



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO
TOCANTINS CAMPUS PALMAS
CURSO SUPERIOR GESTÃO PÚBLICA**

GABRIELA LUCENA RIBEIRO SILVA

**CONTRIBUIÇÕES DO CURSO PROEJA ATENDIMENTO DO INSTITUTO FEDERAL
DO TOCANTINS PARA A FORMAÇÃO EDUCACIONAL E PROFISSIONAL DOS
ESTUDANTES.**

PALMAS, TO, 2023

GABRIELA LUCENA RIBEIRO SILVA.

**CONTRIBUIÇÕES DO CURSO PROEJA ATENDIMENTO DO INSTITUTO
FEDERAL DO TOCANTINS PARA A FORMAÇÃO EDUCACIONAL E
PROFISSIONAL DOS ESTUDANTES.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Banca Examinadora do CST em Gestão Pública
como exigência final para obtenção do título de
tecnólogo em Gestão Pública do Instituto Federal do
Tocantins Campus – Palmas.

Orientadora: Prof^a. Ma. Ana Carolina Nogueira Falcão.

**Palmas, TO
2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Bibliotecas do Instituto Federal do Tocantins

S586c Silva, Gabriela Lucena
Contribuições do curso proeja atendimento do Instituto Federal do
Tocantins para a / Gabriela Lucena Silva. – Palmas, TO, 2023.
42 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Pública)
– Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins,
Campus Palmas, Palmas, TO, 2023.

Orientadora: Ma. Ana Carolina Falcão

1. Proeja. 2. Atendimento. 3. Estudantes. I. Falcão, Ana Carolina.
II. Título.

CDD 350

A reprodução total ou parcial, de qualquer forma ou por qualquer meio, deste documento é autorizada para fins
de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Elaborado pelo sistema de geração automática de ficha catalográfica do IFTO com os dados fornecidos
pelo(a) autor(a).

GABRIELA LUCENA RIBEIRO SILVA.

**CONTRIBUIÇÕES DO CURSO PROEJA ATENDIMENTO DO INSTITUTO FEDERAL
DO TOCANTINS PARA A FORMAÇÃO EDUCACIONAL E PROFISSIONAL DOS
ESTUDANTES.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso Superior de Tecnologia em
Gestão Pública do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia do Tocantins – Campus
Palmas, como exigência à obtenção do grau de
formação em Tecnologia em Gestão Pública.

Aprovado em: 16 / 11 / 2023.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Me. Ana Carolina Nogueira Falcão.

Orientadora Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

Prof^a.Dra. Cintia Souza Dantas da Silva

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

Prof.Me. Guilherme Pereira Carvalho.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por tudo, sem ele na minha vida eu nada seria. Deus moveu todas as pessoas que foram boas para que eu pudesse seguir em frente enquanto não dei ouvidos às pessoas más. No caminho da vida passamos por inúmeros desafios a qual somente a fé pode contribuir para que cada um de nós siga seu caminho com força e realização. Por muitos anos da minha vida me culpei e tive dúvidas da minha coragem por pessoas ruins desacreditarem do meu potencial e destruírem minha autoestima, mas graças a Deus meu coração sempre encontrou no perdão e na bondade e isso me fez crescer como pessoa. Agradeço de coração as pessoas boas que entraram na minha vida, vocês são o propósito de Deus e minha esperança. Agradeço aos meus Professores que sempre me apoiaram.

E ainda que tivesse o dom de profecia, e conhecesse todos os mistérios e toda a ciência, e ainda que tivesse toda a fé, de maneira tal que transportasse os montes, e não tivesse amor, nada seria. (Coríntios 13:2)

RESUMO

O Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA - originário do Decreto no 5.478/2005, e modificado pelo Decreto n 5.840 de 13/07/2006, prevê que também a Rede Federal de Educação Profissional e tecnológica atenda à demanda de jovens e adultos. Nesse sentido, o trabalho tem como objetivo central analisar as contribuições do curso proeja atendimento no Instituto Federal do Tocantins para formação educacional e profissional dos estudantes e inserção profissional. Propôs assim, apresentar reflexões sobre as contribuições do Proeja. O curso de atendimento prepara habilidades necessárias para os estudantes para o mercado e nesse sentido o trabalho consistiu em responder através de ensaio teórico revisão de literatura e documentos tal questão. Sendo assim, observou-se a necessidade de ressaltar a importância do Proeja na vida dos estudantes.

Palavras-chave:Educação,Proeja,Estudantes.

ABSTRACT

The National Program for the Integration of Professional Education with Basic Education in the Youth and Adult Education Modality - PROEJA - originating from Decree no. 5,478/2005, and modified by Decree no. of Professional and technological Education meets the demand of young people and adults. In this sense, the main objective of the work is to analyze the contributions of the Proeja service course at the Federal Institute of Tocantins for the educational training of students. It is therefore proposed to present reflections on the contributions of Proeja. The service course prepares necessary skills for students and in this sense the work consists of answering this question through a theoretical essay, literature review and documents. Therefore, it is necessary to highlight the importance of Proeja in the lives of students..

Keywords: Education, Proeja, Studen

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
1.1	Objetivo geral.....	16
1.2	Objetivo específicos.....	16
2	METODOLOGIA	16
3.0	REFERENCIAL TEÓRICO.....	18
3.1	O IFTO <i>campus</i> Palmas.....	19
3.2	O que é o Proeja.....	19
3.3	Educação de Jovens e adultos e o Mercado de trabalho.....	21
3.4	Estágio Profissional no IFTO.....	25
3.5	PPC do curso de Atendimento do IFTO Campus <i>Palmas</i>	26
3.6	Perfil profissional.....	28
3.7	Evasão Escolar.....	29
3.8	Política de assistência estudantil.....	33
4.0	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	35
5.0	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	38
6.0	REFERÊNCIAS.....	39

1 INTRODUÇÃO

O trabalho discorre sobre o programa de educação profissional integrada à educação de jovens e adultos (Proeja) com foco especificamente nos estudantes no cenário do Instituto Federal do Tocantins (IFTO) campus Palmas. Com isso, pretende analisar a inserção no mercado profissional considerando como ferramenta para inclusão desses jovens e adultos. Conforme a Lei nº 11.892, de 29/12/2008, os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia em todo Brasil têm como proposta capacitar profissionalmente jovens e adultos para o mundo do trabalho.

Os cursos que são disponibilizados através do Proeja no campus Palmas são habilitação em qualificação em atendimento com eixo tecnológico em gestão e negócios. Como também tem o curso de manutenção e operação de computadores com eixo tecnológico em informação e comunicação.

O trabalho analisou a contribuição do Proeja ao atendimento no Campus Palmas na inserção profissional dos estudantes no visa à capacitação para o mercado contribuindo as habilidades profissionais quanto também uma análise da formação educacional. Sendo assim, por meio de uma pesquisa documental e bibliográfica e analisando os dados qualitativos a pesquisa levantou a problemática e por fim entender de que forma o curso de atendimento integrado ao Proeja proporciona uma oportunidade de empregabilidade e melhoria para esses estudantes.

