NOVEMBRO/2015

REVISTA SESI SENAI EDUCAÇÃO

RECONHECIMENTO DE SABERES

SESI desenvolve projeto pioneiro de identificação, validação e certificação de competências para a Educação de Jovens e Adultos

SESI
Educação para o trabalhador

SENAI
Avaliação de Desempenho de Estudantes

ÍNDICE

CAPA: ©MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

3 EDITORIAL
A realidade da educação brasileira

4 CAPA
Reconhecimento de saberes

16 EDUCAÇÃO
Educação para o trabalhador

34 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
Avaliando o Brasil de norte a sul

40 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL
Avaliação de estudantes nos estados

46 GESTÃO
Padronização de processos

56 CRÔNICA
Gentileza: uma arte necessária

Rafael Lucchesi
Diretor-superintendente do SESI - Departamento Nacional, Diretor-geral do SENAI e Diretor de Educação e Tecnologia da CNI

A realidade da educação brasileira

O sistema educacional brasileiro precisa ser repensado para podermos adaptá-lo às mudanças pelas quais a sociedade vem passando. Só com essas transformações o País terá trabalhadores mais qualificados e, com isso, aumentará a produtividade, considerada muito baixa em relação a outros países do mundo.

Precisamos educar melhor nossos jovens e adultos, em larga escala e a baixo custo. Para isso, a escola tem que assegurar o diálogo, mas com firmeza de propósito quanto à meritocracia. É necessário ajustar a estrutura curricular às necessidades da juventude, sempre dialogando com as novas formas de comunicação, já que, hoje, 90% dos alunos estão nas redes sociais.

Outra demanda importante para a educação brasileira é assegurar a formação e capacitação dos professores, indo além de uma agenda só de aumento de salários. É preciso pensar em implantar planos de gestão para expandir a qualidade para todas as escolas brasileiras, tudo isso na direção de repensar essa educação, flexibilizando estruturas engessadas e adaptando o sistema educacional também à mudança demográfica.

O País precisa ter a ambição de estabelecer a educação como desejo de mudança central. Hoje, existe apenas um único grupo de pressão que atua fortemente na escola, formado pelas pessoas que trabalham nelas, o que acaba criando uma visão extremamente corporativista. Há uma renúncia de participação das famílias, da imprensa, dos políticos, mas isso é responsabilidade nossa. Se quisermos mudar esse jogo, temos que discutir a escola no centro do debate nacional, sem pressão ou ufanismo.

RECONHECIMENTO DE SABERES

SESI desenvolve projeto pioneiro de identificação, validação e certificação de competências para Educação de Jovens e Adultos

Mais do que promover um conjunto de conhecimentos, ensinar é privilegiar situações de aprendizagem que possibilitem ao estudante desenvolver sua própria bagagem cognitiva, social e cultural. Na Educação de Jovens e Adultos (EJA), essa premissa é ainda mais presente, já que a modalidade pressupõe que o aprendizado seja obtido ao longo da vida, em diferentes níveis e formas, além de estar relacionado ao nível sociocultural do indivíduo. Ela implica um processo de aquisição de conhecimentos, mas também de desenvolvimento de competências, habilidades e valores.

©MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

ENTO

S

icação, para a

Para Genuíno Bordignon, professor aposentado da Universidade de Brasília (UnB), na EJA, torna-se fundamental reinventar o pensamento educativo, promovendo um novo paradigma da educação ao longo da vida, em vez de tentar apenas remendar o que está ultrapassado. “A capacidade de aprender através da experiência reveste-se de uma importância capital em uma sociedade que coloca a ênfase na educação permanente de seus membros e espera que continuem a aprender cotidianamente”, afirma ele, que também é mestre em Educação.

Segundo o professor, todos os indivíduos carregam uma bagagem cultural que não foi aprendida na escola, mas em contextos informais, como na família ou em grupos de amigos. “A educação não formal contempla métodos de aprendizagem participativos, baseados na responsabilidade, autonomia e vivência de cada formando”, explica Bordignon, ressaltando que, dessa forma, ela não só vai ao encontro das necessidades e aspirações de cada um, como também potencializa o desenvolvimento de competências pessoais, artísticas e culturais.

Nesse sentido, para atender às características dos jovens e adultos que não terminaram a escolaridade básica, as ofertas de educação devem ser as mais diversificadas possíveis, seja nas metodologias, nos recursos, nos espaços e tempos, de forma a serem adequadas à diversidade das situações dos trabalhadores da indústria. “Assim, ganha relevância o desenvolvimento de competências de vida que permitam às pessoas compreender e participar na sociedade do conhecimento, mobilizando através delas o saber, o ser e o saber resolver os problemas com que o mundo atual, em mudança, as confronta constantemente”, diz o professor, completando que, sendo o adulto/pessoa/cidadão um construtor de conhecimentos em interação com a experiência, capaz de desenhar seu projeto de vida, a formação deve levar em consideração as diferenças em estilo, tempo, espaço e ritmo de aprendizagem nos recursos, nos espaços e tempos, de forma a serem adequadas à diversidade das situações das pessoas.

Essa caracterização permite ao adulto fazer escolhas pessoais adaptadas às suas características cognitivas e necessidades, levando-o a se responsabilizar pelo desenho do seu próprio desenvolvimento, podendo, entre outros, planejar, selecionar, ensaiar, arriscar, cometer erros, retificar e avaliar seu itinerário educativo. “A concepção dos adultos enquanto desenhadores do seu desenvolvimento pessoal e profissional será um construto com muitas possibilidades no processo da educação/formação ao longo da vida”, afirma Bordignon.

©MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

CAPA

RECONHECIMENTO DE SABERES

O conceito de *aprendizagem ao longo da vida* foi estabelecido pela UNESCO no Relatório da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, denominado *Educação: um tesouro a descobrir*, que definiu os pilares da educação na sociedade do conhecimento: aprender a conhecer, a fazer, a viver em comum e a ser. “Esses pilares levaram à construção da Metodologia de Reconhecimento de Saberes, que prevê a identificação, validação e certificação de competências”, diz o professor, contando, ainda, que a Metodologia tem amparo na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948 e em inúmeras convenções e declarações que reafirmaram o direito ao reconhecimento dos conhecimentos obtidos por outras vias que não a escolarização formal. “Esse direito ampara-se, também, em uma visão antropológica da educação como cultura, ou seja, não existem culturas superiores, mas diferentes”.

Bordignon explica, ainda, que o Reconhecimento de Saberes encontra amparo também na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), que permite a inscrição do aluno, analisando seu grau de desenvolvimento e experiência, na etapa curricular adequada, independentemente de escolarização anterior, situando o educando no itinerário educativo. “Além disso, em um documento recente, o Ministério da Educação definiu como uma das orientações fundamentais para a EJA valorizar e reconhecer os saberes apreendidos pelos estudantes ao longo da sua trajetória pessoal e profissional”, lembra, salientando que,

©MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

nesse contexto, a educação de adultos ganhou uma nova profundidade e amplitude e tornou-se um imperativo no local de trabalho, no lar e na comunidade, à medida que homens e mulheres se esforçam por criar novas realidades em todas as etapas da vida.

Outro ponto importante levantado por ele é em relação à matriz de referência curricular para a Metodologia. “Ela é definida considerando as competências essenciais exigidas pela atual sociedade do conhecimento e pela globalização para oferecer igualdade de oportunidades a todos e a cada um dos cidadãos e cidadãs adultos, para a realização pessoal, no mundo do trabalho e no exercício da cidadania ativa, por meio da educação e da formação continuada”, afirma Bordignon. Ele completa que o fundamento da Metodologia está em situar o processo de Educação de Jovens e Adultos trabalhadores a partir do que os trabalhadores já sabem e das competências que desenvolveram ao longo da vida, superando a lógica tradicional, que situa o processo educativo a partir do que os educandos não sabem.

“A Metodologia de Reconhecimento de Saberes ousa avançar com vistas à superação de nossa cultura pedagógica, que impõe aos cursos de EJA os mesmos parâmetros da escola tradicional, como se os adultos devessem percorrer os caminhos do itinerário educativo não percorrido quando crianças e adolescentes, desconsiderando que, embora por fora da pista escolar, não deixaram de caminhar, de crescer intelectualmente, se desenvolver e aprender”, diz o professor.

NOVO PROJETO

Diante do exposto, percebe-se que o reconhecimento de saberes acumulados pelos adultos nas experiências de vida e trabalho implica práticas diversificadas, personalizadas e contextualizadas, que incentivem a autonomia e permanente diálogo entre educandos e educadores. Nessa direção, a área de Educação do Serviço Social da Indústria (SESI) está propondo um projeto para a Educação de Jovens e Adultos, considerando sua especificidade de formação de trabalhadores industriais, que adota como um de seus fundamentos a Metodologia de Reconhecimento de Saberes adquiridos em processos formais, não formais e informais de educação e nas experiências de vida e trabalho.

