as competências gerais dos profissionais da área. O SENAC estrutura os atributos necessários aos seus educandos em quatro tipos de competências profissionais, de acordo com o Referencial para a Educação Profissional do SENAC, 2002:

1. Competências básicas: constituem o foco da educação básica (Resolução CNE/CEB nº 03/98), como a capacidade de expressão, de compreensão do que lê, de interpretação de representações e de realizações de operações lógico-matemáticas;

2. Competências interprofissionais: necessárias a qualquer trabalhador. Estão relacionadas com as questões e desafios do mundo do trabalho, a pesquisa de dados, a utilização dos recursos tecnológicos, a preservação do meio ambiente, a ética das relações humanas, a saúde e a segurança no trabalho, o direito individual e o dever com o coletivo;

3. Competências gerais: são aquelas comuns a uma área profissional. Para os cursos técnicos, elas estão definidas na Resolução CNE/CBE nº 04/99, art. 6º: “entende-se por competência profissional a capacidade de mobilizar, articular e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho”.

4. Competências específicas: relativas à preparação para o exercício de atividades profissionais próprias a um segmento profissional. São definidas pela instituição formadora (no caso do SENAC, pelas unidades operativas), de acordo com a identidade da qualificação ou habilitação e com base nos Referenciais Curriculares por área profissional, publicados pelo MEC.

Sobre o Projeto Pedagógico, a LDBEN afirma no inciso I, artigo 12 que os estabelecimentos de ensino, respeitadas as normas comuns e as do seu sistema de ensino, terão a incumbência de elaborar e executar sua proposta pedagógica; e nos incisos I e II do artigo 13, indica que os docentes incumbir-se-ão de participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino e de elaborar e cumprir plano de trabalho, segundo a proposta pedagógica do estabelecimento de ensino.

O Projeto Pedagógico é de grande relevância, pois consiste em um planejamento que norteia a práxis pedagógica, devendo ser considerado as diferentes capacidades potenciais para o desenvolvimento de determinadas atividades. Os referenciais do SENAC foram elaborados: de acordo com as exigências legais; a necessidade conjuntural, levando em consideração as mudanças no mundo do trabalho; e ainda a necessidade institucional, que é relacionada com a missão do SENAC: “O SENAC Bahia tem como missão educar para o trabalho em atividades de comércio de bens, serviços e turismo.” (SENAC DN, 2004).

De acordo com o Plano de Curso, 2009, o curso de capacitação de Garçom tem como objetivos: formar profissionais para o atendimento a clientes em restaurantes, bares, estabelecimentos similares e em eventos: informações sobre o cardápio, serviços de alimentos e bebidas, organização de espaços gastronômicos segundo os procedimentos de higiene e segurança alimentar. Além destes, também deve preparar o aluno para atuar em restaurantes, bares, eventos, hotéis e estabelecimentos similares e/ou como autônomo.

Os componentes curriculares trabalhados nos Cursos de Capacitação de Garçom são:

1. Relações Sócio-profissionais e Ambientais – 16 horas
2. Gestão Profissional – 12 horas
3. Introdução à Hospitalidade – 12 horas
4. Noções de Segurança no Trabalho para Garçom/Garçonete – 08 horas
5. Matemática Instrumental – 12 horas
6. Comunicação Oral e Escrita – 16 horas
7. Higiene e Manipulação de Alimentos – 08 horas

8. O Departamento de Alimentos e Bebidas – 12 horas
9. Técnicas e Serviços do/a Garçom/Garçonete – 160 horas
10. Prática Profissional Supervisionada do Garçom/Garçonete em Empresa Pedagógica – 544 horas

Ainda compõe o quadro de módulos previstos no currículo, mais três certificados, gerados a partir do certificado de qualificação profissional de garçom:

1. Inglês aplicado a Alimentos e Bebidas – 20 horas
2. Marketing Profissional – 20 horas
3. Relações Interpessoais – 20 horas

As competências trabalhadas neste módulo, segundo o Plano de Curso de 2009 são:

1. Reconhecer os diferentes processos de intervenção humana no meio ambiente, visando promover a sustentabilidade.
2. Atender aos clientes internos e externos, adotando os princípios éticos inerentes ao exercício profissional e da cidadania.
3. Identificar-se como parte de uma cultura plural, respeitando o outro e sua diversidade cultural.
4. Compreender o conceito de Empreendedorismo e a sua importância na atuação profissional.
5. Gerir sua carreira profissional e desenvolver marketing pessoal.
6. Identificar os direitos e deveres do trabalhador.
7. Compreender o conceito de Hospitalidade, contextualizando-o com a prática profissional do/a Garçom/Garçonete.
8. Aplicar as normas básicas de segurança no ambiente de trabalho.
9. Utilizar cálculos numéricos em diferentes contextos e situações de atuação profissional.
10. Expressar-se verbalmente e por escrito de forma objetiva e coerente.