Segundo dados estatísticos do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e dados da Pesquisa Nacional de Amostra por Domicílio (PNAD), em 2003, o Brasil tinha aproximadamente 16 milhões de pessoas analfabetas. Ainda de acordo com estes dados, cerca de 23 milhões de pessoas, ou seja, somente 13% da população brasileira haviam concluído o ensino médio. Portanto, nota-se a importância do Proeja atendimento para os estudantes no que visa a formação educacional e o fortalecimento das habilidades profissionais. Desse modo, um dos eixos norteadores para uma sociedade mais justa seriam políticas de educação profissional.

Por fim, compreende-se uma questão fundamental: quais são as habilidades profissionais destes estudantes e também as contribuições para sua formação educacional. Conforme análise dos documentos, inclusive o PPC do curso de atendimento, este trabalho está organizado em análise de dados da pesquisa, referencial teórico e procedimentos metodológicos.

1.1 Objetivo Geral:

Compreender as contribuições para a formação educacional e profissional oferecidas aos alunos no curso Proeja Atendimento do Instituto Federal do Tocantins – Campus Palmas.

1.2 Objetivo Específicos:

Discorrer sobre elementos favoráveis para a formação no ensino médio e para formação profissional dos alunos.

Descrever as estratégias desenvolvidas pelo programa dentro do IFTO para identificar as práticas que estão sendo executadas.

Discorrer sobre a estrutura do Proeja em relação à forma técnica e educacional.

2 METODOLOGIA

A pesquisa teve como escolha de metodologia uma abordagem qualitativa bibliográfica e documental utilizando: relatórios institucionais, políticas e regulamentos dentro da instituição com intuito de trazer mais enriquecimento relevante para o estudo. Teve como objetivo utilizar-se os dados vindos de opiniões e informações para analisá-las e enriquecer o conteúdo do trabalho.

A pesquisa qualitativa é aquela que trabalha predominantemente com dados qualitativos, isto é, a informação coletada pelo pesquisador não é expressa em números, ou então os números e as conclusões neles baseadas representam um papel menor na análise Dalfovo (2008, p. 9).

A pesquisa bibliográfica consiste em analisar os assuntos já abordados anteriormente. Para Gil (2002, p.44), “a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.” Além disso, faz-se necessário ressaltar que a pesquisa tem caráter teórico conforme Minayo (2001, p. 25), “aos conhecimentos construídos cientificamente sobre o tema em questão, por outros estudiosos antes de nós e que nos servem de fonte atualmente.”

A pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis, ou seja, a pesquisa se torna ampla e pode tomar várias dimensões, o que faz com que seu trabalho se torne mais abrangente e rico na questão de conteúdo e conhecimento.

O pesquisador vai mais fundo em sua pesquisa, para assim poder se inteirar mais do assunto. (MINAYO, 2001, p. 14). Dessa maneira, questiona-se a inserção dos estudantes no Proeja dentro do IFTO no curso de atendimento com finalidade de investigar a trajetória educacional e profissional desses estudantes, por meio da análise de documentos, sites e livros e o PPC do curso.

Vale ressaltar que o trabalho analisará a perspectiva no modo dialético com base no contexto sociopolítico, econômico e sociocultural. O método dialético leva o pesquisador a trabalhar com a contradição e o conflito; o devir; o movimento histórico; a totalidade e a unidade dos contrários; além de apreender, em todo o percurso de pesquisa, as dimensões filosófica, material/concreta e política que envolve seu objeto de estudo (LIMA; MIOTO, 2007).

Os instrumentos de levantamento dos dados foram feitos através da investigação do referencial bibliográfico por meio de artigos publicados em livros e em sites como: Scielo, Academia.edu. Google acadêmico.

Os dados foram coletados por meio da seguinte sequência: 1) Levantamento bibliográfico geral do tema 2) detalhamento e análise de dados através do PPC do curso.

O PPC do curso é um documento essencial para o desenvolvimento dessa pesquisa porque aborda tanto as competências dos estudantes quanto o planejamento educacional como perfil profissional, qualificação profissional do em atendimento, competências gerais e específicas, formação da análise curricular entre outros.

Ainda, segundo Minayo (2007),

A pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se ocupa, nas Ciências Sociais, com um nível de realidade que não pode ou não deveria ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes (MINAYO; SANCHES, 2007 p. 21).

A pesquisa documental, Vergara (2009) pondera que este tipo de investigação se vale de documentos conservados no interior de órgãos públicos e privados de qualquer

natureza, ou com pessoas. Na pesquisa bibliográfica, Gil (2008) ressalta que a mesma permite ao pesquisador acesso amplo do assunto, pois se utiliza material já elaborado, principalmente, livros e artigos científicos, permitindo ao autor analisar os aspectos históricos. Já sobre a pesquisa de campo, Lakatos e Marconi (2003, p. 186) ressaltam que “é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema, para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese, que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles”.

3.0 REFERENCIAL TEÓRICO.

3.1 O IFTO *campus Palmas*.

O Instituto Federal do Tocantins - IFTO foi criado pela Lei n.º 11.892/2008, com a fusão da Escola Técnica Federal de Palmas e da Escola Agrotécnica Federal de Araguatins, dando origem à Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. O Campus Araguatins, procedente da Escola Agrotécnica Federal de Araguatins, foi criado pelo Decreto n.º 91.673 em 20 de setembro de 1985, com objetivo de ofertar cursos de 1º e 2º graus profissionalizantes. A unidade foi convertida em autarquia Federal, em 16 de novembro de 1993, pela Lei nº 8.731. Com o advento da lei que criou a Rede Federal, a instituição foi incluída entre as unidades que fazem parte do IFTO. O campus Palmas iniciou as atividades em 1993 ainda como escola técnica Federal de Palmas, porém passou a funcionar em 2003. Com a publicação da Lei n.º 11.892/2008, a Escola Técnica Federal de Palmas passou a ser incorporada à estrutura do IFTO. Nesse sentido, o

IFTO é formado por 12 (doze) unidades, sendo uma reitoria situada na capital Palmas, 8 (oito) campi e 3 (três) campi avançados, distribuídos nas microrregiões do Estado do Tocantins.

O IFTO caracteriza-se como uma instituição de educação básica, profissional e superior, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de educação, que integra conhecimentos técnicos e tecnológicos, além da articulação entre ensino, pesquisa e extensão.

Art. 7º O Instituto Federal do Tocantins – IFTO – é uma instituição de educação superior, básica e profissional, pluricurricular e multicanal, especializada na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino, com base na conjugação de conhecimentos técnicos e tecnológicos com as suas práticas pedagógicas/andrológicas, nos termos deste regulamento.

Segundo Pacheco (2011, p. 29) cabe aos Institutos Federais, “a formação de cidadãos como agentes políticos, capazes de ultrapassar obstáculos, pensar e agir em favor de transformações políticas, econômicas e sociais [...]” Nesse sentido, o estudante tem uma prática para cidadania exercendo um papel importante para o meio social.