Segundo Sergio Gotti, gerente-executivo de Educação do SESI, o projeto compreende as etapas da Metodologia de identificação, validação e certificação de competências desenvolvidas pelos Jovens e Adultos, e a proposta da instituição é concebida no contexto de um referencial mais vasto de educação ao longo da vida, constituindo um quadro orientador para definir e desenvolver projetos de educação/formação de adultos trabalhadores.

“Elaboramos um projeto nacional de cursos de Educação de Jovens e Adultos com dois eixos caracterizantes: contextualização ao ambiente de trabalho e reconhecimento de saberes adquiridos pelos educandos ao longo da vida”, explica o gerente-executivo, completando que a contextualização requer currículos flexíveis e adaptados às circunstâncias do trabalhador, bem como a utilização do ambiente de trabalho como espaço educacional. “Já a identificação, validação e certificação de competências requerem a construção de metodologia própria, considerando que, no Brasil, as experiências sobre o tema são incipientes”.

©MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

CAPA

PROJETO PIONEIRO

Maria Helena Martins, gerente de Educação para o Trabalhador do SESI, explica que a Metodologia de Reconhecimento de Saberes é uma proposta já adotada por alguns países que possuem um grande número de adultos sem a escolaridade básica concluída. “Buscamos pelo mundo experiências mais avançadas relacionadas à Metodologia de Reconhecimento de Saberes, e conhecemos a de Portugal. Fomos até lá, coletamos informações e, a partir dessa experiência, começamos a estruturar a nossa proposta, que é a Metodologia de Reconhecimento de Saberes Escolares”, conta, ressaltando que era importante para o SESI ter uma metodologia própria, pois ela vai possibilitar ao adulto trabalhador que ainda não concluiu a escolaridade básica ter reconhecidos seus saberes, desenvolvidos em ambientes formais, não formais e informais. “Essa Metodologia é, portanto, uma estratégia para que sejam certificados saberes já desenvolvidos pelo trabalhador, mas que não possuem uma comprovação escolar formal, ou seja, uma certificação desses saberes”.

Tradicionalmente, quando o adulto retorna aos estudos, a escola o leva para iniciar sua trilha como se ele nunca tivesse desenvolvido nenhum conhecimento escolar. “Isso não é justo, diante de sua trajetória de vida, e pode acabar por desestimulá-lo, pela constatação de que seus saberes já desenvolvidos não são reconhecidos e valorizados”, analisa Maria Helena, completando

©MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

que, se considerarmos todo o mercado formal de trabalhadores da indústria brasileira, 48% deles não concluíram sua escolaridade básica, ou seja, praticamente metade dos trabalhadores da indústria nacional não tem formação até o Ensino Médio.

O objetivo, portanto, da Metodologia do SESI é permitir que o trabalhador obtenha o reconhecimento de suas habilidades e competências. “Tendo completamente reconhecidas suas competências, o profissional é certificado no Ensino Fundamental ou Médio. Caso essas competências não sejam totalmente reconhecidas, ele tem uma certificação parcial, e os conhecimentos que faltam para que ele chegue à certificação final são estruturados, em um trabalho que acontece em parceria com o conselho de classe, em um plano de estudos para que ele consiga finalizar sua avaliação e ser certificado”, explica a gerente do SESI.

Maria Helena salienta que a Metodologia está estruturada de acordo com a matriz curricular do novo Projeto EJA do SESI. “Essa matriz estrutura-se em quatro áreas de conhecimento e no desenvolvimento de habilidades e competências. Dessa forma, para cada uma das áreas de conhecimento, já estruturamos as competências a serem desenvolvidas, as habilidades para que se chegue a essas competências, bem como os conteúdos didáticos que deverão ser tratados para o desenvolvimento do grupo de habilidades e para que se alcance o desenvolvimento de competências”, explica.

© MAREK MNICH/ISTOCKPHOTO

O QUE MUDA

Em primeiro lugar, a Metodologia de Reconhecimento de Saberes Escolares vai trazer como benefício para a indústria, segundo Maria Helena, um trabalhador mais escolarizado, que já desenvolveu os conhecimentos, mas não possui o certificado de Ensino Fundamental ou Médio. “O objetivo último da Metodologia é a elevação da escolaridade do trabalhador. A partir do momento em que esse profissional, por meio de um processo mais amplo de aferição de seus conhecimentos, consegue uma certificação e continua com seus estudos, ele vai ter sua produtividade melhorada, já que um profissional mais escolarizado é mais produtivo. Isso contribuirá, também, para a competitividade da indústria e melhoria dos processos internos”, garante a gerente. Ela ainda afirma que a Metodologia é uma etapa da elevação da escolaridade desse trabalhador. “Trata-se de uma oportunidade para que ele finalize uma etapa estudantil, certifique seus saberes e continue seu processo educativo”.

Sergio Gotti conta que a Metodologia está sendo finalizada e que o SESI pretende implantá-la a partir de 2016. “Somos pioneiros no País, pois o MEC possui a Metodologia de Reconhecimento de Saberes Profissionais, utilizada pelo Certific; contudo, não há uma política nacional de reconhecimento de saberes escolares, e o Ministério tem se mostrado interessado nessa implementação”, conclui o gerente-executivo. ■

EDUCAÇÃ
O TRABA

Pesquisas revelam aderência de ações educacionais de EJA e de Educação Continuada

Em busca de competitividade, a indústria brasileira precisa superar os desafios atuais impostos pela crise nacional e internacional. Para isso, um dos caminhos é o aumento da produtividade, que também pode ser feito com a elevação da escolaridade do trabalhador.

Com o objetivo de desenvolver uma educação de excelência voltada para o mundo do trabalho, promovendo o bem-estar do trabalhador, o Serviço Social da Indústria (SESI) oferece soluções para as empresas industriais brasileiras por meio de uma rede integrada, que engloba atividades de educação, segurança e saúde do trabalho e qualidade de vida.

©JOHAVEL/ISTOCKPHOTO

17
REVISTA
SESI/SENAI
EDUCAÇÃO

ÃO PARA
LHADOR

Nessa direção, buscando a criação de novos produtos educacionais de Educação de Jovens e Adultos (EJA) e de Educação Continuada (EC) voltados para o trabalhador industrial que não terminou a Educação Básica, a área de Educação do SESI resolveu levantar, por meio de pesquisas, subsídios para desenhar novas abordagens para seus programas, com o objetivo de aumentar a quantidade e a qualidade dos alunos. Foram realizadas duas pesquisas, a primeira sobre as demandas e o perfil dos trabalhadores acerca das ações de EC e EJA, e outra sobre a avaliação dos empregadores acerca dos produtos mais demandados e suas sugestões.

Segundo Edgar Vieira Inácio, da Unidade de Estudos e Prospectiva (Uniepro) da Confederação Nacional da Indústria (CNI), a primeira pesquisa foi desenvolvida, em agosto de 2014, por meio de grupos focais, utilizan-

©JOHAVEL/ISTOCKPHOTO

do a metodologia qualitativa de pesquisa. “Os grupos focais se caracterizam por entrevistas realizadas por moderadores com um grupo de pessoas do público-alvo”, explica Edgar, contando que, para essa pesquisa, foram convocados cinco grupos focais. O perfil dos participantes era de trabalhadores industriais, homens e mulheres, entre 18 e 49 anos, que não terminaram a Educação Básica. “Essas pessoas foram previamente convidadas, no seu local de trabalho, com o consentimento da Diretoria de Recursos Humanos de suas respectivas empresas”.

Já a segunda pesquisa, realizada em março de 2015, teve como objetivo avaliar o impacto de ações e produtos educacionais junto às empresas que contratam os serviços ofertados pelo Sistema SESI. “O que se queria saber especificamente era o grau de conhecimento dos produtos de Educação Continuada ofertados, que ações e produtos já foram contratados, qual o nível de satisfação e recomendação, se há demanda por outros temas e se o formato está adequado em termos de carga horária, modalidades, metodologia de ensino e forma de entrega”, diz Edgar.

Ele relata que a segunda pesquisa avaliou cinco famílias de produtos do Programa de Educação Continuada do SESI: cursos de informática e inclusão digital; cursos de reforço escolar; Educação Continuada em saúde e segurança do trabalho; formação de profissionais em gestão; e formação de profissionais em serviços administrativos e gerais.

O QUE QUEREM OS TRABALHADORES

Para conhecer a percepção dos trabalhadores da indústria com baixa escolaridade sobre os programas de Educação de Jovens e Adultos e de Educação Continuada, a pesquisa avaliou a visão deles em relação à educação, a importância desta em sua vida, as motivações que possuem para a elevação da escolaridade e as dificuldades encontradas, além da identificação do formato de execução preferido, se possuem conhecimento e acesso às tecnologias, o modo como a empresa empregadora pode colaborar e quais são suas expectativas.

