

**ARQUIVAR E PROTOCOLAR NO CURSO DE ASSISTENTE ADMINISTRATIVO: REFLEXÕES SOBRE A PRÁTICA ADMINISTRATIVA – EDUCANDO POR COMPETÊNCIAS**

Autora | Author

Layana Kelly Pereira de Holanda\*  
[layana\_holanda@hotmail.com]**ARCHIVING AND PROTOCOLLING IN THE ADMINISTRATIVE ASSISTANT COURSE: REFLECTIONS ON ADMINISTRATIVE PRACTICE – EDUCATING BY SKILLS**

**Resumo:** O presente trabalho tem como objetivo apresentar a aplicação da situação de aprendizagem: simulação de arquivos com documentos físicos e digitais referente à unidade curricular: elaborar, organizar e controlar documentos da organização por meio da utilização da metodologia do desenvolvimento de competências, realizada no curso de Assistente Administrativo do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial em Teresina. A situação de aprendizagem desenvolveu-se em três laboratórios e teve como principal objetivo observar como os alunos simulam técnicas de arquivamento e protocolo em uma atividade prática. A turma é composta por 12 alunos e, ao final de cada laboratório, eles respondem a indicadores de desempenho, que tem como finalidade analisar quais passos metodológicos é preciso melhorar e quais são os avanços obtidos na prática simulativa. O estudo aqui delineado concentra-se em autores da área da Educação Profissional, teoria do construtivismo e regimentos legais, com base nos parâmetros da Educação Brasileira. Para a base teórica, o estudo tem como apoio Perrenoud (1999), Galvão (2005), Gregorio (2012), Bomfim (2012), Küller e Rodrigo (2012; 2013) e documentos de base jurídica, como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/1996) e pareceres jurídicos voltados para a Educação Profissionalizante no Brasil. Com base na realização dos três laboratórios, verifica-se que a segurança que os alunos têm e comprovam nas respostas se dá em decorrência da atividade ter sido bem delineada e a situação de aprendizagem proposta estar dentro da realidade deles.

**Palavras-chave:** assistente administrativo, simulação de arquivos e protocolo, metodologia dos Sete Passos, competências

**Abstract:** The present work aims to present the application of the learning situation: simulation of files with physical and digital documents related to the curricular unit: Elaborating, organizing and controlling documents of the organization through the use of the methodology of the development of competences, conducted in the Administrative Assistant course of the National Service of Commercial Learning in Teresina (known as SENAC). The learning situation is developed in three laboratories and it has as main objective to observe how students simulate archival techniques and protocol in a practical activity. The class consists of 12 students, and, at the end of each laboratory they respond to performance indicators, which aims to analyze in which methodological steps it is necessary to improve and what progress has been made in the simulation practice. The study outlined here focuses on authors in the area of Professional Education, constructivism theory and legal regiments based on the Brazilian Education parameters. For the theoretical basis, it is supported by Perrenoud (1999), Galvão (2005), Gregorio (2012), Bomfim (2012), Küller and Rodrigo (2012; 2013) and legal base documents such as General Law of National Education (Law nº 9.394/1996) and opinions which aim at Vocational Education in Brazil. Based on the performance of the three laboratories, it is verified that the safety that the students have and prove in the answers occurs as a result of the activity, being well delineated and also the proposed learning situation within their reality.

Recebido em: 24/03/2018

Aceito em: 12/11/2019

**Keywords:** administrative assistant, file and protocol simulation, Seven Steps methodology, competences

## INTRODUÇÃO

O século XXI é caracterizado pela mudança na formação dos profissionais da área técnica. Há inegavelmente inúmeros contratemplos entre o instruir e o educar no ensino técnico profissionalizante no Brasil. Esse ensino não deve ser mais encarado como um programa de caridade que o governo concede aos nossos jovens cidadãos em situações de desvantagem social, como pensam alguns educadores; não deve ser visto como uma forma de disputar com o ensino superior, como pontuam outros estudiosos, mas como uma oportunidade de engrandecimento, em curto prazo, de técnicas específicas para determinadas profissões.

Desde o início da história do ensino profissionalizante, perpassando pelas “Escolas de Aprendizes Artífices” em 1990, até hoje, com o PRONATEC<sup>1</sup>, percebeu-se a elevação no crescimento socioeconômico do Brasil. É notório que os nossos jovens têm sido os percussores de grandes avanços tecnológicos e – por que não? – científicos em nossa nação. A comprovação disso se dá na porcentagem bem grande de jovens que assumem funções de chefias nas empresas e que ingressam cedo no ramo do comércio e da indústria no Brasil.