Além disso, o IFTO tem como missão proporcionar o desenvolvimento regional por meio do ensino, pesquisa e extensão, prezando pela eficiência na formação acadêmica e na difusão do conhecimento.

E Visão ser referência no ensino, pesquisa e extensão, com ênfase na inovação tecnológica de produtos e serviços, proporcionando o desenvolvimento regional sustentável (Ministério da educação profissional e tecnológica do Instituto Federal de Educação, Ciência e tecnologia do Tocantins, 2015).

Nesse sentido, é interessante ressaltar que:

Os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia são a síntese daquilo que de melhor a Rede Federal construiu ao longo de sua história e das políticas de educação profissional e tecnológica do governo federal. São caracterizados pela ousadia e inovação necessárias a uma política e a um conceito que pretendem antecipar aqui e agora as bases de uma escola contemporânea do futuro e comprometida com uma sociedade radicalmente democrática e socialmente justa. (PACHECO, 2011, p. 12).

3.2 O QUE É O PROEJA O PROEJA:

PROEJA (Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos) que tem por objetivo atender jovens e adultos à educação profissional e tecnológica de forma articulada com elevação da escolaridade desde.

Portanto, cabe ressaltar que o EJA (Educação de jovens e adultos) é uma educação destinada àqueles que não concluíram os estudos na idade apropriada e assim o Proeja consiste em integrar a educação profissional com a educação básica tornando viável atender demandas específicas.

O Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (Proeja) é uma política pública, lançada em 2005, que tem por finalidade oferecer uma formação geral (ensino fundamental ou médio) articulada a uma formação profissional (cursos de qualificação ou técnico) aos/às jovens e adultos/as

que não concluíram os estudos em idade regular (Brasil,2007). Nas palavras de Pacheco (2009, p. 8),

A educação precisa estar vinculada aos objetivos estratégicos de um projeto que busque não apenas a inclusão nessa sociedade desigual, mas a construção de uma nova sociedade fundada na igualdade política, econômica e social: uma escola vinculada ao mundo do trabalho numa perspectiva radicalmente democrática e de justiça social.

Nesse sentido, ‘expansão e interiorização da Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica, [...] tem contribuído para a democratização do ensino e do desenvolvimento local’, oportunizando as populações, “acesso ao ensino público de qualidade e o contato com outra realidade educacional” (Oliveira, 2014, p. 66).”

Compreende-se também que a formação de jovens e adultos se mantém por uma proposta de inserção social:

A formação de jovens e adultos conforme a proposta do PROEJA só se justifica pela possibilidade de inserção laboral e da inclusão social dos coletivos excluídos que retornam à escola. Essa, portanto, deve proporcionar-lhes uma formação que não esteja centrada exclusivamente no mercado de trabalho, mas no pleno desenvolvimento humano e no exercício da cidadania. (FARIA; MOURA, 2015, p. 162)

No que se insere a oportunidade de equidade partindo do pressuposto de entender as particularidades sociais nota-se um respaldo quanto aos direitos humanos e cidadania fazendo parte de uma política de equidade conforme apresentado a seguir:

O ponto de partida do desenvolvimento educacional, baseado no princípio da política da igualdade, é o reconhecimento dos direitos humanos e o pleno exercício dos direitos e deveres de cidadania, visando a qualidade de vida (desenvolvimento econômico, tecnológico e cultural, compartilhado na sociedade; compromisso com a democracia e com o social, com condutas de participação e solidariedade, respeito e senso de responsabilidade pelo outro, pelo bem comum e pelo estado de direito; com liberdade de expressão). A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

Por isso, é significativo pontuar que equidade social visa combater a desigualdade com atendimento as necessidades básicas. De acordo com a citação a seguir:

Observando que cada indivíduo aprende a conhecer e a conviver, propiciando o desenvolvimento da nação, como um todo, com equidade social (tratamento diferenciado, visando combater a desigualdade, com oportunidades para todos, desde o atendimento às necessidades básicas até à educação, o trabalho e o lazer). (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

3.3 EDUCAÇÃO DE JOVENS E ADULTOS E A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL:

A Constituição Federal de 1988 estabelece que a educação é um direito de todos e um dever do Estado. Já a Lei de Diretrizes e Bases da educação Nacional – LDBEN (Lei nº 9394/96), em seu artigo 37º, assim se expressa: “A educação de jovens e adultos será destinada àqueles que não tiveram acesso ou continuidade de estudos no ensino fundamental e médio na idade própria.”

Mundo do trabalho é o conjunto de fatores que engloba e coloca em relação a atividade humana de trabalho, o meio ambiente em que se dá a atividade, as prescrições e as normas que regulam tais relações, os produtos delas advindos, os discursos que são intercambiados nesse processo, as técnicas e as tecnologias que facilitam e dão base para que a atividade humana de trabalho se desenvolva, as culturas, as identidades, as subjetividades e as relações de comunicação constituídas nesse processo dialético e dinâmico de atividade. Ou seja, é um mundo que passa a existir a partir das relações que nascem motivadas pela atividade humana de trabalho, e simultaneamente conformam e regulam tais atividades. É um microcosmo da sociedade, que embora tenha especificidade, é capaz de revelá-la. (Figaro, 2008, p. 3)

Dessa forma, compreende-se a importância de uma qualidade educativa dentro das organizações escolares e por fim analisar que há uma infinidade de fatores sociais para que o indivíduo possa entrar no mercado de trabalho. Formar pessoas no ensino e promover uma ascensão social a fim de quebrar as barreiras das dificuldades.

As políticas públicas visam estudar aqueles problemas que são, em tese, de interesse público. O foco desta disciplina está em compreender como e porque os governos optam por determinadas ações. A política pública é o campo do

conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações. A formulação de políticas públicas constitui-se no estágio em que os governos democráticos traduzem seus propósitos e plataformas eleitorais em programas e ações que produzirão resultados ou mudanças no mundo real (Souza 2006, p. 26).

Desse modo com base na reflexão exposta a educação profissional entendida nos primórdios do Brasil considerando uma visão ampla do estudante formando para o mundo social, intelectual e político não apenas para o mercado de trabalho.

A referência fundamental para a educação profissional e tecnológica é o ser humano e, por isso, o trabalho, como categoria estruturante do ser social, é seu elemento constituinte. Trata-se, pois, de uma formação que se dá no decorrer da vida humana, por meio das experiências e conhecimentos, ao longo das relações sociais e produtivas. (PACHECO, 2011, p. 29).

A constituição Federal reconhece a educação um direito fundamental. Nesse sentido, perpassa a colaboração da sociedade, Estado e família conforme: Artigo 205: “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” (BRASIL, 1988).