Edgar conta que a demanda era que os grupos focais fossem realizados nas cinco regiões do Brasil, apesar de o estudo ser de natureza qualitativa e não ter representatividade estatística. “Com isso, foram eleitas as seguintes capitais: São Paulo, Goiânia, Porto Alegre, Recife e Belém”, diz. Ele explica que a metodologia qualitativa de pesquisa de mercado é utilizada quando se deseja identificar, avaliar e compreender em profundidade valores, sentimentos, motivações e atitudes sobre determinado tópico. “Por isso, entende-se que a pesquisa qualitativa é adequada quando se quer entender a dinâmica, o ‘porquê’ de determinados comportamentos do público a ser investigado”, analisa.

Sobre as conclusões dessa pesquisa, Maria Helena Martins, gerente de Educação para o Trabalhador do SESI, ressalta que foi percebido que existe o desejo latente dos trabalhadores em retornar aos estudos e obter mais

©JOHAVEL/ISTOCKPHOTO

21
REVISTA
SESI/SENAI
EDUCAÇÃO

qualificação, além de ascensão profissional, melhoria na qualidade de vida, valorização social e familiar. “Para eles, esses fatores estão diretamente relacionados ao grau de instrução”, explica a gerente, alertando que, por outro lado, eles encontram dificuldades concretas, entre elas a falta de tempo e o cansaço físico.

Em relação ao formato de execução das ações, o de cursos a distância surgiria como uma alternativa, pela maior flexibilidade e praticidade. “Porém, os entrevistados mostraram-se um pouco reticentes, pois enxergam o professor como o verdadeiro pilar no ensino, responsável por acompanhar o aluno, identificar as dificuldades, esclarecer dúvidas e mesmo despertar seu interesse”, relata Maria Helena, ressaltando que o formato presencial tradicional também estaria longe do ideal, dependendo do talento particular de professores.

A gerente do SESI avalia que, embora no discurso o formato presencial seja o preferido, uma mistura entre educação presencial e a distância parece ser a melhor forma de se equalizar os prós e contras de cada um. “E, de forma complementar, um professor presente auxiliaria nas explicações e em tirar as dúvidas, além de ser uma forma de motivar e acompanhar o aluno durante o percurso”, diz.

Outro ponto de destaque observado com a pesquisa é a participação das empresas. Os entrevistados sugerem que elas são fundamentais e devem estar imersas no processo. “Os trabalhadores consideram que os empre-

©JOHAVEL/ISTOCKPHOTO

gadores devem atuar como parceiros do SESI, fazendo a ponte entre a instituição de ensino e os funcionários", afirma Maria Helena, completando que eles esperam que as empresas divulguem os cursos e os incentive, por exemplo, através de planos de carreira. "Além disso, sempre que possível, devem disponibilizar um espaço para os estudos no próprio local de trabalho".

O QUE DEMANDAM AS EMPRESAS

A pesquisa que avaliou o impacto das ações e dos produtos educacionais junto às empresas que contratam os serviços ofertados pelo SESI foi realizada por meio de entrevistas em profundidade, também utilizando a metodologia qualitativa de pesquisa. Edgar Vieira explica que essas entrevistas caracterizam-se por serem não estruturadas e pessoais, e que são realizadas, geralmente, com um único entrevistado, por meio de um roteiro de perguntas. “Na oportunidade, foram realizadas dezenove entrevistas em profundidade com coordenadores ou gestores de empresas responsáveis pela contratação”, relata, acrescentando que essas entrevistas foram previamente agendadas e realizadas nas próprias empresas dos entrevistados.

Edgar Vieira detalha que, após as primeiras reuniões de *briefing* com a área de Educação, foi mapeada pela Uniepro a oferta das ações educativas do SESI por meio de uma base consolidada de dados de Educação Conti-

©JOHAVEL/ISTOCKPHOTO

nuada. “Com isso, foi possível ter uma visão do quantitativo e da distribuição da oferta dessas ações por todo o País e, posteriormente, definir quais os produtos de EC seriam avaliados. A seleção dos estados foi consequência da presença ou não do produto naquela localidade”.

Analisando os resultados da pesquisa, Maria Helena fala que, em geral, as empresas demonstram apreciação quanto à Educação Continuada do SESI em relação a qualidade, seriedade e bons profissionais. “No entanto, nota-se grande desconhecimento sobre a gama de possibilidades, no que tange às ações e aos formatos e possibilidades de adequação à demanda da empresa”, afirma a gerente.

Ela destaca que foi possível observar, também, por meio da pesquisa, a ausência de métricas de avaliação e controle sobre o impacto das ações. “Os entrevistados afirmam haver benefícios, mas relatam basicamente mudanças qualitativas, mais comportamentais, o que, em última análise, gera para a empresa profissionais mais satisfeitos e comprometidos, repercutindo na produtividade e auxiliando na retenção dos colaboradores”, ressalta Maria Helena. Ela conclui que acompanhar a ação e dar feedback de forma estruturada, criando indicadores de qualidade para mensurar os impactos efetivos para a empresa, de modo a agregar valor às ações do SESI, é um nicho que deve ser mais explorado e no qual o SESI já está trabalhando. ■

PESQUISA PERFIL DOS TRABALHADORES DA INDÚSTRIA E DEMANDAS EM EJA E EC AGOSTO/2014

Conclusões

- Há o desejo latente de retorno aos estudos e maior qualificação: ascensão profissional, melhora na qualidade de vida, valorização social e familiar são fatores almejados e diretamente relacionados ao grau de instrução.

- Por outro lado, encontram dificuldades concretas, entre as quais ressaltam-se a falta de tempo e o cansaço físico.

- O formato de cursos a distância surgiria como uma alternativa, pela maior flexibilidade e praticidade. Porém, os entrevistados mostraram-se reticentes a tal formato. O professor é tido como o verdadeiro pilar no ensino: responsável por acompanhar o aluno, identificar as dificuldades, esclarecer dúvidas e mesmo despertar seu interesse.

- O formato presencial tradicional também estaria longe do ideal, dependendo do talento particular de certos professores.

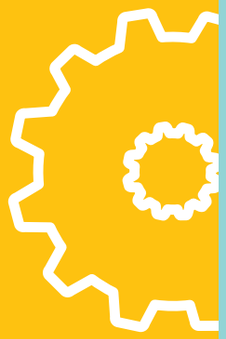
● Os que entregam os atributos de atenção, paciência e dinamismo são os que conquistam a admiração. Mas, muitas das vezes, os relatos são de professores distantes ou de turmas barulhentas e desinteressadas, levando ao desestímulo.

● Soma-se a isso a falta de metodologias que tornem as matérias mais interessantes e aplicáveis na prática do dia a dia.

● Embora no discurso o formato presencial seja o preferido, uma "mistura" entre os dois formatos (educação presencial e a distância) parece ser a melhor forma de equalizar os prós e os contras de cada um.

● A FERRAMENTA: grande parte demonstra pouca intimidade com a tecnologia (computadores e smartphones), e como houve críticas quanto a aulas por áudio, recomenda-se adotar um veículo mais próximo dos entrevistados; videoaulas parecem ser o ideal (Telecurso surgiu como referência), uma vez que não dependeria do talento individual do professor.

● De forma complementar, a presença de um professor auxiliaria nas explicações e na resolução de dúvidas, além de ser uma forma de motivar e acompanhar o aluno durante o percurso.



- As EMPRESAS são fundamentais e devem estar imersas nesse processo, atuando como parceiras e fazendo a ponte entre o SESI e os funcionários. Devem divulgar os cursos e incentivar os funcionários, por exemplo, através de planos de carreira. Sempre que possível, devem disponibilizar um espaço para os estudos no próprio local de trabalho.

- PESSOALIDADE: considerando a figura do professor como o grande pilar do ensino, é necessário levar ao aluno os atributos a ele associados.

- Comunicação fácil, amigável de modo a criar identificação e motivação.
- Metodologia: uso de histórias, vídeos, aulas mais dinâmicas e voltadas para a prática/ dia a dia parecem boas formas de prender a atenção desse público e estimulá-lo.
- Acompanhamento: o aluno deve sentir-se acompanhado. Muitas vezes, a cobrança é uma forma de estímulo. Programas de metas e utilização de exercícios para acompanhar o desenvolvimento podem ser interessantes.
- Esclarecimento: mostrou-se fundamental poder esclarecer as dúvidas na medida em que surgem. Por isso, ter um professor disponível para tirar as dúvidas pessoalmente parece mesmo o ideal.

● CARGA HORÁRIA das aulas: cuidado com demandas excessivas, uma vez que o cansaço surgiu como principal freio. Um planejamento flexível, baseado em algo como três vezes por semana, com duração de poucas horas, seria o aconselhável.

● O SISTEMA DE AVALIAÇÃO: embora a questão do diploma/currículo seja importante, sistemas de avaliação muito complacentes são também fatores de desestímulo. Parece importante que a avaliação seja presencial.