11. Identificar os princípios básicos de segurança alimentar e sua aplicabilidade nos serviços de Alimentos e Bebidas.
12. Diferenciar a estrutura organizacional do Departamento de Alimentos e Bebidas, reconhecendo o espaço de atuação do Garçom/Garçonete nesse contexto.
13. Diferenciar tipos de vinhos e suas características, associando-os ao cardápio.
14. Diferenciar os cardápios de restaurantes, bares, cafeterias e eventos.
15. Apresentar cardápios dos serviços oferecidos pelo estabelecimento de acordo com as normas técnicas de atendimento.
16. Utilizar e conservar os equipamentos e utensílios do Departamento de Alimentos e Bebidas de acordo com as suas funcionalidades, atentando para a segurança no ambiente de trabalho.
17. Realizar a *mise-en-place* (consiste em uma etapa inicial para o preparo de um prato, na qual o aluno é preparado para separar todos os utensílios e ingredientes necessários para executá-lo) e finalização dos serviços de Alimentos e Bebidas.
18. Preparar os pratos do serviço de *Réchaud* (utensílio que conserva quente a comida) segundo os procedimentos de boas práticas.
19. Preparar drinques e coquetéis, segundo suas modalidades, classificações e procedimentos de boas práticas.
20. Identificar os serviços de alimentos e bebidas específicos de cafeterias.
21. Aplicar técnicas de serviços, armazenamento, temperatura e conservação dos diferentes tipos de bebidas servidos aos clientes.
22. Realizar os serviços específicos de Garçom/Garçonete em eventos, restaurantes, bares, cafeterias e estabelecimentos similares.
23. Planejar e realizar, com autonomia e habilidade, as atividades inerentes ao exercício da profissão de Garçom/Garçonete.

De acordo com o Regimento Escolar do SENAC/BA, é exigida a frequência mínima de 75% da carga horária total dos componentes curriculares do curso e a avaliação deverá basear-se nas competências definidas no perfil de conclusão,

caracterizado neste Plano de Curso, assim exposto no artigo 21 do Regimento Interno do SENAC (2006):

Será considerado aprovado em cursos de capacitação aluno que obtiver menções satisfatória e Plenamente Satisfatória na síntese das avaliações realizadas por Bloco Temático ou no processo de recuperação final, além da frequência mínima obrigatória.

O SENAC compreende que o ensino profissional deve ser voltado para além da instrumentalização, envolvendo a interpretação e a transformação da realidade, vistos como realidade social e historicamente constituída no cotidiano, através de trocas ocorridas nas diferentes formas do processo ensino-aprendizagem.

A exigência atual no mercado de trabalho em relação a esse profissional vai além do saber instrumental, pois exige que o aluno esteja preparado para acompanhar as rápidas mudanças em todos os setores. Nesse sentido, é necessário que a educação cumpra a função de lhe dar as contribuições necessárias para tal finalidade, mais que isso, é fundamental que estes educandos recebam suporte para proporcionar-lhes a oportunidade de se desenvolverem em suas capacidades e habilidades mais gerais, e para que essa aprendizagem seja significativa em suas vidas, reconhecendo no aluno trabalhador sujeitos com direitos e que fazem parte de uma sociedade e dela são agentes ativos de mudanças.

### **CAPÍTULO 3 – FORMAÇÃO PROFISSIONAL DE GARÇOM - TURMA 5392**

Na turma de Garçom 5392 - noturno, foram selecionados 21 alunos com o seguinte perfil:

- 09 são homens e 12 são mulheres
- Idades entre 18 e 47 anos
- Apenas 1 não concluiu o 2º grau
- Quanto à etnia: 1 se considera indígena, 1 se considera branco, 7 se consideram negros e 12 se consideram pardos
- 100 % solteiros
- 19,04 % são responsáveis pela família

- 42,85 % estão desempregados

### 3.1. Ponto de vista dos alunos: motivações, mudanças, perspectivas

A turma refrida foi acompanhada desde a seleção até a conclusão do curso, durante cinco meses. No processo de seleção, após serem aprovados no *ranking* e nas provas de português e matemática, todos foram entrevistados. Normalmente a entrevista é coletiva, mas nesse caso, para melhor conhecer esses educandos, houve a necessidade das entrevistas serem feitas individualmente. O critério utilizado na entrevista foi analisar se esses sujeitos teriam o mínimo de “perfil adequado”, que foi traçado pela Supervisora conforme explicitado anteriormente. Ser comunicativo e a higiene pessoal foram os principais requisitos, já que o atendimento seria a um público mais sofisticado, munido de poder aquisitivo elevado.

No primeiro contato, foram indagados do principal motivo para a escolha do curso/área. De forma geral responderam sobre a necessidade de se qualificar:

- *“...ter uma boa qualificação profissional para entrar no mercado de trabalho”;*
- *“...é a qualificação que o curso oferece e a oportunidade que a área está oferecendo no mercado de trabalho.”*

Outros ainda responderam acerca da independência financeira:

- *“...ter conhecimento e renda financeira.”*

Alguns já trabalhavam na área e gostariam de se aperfeiçoar:

- *“...escolhi este curso pelo fato de já ter tido oportunidade de trabalhar na área e me desenvolver como profissional cada vez mais, pelas oportunidades que surgiram futuramente.”;*
- *“...me identifico na área e além do mais faço bicos na área atuando como garçom e recepcionista.”*

A maioria respondeu que estava em busca de inserção no mercado de trabalho:

- *“...tenho certeza que é um curso que vai me deixar preparado para o mercado de trabalho.”;*
- *“...me empregar mais rápido no mercado de trabalho e fazer a diferença lá fora.,*



- *“...primeiro, porque conheço histórias de pessoas que fizeram o curso e logo conseguiram emprego e porque também é uma área que vem crescendo bastante.”*
- *“... gosto muito da área e pretendo me profissionalizar para que eu possa conseguir um bom emprego.”*

Tomando como referência as respostas obtidas, o que todos eles têm em comum é a busca pela inserção no mercado de trabalho, através da qualificação profissional. O que chamou atenção é que nenhum dos educandos possuía empregos formais, e que esse, no fim das contas, era o objetivo primeiro, e a busca pela qualificação passa a ser apenas o “passaporte” para tal.