Sabe-se que, apesar de estar previsto na legislação, sua aplicabilidade ainda é bastante negligenciada pelo poder público (DA ROCHA; JOBIM, 2016). Quando se trata da análise dos dados qualitativos e os estudos acerca do Proeja nota-se uma grande disparidade quanto a realidade onde nela se insere como por exemplo: problemas estruturais e negligencias. Sendo assim, mesmo com avanços tecnológicos há um empasse muito grande, visto que, até os próprios estudantes não conseguem acompanhar a aula já que não tem um preparo tecnológico quando se refere a pandemia e ao ensino remoto. Portanto, é interessante frisar que:

Como efeito, a não garantia de condições plenas para a realização do direito à educação das crianças e adolescentes oriundos das camadas populares e da classe trabalhadora brasileira, ao longo da história nacional, tem sido a causa geradora de um enorme contingente populacional de milhões de brasileiros jovens e adultos trabalhadores que, em não concluindo sua escolarização

básica, são submetidos a um processo de exclusão social ainda mais severamente agravado pelo ingrediente do déficit educacional que carregam consigo em razão do modelo social excludente. (ZANARDINI; LIMA FILHO & SILVA, 2012, p.8).

Cabe fazer uma análise que os estudantes que fazem o Proeja geralmente já trabalham na esfera pública e privada ocupados espaços em meio a construção civil, serviços domésticos, serviços gerais. No que tange a escolaridade sabe-se que é baixa um fator relevante no momento de disputa entre uma vaga no mercado de trabalho pouco se estabelece um parâmetro de equidade, então, por isso é importante debater sobre esse tema.

Constata-se a real necessidade de se buscar a equidade, já que o processo educacional deve preparar o indivíduo para o exercício da cidadania e qualificá-lo para o trabalho (BRASIL, 1988). Além disso, sabe-se que a autonomia é “condição fundamental para que a reflexão se torne possível; condição em que cada um mediante a vontade livre seja capaz de realizar suas próprias escolhas” (ZAMBEL, LASTÓRIA, 2016, p. 2214).

A oferta de uma educação tem que estar fundamentada em um projeto além de só técnica, mas pautado em uma qualidade. “A educação deve tratar de forma diferenciada o que é desigual na origem para se chegar a resultados de aprendizagem equiparáveis e não reproduzir as desigualdades presentes na sociedade” (UNESCO, 2008, p. 13). O Brasil tem um alto índice de analfabetismo segundo os dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) 2017 aponta que a exclusão educacional atinge em 7% da população brasileira o que reforça a baixa escolarização e disparidade social.

Nesse sentido, a classe trabalhadora quando tem acesso a educação escolar consegue abranger tanto no ponto de vista político com uma maior informação como conscientização da educação. Por isso, a educação deve ser vista como um direito do estudante e conforme “cabe ao Estado prover os meios para que todos tenham a oportunidade de educar-se” (GADOTTI, 2006, p. 139).

Analisando pelo viés da proposta de Paulo Freire, a educação para jovens e adultos deve levar em conta a realidade do estudante, seus conhecimentos adquiridos histórica e socialmente, para que, assim, o saber seja consolidado criticamente, e, dessa forma, diminuir as desigualdades educacionais (PICONEZ, 1995). Nesse

aspecto, tal modelo fundamenta-se na ideia de que o estudante seja um principal ativo na educação.

Abordar outro aspecto que é o Mayo (2004, p. 80) sobre a educação de adultos é que essa se “constitui uma esfera importante da sociedade civil e, portanto, é um lugar de luta. Ela pode servir para consolidar assim como para desafiar a hegemonia existente, que, nesse caso, serve como um lugar de luta contra hegemonia.” O Proeja constitui uma ferramenta importante de mudança social e, portanto, um desafio para quem propõe realiza-la, pois, constitui uma materialização de um sonho para aqueles trabalhadores que buscam destaque profissional e uma melhor qualidade de vida e mudança através da educação. A pedagogia freireana fundamentou-se na interação do homem com a realidade, na concepção de que os dois são inacabados e estão em constante integração (PICONEZ, 1995). Paulo Freire defendia, assim, uma educação libertadora, capaz de promover a humanização, através do trabalho livre, da desalienação e da afirmação dos homens como pessoas. Nessa perspectiva, era preciso que os “oprimidos” fossem libertos dos opressores (FREIRE, 2011). A partir de 1994, foi aprovado um Plano Nacional de Alfabetização, com base na proposta de Paulo Freire propõe-se a seguinte reflexão: Gadotti (2006, p. 163) observa que “a alfabetização não é a extensão da possibilidade de ler e escrever para todos, mas é possibilitar a todos o acesso ao mundo, poder construí-lo com liberdade”.

Conforme a visão freireana, “não há outro caminho senão o da prática de uma pedagogia humanizadora, em que a liderança revolucionária, em lugar de se sobrepor aos oprimidos e continuar mantendo-os como quase “coisas”, com eles estabelece uma relação dialógica permanente” (FREIRE, 2011, p. 77). A EJA é um instrumento que visa uma continuidade da educação básica para aqueles que não tiveram acesso sendo assim, uma oportunidade de continuarem seus estudos. Nesse sentido, com base na aprovação da LDB em 1996 buscou-se aplicá-la nas escolas.

Por um lado, [...] incorporou uma mudança conceitual ao substituir a denominação Ensino Supletivo por Educação de Jovens e Adultos, avaliada de forma positiva por profissionais da área. [...] Por outro lado, o corpo do texto continuou referindo-se a “cursos e exames supletivos” (Art. 38), perpetuando, portanto, a concepção de suplência, de correção de fluxo escolar e de compensação. (RUMMERT; VENTURA, 2007, p. 31-32).

Nesse interim, destaca-se também a CNE/CEB n.º 11/2000 promulgou diretrizes para essa modalidade e funções desempenhadas pelo EJA. Dentre essas temos: a função reparadora que se propõe restaurar o direito à igualdade, anteriormente negado; função equalizadora, que diz respeito à igualdade de oportunidades; e a função qualificadora, que se refere à aprendizagem permanente do ser humano, defendida como aprendizagem ao longo da vida (BRASIL, 2000). Isso significa que o jovem e adulto tem “direito a uma escola de qualidade, mas também o reconhecimento daquela igualdade ontológica de todo e qualquer ser humano” (BRASIL, 2000, p. 7).

Nesse sentido como mostra Ribeiro (2011, p. 14) aponta que “os sujeitos que não tiveram acesso à escola se tornam mão de obra mais barata, empregada na constituição de riquezas, o que contribui para as diferenças entre as classes sociais”. No que diz respeito ao analfabetismo concentra-se algumas políticas públicas que fomentam para reduzir tal problemática como por exemplo, o Plano Nacional de Educação (PNE 2014-2024) foi elaborado com o compromisso e “esforço contínuo de eliminação de desigualdades que são históricas no Brasil” (BRASIL, 2014, p. 5).