● Sobre a EC, em especial, o uso da expressão *educação continuada* não seria aconselhável na comunicação, pois leva a uma compreensão equivocada.

● OFERTA: parece haver maior carência e, portanto, maior demanda para cursos básicos (computação, português, matemática) ou direcionados à área de atuação do funcionário – adequada a cada empresa.

● São bastante valorizados os cursos técnicos, especializados, que entregam maior qualificação ao profissional e motivam pelo que representam na direção de realizar seus sonhos de ascensão profissional. ■

PESQUISA QUALITATIVA SOBRE AS **AÇÕES EDUCATIVAS DO SESI** MARÇO/2015

Conclusões e recomendações

Em geral, as empresas demonstram apreciação quanto à Educação Continuada do SESI (qualidade, seriedade, bons profissionais). No entanto, nota-se grande desconhecimento sobre a gama de possibilidades, no que tange às ações e quanto aos formatos e possibilidades de adequação à demanda das empresas.

Nota-se também a ausência de métricas de avaliação e controle sobre o impacto das ações. Afirmam haver benefícios, mas relatam basicamente mudanças qualitativas (mais comportamentais), o que, em última análise, gera para a empresa profissionais mais satisfeitos, comprometidos, repercutindo na produtividade e auxiliando na retenção destes.

A temática Saúde e Segurança do Trabalho é de grande interesse para os entrevistados. Sabe-se que o colaborador “saudável” é sinônimo de menos abstenções.

O tema Liderança / Coaching surgiu como uma carência. Segundo os entrevistados, o colaborador adquire a técnica e a experiência, no entanto, muitas vezes não está apto a liderar uma equipe. A palavra “Gestão” também suscita interesse, mas não gera o mesmo impacto.

Para o tema Reforço Escolar há clara demanda, mas ele é diretamente associado ao EJA, com algumas críticas negativas quanto à exigência exagerada de documentação e burocracia.

Quanto à Informática, há necessidade de repaginação do curso, agregando inovações, uma vez que muitos já contrataram (não veriam necessidade em contratar novamente) e houve críticas relatando superficialidade no módulo avançado.

Serviços Administrativos e Gerais foi a temática que mais suscitou dúvidas e, talvez por isso, menos gerou interesse.

De uma forma geral, o espectro compreendido pelo SESI parece bastante amplo e desperta interesse – o problema é não estar chegando aos entrevistados da melhor forma.

O desenho de entrega também atende bem. Há preferência pela modalidade presencial e metodologia dinâmica, conciliando teoria e prática. Não houve consenso quanto a carga horária e formato, que dependeriam da temática da ação em questão.

Há oportunidades para Educação Continuada aos dependentes, visto como um “filão”, já que promoveria a retenção de talentos, bem como a valorização e o aumento de ganho para a família como um todo.

Registra-se satisfação quanto às ações já contratadas, mas há certo descontentamento quanto aos aspectos de relacionamento.

Ressentem-se de atitude mais próxima e proativa, que compreenda a empresa e suas necessidades e ofereça ações personalizadas, bem como maior flexibilidade quanto aos aspectos formais do contrato: menos burocracia e mais parceria.

Tais carências parecem estar fomentando a procura por outras formas de atender a suas demandas.

Especial atenção às consultorias privadas, fornecedores (venda de equipamento atrelada a treinamentos) e até mesmo profissionais liberais (professores, palestrantes renomados etc.). Muitas vezes, essas parcerias se formam motivadas pela proximidade ou por certa carência de profissionais especializados no SESI.

Neste sentido, recomendamos atuar em quatro frentes principais:

Parceria: atuar como consultor/gestor de conta, entender as necessidades da empresa, trabalhar sobre soluções, sugerir, fazer propostas, apresentar as possibilidades de forma personalizada e proativa, auxiliar a empresa na divulgação e no encantamento dos colaboradores.

Controle: acompanhar a ação e dar feedback de forma estruturada. Criar indicadores de qualidade para mensurar impactos efetivos para a empresa, de modo a agregar valor às ações – não apenas sobre a conclusão, mas também sobre causas de evasão.

Flexibilidade: diminuir exigências burocráticas e flexibilizar eventuais demandas quanto a profissionais, horários, temas etc.

Inovação: estar atento às inovações do mercado, atualizar, adaptar o conteúdo, promover reciclagens (mesma temática com cara nova, por exemplo, novas abordagens em Informática). ■

AVALIAN
DE NORT

©MEDIAPHOTOS/ISTOCKPHOTO

DO O BRASIL
E A SUL

SENAI amplia sua avaliação de larga escala em 2015 e consegue atingir mais de 65% dos cursos técnicos

Alinhado com as políticas públicas e exigências do setor industrial e considerando a importância da avaliação para alimentar os processos educacionais, o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), com o objetivo de verificar a eficácia e a efetividade da oferta educacional e também implementar melhorias no processo ensino-aprendizagem, implantou a Avaliação de Desempenho de Estudantes, uma prova de larga escala realizada com os estudantes concluintes dos cursos técnicos.

Segundo a gestora do Sistema de Avaliação da Educação Profissional e Tecnológica (Saep) do SENAI, Glecivan Barbosa Rodrigues, a Avaliação visa a produzir diagnósticos com precisão científica do desempenho dos estudantes concluintes e do alcance dos perfis profissionais da instituição de Educação Profissional, bem como a promover maior visibilidade da formação profissional junto aos órgãos executivos e controladores da gestão federal, como o Ministério da Educação (MEC), o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Controladoria-Geral da União (CGU), por exemplo, além do setor industrial e da sociedade de modo geral.

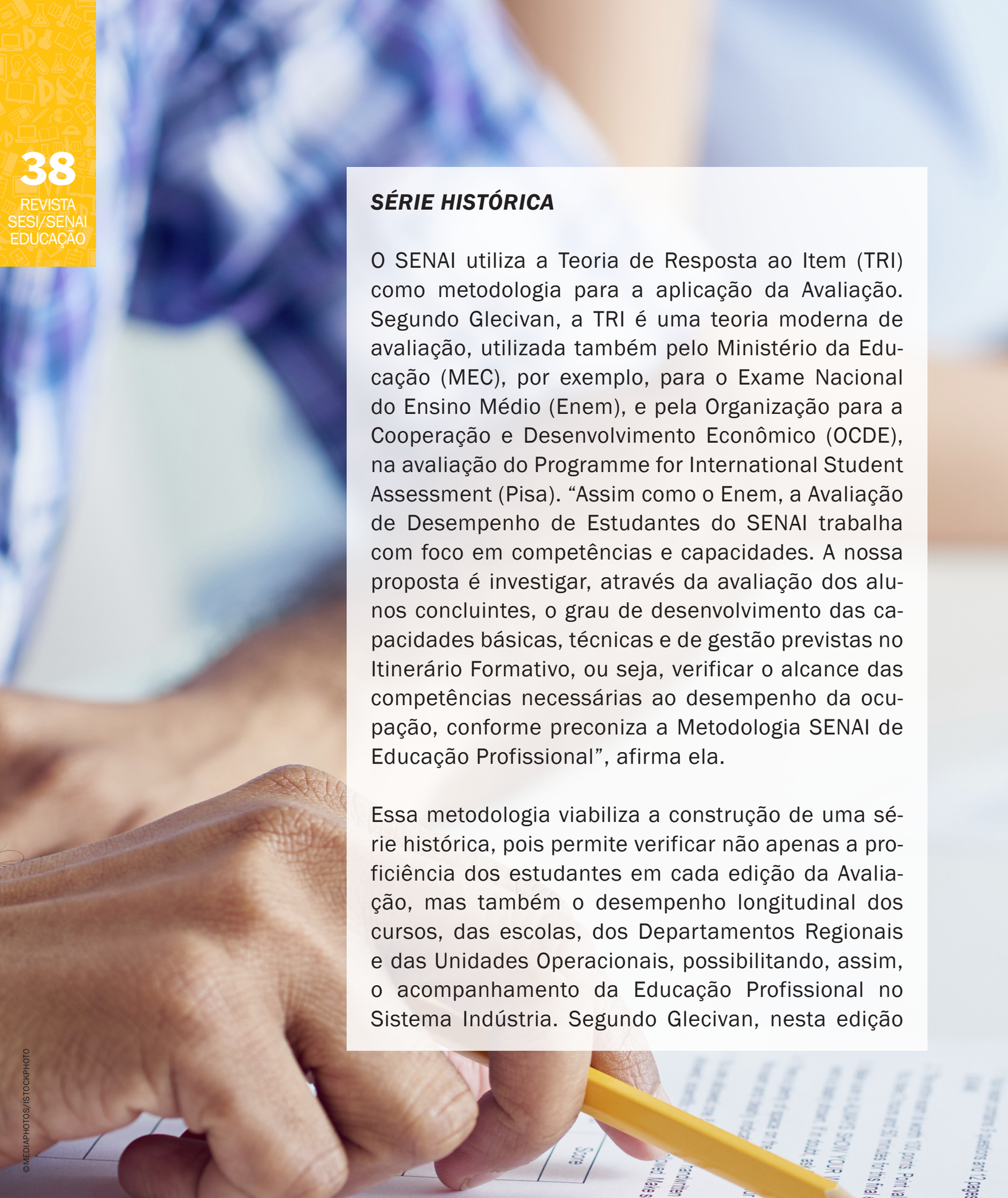
Glecivan conta que a Avaliação de Desempenho de Estudantes vem sendo ampliada desde 2012, mas que, neste ano de 2015, houve uma grande expansão nos Departamentos Regionais (DRs) do SENAI, atingindo quarenta cursos técnicos, o que representa 65% dos cursos com Itinerário Formativo Nacional. “As avaliações ocorreram duas vezes no ano de 2015, em junho e em outubro, e todos os 27 DRs da instituição participaram, totalizando 56.215 estudantes concluintes inscritos”, afirma a gestora do Saep.