Levando em consideração o novo olhar voltado para o ensino técnico, na atualidade, desenvolveu-se uma pesquisa no curso de Assistente Administrativo, na disciplina de “Unidade Curricular 2 – Elaborar, organizar e controlar documentos da Organização”. O objetivo maior foi verificar como a situação de aprendizagem de simulação de arquivos com documentos físicos e digitais funciona no curso de Assistente Administrativo, dentro do indicador “Organizar documentos físicos e digitais de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo”. A atividade teve a natureza eminentemente prática e colaborativa dos alunos envolvidos no processo. Considerando as novas diretrizes educacionais, que são, em sua maioria, voltadas para o ensino profes-

sionalizante, foi elaborada uma pesquisa com olhar mais prático para esse público-alvo.

O Ensino Médio tem ganhado força no mercado de trabalho e tem sido bastante valorizado pelas instituições que oferecem esse tipo de ensino para que o jovem ingresse o quanto antes em atividades laborais e para que tão logo seja provedor de sua própria renda.

O trabalho visou também aprimorar o desenvolvimento das competências da metodologia dos “Sete Passos”<sup>3</sup>, de Küller, e aperfeiçoar as situações de aprendizagens de forma mais dinâmica e com posturas mais reais, por meio da prática e sinergia entre o desenvolvimento de competência e a construção de saberes, incluindo a importância da avaliação acompanhada, visando aos melhores resultados para o aluno.

## DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS: UMA CONSTRUÇÃO DE CONHECIMENTO BIUNÍVOCA NA ESFERA DO ENSINO PROFISSIONALIZANTE

Desde os primórdios, o homem é capaz de aprender, se orientado e instruído for. O homem contava e apreciava histórias sobre tudo o que via ou ouvia, sobre o que sentia; enfim, sobre tudo aquilo que percebia no e pelo mundo. Era em torno da fogueira que as pessoas se reuniam para compartilhar os saberes, as descobertas, as aventuras. O homem pré-histórico registrava em desenhos rupestres suas impressões, anseios e vontades, embora não soubesse que estava ali repassando conhecimentos. Num período mais atual, pais ensinam os filhos; professores, seus alu-

1 PRONATEC é o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, do Governo Federal Brasileiro, criado em 2011.

2 *Unidade curricular*, para a instituição SENAC, é o novo modelo curricular da disciplina que contempla competências, habilidades e valores dentro dos cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC).

3 A “Metodologia dos Sete Passos” é desenhada num viés construtivista da língua e se preocupa não só com a sequência em si dos passos, mas com a sua aplicabilidade em sala de aula. Küller e Rodrigo (2012) estabelecem que os passos metodológicos são para o desenvolvimento de uma situação de aprendizagem, e estruturam-nos da seguinte forma: “(1) Contextualização e Mobilização; (2) Atividade de Aprendizagem; (3) Organização da Atividade de Aprendizagem; (4) Coordenação e Acompanhamento; (5) Análise e Avaliação da Atividade de Aprendizagem; (6) Outras Referências e (7) Síntese e Aplicação.” (KÜLLER; RODRIGO, 2012, p. 7).

nos; e assim por diante. Ensinar e orientar sempre fez parte de nossas vidas.

Nessa ótica de aprendizagem, fez-se uma breve apresentação sobre o ensino profissionalizante no Brasil.

## EDUCAÇÃO PROFISSIONAL: UM BREVE PERCURSO HISTÓRICO-LEGISLATIVO

A necessidade por ascensões profissionais, no século XXI, proporciona uma acelerada corrida por conhecimentos em curto prazo e com qualidade. Em decorrência disso, a competitividade entre as pessoas e a busca pela sobrevivência vital passam a fazer parte da vida das pessoas, e essas duas particularidades tornam-se essenciais para elas ingressarem, por exemplo, no mercado de trabalho.

Assim, a sociedade exige-nos qualificação profissional e desenvolvimentos de competências necessárias para um bom desempenho laboral daquilo em que nos almejamos aperfeiçoar. Para que um profissional, independentemente da área, esteja inserido no contexto de qualificação, exigem-se dele várias competências e habilidades, que são, em sua maioria, aprendidas no âmbito formal escolar, quer seja com cursos profissionalizantes de curta duração, quer seja com um curso técnico de nível médio.