3.4 ESTÁGIO PROFISSIONAL NO IFTO:

Os modelos previstos do planejamento pedagógico do curso estabelecem a seguinte premissa quanto ao estágio profissional, nota-se a sua relevância:]

Seção V A prática profissional Art. 136. A prática profissional, prevista na organização curricular do curso, deve estar continuamente relacionada aos seus fundamentos científicos e tecnológicos, orientada pela pesquisa como princípio pedagógico que possibilita ao estudante enfrentar o desafio do desenvolvimento 10 da aprendizagem permanente, integra as cargas horárias mínimas de cada habilitação profissional de técnico e correspondentes etapas de qualificação e de especialização profissional técnica de nível médio. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

Entende-se que pela organização curricular do curso está fundamentada em eixos científicos e tecnológicos

§1º A prática profissional compreende diferentes situações de vivência, aprendizagem e trabalho, como experimentos e atividades específicas em ambientes especiais, tais como: laboratórios, oficinas, empresas pedagógicas, ateliês e outros, bem como investigação sobre atividades profissionais, projetos de pesquisa e/ou intervenção, visitas técnicas, simulações, observações e outras. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETFPalmas, 2008).

§2º Recomenda-se adotar para efetividade da prática profissional o princípio da equidade entre teoria e prática materializando aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da carga horária de cada componente curricular para parte teórica e 50% (cinquenta por cento) para parte prática. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

3.5 PPC do curso de Atendimento do IFTO Campus *Palmas*.

É importante frisar em primeira análise a missão do curso Atendimento no IFTO campus Palmas com intuito de verificar sua formação educacional e continuada:

Missão: Formar e qualificar profissionais na educação profissional de formação inicial e continuada de trabalhadores, educação profissional técnica de nível médio para os diversos setores da economia, realizar pesquisa e desenvolvimento tecnológico de novos processos, produtos e serviços, em estreita articulação com os setores produtivos e a comunidade, oferecendo mecanismos de educação continuada para os que a procurarem. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

Na qualificação em Atendimento busca-se desenvolver competências, habilidades e condutas não apenas específicas à área de Atendimento, mas também no campo das relações interpessoais, hoje muito valorizada em todas as áreas de trabalho. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008). Nesse aspecto, observa-se que o objetivo principal do curso é :

: [...] contemplar a elevação da escolaridade com profissionalização, neste caso formação inicial e continuada de trabalhadores, no sentido de contribuir para a integração sociolaboral de grande contingente de

cidadãos jovens e adultos com trajetórias escolares descontínuas, cerceados do direito de concluir a educação básica e de ter acesso a uma inicialização profissional de qualidade.

(IFTO, 2009, p. 7).

O Proeja curso de atendimento visa capacitar os estudantes com um planejamento organizado observa-se a missão no PPC do curso e os objetivos, visto que, traz uma excelente reflexão sobre sua importância dentro do Instituto Federal para que tenha uma profissionalização de qualidade e competências educacionais para melhor trajetória dos estudantes.

O aluno do Curso de Qualificação em Atendimento, no exercício pleno de suas atribuições, deverá ter facilidade de relacionamento com pessoas, iniciativa, espírito empreendedor, responsabilidade, pontualidade e consciência da ética, com espírito de participação no processo transformador da sociedade. Sendo um profissional da área de Atendimento, sua atuação será voltada a atividades que tenham relação com atender e recepcionar pessoas; selecionar, direcionar e acompanhar o fluxo de correspondências, agilizando a informação; mediar conflitos nas relações interpessoais no ambiente de trabalho; implementar técnicas secretariais e atuar de forma participativa com o todo empresarial, contribuindo para a imagem da organização. Seu campo de atuação profissional abrange organizações públicas e privadas nas diversas áreas: econômicas, sociais, culturais e assistenciais. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

Quando se trata das habilidades desenvolvidas cabe analisar a competência e as habilidades desenvolvidas no ensino médio que são Linguagens códigos e suas tecnologias, ciências da natureza, matemática e suas tecnologias, ciências humanas e suas tecnologias. A partir daí o curso atendimento terá as matérias específicas como por exemplo fazer atendimento, desempenhar técnicas de recepção e apresentação ao público dentre outros. Contribuindo inclusive para seus valores e princípios éticos afim de somar em uma organização.

Segundo Freire (1998, p.77) “toda prática educativa demanda a existência de sujeitos, um que, ensinando, aprende, outro que aprendendo, ensina (...); a existência de objetos, conteúdos a serem ensinados e aprendidos envolve o uso de métodos, de técnicas, de materiais, implica, em função de seu caráter diretivo/objetivo, sonhos,

utopia, ideais(...)”. A prática educativa é contribuinte entre o aluno e o professor sendo esses capaz de agregarem conhecimentos em comum.

O docente sendo o principal agregador e também auxiliando o estudante em suas dúvidas promovendo a reflexão em sala de aula que segundo Nóvoa (2001 p.16) “só funciona se não houver divisão de tarefas e todos se sentirem responsáveis por facilitar a relação entre aprendizagens teóricas e as vivências e observações práticas”. O plano de ensino também traz uma relevância significativa quando tem dois objetivos gerais e específicos sobre o curso atendimento.

1.COMPETÊNCIAS:

Compreender as técnicas de atendimento face a face e telefônico. Conhecer o perfil e o papel do profissional de atendimento no mercado.

2. HABILIDADES:

Atender diferentes tipos de clientes. Trabalhar as características de um profissional de atendimento. Marcar reuniões. Agendar compromissos.

Atender clientes ao telefone. Propor soluções pra problemas dos clientes.

Também cabe ressaltar a metodologia aplicada

4. METODOLOGIA:

As aulas serão expositivas com utilização de recursos audiovisuais, textos e lousa. A interação com o grupo ocorre nos momentos das atividades de leitura, seminários e trabalhos, como análise de textos (de opinião e publicitários), nas pesquisas e no estudo dirigido. O estudo dirigido acontece em sala de aula ou fora dela (biblioteca). Há atendimento individualizado e em grupo para sanar as dificuldades das tarefas dirigidas.

3.6 PERFIL PROFISSIONAL

Perfil Profissional.

O perfil profissional do estudante encontra-se detalhadamente no PPC (planejamento pedagógico do curso) onde pode-se ressaltar competências básicas e específicas são elas:

Coerentemente com a concepção de Educação assumida pela ETF - Palmas, as políticas, os programas e as práticas pedagógicas deverão propiciar condições para que os egressos da Qualificação Profissional integrada ao Ensino Médio na modalidade de Educação de Jovens e Adultos apresentem um perfil caracterizado por competências básicas e profissionais que lhes permitam desenvolver em segurança

os contextos caracterizados por mudanças, competitividade, necessidade permanente de aprender, rever posições e práticas, desenvolver e ativar valores, atitudes e crenças. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

No que tange a análise teórico prática o estudante tem um leque de oportunidades para que possa trabalhar junto ao mercado tanto na esfera pública quanto na esfera privada:

O aluno do Programa Nacional de Integração da Educação Profissional com a Educação Básica na modalidade de Educação de Jovens e Adultos – PROEJA - será um profissional qualificado, com sólida formação teórico-prática, postura humanística e ética, capaz de atuar de forma empreendedora junto ao mercado, incorporando e transferindo tecnologias, apto a desempenhar funções gerenciais e técnicas, na qualidade de agente de transformação social, de forma a contribuir para o desenvolvimento socioeconômico de sua região e do país. (A ESCOLA TÉCNICA FEDERAL DE PALMAS – ETF-Palmas, 2008).