As aulas teóricas foram realizadas do dia 21 /set/ 2010 a 22/ nov /2010. Outra entrevista foi feita com a finalidade de perceber quais as competências e habilidades aprendidas nesse período, e se estas estavam condizentes com o plano de aula do curso.

A primeira indagação foi se eles estariam preparados para atuar na prática, após as aulas teóricas. A maioria respondeu que sim, estavam preparados para a prática, apenas dois alunos se acharam inseguros para praticar em um restaurante aberto ao público.

Em relação às perguntas direcionadas ao conteúdo técnico do garçom, somente duas perguntas, em um total de catorze, apresentou um pouco mais de dificuldade para ser respondida. Assim, pode-se perceber que o plano de aula é condizente com o que estava sendo desenvolvido em sala de aula, e que a parte técnica era satisfatória.

A última pergunta dessa entrevista foi direcionada no sentido dos alunos expressarem sua opinião em relação às aulas teóricas. Pelas respostas, todos avaliaram satisfatoriamente as aulas teóricas, além de demonstrarem afinidade em relação aos professores:

- *“...os professores em sua grande maioria são excelentes profissionais, são pessoas que realmente sabem e gostam de ensinar. As salas que foram usadas para as aulas também de boa qualidade.”;*
- *“...foram muito importantes para o meu crescimento profissional, e social para que eu possa trabalhar em equipe e respeitar a cidadania.”;*

- *“...as aulas teóricas tem sido como uma base de aprendizagem para nos manter informados sobre os conteúdos e assuntos que estão relacionados a área que escolhemos para atuar, tem sido muito importante para conciliarmos com a prática para não haver nenhuma dificuldade.”*

Conversamos com alguns dos professores dos módulos teóricos, e perguntamos o que eles achavam da turma e todos responderam que era uma turma um pouco fraca em relação aos conteúdos da escola básica, principalmente quando se tratava da escrita, pois cometiam muitos erros de gramática, mas nada que comprometesse o entendimento das proposições (percebemos esse fato analisando as respostas das entrevistas estruturadas). Os professores também disseram que embora fosse uma turma noturna, e muitos deles trabalhavam durante o dia, era uma turma que se dedicava, e que possuía muito potencial, sendo que dois ou três se destacavam por seus desempenhos e crescimento durante as aulas, já que quando começaram tinham atitudes infantis em relação aos professores e colegas, e agora se portavam como profissionais, com seriedade e destreza.

A partir do dia 23/nov/2010 iniciaram-se às aulas práticas no Restaurante-Escola, e se estenderam até o dia 26/fev/2011, onde esses alunos fizeram a última avaliação que constou de uma avaliação escrita que contemplava todo o conteúdo dos cinco meses de curso. Nessa etapa foi aplicada a última entrevista, com foco nas aulas práticas e mudanças de atitudes e comportamentos apreendidos ao longo do curso e suas novas perspectivas em relação ao mercado de trabalho.

As aulas práticas seguiam a seguinte rotina:

- 17:00h – Chamada
- 17-18h – os alunos tomavam o banho no vestiário e se arrumavam conforme suas praças de atuação
- 18h – janta
- 18:45h – Perfilamento – o Instrutor da prática se reúne com os alunos para passar-lhes as instruções necessárias àquele dia, observar se todos estavam com o vestuário adequado, sem adornos, relatar as faltas do restaurante (itens do *menu* que o restaurante não possuía naquele dia, e por esse motivo não poderia servir determinados pratos do cardápio), além de

outras coisas que surgissem. O instrutor também expressava aos alunos palavras de incentivo e tranquilidade.

- 19:00h – abertura do Restaurante-Escola para o público.

As praças de atuação dividem-se em: Cambuza – que é a copa, com características específicas e com equipamento próprio, sem depender da cozinha ou outro setor complementar; Apoio – é a parte da lavanderia, onde ficam dispostas as pias para a lavagem dos pratos, copos, talheres e utensílios utilizados; Salão – é a parte onde há o atendimento propriamente dito aos clientes. Todos os alunos atuaram em todas as praças no período do curso.

Sempre havia um aluno que era líder da semana. Podemos notar que em alguns alunos, o simples fato de ser o líder da semana, desenvolveu uma responsabilidade em suas ações que não possuíam em sala de aula.

O Restaurante-Escola encerra suas atividades ao público às 00h, que é o chamado “fechamento”. Nem todos os alunos precisam ficar diariamente para o “fechamento”, este controle é feito através de escalas, os alunos que não ficam para o “fechamento” são liberados às 22:00h, os demais vão para casa em Vans alugadas pelo SENAC, e organizadas por roteiro dos bairros onde residem esses alunos. Os dias com maior movimento são de quinta a sábado, onde muitas vezes o encerramento total das atividades se prolonga até a madrugada.