Para que o sistema educacional no âmbito profissionalizante funcione de forma a conduzir esse aluno à reflexão do que ele executa, existem algumas leis que regem a Educação Profissional e que são bastante claras no que tange à formação profissional da pessoa enquanto estudante e/ou trabalhador. Nelas, regras devem ser obedecidas, porque estão inter-relacionadas às dimensões do trabalho, da ciência e da tecnologia. A maior delas, a Constituição Federal, CF, apresenta em seu texto, no capítulo III, seção I, art. 205, que “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). Percebe-se que, desde sempre, a educação brasileira preocupa-se com o desenvolvimento da pessoa e sua qualificação para o mundo do trabalho, pois sem ela o cidadão brasileiro fica à deriva de fatores marginais e compromete seus desempenhos cívicos.

A LDB, Lei de nº 9394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação), conhecida também como “Lei Darcy Ribeiro”, em seu art. 40, pontua também que “A educação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por di-

ferentes estratégias de educação continuada, em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho” (BRASIL, 1996, p. 34). Dessa forma, são essas diferentes estratégias de educação correlacionadas com as situações de aprendizagens<sup>4</sup> que articulam competências na atividade proposta.

Além da LDB, existem outros documentos legislativos: a exemplificar, o Parecer CNE/CEB Nº 16/1999, que trata das Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico e que se preocupa com as metodologias de elaboração de currículos a partir de competências profissionais gerais de cada área, levando em conta as peculiaridades do desenvolvimento tecnológico com flexibilidade e atendendo às demandas do cidadão, do mercado de trabalho e da sociedade. Desenvolver competências no eixo profissional é uma tarefa árdua que necessita de empenho de duas partes, principalmente: do agente facilitador/professor/instrutor/educador e do aluno. São eles que usufruirão, de acordo com seus PPCs, de todo o arcabouço legislativo, educacional e político para alavancarem resultados positivos em sala de aula.

Em uma sociedade com anseios por mudanças e que necessita de melhores condições de trabalho, regularizar somente os aspectos legislativos de uma profissão não é o suficiente para melhorar o ensino profissionalizante. São diversos os fatores que levam os nossos jovens a estarem à margem da sociedade, entre eles podem-se destacar os conflitos derivados da idade, os convívios familiares, as crises de identidade etc. É muito desafiante para o jovem superar essas questões e buscar sua inserção no mundo do trabalho, sabendo que as oportunidades são poucas e que elas exigem qualificação profissional (SOARES, 2019).

Para Bomfim (2012, p. 49), “competência é muito mais do que competitividade e foco nos resultados; é, pois, construir novas realidades, levando em conta cada organização, com suas especificidades, história e características”. Com base nesse olhar, muitos empregadores preocupam-se com a formação intelectual de seu colaborador<sup>5</sup> e com o que ele poderá contribuir humanisticamente para a empresa.

O aluno, na condição de aprendiz, percebe desde o início a relevância que é unir conhecimentos e técnicas sobre determinada atividade. Para o SENAC, a situação de aprendizagem é a norteadora de quase todo o processo educativo do aluno. No

4 Segundo Küller e Rodrigo (2012, p. 6), trata-se de um conjunto completo de ações dos educandos orientadas pelo educador e destinadas ao domínio de uma ou mais competências previstas no plano de curso ou no plano de trabalho docente

5 Usa-se no trabalho a palavra colaborador para referir-se a empregado, embora seja esse o termo utilizado de acordo com a Legislação da CLT.

Plano Pedagógico Nacional do SENAC, vê-se que os princípios pedagógicos e filosóficos são essenciais para a construção do sujeito enquanto profissional. Por conta dessa preocupação, os princípios são regidos basicamente por quatro vieses – humano, mundo, trabalho e educação –, em busca de resgatar valores outrora não avaliados como importantes na formação da pessoa.

Para fortalecer ainda mais essa relação biunívoca, a formação escolar, os regimentos legislativos e o desenvolvimento de competências do aluno aprendiz, o Governo Federal criou a Lei nº 12.513, de 26 de Outubro de 2001, que instituiu o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC), a ser executado pela União com a finalidade de ampliar a oferta de educação profissional e tecnológica, por meio de programas, projetos e ações de assistência técnica e financeira.” (BRASIL, 2011).