Por fim, quanto ao perfil profissional traçado o estudante tem plena capacidade de desenvolver técnicas avançadas e de cunho social para desenvolver valores éticos e humanístico. Conforme o PPC do curso identificou-se temáticas que auxiliam para que o aluno possa se desenvolver e traçar caminhos de ascensão profissional com a formação do curso de atendimento integrado ao PROEJA.

3.7 EVASÃO ESCOLAR.

A escolha de abandonar ou permanecer na escola é fortemente condicionada por características individuais, e por fatores sociais e familiares; e pelo grau de Introdução atração que outras modalidades de socialização, fora do ambiente escolar, exercem sobre o estudante (FINI; DORE; LUSCHER, 2013).

As escolas eram destinadas ao ensino profissional, primário e gratuito e tinham o objetivo de “formar operários e contramestres, ministrando-se o ensino prático e os conhecimentos técnicos necessários aos menores que pretendem aprender um ofício [...]” (BRASIL, 1909). Eram oferecidos dois tipos de cursos: um primário, destinado aos analfabetos e outro de desenho para “o exercício satisfatório do ofício que aprenderem” (BRASIL, 1909). Com isso, pretendia-se a formação e a qualificação de mão de obra, com base nas demandas industriais locais. Havia, claramente, uma

distribuição dos educandos segundo as funções sociais e características “de sua origem social” (SAVIANI, 2007, p. 159).

De acordo com Gadotti (2006, p. 59), “a chamada ‘evasão escolar’ nada mais é do que a garantia para as classes dominantes de que continuarão a se apoderar do monopólio da educação”.

Embora se tenha equacionado praticamente o acesso para todas as crianças, não se conseguiu conferir qualidade às redes para garantir que essas crianças permaneçam e aprendam. Além disso, a sociedade brasileira não conseguiu reduzir as desigualdades socioeconômicas e as famílias são obrigadas a buscar no trabalho das crianças uma alternativa para a composição de renda mínima, roubando o tempo da infância e o tempo da escola. (BRASIL, 2007, p.11).

É importante salientar que a evasão escolar engloba vários níveis em relação à educação entre outros. O próprio termo evasão constitui uma pluralidade de significados de acordo com o contexto citado. Segundo pensadores Dore e Lüscher (2011), a evasão pode se dar na forma de repetência ou saída sem concluir o curso. Isso se dá na forma de desligamento, transferência ou desistência, repercutindo, negativamente, nas instituições.

Portanto, cabe salientar que nem sempre que há um abandono escolar há uma exclusão do sistema educacional. Narciso (2015, p. 75) ainda evidencia que “a evasão escolar é quando o educando sai da instituição antes da conclusão da série ou etapa, abandonando o curso, finalizando o compromisso de permanecer na escola”. Já Johann (2012) define a evasão como um fenômeno caracterizado pelo abandono do curso, quando há o rompimento do vínculo estabelecido entre a instituição e o estudante, sem a renovação do compromisso ou sua manifestação de continuar no estabelecimento de ensino.

De acordo com Abramovay e Castro (2003) os termos evasão escolares e abandono escolar são distintos. Então, evasão escolar significa aquele estudante que deixou a escola em determinado período de tempo, porém abandono é aquele que deixou por definitivo. É interessante salientar que segundo a Comissão Especial sobre a evasão nas Universidades Públicas Brasileiras, designada pelo Mec, analisa a classificação e distinção sobre os conceitos de evasão escolar em diversos contextos sendo;

Evasão de curso – ocorre quando o estudante se desliga do curso em situações diversas, tais como: abandono (deixa de matricularse), desistência (oficial), transferência ou reopção (mudança de curso), exclusão por norma institucional; Evasão da instituição – ocorre quando o estudante se desliga da instituição na qual está matriculado; Evasão do sistema – ocorre quando o estudante abandona de forma definitiva ou temporária o curso no qual está matriculado. (ANDIFES, 1996, p.19).

É importante frisar os conceitos abordados por Bueno (1993) “a uma postura ativa do aluno que decide desligar-se por sua própria responsabilidade.” E por fim, “implica a admissão de uma responsabilidade da escola e de tudo que a cerca por não ter mecanismos de aproveitamento e direcionamento do jovem que se apresenta para uma formação” (BUENO, 1993, p.13).

O EJA é uma modalidade para aquele que não completaram o ensino médio na idade convencional. Sabe-se que através dos cursos de educação e jovens e adultos é por uma faixa etária com mais de 15 anos e maior de 18 anos nessa realidade mostra-se que são 700 milhões de analfabetos no mundo, sendo que 115 milhões estão na faixa etária entre 15 e 24 anos de idade e as mulheres são a grande maioria, correspondendo a 63% deste público (UNESCO, 2016).

A educação de jovens e adultos merece atenção e engajamento sociopolítico, não devendo se preocupar apenas com a alfabetização (ler, escrever, contar), mas na capacidade de formação cidadã consciente de seus direitos e deveres (SILVA; ARRUDA, 2012). Isso porque para educação deve-se ter um olhar atento, pois, o analfabetismo cresce.

As preocupações com os estudantes da EJA vão além da oportunidade de acesso, pois a inclusão escolar não se dá pela simples oferta de vagas, mas também se deve assegurar a aprendizagem e levar em consideração as necessidades individuais do estudante (LIMA, 2013). Portanto, deve-se criar um ambiente de aprendizagem ativa e gradual.

Deve-se destacar, também, o atraso em relação ao tempo regular de conclusão da escolaridade básica para esses estudantes da EJA (SILVA; MADUREIRO; MARQUES, 2015). Os motivos para estudantes da EJA não permanecerem ou continuarem nos cursos são vários. Silva e Arruda (2012). Com a carga horária reduzida o estudante do Proeja se concentra em trabalhar e estudar nisso se insere

outro problema que é a falta de apoio financeiro e falta de recursos como consequências para a falta de dedicação ao curso.

Entretanto, os fatores que levam à decisão de deixar o curso não se dão apenas de ordem pessoal do estudante, mas está ligada, também, a fatores internos e externos à instituição e a metodologia do professor (CRUZ; GONÇALVES, 2015). Dessa forma, a escolha de abandonar ou permanecer na escola é fortemente condicionado por características individuais, por fatores sociais e familiares, por característica do sistema escolar e por grau de atração que outras modalidades de socialização, fora do ambiente escolar, exercem sobre o estudante (FINI; DORE; LUSCHER, 2013).

Além disso o estudante também pode desempenhar outros papéis tais como ressalta:

Moura e Henrique (2012, p. 116) [...] em vez de se destinar à formação inicial, poderá centrar-se na formação continuada da classe trabalhadora e, portanto, na capacitação com vistas ao exercício de atividades mais complexas dentre as profissões técnicas de nível médio e, inclusive, como forma de contribuir para o acesso à educação superior.