Na entrevista, perguntamos se após o curso eles sentiam-se preparados para atuarem no mercado de trabalho e por que. Todos responderam que sim:

- *“...sim, porque durante o curso os professores preparam o aluno para diversas situações que possam ocorrer, e se colocarmos em prática estaremos preparado para o mercado de trabalho.”;*
- *“...sim, por que tenho adquirido boas técnicas, e tenho a capacidade de praticá-las e desenvolver um serviço bem desempenhado colocando em prática tudo que aprendi no curso.”;*
- *“...sim. Apesar de eu ter algumas dificuldades no cursos por conta do trabalho, o conteúdo apresentado pelos instrutores dá para exercer a função.”;*

- *“...sim. porque o curso foi de fundamental importância para nossa capacitação e nos deu as ferramentas necessárias para sermos profissionais destacados no mercado.”*

Portanto, todos responderam que estavam preparados para ingressar no mercado de trabalho, embora que alguns já trabalhassem. Fizemos outras perguntas relacionadas ao conteúdo disposto no plano de curso que seria dado na prática, e todas as respostas foram positivas e bem parecidas. Algumas dessas perguntas foram: se eles se reconheciam dentro de seu espaço de atuação como Garçom em um ambiente; se eles se identificavam plenamente com a área escolhida; se eram capazes de diferenciar os tipos de vinhos; e outras habilidades voltadas para a técnica do serviço do garçom.

Perguntamos também o que havia mudado no comportamento profissional após o curso, e a maioria respondeu o seguinte:

- *“...o modo como falar, se expressar, agir. Que devemos ter muita paciência, calma.”;*
- *“...o meu jeito de atender os clientes.”;*
- *“...mudou em tudo começando pela postura que o garçom tem que ter também a ética que não pode faltar etc.”;*
- *“...mudou, pois aprendi que garçom não é só para segurar bandeja.”*

Houve também questões em relação a mudanças pessoais e obtivemos as seguintes respostas:

- *“...mudou porque eu passei a acreditar mais em mim, minha auto estima melhorou muito, fiquei interessada em me qualificar em outras áreas, estou muito feliz com esta oportunidade que eu tive, muito obrigada.”;*
- *“...durante o curso eu fui aprendendo a controlar minha personalidade que é muito forte, a respeitar mais o próximo, a respeitar regras, convivi com pessoas com quem aprendi muito, hoje reconheço que o SENAC mim ajudou a crescer como pessoa, eu acredito que se depender de comportamento eu posso estar em qualquer lugar porque serei bem sucedida.”*

Um aluno respondeu sobre sua mudança de postura em relação ao mercado de trabalho:

- *“...modificou a minha postura frente as possibilidades do mercado de trabalho. Pois com a experiência adquirida pude completar minhas habilidades profissionais.”*

De fato, foram perceptíveis as mudanças de comportamento desses educandos. Ainda na seleção, alguns deles eram tão tímidos, que mal levantavam a cabeça para falar, outros eram bem despojados e falavam muitas gírias, e embora tivessem dito que estavam em busca de qualificação profissional, muitos iniciaram o curso sem o menor compromisso para com as aulas. No decorrer do curso, esses mesmos educandos se revelaram alunos dedicados, compromissados e com muito potencial. Pelas respostas dadas, podemos inferir que eles perceberam e têm consciência dessas mudanças.

Também conversamos com um dos instrutores do Restaurante-Escola Casa do Comércio, que ficou responsável pela prática dessa turma, e ele disse que realmente a turma se superou, pois quando entraram nas aulas práticas, muitos estavam inseguros (embora tenham dito o contrário na entrevista), e alguns chegaram a ficar com medo de não conseguir atender o cliente; aos poucos, esses mesmos alunos, começaram a se destacar, e inclusive, deram boas sugestões para o funcionamento do estabelecimento. O instrutor ainda disse que alguns dos alunos, possuíam perfil de líder, o que foi percebido quando estes eram escolhidos para ser o líder da semana. Nos momentos de dificuldade, a turma se ajudava mutuamente, o que foi considerado importante para o desempenho alcançado desses educandos.

Por fim, indagamos acerca de suas novas expectativas em relação ao mercado de trabalho, e com muito entusiasmo em suas respostas, os alunos que não trabalhavam ainda disseram estar preparados e ansiosos para sua entrada no mercado de trabalho: *“...a minha expectativas é que comece a trabalhar na área e que tenha uma boa aceitação no mercado.”*; *“...espero ingressar no mercado de trabalho o quanto antes, desenvolver as técnicas aprendidas neste estabelecimento e ser um profissional destacado, visando sempre meu crescimento profissional.”*; *“...estou ansiosa, espero*

*que eu consiga me inserir no mercado o mais breve possível, para colocar em pratica o que aprendi, e adquirir nessa nova experiência.”*

Os que já trabalhavam responderam que se sentiam mais seguros: *“...poder mostrar as minhas habilidades e a minha eficiência em todo trabalho por mim desenvolvido, almejando sempre alcançar a satisfação do cliente e crescer cada vez mais profissionalmente.”;*

Pelas respostas todos buscam melhorar sua qualidade de vida, através de sua inserção e permanência no mercado de trabalho, mais que isso, buscam exercitar suas competências, suas habilidades aprimoradas e desenvolver com plenitude sua cidadania. Esses educandos demonstraram que a educação profissional pode contribuir muito para a realização dos seus objetivos.

### **3.2. Egressos: como estão?**

Somente 16 alunos – 76,19 % - concluíram o curso, ou seja, houve uma evasão de 23,81 % dos alunos. Indagados (no momento em que preenchiam o formulário de desligamento do curso) do por que da desistência na continuação do curso, 100% responderam: *“ ...arranjei um emprego”*. Assim, a qualificação, o conhecimento e o desenvolvimento de competências, muitas vezes são deixados em segundo plano por necessidade de sobrevivência desses educandos.