O PRONATEC surge para solidificar o Ensino Técnico no Brasil. Com parceira dos SENACs, promoveu a elevação das competências técnicas dos alunos que ansiavam por uma vaga no mercado de trabalho. Em concordância ao que Galvão *et al.* (2005, p. 34) afirmam, entende-se também que “vivemos numa sociedade global e, em nosso entendimento, a educação deve preparar os sujeitos para atuarem plenamente na sociedade, nos seus diferentes contextos e com capacidade para neles interferir”. De fato, a forma como os procedimentos pedagógicos são geridos provoca um caos educacional, pois não há como pensar no ensino sem levar em conta aspectos peculiares da vida do aluno e o meio em que ele está inserido.

Para melhor compreender essa emblemática situação de competências no mercado de trabalho na conjuntura atual, apresentam-se a seguir aspectos mais específicos do trabalho.

## CONSTRUÇÃO DE CONHECIMENTOS, COMPETÊNCIAS CONSTRUTIVISTAS

Para melhor compreender o modelo de ensino pautado em competências a serem aguçadas, é preciso conhecer dois dos promotores desse modelo, os estudiosos Küller e Rodrigo, professores do SENAC do Rio Grande do Sul que trabalharam no desenvolvimento de uma metodologia para apoiar a capacitação de docentes da educação profissional com métodos centrados na iniciativa e na atividade dos educandos.

Na ótica de Küller e Rodrigo (2013, p. 65), “desenvolver competência é diferente de transmitir informações, ‘passar’ conteúdos ou demonstrar como fazer uma tarefa técnica ou operações profissionais invariáveis”. A base epistemológica do desenvolvimento de competências que Küller e Rodrigo ad-

vogam é de fundamento construtivista, uma metodologia que exige a primazia da ação do aluno em todos os momentos do processo de formação para a construção de conhecimento. O foco é o sujeito; no caso, o aluno aprendiz, e ele não recebe nenhuma informação passivamente, mas de forma conjunta com o professor/orientador.

Isso implica pensar que o construtivismo como método considera os conhecimentos prévios do aluno e os transforma. É um processo que não ocorre de forma linear, mas em circulação; o que será descoberto não se sabe ainda.

Corroborando o pensamento de que o conhecimento é construído, Soares (2019) esclarece que:

[...] cabe concordar com o objetivo da formação, deve ser a aprendizagem do aluno, e essa aprendizagem deve ser significativa para sua vida. E isso não pode ocorrer através do modelo de educação tradicional, em que aprendente recebe informações prontas. Essa formação só é possível por meio de um modelo educacional dinâmico que possibilite a (re)construção do conhecimento que será usado na vida (SOARES, 2019, p. 5).

A metodologia de competências, conforme desenvolvida por Küller e Rodrigo, entende a diversidade de contextos e campos de conhecimento em que ela é usada. O sentido mais amplo em que ela é regida é para o âmbito do trabalho, ou seja, é preparando o aluno para trabalhar.

Segundo Küller e Rodrigo (2013), a aprendizagem é privilegiada em detrimento da transmissão de informações ou conhecimentos; a metodologia é de aprendizagem, e não de ensino, e assim sendo, propõem várias situações de aprendizagem para que o educando alcance suas competências de forma direcionada ao objetivo proposto. O enfrentamento de problemas é o ponto precursor de muito entusiasmo por parte dos alunos.

Vê-se, então, necessário analisar melhor essa nova “virada educacional” que nos instiga a ser bem mais do que pensamos ser.

## UM CICLO, UMA NOÇÃO-ATITUDE: AÇÃO-REFLEXÃO-AÇÃO

A ação-reflexão-ação emerge do Novo Modelo Pedagógico do SENAC Nacional, instaurado em um processo de mudança educacional. O SENAC vê a necessidade de acompanhar o mercado de trabalho, e mais, aprimorar o ensino na tríade de sequenciação ação-reflexão-ação, que precisa ser colocada como centro da dinâmica educativa. Para que um novo ciclo de

ensino esteja de fato preocupado com a formação de pessoas, é preciso delimitar alguns pontos que serão essenciais para a condução de todas as atividades educacionais do aprendiz.