Confira, a seguir, alguns números que comprovam a expansão da iniciativa.

©MEDIAPHOTOS/ISTOCKPHOTO

Participantes	2012	2013	2014	2015
Departamentos Regionais	24	23	24	27
Unidades Escolares	126	171	213	361
Cursos técnicos avaliados	10	10	10	40
Estudantes	5.522	8.572	8.915	56.215
Docentes	2.099	1.412	1.243	7.928
Diretores de Unidades	-	-	-	362

Para Glecivan, o sucesso dessa ação se deve ao modelo estratégico de gestão adotado. “A iniciativa envolve desde capacitações dos técnicos dos Departamentos Regionais, participação de experts na elaboração das matrizes de referência e dos bancos de itens, até a logística de aplicação das provas de forma online, o que exige um trabalho de parceria muito estreito com as unidades escolares, muitas delas localizadas em municípios longínquos das diversas regiões do País”, ressalta a gestora, contando que foram realizadas várias reuniões para a concepção do projeto, assim como encontros e workshops com especialistas externos e dos Regionais.



SÉRIE HISTÓRICA

O SENAI utiliza a Teoria de Resposta ao Item (TRI) como metodologia para a aplicação da Avaliação. Segundo Glecivan, a TRI é uma teoria moderna de avaliação, utilizada também pelo Ministério da Educação (MEC), por exemplo, para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), e pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), na avaliação do Programme for International Student Assessment (Pisa). “Assim como o Enem, a Avaliação de Desempenho de Estudantes do SENAI trabalha com foco em competências e capacidades. A nossa proposta é investigar, através da avaliação dos alunos concluintes, o grau de desenvolvimento das capacidades básicas, técnicas e de gestão previstas no Itinerário Formativo, ou seja, verificar o alcance das competências necessárias ao desempenho da ocupação, conforme preconiza a Metodologia SENAI de Educação Profissional”, afirma ela.

Essa metodologia viabiliza a construção de uma série histórica, pois permite verificar não apenas a proficiência dos estudantes em cada edição da Avaliação, mas também o desempenho longitudinal dos cursos, das escolas, dos Departamentos Regionais e das Unidades Operacionais, possibilitando, assim, o acompanhamento da Educação Profissional no Sistema Indústria. Segundo Glecivan, nesta edição

©MEDIAPHOTOS/ISTOCKPHOTO

de 2015, será possível construir a série histórica de trinta cursos que estão sendo avaliados pela segunda vez. “Será possível, ainda, fazer uma comparação dos desempenhos dos cursos com os resultados dos questionários que avaliam a infraestrutura, a proposta pedagógica e a atuação dos docentes, bem como analisar as mudanças ocorridas, os ganhos obtidos ou não”, diz a gestora, enfatizando que os dados dos desempenhos nas provas são analisados por meio de técnicas estatísticas, pedagógicas e psicométricas. “Estas últimas permitem resultados pormenorizados das avaliações, a partir de critérios como características dos participantes, desempenho dos estudantes, além de indicadores de qualidade das escolas e dos cursos, tendo em vista comunicar os resultados da avaliação e incentivar seu uso imediato, iniciando pela elaboração de planos de melhorias”.

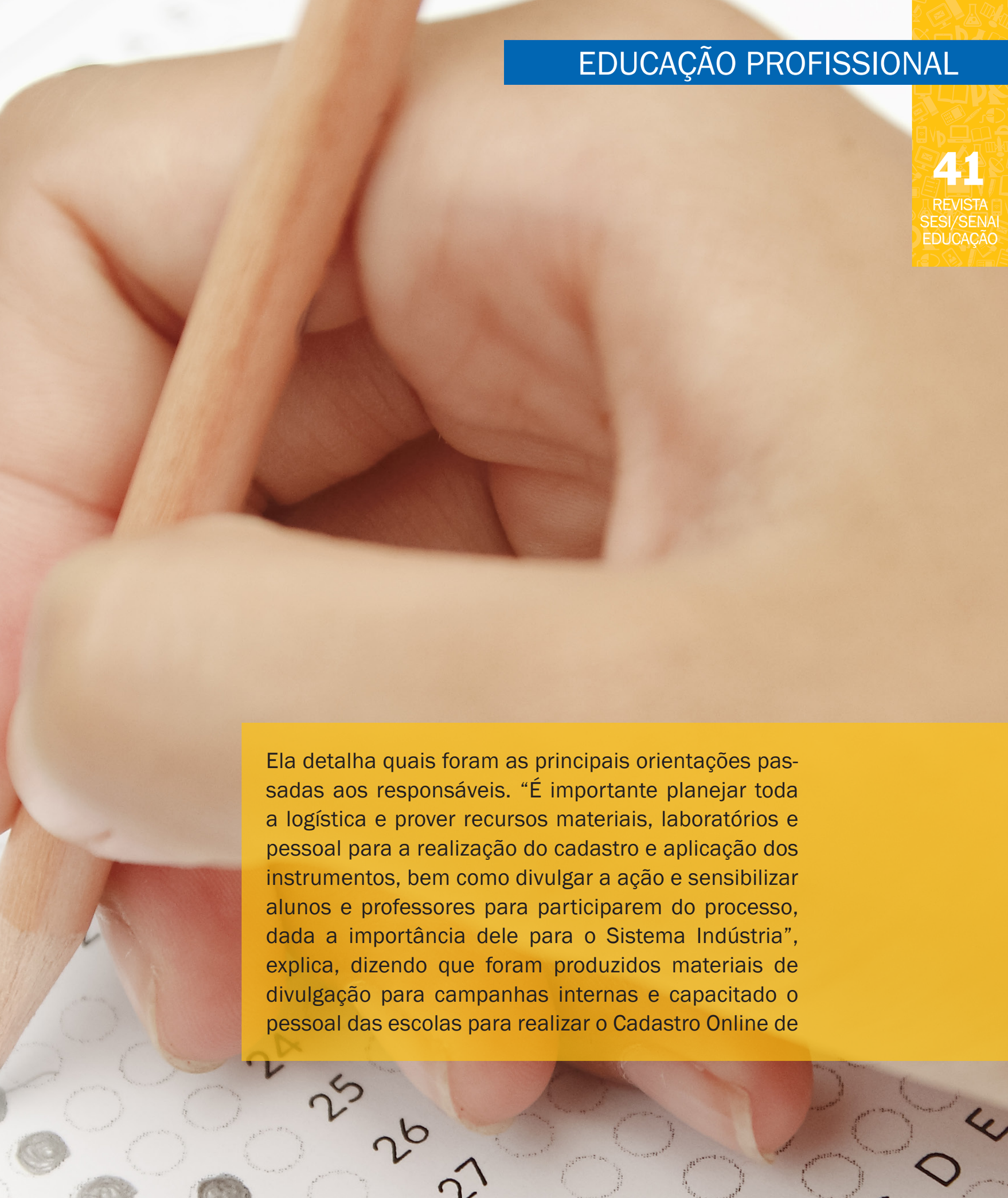
Glecivan ressalta que está ocorrendo, nos Departamentos Regionais, nas Unidades Escolares e especialmente entre os docentes, um movimento de cultura da avaliação, com fotografias da realidade do processo formativo completo, e não só de parte dele. “É possível visualizar impactos da Avaliação na formação docente, nos planos de cursos e propostas pedagógicas, nas metodologias de ensino, nas ações da gestão escolar, na implantação e alinhamento dos Itinerários Formativos e em outras ações específicas de cada Departamento Regional”, finaliza. ■