O SENAC oferece um serviço denominado Banco de Oportunidades, onde os egressos se inscrevem após a conclusão do curso e são direcionados para o mercado de trabalho nas vagas disponibilizadas pelas empresas cadastradas no sistema.

Para concluir minha pesquisa, no mês de maio de 2011, liguei para os 16 alunos que concluíram o curso e conversei com eles para saber como estavam: se estavam trabalhando, se o Banco de Oportunidades encaminhou para alguma vaga, se continuariam se aperfeiçoando, se estavam satisfeitos, se conseguiram realizar seus objetivos.

Dos 16 alunos, apenas dois continuam se aperfeiçoando na área, inclusive em cursos no próprio SENAC. Quanto ao trabalho, 10 estão trabalhando com carteira

assinada, sendo que oito na área e dois em outras áreas. Os demais estão fazendo “bicos” ou estão desempregados.

Em relação ao Banco de Oportunidades do SENAC, todos se cadastraram e onze conseguiram entrevistas, mas somente três empregos se concretizaram no setor, os outros ex-alunos conseguiram trabalho por conta própria.

O que chamou mais atenção foi quando indagados em relação à satisfação, apenas dois dos que estão trabalhando na área disseram estar satisfeitos com a escolha. Os demais disseram que estão na área por não conseguirem *“coisa melhor”* ou que, *“só ficarão por um tempo, até fazer um outro curso profissionalizante”*.

Perguntamos o motivo da insatisfação e no geral a resposta foi:

- *“dá para ganhar um bom dinheiro, mas o trabalho é desgastante, muitas noites perdidas, às vezes trabalhamos 10, 12 horas, há pouco reconhecimento do profissional e muitas exigências”*.

Essas respostas nos fazem refletir sobre o quão desigual é o mercado de trabalho e o sistema econômico e educacional. Esses jovens se dedicaram para se profissionalizar em um curso com uma enorme exigência, tanto de perfil, como de carga horária. Um curso extenso, que fez muitos deles ficar sem trabalhar por cinco meses, para após todo um investimento, não terem motivações para continuar. Mesmo sabendo que isso ocorre em muitas profissões, é triste perceber a realidade de nosso país.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após participar do processo de qualificação profissional destes educandos, concluímos que a educação pode dar muitas oportunidades, mas também pode excluir de forma cruel pessoas que necessitam muito desta oportunidade. O fato de se ter uma seleção já é uma maneira de excluir, já que se classificam estes sujeitos para um “perfil” previamente definido pela instituição, assim muito são excluídos.

O programa é destinado a pessoas com baixa renda, isso é um ponto positivo, mas a seleção se torna uma maneira de exclusão para os que não tiveram uma

oportunidade de unir educação e trabalho, e a qualificação profissional seria um caminho para a inserção no mercado de trabalho.

Como o foco desse trabalho é a análise das contribuições pedagógicas que o programa oferece, iremos nesse momento nos ater a ela. De fato são de excelente qualidade, e a metodologia muito eficaz para a proposta. Os alunos que concluem o curso saem do programa com uma visão crítica, autônoma e com suas competências profissionais bem desenvolvidas. Muitos retornam à instituição para cursos de aperfeiçoamento.

No Brasil, muitos postos de trabalho – socialmente protegidos - estão desaparecendo, em contrapartida, outros estão surgindo, ainda que alguns sem reconhecimento legal. Como exemplos podemos citar: acompanhante de idosos, gerente de condomínio, técnico em seguros, promotor de eventos, agente de turismo, etc. A maioria dessas recentes ocupações são no setor de comércio e serviços. Este setor tem uma predominância de trabalhadores sem carteira assinada, portanto sem os direitos trabalhistas assegurados, isto tem ocorrido com a implantação da terceirização e pelo crescente número de trabalhadores autônomos.

Salvador é uma cidade com uma predominância turística e com uma enorme variedade de serviços, o que gera muitos empregos (mesmo que informais). Ainda assim esses jovens nos mostram “o preço” que pagam por estes empregos. A falta de reconhecimento demonstrou indignação em suas vozes, uma vez que o que é divulgado é que a falta de qualificação é que faz estes educandos perderem oportunidades de trabalho. E então? Estes jovens buscaram por sua qualificação, e agora nos trazem uma nova vertente da qual devemos nos preocupar.

O curso de Garçom no SENAC é considerado curso de excelência no meio empresarial hoteleiro, e pelo exposto neste trabalho, a qualidade metodológica e de conteúdos dos cursos é real, mas talvez o que seja necessário é que, além disso, seja feito um trabalho de conscientização dos empresários acerca dos seres humanos que buscam por esta qualificação, pois estes, como eles mesmos disseram: “*são qualificados, explorados e esquecidos*”.

Esses alunos possuem um enorme potencial e foram muito bem preparados para a profissão a qual se propuseram. O que falta é a humanização do mercado de



trabalho. Pensando numa educação escolar contemporânea que seja desenvolvida para atender aos interesses e necessidades capitalistas, é válido refletir a respeito de qual homem pretende-se formar neste contexto.

As mudanças de posturas dos educandos foram perceptíveis. Nesses cinco meses de curso os alunos aprenderam muito mais do que o saber técnico/instrumental do ofício de garçom. Aprenderam a se dar valor, elevaram sua auto estima, aprenderam a trabalhar em equipe, a respeitar as opiniões de seus colegas, melhoraram sua comunicação interpessoal, além de adquirir conhecimentos que podem lhes auxiliar no acompanhamento da dinâmica do mercado de trabalho. Ainda assim, após todo esse empenho a qualificação não é garantia de emprego dentro de uma sociedade classista.