Nesse sentido, compreende notar também um aspecto que são os fatores condicionantes da evasão dentre eles está a qualidade da educação avaliando a eficiência e eficácia do mesmo nesse sentido vale a pena analisar que:

As atitudes dos membros das diferentes classes sociais, [...] muito particularmente, as atitudes a respeito da escola, da cultura escolar e do futuro oferecido pelos estudos são, em grande parte, a expressão do sistema de valores implícitos ou explícitos que eles devem à posição social. [...] essa influência não aparece apenas no momento mesmo da escolha de um curso superior. Aparece no decorrer de todo o processo, ou seja, na postura assumida [...] diante do que consideram importantes ou não [...] no que se refere à educação. Fornari (2010, p. 117).

Dessa forma, salienta que diferentes classes sociais e cultura escolar contribui para valores significativos dentro do ambiente escolar e para disseminação do conhecimento. Segundo os autores Fini, Dore e Luscher (2013, p. 247) afirmam:

A eficiência da escola diz respeito à relação insumo-produto e resulta de um cálculo econômico que associa o desempenho escolar a uma medida de qualidade. Já a eficácia, relaciona-se à capacidade de cada escola produzir os resultados dela esperados, sob uma medida que procura associar o desempenho do estudante à qualidade dos processos internos à instituição escolar.

Araújo (2016) reitera esse entendimento quanto afirma que os estudantes de cursos EJA, por serem “obrigados” a trabalhar para ajudar na renda familiar, acabam chegando exaustos e desmotivados em sala de aula, levando-os a desistir dos estudos. Por isso, é importante a eficiência da gestão e do apoio institucional ao curso do Proeja e também apoio federal nesse sentido a evasão tende a diminuir muito.

3.8 POLÍTICA DE ASSISTENCIA ESTUDANTIL.

O Programa Nacional de Assistência Estudantil - PNAES, por meio do Decreto 7.234, de 19 de julho de 2010, prima em atender às demandas dos estudantes em situação de vulnerabilidade socioeconômica, preferencialmente àqueles com renda per capita igual ou inferior a um salário mínimo e meio, a fim de viabilizar a igualdade de oportunidades, contribuir para a melhoria do desempenho acadêmico e agir, preventivamente, nas Documento Genérico CONSUP/IFTO 1074077 SEI 23235.032657/2018-15 / pg. 3 situações de retenção e evasão decorrentes da insuficiência de condições financeiras, cabendo a cada instituição a definição dos critérios e metodologia para a seleção dos estudantes a serem beneficiados.

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFTO) entende, no entanto, que a gestão da Assistência Estudantil deve alcançar o conceito de vulnerabilidade numa perspectiva holística e de qualidade heterogênea¹, ou seja, entrecruzando os diferentes contextos a fim de identificar e enfrentar as situações-problema que expõem os estudantes a riscos de evasão e/ou baixo rendimento acadêmico/escolar. Júnior e Sepulveda (2020).

Nesse sentido, compreende ao IFTO uma gestão de assistência estudantil para reduzir os impactos de desigualdade social contribuindo para identificar as nuances

das vulnerabilidades desses estudantes. Pode-se verificar o orçamento um fator relevante para análise do estudo:

Art. 42. Do orçamento anual, total, destinado à Assistência Estudantil do IFTO aos campi serão reservados no preferencialmente 85% (oitenta e cinco por cento) para o Eixo de Serviços Essenciais e 15% (quinze por cento) para as ações do Eixo Universal. (Júnior e Sepulveda, 2020).

É importante analisar o orçamento, pois, assim há uma transparência quanto ao que está sendo auxiliado aos estudantes. É importante frisar sobre a concessão do auxílio financeiro que põe regras sobre o processo.

Art. 67. A concessão dos auxílios ocorrerá por meio de processo de seleção, atendendo prioritariamente estudantes com renda familiar per capita de até um salário mínimo e meio ou oriundos da rede pública de educação básica sem prejuízo de metodologia de seleção adotada pelo IFTO, a qual deverá levar em conta os níveis de vulnerabilidades alta, média e baixa, conforme indicadores relacionados nesta normativa. Art. 68. A concessão de qualquer auxílio ao estudante que já tenha sido contemplado anteriormente estará condicionada ao rendimento acadêmico/escolar satisfatório, conforme estabelecido abaixo: I - aproveitamento de pelo menos 50% das disciplinas cursadas no ano ou semestre anterior, conforme regras do curso; II - a não reprovação por faltas. (Júnior e Sepulveda, 2020).

Entende-se então um extenso apoio de auxílio quanto a permanência do estudante dentro do IFTO. Isso faz com que este se sinta mais valorizado e também tenha apoio para continuar sua rotina de estudos. Nesse sentido, o IFTO faz com que o estudante obtenha uma perspectiva de vida melhor e uma extensão para sonhar em conseguir seus propósitos de chegar com o diploma do ensino médio completo juntamente com o curso de Atendimento. Por meio da pesquisa documental análise do PPC e de outros documentos verificou-se uma grande oportunidade desse estudante se desenvolver tanto tecnicamente e profissional quanto habilidades intrapessoais.

4.0 RESULTADOS E DISCUSSÕES.

O Proeja tem como missão formar e qualificar profissionais na educação profissional de formação inicial e continuada de trabalhadores, técnica de nível médio para diversos setores da economia. Buscou entender quais eram as contribuições do Proeja para formação educacional e profissional desses estudantes, visto que, é uma ferramenta para uma sociedade mais igualitária.

Por meio de uma análise aprofundada do PPC do Proeja, o presente plano de curso foi aprovado através da Resolução No 14/2008-CD/ETF-Palmas, de 26 de maio de 2008. A escola técnica Federal de Palmas opta pela oferta de cursos de nível médio e de qualificação profissional para atender a escolarização desses jovens adultos. Esta determinação visa abraçar, como Instituição Federal de Ensino voltada à educação profissional, a implementação de uma política pública na perspectiva de desenvolvimento, emancipação e, acima de tudo, de justiça social, que contribua para reversão do quadro de desigualdade socioeconômica que ainda predomina em nosso país. Busca-se, aqui, considerar a educação como um atributo da humanidade dos sujeitos, sem o qual homens e mulheres não se humanizam completamente. (Paiva, 2005).

Nesse íterim, buscou-se fazer uma análise acerca das habilidades ofertadas no curso de atendimento que oferta além disso competências para o profissional saber lidar com relacionamentos interpessoais. Porém, no que tange a documentação percebeu-se uma questão interessante que é a elaboração do mesmo ser feito em 2003 e não ter uma reformulação partindo do pressuposto que os dados podem mudar conforme os anos passam onde deveria se haver um registro.

Segundo o perfil profissional do próprio PPC do curso o estudante terá competências básicas e profissionais como que lhes permitam desenvolver em segurança os contextos caracterizados por mudanças, competitividade, necessidade permanente de aprender, rever posições e práticas, desenvolver e ativar valores, atitudes e crenças.

O estudante terá uma formação sólida-prática que tem como base a ética, postura humanística, postura empreendedora, agente de transformação social para desenvolvimento socioeconômico do País.