Como bem dizem Küller e Rodrigo (2012), para o enfrentamento de problemas que o aluno irá vivenciar,

a situação de aprendizagem deve ser organizada de forma que os desafios e problemas pessoais, os de convivência social e os profissionais surjam no ambiente de aprendizagem de forma muito semelhante àquela com que aparecem na vida, na sociedade e no trabalho”. (KÜLLER; RODRIGO, 2012, p. 6).

Diante do exposto, entende-se que a ação-reflexão-ação ocorre quando, respeitando os conhecimentos prévios do aluno, a condução metodológica do professor considera salutar o erro, e mais, a construção do conhecimento trabalhado de forma dinâmica e em grupo, o que proporciona uma evolução no envolvimento de todos os aprendizes na situação de aprendizagem proposta pelo professor.

Küller e Rodrigo (2012), refletindo sobre uma metodologia de desenvolvimento de competências, estabelecem algumas diretrizes para que o processo não falhe nem atrapalhe o desenvolvimento intelectual do aluno. Para isso, é analisado se há alguma possibilidade de vivência em situação real e, caso haja, devem ser utilizadas situações em que se possa utilizar o jogo, a simulação, a dramatização e a prática supervisionada, por exemplo.

## OS PASSOS FORMAIS DO ENSINO PROFISSIONALIZANTE: ESTUDO DOS SETE PASSOS METODOLÓGICOS DE KÜLLER NO CONTEXTO ADMINISTRATIVO

Aplicar um método ativo de ensino muitas vezes gera certos receios. Praticamente todo método de ensino é aplicável, ainda que não obtenha resultados relevantes para o que se objetiva, pois, ainda sim, algum conhecimento é apreendido. A metodologia intitulada de *Sete Passos* tem como foco o aprendizado do aluno, ator principal do saber fazer.

Essa metodologia dos Sete Passos é desenhada num viés construtivista da língua e se preocupa não só com a sequência em si dos passos, mas com a sua aplicabilidade em sala de aula, mesmo que possa parecer inimaginável em certas situações de aprendizagem.

A nova metodologia se coaduna com a prática e com a teoria de forma cíclica, com passos que sejam razoavelmente comuns

aos diferentes métodos ativos ou a suas estratégias pedagógicas. Dessa forma, esses passos metodológicos podem ser aplicados ao propor uma atividade de prática profissional, assim como um projeto, uma representação artística, uma pesquisa dirigida na *Internet* ou outra forma metodológica qualquer, desde que sempre centrada na aprendizagem do aluno.

Küller e Rodrigo (2012) estabelecem que os passos metodológicos são para o desenvolvimento de uma situação de aprendizagem, e estruturam-nos da seguinte forma: “(1) Contextualização e Mobilização; (2) Atividade de Aprendizagem; (3) Organização da Atividade de Aprendizagem; (4) Coordenação e Acompanhamento; (5) Análise e Avaliação da Atividade de Aprendizagem; (6) Outras Referências e (7) Síntese e Aplicação.” (KÜLLER; RODRIGO, 2012, p. 7).

Nesse modelo metodológico proposto por Küller e Rodrigo (2012), eles superaram a crença de que a teoria deve preceder a prática. Para eles, é possível que o aluno consiga desenvolver, ainda que amadoristicamente, determinadas atividades, pois consideram que ninguém tem “conhecimento zero” em alguma atividade. Segundo os autores, o foco do passo *Síntese e Aplicação* não é a constatação do desenvolvimento da competência ou não. O objetivo é verificar se a atividade foi adequada e se atingiu os objetivos propostos.

## DESCORTINANDO A SALA DO ESCRITÓRIO: PRÁTICA ADMINISTRATIVA DE ARQUIVAMENTO E PROTOCOLO

Esse capítulo apresenta a prática dos laboratórios 1, 2 e 3 no ano de 2016, na turma de Assistente Administrativo. Explanam-se os passos de cada um e como a situação de aprendizagem e as atividades se desenvolveram no decorrer das práticas. A Unidade Curricular apresentada é intitulada *Elaborar, organizar e controlar documentos da organização* (UC2), de 60 horas, e o indicador escolhido para a atividade foi o 2º – *Organiza documentos físicos e digitais de acordo com as técnicas de arquivamento e protocolo, mantendo integridade e sigilo de 20 horas*. A situação de aprendizagem foi: *Simulação de arquivos com documentos físicos e digitais*.