O SENAC utiliza sua pedagogia a partir de estudos feitos por profissionais da própria instituição, acerca do mercado de trabalho atual e local. Assim, todas as transformações pelas quais passa o trabalhador atualmente, o obriga a uma preparação que corresponda aos novos desafios do mercado de trabalho, buscando novos caminhos em meio a tantas mudanças.

A Educação profissional oferecida pelo SENAC foi repensada e direcionada para as novas exigências do mundo do trabalho. O mercado de trabalho procura atualmente um trabalhador crítico, que seja capaz de identificar problemas e apontar soluções, que possua autonomia, versatilidade, iniciativa e criatividade, enfim, um trabalhador polivalente.

A proposta pedagógica do SENAC visa que seus alunos tenham o domínio dos conhecimentos e habilidades técnicas relativas à sua área de trabalho, mas também contribui no desenvolvimento de outras competências, como a capacidade de se relacionar com os outros, de argumentação, de negociação e foram preparados para trabalharem em equipe, além de saber lidar com as novas tecnologias e com a ameaça de desemprego.

O educando sai do curso do SENAC preparado profissionalmente, e também com uma visão ampla do seu campo de atuação. Assim, estando apto para lidar com tantas mudanças e inovações do mundo contemporâneo. Cabe ressaltar, que nenhuma formação, mesmo na Educação Profissional, pode ser vista como a garantia

para a entrada e permanência no mercado de trabalho, visto que todas essas transformações expostas anteriormente são resultantes de um processo que vem ocorrendo há muitas décadas.

## REFERÊNCIAS

- \_\_\_\_\_. Decreto 6.633/08. Altera e acresce dispositivos ao Regulamento do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC, aprovado pelo Decreto nº 61.843, de 5 de dezembro de 1967. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2007-2010/2008/Decreto/D6633.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2007-2010/2008/Decreto/D6633.htm) > Acesso em 04 janeiro 2011.
- \_\_\_\_\_. Decreto 61.843/ 67. Aprova o Regulamento do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1950-1969/D61843.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D61843.htm) > Acesso em: 03 janeiro 2011.
- \_\_\_\_\_. Decreto Lei nº 8621/ 1946. Dispõe sobre a criação do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Decreto-Lei/1937-1946/Del8621.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/1937-1946/Del8621.htm). Acesso em: 04 janeiro 2011.
- \_\_\_\_\_. Lei Federal nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e base da educação nacional – LDB. Disponível em: <[www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)>. Acesso em: 03 abril 2011.
- \_\_\_\_\_. Parecer 16/99, de 05 de outubro de 1999. Documento, Brasília, n. 457, p. 3-73, out. 1999. Fixa as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico. 1999a. Disponível em: <[www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br)>. Acesso em: 03 abril 2011.

- \_\_\_\_\_. Resolução CNE/CEB nº 04/99, de 5 de outubro de 1999. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional do Nível Técnico. 1999b.
- \_\_\_\_\_. **Novos planos de curso: habilitação, qualificação e especialização.** SENAC/Diretoria Regional de São Paulo, 1999, p.61.
- \_\_\_\_\_. **Os métodos na pesquisa em educação: uma análise epistemológica.** In: GAMBOA, Silvio Sánchez. Pesquisa em educação: Métodos e epistemologias. Chapecó: Argos, 2007, p. 123-143.
- BARATO, Jarbas Novelino. **Escritos sobre tecnologia educacional & educação profissional.** São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.
- BOGDAN, Robert C.; BIKLEN, Sri K. **Investigação Qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos.** Porto: Rés, 1994.
- BORGES, Vavy Pacheco. **O que é História.** 12ª Ed. São Paulo: Brasiliense, 1987.
- BRANDÃO, Carlos Rodrigues. **O que é educação?** 33ª Ed. São Paulo: Brasiliense, 1995.
- Constituição Federal 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constitui%C3%A7ao.htm)  
Acesso: 04 janeiro 2011.
- D'AMBRÓSIO, Ubiratan, **Tempo da escola e tempo da sociedade.** In: SERBINO, Raquel Volpato et al. Formação de professores/organizadores, Seminários e Debates. São Paulo: UNESP, 1998.
- DEFFUNE, Deise; DEPRESBITERIS, Léa. **Competências, habilidades e currículos de educação profissional: crônicas e reflexões.** São Paulo: SENAC São Paulo, 2002.

- DELORS, Jacques. **Educação: um tesouro a descobrir**. 9. ed. São Paulo: Cortez, Brasília, DF: MEC, UNESCO, 2004.
- DELUIZ, Neise. **O Modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicação para o currículo**. Boletim Técnico do SENAC, Rio de Janeiro, v. 27, n. 3, set./dez. 2001. Disponível em: <<http://www.senac.br/BTS/273/boltec273b.htm>>. Acesso em: 10 maio 2010.
- DEMO, Pedro. **Educação e Qualidade**. São Paulo: Papyrus, 1996.
- FRIGOTTO, Gaudêncio (org.) **Educação e crise do trabalho: perspectivas de final de século**. 4ª Ed. Petrópolis: Vozes, 1998.
- FRIGOTTO, Gaudêncio. **A produtividade da escola improdutiva**. 6ª Ed. São Paulo: Cortez, 2001.
- FRIGOTTO, Gaudêncio. **Globalização e crise do emprego: mistificações e perspectivas da formação técnico-profissional**. In: Boletim Técnico do SENAC nº 25 – Maio/Agosto 1999.
- FRIGOTTO, Gaudêncio. **Trabalho, Conhecimento, Consciência e a Educação do Trabalhador: impasses teóricos e práticos**. In: GOMES, Carlos Minayo ET all. **Trabalho e Conhecimento: dilemas na educação do trabalhador**. 5º Ed. São Paulo: Cortez, 2004, PP 13-26.
- FRIGOTTO, Gaudêncio. **A ideologia que embala a galinha dos ovos de ouro**. (Apêndice). In: Lia Tiriba e Iracy Picanço (orgs) **Trabalho e Educação: arquitetos, abelhas e outros tecelões da economia popular solidária**. Aparecida, SP: Idéias & Letras, 2004, p. 275-289.
- FROEBEL, F. **A Educação do Homem**. Passo Fundo: UF, 2001.