AVALIAÇÃO DE ESTUDANTES NOS ESTADOS

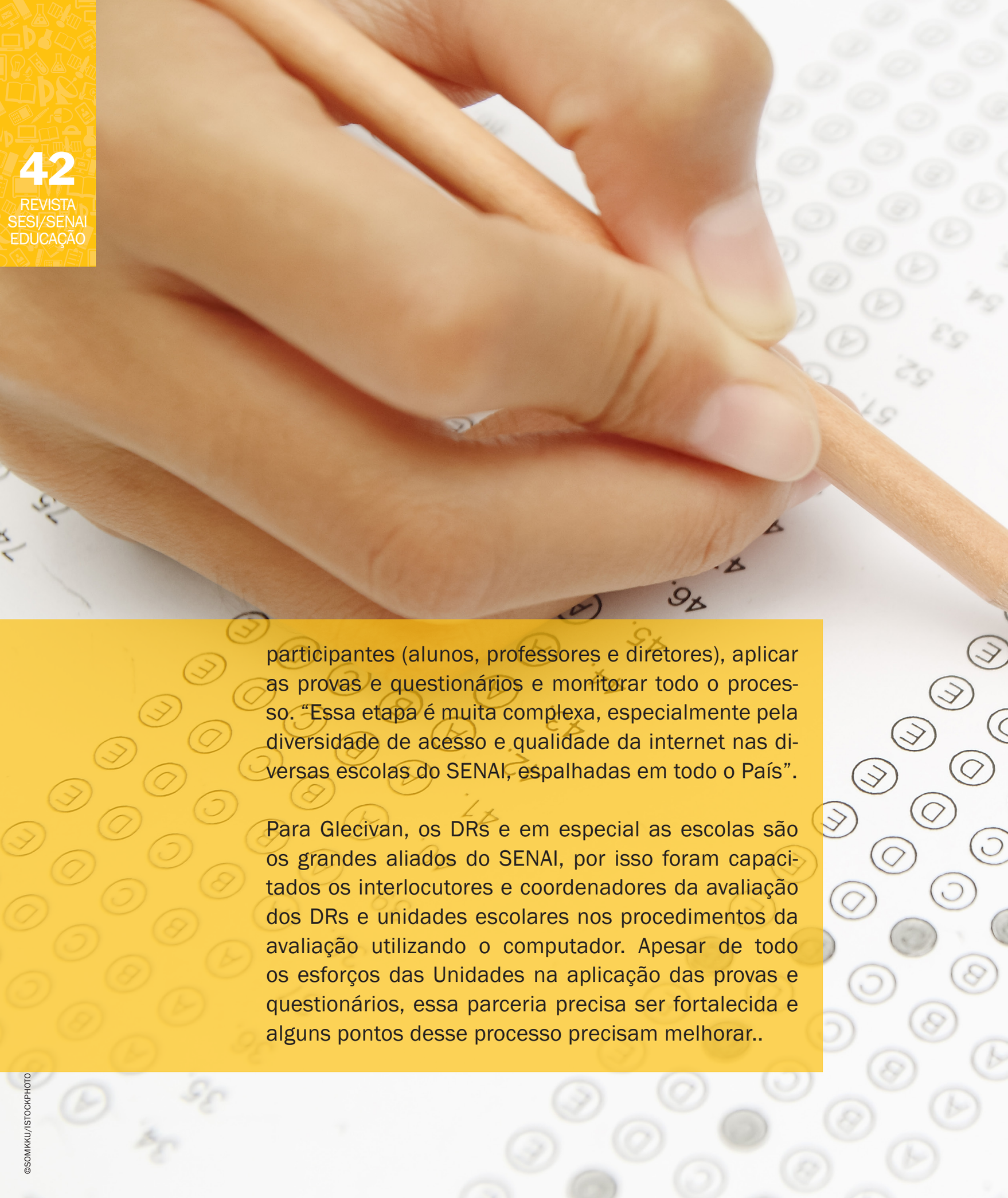
Veja como foi a aplicação das provas em alguns Departamentos Regionais

A Avaliação de Desempenho de Estudantes realizada pelo SENAI em 2015 teve a fundamental participação dos Departamentos Regionais. Para a aplicação das provas e questionários online, por exemplo, foi necessária a mobilização de equipes das unidades escolares, e vários atores se envolveram no processo, segundo Glecivan Barbosa Rodrigues, gestora do Sistema de Avaliação da Educação Profissional e Tecnológica (Saep).

©SOMKKU/ISTOCKPHOTO



Ela detalha quais foram as principais orientações passadas aos responsáveis. “É importante planejar toda a logística e prover recursos materiais, laboratórios e pessoal para a realização do cadastro e aplicação dos instrumentos, bem como divulgar a ação e sensibilizar alunos e professores para participarem do processo, dada a importância dele para o Sistema Indústria”, explica, dizendo que foram produzidos materiais de divulgação para campanhas internas e capacitado o pessoal das escolas para realizar o Cadastro Online de



participantes (alunos, professores e diretores), aplicar as provas e questionários e monitorar todo o processo. “Essa etapa é muita complexa, especialmente pela diversidade de acesso e qualidade da internet nas diversas escolas do SENAI, espalhadas em todo o País”.

Para Glecivan, os DRs e em especial as escolas são os grandes aliados do SENAI, por isso foram capacitados os interlocutores e coordenadores da avaliação dos DRs e unidades escolares nos procedimentos da avaliação utilizando o computador. Apesar de todo os esforços das Unidades na aplicação das provas e questionários, essa parceria precisa ser fortalecida e alguns pontos desse processo precisam melhorar..

©SOMKKU/ISTOCKPHOTO

GOIÁS

Esse foi o caso, por exemplo, de Margareth de Castro Tomazett, analista em Educação Profissional do SENAI de Goiás. Ela conta como vê a proposta da Avaliação do Desempenho dos Estudantes. “A avaliação educacional constitui-se em processo de grande relevância para as turmas, cursos ou programas, fornecendo importantes subsídios aos gestores para o planejamento do processo de ensino-aprendizagem”, afirma, observando que é na avaliação que se identificam os pontos fortes e frágeis que possibilitam os ajustes, quando necessários.

MINAS GERAIS

Denise Dumont, gerente do Núcleo de Qualidade do SENAI de Minas Gerais, corrobora a ideia de que a avaliação dos estudantes é importante porque fornece informações que possibilitam a verificação do processo ensino-aprendizagem e, principalmente, a qualidade da formação profissional dos nossos alunos. “Os resultados, após analisados, subsidiam a formulação e reformulação das ações educacionais, a melhoria do processo ensino-aprendizagem, a revisão das práticas e a tomada de decisão dos gestores em todos os níveis”, afirma Denise.

Ela conta que, inclusive, o SENAI-MG implementará em 2016 o projeto estratégico Programa de Melhoria da Qualidade da Formação Profissional, que tem como objetivo promover a melhoria da qualidade da formação profissional nos cursos Técnicos e de Aprendizagem Industrial, e terá, por intermédio do Sistema de Avaliação da Educação Profissional (Saep), o indicador essencial para o monitoramento e avaliação de desempenho dos alunos.

"O SENAI-MG integrou o Saep desde sua edição-piloto, em 2009, por considerá-lo um instrumento de avaliação em larga escala que permitiria o levantamento de indicadores que contribuiriam no processo de ensino-aprendizagem, na melhoria contínua da formação profissional", ressalta a gerente, completando que, nesse sentido, a instituição, cada vez mais, intensifica as ações de avaliação de seu ensino por acreditar ser o Saep um dos instrumentos que lhe fornece informações fidedignas do desempenho de seus alunos, permitindo-lhe comparar seus resultados aos de outras instituições de formação profissional.

SANTA CATARINA

Thiago Korb, responsável pelo projeto no SENAI de Santa Catarina, também fala sobre a importância da Avaliação de Desempenho dos Estudantes do Saep, conduzida pelo Departamento Nacional. "É um importante instrumento que nos auxilia a verificar a qualida-

©SOMKKU/ISTOCKPHOTO

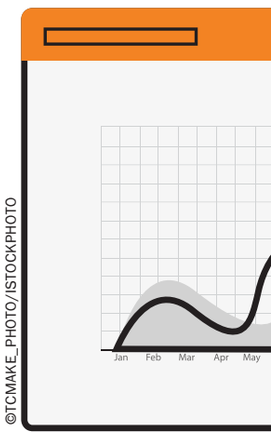
de dos cursos do SENAI, além de possibilitar identificar nossas principais fragilidades no Itinerário Formativo", argumenta ele, ressaltando que, desse modo, diante dos resultados, é possível replanejar e, pedagogicamente, identificar quais as principais capacidades que os estudantes precisam trabalhar com maior afinco.

Uma prova disso é que, em Santa Catarina, essas capacidades com baixo desempenho são traduzidas em situações de aprendizagem e conduzidas pelos docentes. "De igual forma, as capacidades em que somos destaque são reforçadas para que sejam mantidas com bom desempenho. Utilizamos os resultados de fato como uma ferramenta para análise dos nossos cursos", conta o especialista.