Na área de atendimento o estudante terá como habilitação técnica o exercício para ter capacidade de atender e recepcionar, mediar conflitos, implementar técnicas empresariais. O campo de atuação é amplo e se dá pelos eixos sociais, econômicos e empresariais.

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 (Art. 39 da LDB 9.394/96): a carga horária mínima de cada curso, conteúdos, habilidades e competências por área profissional terão como referência o “quadro de carga horária mínima” listado nas Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico/ PROEP.

Vale ressaltar a importância do planejamento curricular focando em que os estudantes possam ter a teoria e a prática propõe atividades durante o curso como por exemplo estudo de caso, conhecimento de mercado, pesquisas individuais e coletivas, projeto, visitas técnicas para o exercício profissional efetivo.

As competências desenvolvidas no curso de atendimento são atreladas ao mercado e sociedade e para os objetivos das organizações privadas e públicas. Nisso estende-se em competências gerais: ter capacidade de adaptar-se a novas situações, ética, boa comunicação, base sólida de conhecimentos técnicos científicos

Competências específicas manifestam-se da seguinte maneira dominar técnicas de atendimento telefônico; desempenhar técnicas de recepção e atendimento ao público; desenvolver técnicas de apresentação pessoal; aplicar técnicas de organização do ambiente de trabalho de reuniões; desenvolver formas de comunicação; estabelecer relações humanas satisfatórias; conhecer e assessorar políticas de relações públicas nas organizações; utilizar de forma qualitativa e funcional, ferramentas da informática. Após a integralização das disciplinas que compõem a matriz curricular Educação Profissional Técnica de Nível Médio na modalidade PROEJA - Qualificação em Atendimento Integrada ao Ensino Médio na Modalidade PROEJA será conferido, ao egresso, o Certificado de conclusão do Ensino Médio Integrado à Qualificação Profissional em Atendimento.

Portanto, com base nos dados apresentados observou-se um leque de competências do estudante ao formar no curso proeja atendimento, mas também analisando os documentos faltou uma parte mais detalhada da prática destes nos anos seguintes

como a elaboração de documentos secundários para fundamentar-se com melhor eficácia a pesquisa.

Há também que se pode ressaltar que o Proeja em atendimento será extinto para criação de um novo curso de proeja reformulado sendo que seria interessante uma observação para esse novo projeto.

5.0 CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Essa pesquisa teve como objetivo analisar as contribuições do Proeja atendimento para formação educacional e profissional dos estudantes a partir de uma pesquisa qualitativa documental por meio da análise do PPC do curso.

Pela análise demonstrou que as habilidades e competências estão propostas no planejamento do curso visto que estágios tendo como premissa qualificar os alunos em teoria e prática como abordado no documento analisado. Por fim, a contribuição do curso deveria ter um documento mais atualizado para verificar com mais profundidade os fatos.

Em priori, o objetivo foi concretizado pois buscou entender as habilidades propostas em documentos oficiais da instituição de ensino. Nesse sentido, destacase também um fator importante que é a extinção do curso proeja atendimento para reformulação de outro isso também seria importante ter um documento atualizado com as características do fato, visto que, os estudantes podem futuramente ter curiosidades e buscar dados qualitativos coerentes para fundamentação teórica.

É tão importante a pesquisa de dados qualitativos documentais, pois, o pesquisador encontra-se entusiasmado a encontrar respostas para suas dúvidas e não encontra tais dados atualizados acaba refletindo uma menor relevância no estudo. Para tanto, é fundamental que a instituição faça uma reformulação dos documentos que são de 2003 para os anos seguintes. Isso porque é fundamental a transparência em todos os órgãos principalmente de ensino em uma pauta tão relevante que é o Proeja.

6.0 REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

CASTRO, Mad Ana Desirée Ribeiro de; MACHADO, Maria Margarida; VITORETTE, Jacqueline Maria Barbosa. **Educação Integrada e PROEJA: diálogos possíveis. Educação e Realidade**, v. 35, n. 01, p. 151-166, 2010.

COELHO, M. I. de M. IDENTIDADES E FORMAÇÃO NOS PERCURSOS DE VIDA DE JOVENS E ADULTOS TRABALHADORES: DESAFIOS A O PROEJA. **Revista Brasileira da Educação Profissional e Tecnológica**, [S. l.], v. 1, n. 1, p. 83–97, 2015. DOI: 10.15628/rbept.2008.2871.

Disponível em: <https://www2.ifrn.edu.br/ojs/index.php/RBEPT/article/view/2871>. Acesso em: 31 ago. 2023.

FIGARO, R. **O mundo do trabalho e as organizações: abordagens discursivas de diferentes significados**. *Organicom*, [S. l.], v. 5, n. 9, p. 90-100, 2008. DOI: 10.11606/issn.2238-2593.organicom.2008.138986. Loro, Sandra Mara. "PROEJA." (2015).

MARINHO, Icléia Barbosa; DE RESENDE FERREIRA, Maria José. **Os sujeitos do PROEJA: a participação da mulher no curso técnico integrado de segurança do trabalho no IFES–Campus Vitória**. *Revista Eletrônica Debates em Educação Científica e Tecnológica*, v. 1, n. 01, p. 76-84, 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO TOCANTINS. TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS. Resolução nº 23/2015/CONSUP/IFTO, de 25 de junho de 2015. **Regulamento da organização didático pedagógica do IFTO**. Aprovado pela Resolução nº 38/2013/CONSUP/IFTO, de 20 de agosto de 2013; alterado pela Resolução ad referendum nº 7/2015/CONSUP/IFTO, de 23 de abril de 2015, convalidada pela Resolução nº 23/2015/CONSUP/IFTO, de 25 de junho de 2015., PALMAS-TO JUNHO 2015, ano 2015, 2015.

Medeiros, Edna Alves Pereira. **"Políticas públicas educacionais e o PROEJAFIC: interseção entre educação de jovens e adultos e educação profissional."** (2013).

PARENTE, RAYCE CRISTINA. EVASÃO ESCOLAR: uma realidade no curso de Educação de Jovens e Adultos Integrada à Educação Profissional do IFTO - Campus Palmas: Programa de Pós-Graduação em Educação Profissional e Tecnológica (ProfEPT). **EVASÃO ESCOLAR: uma realidade no curso de Educação de Jovens e Adultos Integrada à Educação Profissional do IFTO - Campus Palmas.**: Integrada ao Ensino Médio na Modalidade PROEJA, Palmas, Tocantins., 2019.

JÚNIOR, Antônio da Luz; SEPULVIDA, Marilene Dantas. POLÍTICA DE ASSISTÊNCIA ESTUDANTIL DO INSTITUTO FEDERAL DO TOCANTINS: Aprovada pela Resolução nº 24/2020/CONSUP/IFTO, de 13 de agosto de 2020. **Ministério da Educação Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Tocantins Conselho Superior**, Pró-Reitora de Assuntos Estudantis, ano 2019, v. 35, ed. Portaria nº 219/2019/REI/IFTO, setembro 2020.