- GAMBOA, Silvio Sánchez. **A concepção de homem na pesquisa educativa: algumas constatações.** In: GAMBOA, Silvio Sánchez. Pesquisa em educação: Métodos e epistemologias. Chapecó: Argos, 2007, p. 141-151.
- GODOY, A. S. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63, abril 1995.
- GOMES, Heloísa Maria; MARINS, Hiloko Ogihara. **A ação docente na educação profissional.** São Paulo: SENAC São Paulo, 2004.
- GUIMARÃES, Nadya Araujo; BRITO, Murillo Marschner Alves de; SILVA, Paulo Henrique da. **Como se chega às oportunidades de trabalho? Os caminhos em Salvador, São Paulo e Porto Alegre.** In: \_\_\_ (org.). Trabalho em questão. Salvador: SEI, 2010, p. 89 – 100.
- IMBERNÓN, Francisco (org). **A educação no século XXI: os desafios do futuro imediato.** Porto Alegre: ArtMed, 2000.
- IMBERNÓN, Francisco. **Formação docente e profissional: forma-se para a mudança e a incerteza.** São Paulo: Cortez, 2000.
- KUENZER, Acácia Zeneida. **Ensino de 2º grau: o trabalho como princípio educativo.** 2ª Ed. São Paulo: Cortez, 1992.
- KUENZER, Acácia Zeneida. **O Ensino Médio agora é para a vida: entre o pretendido, o dito e o feito.** In: Educação & Sociedade, nº 70, Campinas, 2000.
- KUENZER, Acácia Zeneida. **Reforma da educação profissional ou ajuste ao regime de acumulação flexível?** In: Trabalho, Educação e Saúde, v.5, nº3. Rio de Janeiro: Fundação Oswaldo Cruz, Escola Politécnica de Saúde Joaquim Venâncio, 2007-2008.

- LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Porto Alegre: Artmed, 1999.
- LE GOFF, J. **História e Memória**. Campinas, SP: Editora da Unicamp, 1996.
- MANFREDI, Sílvia Maria. **Educação profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2002.
- MARTINS, Joel. **A pesquisa qualitativa**. In: Metodologia da pesquisa educacional. São Paulo: Cortez, 2008, p. 49-58.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Ciência, Técnica e Arte: o desafio da pesquisa social**. In: \_\_ (org.). Pesquisa Social: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.
- OLIVEIRA, Marco Antonio Garcia. **O novo mercado de trabalho: guia para iniciantes e sobreviventes**. Rio de Janeiro: SENAC Rio, 2006.
- PAIVA, Vanilda. **Qualificação, crise do trabalho assalariado e exclusão social**. In: GENTILI, Pablo A.A; FRIGOTO, Gaudêncio. A cidadania negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. 3 ed. São Paulo: Cortez, Buenos Aires: Clacso, 2002.
- PEREIRA, Jamille B. C. **Perfis comportamentais e as transformações no trabalho**. In: Trevisan & M.C. Castro. Transformações no trabalho. São Paulo: Olho d'Água, 2002.
- POZO, Juan Ignacio. **Aprendizes e mestres: a nova cultura da aprendizagem**. Porto Alegre: ArtMed, 2002.
- Regulamento Interno do Senac, Centros de Educação Hoteleira/ Restaurante Escola Casa do Comércio/ Restaurante Escola Pelourinho. Salvador: novembro 2006.

- RICUPERO, Rubens. **O Brasil e o dilema da globalização**. 2 ed. São Paulo: Editora SENAC, 2011.
- SENAC DN. **Referenciais para a educação profissional do SENAC**. 1ª reimpressão, Rio de Janeiro, 2004.
- SENAC NACIONAL/ DEPARTAMENTO NACIONAL. **Referências para a educação profissional**. Documento elaborado por técnicos das diretorias de Formação Profissional e de Informação. Rio de Janeiro, 2001.
- SENAC SÃO PAULO/ DIRETORIA REGIONAL. **Novos planos de curso: habilitação, qualificação e especialização**. Reunião Técnica – 08/02/2000.
- SENAC. **A educação profissional no contexto da educação**. Disponível em: <[www.senac.br/conheca/referenciais/ref2.htm](http://www.senac.br/conheca/referenciais/ref2.htm)>. Acesso em: 9 abril 2011.
- SENAC. Disponível em: <http://www.ba.senac.br/> Acesso em: 04 janeiro 2011.
- SEVERINO, Antônio J. **Metodologia do trabalho científico**. 21ª Ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- TAVARES, José. **Uma sociedade que aprende e se desenvolve**. Relações interpessoais. Porto: Porto, 1996.