Segundo ele, em 2015 o SENAI-SC teve mais de 6 mil alunos avaliados, o que exigiu uma forte mobilização das 41 unidades participantes. "Realizamos uma série de comunicações com os coordenadores de avaliação, sensibilizando quanto ao processo e treinando toda a equipe envolvida", relata. Além disso, ele acrescenta que, como Departamento Regional, realizaram videoconferências diretas com os estudantes, apresentando o Saep e a metodologia empregada, além de dar dicas sobre como responder à avaliação. "Essa ação foi muito receptiva, e os estudantes conseguiram socializar com outras unidades do próprio estado", conclui Thiago. ■

PADRONIZA
DE PROCES

Sistema Indústria investe em sistemas de padronização e consolidação de informações que contribuem com as tomadas de decisões



©TCMAKE_PHOTO/ISTOCKPHOTO

Diferentemente da Educação Básica, que tem uma oferta mais regulamentada, a Educação Profissional apresenta algumas questões específicas, já que tem como foco o mundo do trabalho. O objetivo maior da educação profissional é proporcionar uma formação do aluno para ocupar uma posição na indústria, ou seja, uma formação com o perfil requerido pela ocupação. Além disso, os cursos não necessariamente têm uma data predeterminada para iniciar e nem números de dias letivos vinculados a um ano de calendário. A carga horária é variável, con-

AÇÃO
SSOS

Jan Feb Mar Apr May Jun Jul Aug Sep Nov Oct Dec
100 75 50 25 0
Lorem Lorem Lorem Lorem Lorem
30%
30%
30%
30% 30%
45%
30%
100 75 50 25 0
Lorem Lorem Lorem Lorem Lorem Lorem
65 %

forme as capacidades que precisam ser desenvolvidas, eles são, portanto, estruturados a partir da demanda do mercado de trabalho, no caso do SENAI, da indústria. Alguns cursos precisam ser estruturados a partir de demandas pontuais e a oferta ocorre mesmo que não esteja previsto no portfólio da instituição. Ou seja, a oferta precisa ser flexível e as ferramentas de gestão precisam garantir a flexibilidade da operação.

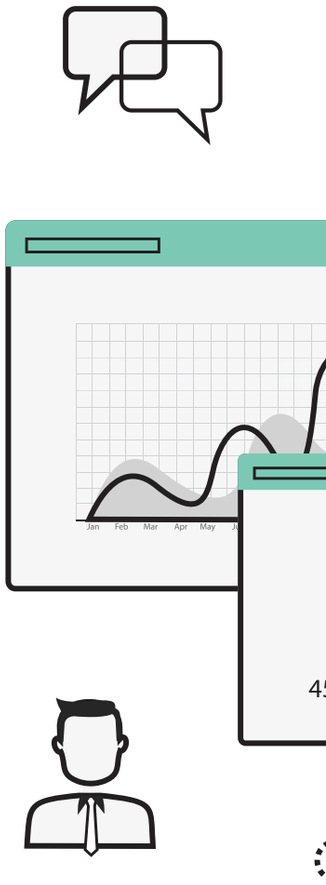
Diante dessa realidade, fazer a padronização dos processos de gestão escolar da Educação Profissional, que engloba desde cursos de 8 horas, completamente customizado, e cursos de média e longa duração, modulares e regulamentados, cujo diploma necessita ser validado pelo MEC e reconhecido pelas representações de classe, é um desafio. Por isso, o Departamento Nacional do SENAI promoveu em 2015 a revisão e atualização dos procedimentos no âmbito do seu Sistema de Gestão Escolar, que é a principal ferramenta de padronização, inaugurando um processo anual de revisão desses procedimentos.

A versão anterior, 2014, foi estruturada a partir da parametrização da solução tecnológica nacional que está sendo implantada pelos Departamentos Regionais.

©TCMAKE_PHOTO/ISTOCKPHOTO

SGE

Deusa Carvalho Ramos, especialista de Desenvolvimento Industrial da Unidade de Educação Profissional e Tecnológica do SENAI, conta como foi o desenvolvimento do projeto de padronização dos processos de gestão escolar. “Primeiramente, estruturamos e documentamos os processos, e depois contratamos uma ferramenta tecnológica para implementá-los”, diz, ressaltando que esse projeto, a que deram o nome de Sistema de Gestão Escolar (SGE), é integrado com o SESI.



Eram dois desafios: implantar a solução tecnológica e também calibrar os processos que já existiam, mas não eram padronizados no Brasil todo. “O SENAI possui mais quinhentas escolas, e cada uma executava o mesmo processo, mas da sua maneira”, afirma Deusa, ressaltado que o projeto veio, então, para remodelar e padronizar o que já existia.

A especialista do SENAI explica que, na Educação Profissional da instituição, foram identificados dezesseis macroprocessos de gestão escolar. “Esses processos foram mapeados, a partir de 2009, e em 2013 foi contratada a solução tecnológica para apoiar a implantação e automatização deles”, relata Deusa, informando ainda que, a partir da implementação da ferramenta, foi possível

©TCMAKE_PHOTO/ISTOCKPHOTO

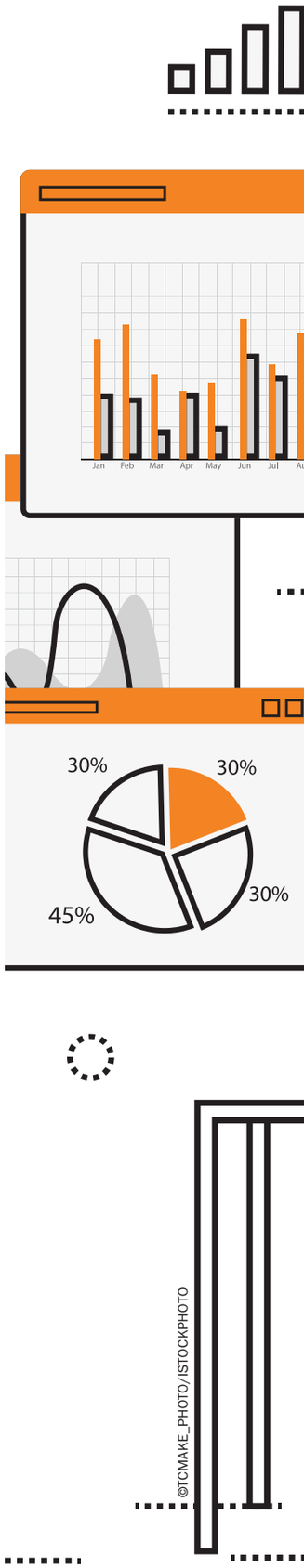
atualizar os processos. “Então, eles continuam sendo os dezesseis, mas agora em 2015 foram revisados os conceitos e aplicados novos conteúdos”.

Assim, foi possível criar um padrão nacional em termos de regras para cada um dos procedimentos que a instituição tem. Foram revistos e atualizados os conceitos e desdobradas as regras em um nível cada vez mais operacional. “Esse é um dos principais destaques desse projeto: poder levar o padrão para o nível da operação”, enfatiza Deusa. Ela explica que, até então, os processos eram mais sistêmicos, sem muito aprofundamento, mais no nível de diretriz. “A partir do momento em que esses processos foram parametrizados em uma ferramenta tecnológica e a discussão foi aprofundada, o padrão foi levado para o nível da operação, lá na escola”.

SOLUÇÃO INTEGRADORA

Outro projeto que está em andamento e tem uma interface completamente alinhada com o SGE é a Solução Integradora de Consolidação da Produção, que surge para melhorar a qualidade da informação que vai dos Departamentos Regionais para o Nacional. Enquanto o SGE tem o desafio de trabalhar as informações na escola, na Solução Integradora constam as regras que são compatíveis e alinhadas com a operação, de forma a garantir que a informação consolidada no Departamento Nacional tenha integridade para a tomada de decisão em todos os níveis.

A tarefa de consolidar essas informações em nível nacional está a cargo da Unidade de Gestão Estratégica da Diretoria de Educação e Tecnologia, liderada pela Eliane Fernandes, que tem por finalidade fornecer informações para a prestação de contas junto aos órgãos de controle internos e externos, bem como para todos os públicos de interesse do SENAI. “Por exemplo, as informações que vão para a Solução Integradora são a base do SENAI para prestação de contas dos resultados alcançados junto ao Tribunal de Contas da União (TCU)”, explica Deusa, ressaltando que o processo de gestão escolar padroniza e define regras na escola, e essa informação é consolidada por essa área de gestão, que não atende só à Educação Profissional.