## **ANEXOS**

**ANEXO A**

*Senac Casa do Comércio  
Turma Garçom 5392  
Fev/2011*



**ANEXO B**  
**QUESTIONÁRIO**

FOCO: Perfil da clientela e motivação na escolha do curso.

**1. Nome**

---

**2. Curso/ turma**

---

**3. Sexo**

( ) Masculino      ( ) Feminino

**4. Idade** \_\_\_\_\_

**5. Estado Civil**

( ) Solteiro      ( ) Casado      ( ) Divorciado      ( ) Viúvo      ( ) Separado

**6. Cor/ Etnia**

( ) Branca      ( ) Negra      ( ) Parda      ( ) Amarela      ( ) Indígena

**7. Portador de deficiência?**

( ) nenhuma      ( ) mental      ( ) física/ motora      ( ) auditiva      ( ) Visual      ( )  
múltiplas

**8. Nível de escolaridade**

- ( ) Fundamental I – até a 4ª série
- ( ) Fundamental II – até a 8ª série
- ( ) Nível médio incompleto
- ( ) Nível médio completo
- ( ) Graduação
- ( ) Pós-graduação

**9. Responsável pela família?**

( ) sim      ( ) não

**10. Situação de trabalho**

- trabalha  não trabalha

**11. Tipo de relação de trabalho**

- não se aplica, não trabalha  
 empregado com carteira assinada  
 empregado sem carteira assinada  
 funcionário público  
 autônomo/ prestador de serviços  
 profissional liberal  
 negócio próprio  
 outros

**12. Motivo para não trabalhar**

- não se aplica, trabalha  
 dificuldade de obter emprego  
 estuda  
 não tem interesse  
 aposentado  
 problemas de saúde  
 demitido  
 serviço militar  
 candidato a primeiro emprego  
 outro motivo

**13. Qual o principal motivo para a escolha desse curso/área?**

---

---

---

---

**ANEXO C**  
**ENTREVISTA - ALUNOS**

FOCO: competências e habilidades que foram aprendidas nas aulas teóricas

1. Após as aulas teóricas, você acredita está preparado para atuar na prática?

---

---

---

---

2. Qual disciplina você melhor se identificou? Por quê?

---

---

---

3. O que você poderia dizer sobre a disciplina Relações Sócio-profissionais e Ambientais?

---

---

---

4. O que você entende por sustentabilidade?

---

---

---

5. Você se identifica como parte de uma cultura plural? Respeita o seu próximo e suas diferenças culturais e sociais?

---

---

---

---

6. Você compreende o conceito de empreendedorismo?

---

---

---

7. Você é capaz de gerir sua carreira profissional e desenvolver seu marketing profissional? Como?

---

---

---

8. Você conhece seus direitos e deveres enquanto trabalhador?

---

---

---

9. E o conceito de Hospitalidade? Consegue relacioná-lo à prática profissional de Garçom/ garçonete?

---

---

---

10. Você conhece as normas básicas de segurança no trabalho? Quais?

---

---

---

---

---

11. Utiliza bem e com facilidade os cálculos numéricos na sua atuação profissional?

---

---

---

---

---

12. Você se expressa claramente, de forma clara e objetiva?

---

---

---

---

---

13. E os princípios básicos de segurança alimentar? Sabe identificá-los?

---

---

---

---

---

14. Expresse sua opinião em relação às aulas teóricas.

---

---

---

**ANEXO D**  
**ENTREVISTA – ALUNOS**

FOCO: aulas práticas e mudanças de atitudes e comportamentos conquistados ao longo do curso e novas perspectivas em relação ao mercado de trabalho.

1. Após o curso, você acredita está preparado para atuar no mercado de trabalho? Por quê?

---

---

---

---

2. Você se identificou plenamente com a área que escolheu? Por quê?

---

---

---

3. Você reconhece seu espaço de atuação como Garçom/ Garçonete em um ambiente? Descreva-o.

---

---

---

---

4. Você é capaz de diferenciar os tipos de vinho e suas principais características?

---

---

---

---

5. Você sabe diferenciar os cardápios de restaurantes, bares, cafeterias e eventos?

---

---

---

---

6. Você utiliza e conserva os equipamentos e utensílios do Departamento de Alimentos e Bebidas de acordo com as suas funcionalidades?

---

---

---

---

7. Realiza o *mise-em-place* e sabe finalizar os serviços de Alimentos e Bebidas?

---

---

---

---

8. Prepara pratos do serviço de *Réchaud*, segundo os procedimentos de boas práticas?

---

---

---

---

9. Prepara drinques e coquetéis de acordo com suas especificações?

---

---

---

---

10. Identifica os serviços de alimentos e bebidas específicos de cafeterias?

---

---

---

---

11. Aplica técnicas de serviços, armazenamento, temperatura e conservação dos diferentes tipos de bebidas servidos aos clientes?

---

---

---

---

12. Realiza os serviços específicos de Garçom/Garçonete em eventos, restaurantes, bares, cafeterias e estabelecimentos similares?

---

---

---

---

13. Planeja e realiza, com autonomia e habilidade, as atividades inerentes ao exercício da profissão de Garçom/Garçonete?

---

---

---

---



14. O que mudou em seu comportamento profissional e/ou pessoal após o curso?

---

---

---

---

15. Quais as suas expectativas em relação ao mercado de trabalho?

---

---

---

---

---

---

16. Exprese sua opinião em relação ao curso e ao SENAC em geral.

---

---

---

---