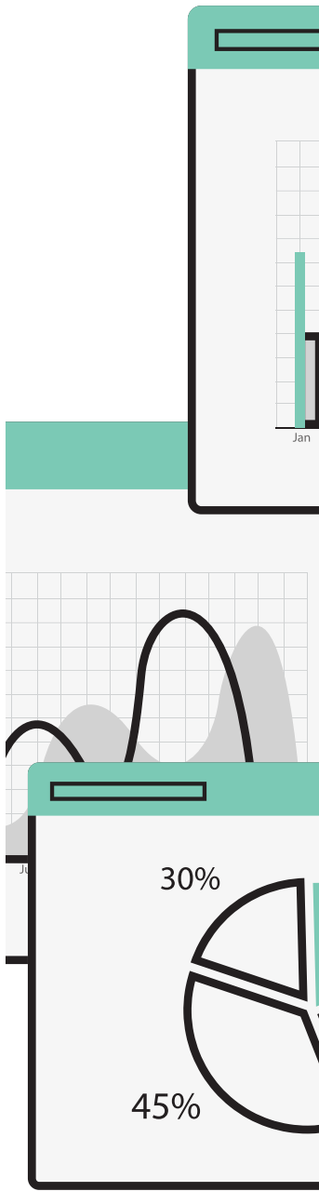
©TCMAKE_PHOTO/ISTOCKPHOTO

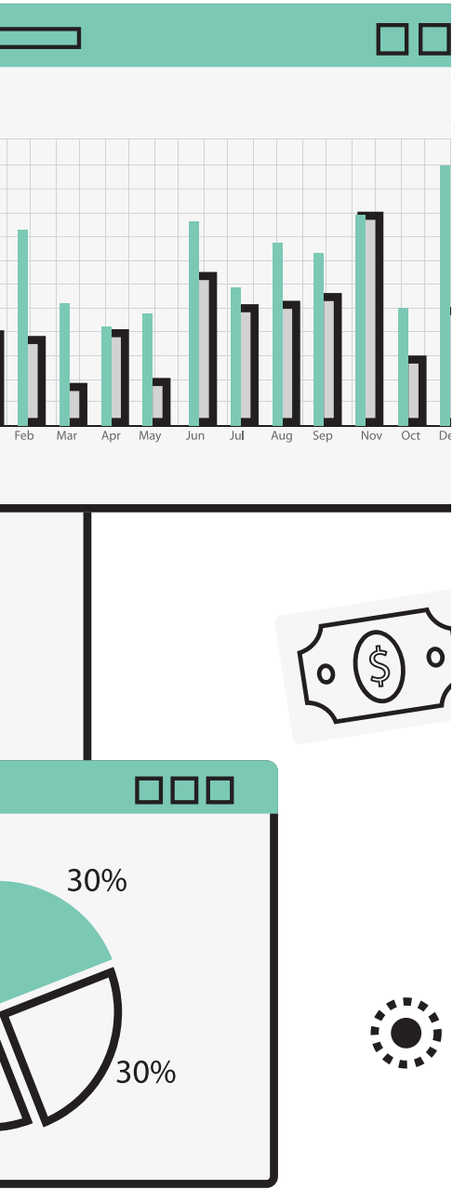
A Solução Integradora vai atender a todas as linhas de negócio do SESI, do SENAI e do IEL, mas o primeiro movimento que está sendo feito de cadastrar e de utilizar essa Solução Integradora é com o SENAI, com os processos de Gestão Escolar da Educação Profissional e os serviços de Tecnologia e Inovação. Essa escolha aconteceu porque o processo de Educação Profissional está mais maduro e alinhado entre os Regionais, além de ser o mais robusto, já que corresponde a 90% da força de trabalho do SENAI.

GESTÃO DE DESEMPENHO

Ives Walbert Oliveira Junior, especialista da Unidade de Gestão Estratégica da Diretoria de Educação e Tecnologia (Diret) e líder do projeto da Solução Integradora de Consolidação da Produção, explica que as instituições já possuíam sistemas que realizavam a consolidação da produção, mas era um sistema para cada linha de negócio. “Esse é um momento especial do Sistema Indústria, porque os Departamentos Regionais estão buscando melhores soluções tecnológicas para realizar a gestão do seu negócio e o Departamento Nacional está buscando evoluir a sua forma de consolidação de dados”, comemora, enfatizando que esse projeto está ligado a quatro grandes pilares: Conceitos, Processos, Tecnologia e Governança.

Segundo ele, o objetivo da Solução é sistematizar as informações de desempenho nos níveis estratégico, tático e operacional do SESI, SENAI e IEL, com rastreabilidade, comparabilidade, integridade e agilidade, a fim de contribuir com o processo de tomada de decisão da alta direção. “A solução consolidadora é uma plataforma única, composta por uma base de dados integrada, que aborda todas as áreas. Em 2015, trabalhamos para atender ao SENAI e começamos 2016 com o cadastro das informações da Educação Profissional e dos Serviços de Tecnologia e Inovação. Durante o ano de 2016,





©TCMAKE_PHOTO/ISTOCKPHOTO

vamos desenvolver as linhas de negócios do SESI, Qualidade de Vida e Educação Básica, para entrar em produção na virada de 2016 para 2017", conta Ives.

O especialista detalha o funcionamento do fluxo: "Mensalmente, os Departamentos Regionais geram os dados de produção e imputam via Solução Integradora. O grande diferencial é que essa ferramenta possui um repositório de regras de negócios, que valida ou não os dados enviados. Dessa forma, é possível reduzir o risco de erro da informação que é consolidada no Departamento Nacional", esclarece Ives. Segundo ele, existem em torno de 150 regras que promovem essa crítica. "A intenção não é dificultar a vida do Regional, e sim proteger os dados que vão virar informações do Sistema Indústria para a tomada de decisão e, ao mesmo tempo, retroalimentar a oferta, o processo na ponta", explica, enfatizando que, para se gerar um indicador, é preciso garantir que, no mínimo, a unidade de medida e o ciclo de apuração das regras de negócio estejam totalmente alinhados, senão a informação não é confiável para a tomada de decisão.

Deusa conclui que, agora, com esses dois grandes projetos – o Sistema de Gestão Escolar e a Solução Integradora –, é possível executar a operação da forma que ela precisa ser executada, atendendo ao mercado e à legislação e consolidando a informação a partir da sua origem, diretamente da Unidade Operacional. ■

GENTILEZA: UMA ARTE NECESSÁRIA

Tratar os outros como gostaríamos de ser tratados: o que sempre foi um princípio básico da convivência corre o risco de se tornar uma prática tão ultrapassada quanto dançar o minueto, convocar um desafeto para um duelo ou bordar o próprio enxoval. Andamos tão desatentos uns com os outros que os comportamentos gentis, que deveriam ser a regra, estão virando exceção. O consultor Max Gehringer diz que hoje nós saímos de casa mais preparados para um assalto do que para um sorriso. Em um mundo onde se trata bem só a quem interessa, alguém que nos sorri gratuitamente desperta nossa desconfiança.

Celulares que tocam em cinemas, salas de aula e velórios, festas que atravessam a madrugada e acordam os vizinhos, agressividade no trânsito, a incapacidade de dizer "bom-dia" a um colega de trabalho ou de agradecer um favor, a desenvoltura para furar a fila do banco: os exemplos de falta de gentileza são infinitos e, o que é pior, estamos nos acostumando a eles como se fossem inevitáveis no nosso cotidiano. No mundo do estresse, muitos acham que ser mal-educado não é tão grave assim. "O estresse virou a desculpa universal para os comportamentos indesculpáveis", afirma P. M. Forni, da Universidade Johns Hopkins, que entrevistei nos Estados Unidos.

©FRANCKREPORTER/ISTOCKPHOTO

Leila Ferreira*

Professor de literatura, ele criou na universidade um núcleo de pesquisa e ensino voltado para a civilidade e seu papel na sociedade contemporânea. P. M. Forni argumenta que gentileza é qualidade de vida e explica por quê: segundo ele, viver é conviver – nós interagimos uns com os outros o tempo todo –, e a qualidade da nossa convivência com as pessoas define, em grande medida, a qualidade de nossas vidas. Ela é tão importante quanto nossas horas de sono, nossas caminhadas, nossa alimentação. Por isso, saber se relacionar é fundamental. Quando aprendemos a nos colocar no lugar do outro e a tratá-lo com delicadeza e consideração, a possibilidade de termos relacionamentos de qualidade aumenta. Com isso, também cresce nossa qualidade de vida.

P. M. Forni cita dados curiosos de duas pesquisas. O primeiro é que funcionários tratados de forma injusta e grosseira por seus chefes têm 30% mais de chance de contrair doenças cardiovasculares. O segundo é que, nos CTIs de hospitais onde impera a cultura da falta de educação, as taxas de mortalidade são mais altas. Ou seja, quando falamos em gentileza, estamos falando de algo que pode afetar inclusive nossa saúde – física e emocional. “São as águas da delicadeza / que movem o mundo”, diz um poema de Roseana Murray. Ser gentil, em última instância, é tornar o mundo mais habitável. Com isso, claro, saímos todos ganhando. ■

*Jornalista