## 1º LABORATÓRIO<sup>6</sup>

Esse laboratório foi iniciado nas postagens da Wiki<sup>7</sup> (acesso virtual da plataforma do curso) e demais atividades de *blogs* e fóruns, que durou cerca de cinco meses, no ano de 2016. Nesse período, a autora do trabalho realizou muitas atividades que foram delineadas juntamente com a tutora para o desenvolvimento da atividade final. Na época, trabalhou-se com o curso Técnico em Serviços Jurídicos na disciplina de Redação Jurídica. Em meados do mês de junho de 2016, os professores que desejassem alterar seu plano poderiam migrar e elaborar outro. A autora decidiu, então, mudar o foco do trabalho para o curso de Assistente Administrativo, por ser um curso que já estava moldado ao Modelo Pedagógico Nacional do SENAC, diferentemente do curso de Serviços Jurídicos

A turma de Assistente Administrativo era composta por 12 alunos. As práticas se realizaram nestas datas: 14 de outubro (laboratório 1), 21 de outubro (recuperação do laboratório 1), 28 de outubro (laboratório 2) e 18 de novembro (recuperação do laboratório 2 e aplicação do laboratório 3).

No 1º passo metodológico, *Contextualização e Mobilização*, a professora<sup>8</sup> explica inicialmente a natureza/situação de aprendizagem, os passos, o que será visto e aprendido, materiais utilizados, e estabelece algumas regras e normas para que a atividade seja executada, tudo de maneira ampla, sem muita especificação. Em seguida, exibe um vídeo (“O desorganizado”<sup>9</sup>) sobre o dia a dia de uma pessoa desorganizada, mostrando que no ambiente de trabalho dela tudo está fora dos padrões de organização, arquivamento e protocolo necessários. O vídeo teve duração de 10 minutos.

No passo seguinte, o 2º, *Definição da Atividade de Aprendizagem*, os alunos anotaram tudo que foi observado e pontuaram o que julgaram estar fora dos padrões administrativos. Em seguida, comentaram as observações com a turma. A professora escreveu no quadro alguns nomes de materiais vistos no vídeo, também indagou os alunos se já tinham passa-

do por situações semelhantes e perguntou qual seria a mudança que fariam se pudessem mudar algo no vídeo. Perguntou ainda como, então, os materiais de arquivamento e protocolo poderiam ficar dentro dos padrões de uma empresa organizada. A atividade se deu individualmente e depois em duplas. A ideia de exibir o vídeo e explanar a atividade a ser desenvolvida – durante a qual eles executam anotações – coube no clique ação-reflexão. Os recursos utilizados nesse passo foram: vídeo, *data show*, *notebook* e som. Toda a situação de aprendizagem ocorreu em sala de aula convencional.

Para o 3º passo, *Organização da Atividade de Aprendizagem*, a docente estabeleceu os critérios para execução da atividade. Inicialmente, a realização completa da atividade durou 15 minutos (individualmente). A professora apresentou para eles em torno de 20 materiais de arquivamento e protocolo, que ficaram dispostos na mesa da sala para que os alunos pudessem conhecer os materiais que ainda não conheciam. Explicaram-se as funções de cada material e como eram utilizados. Tudo ocorreu dentro de sala, e todos deveriam dar a atenção máxima para aquilo que os demais executavam. Com relação à avaliação feita, deu-se em torno da observação do desempenho dos alunos com anotações em fichas individuais ao longo do desenvolvimento das atividades de aprendizagem. Como todos os alunos fizeram a avaliação individualmente, cada um teve a sua menção. No passo *Organização da Atividade*, distribuíram-se as 10 tarefas a executar; a professora e os demais alunos não podiam “ajudar” na execução da tarefa de nenhum dos participantes.

O passo 4º, *Coordenação e Acompanhamento*, foi o momento em que se observou a agilidade do aluno e sua organização, analisando a adequação do que foi solicitado. Os registros de toda situação e da atividade em si se deram na ficha individual de cada aluno, bem como no registro de diário de bordo que foi utilizado em situações rápidas e que necessitavam de anotações de diferentes formas. A professora fez as anotações em uma ficha que pontuava o que havia sido “realizado”, o que havia sido “parcialmente realizado” e o que “não [havia sido] realizado”.

No segundo momento, para reforçar as atividades, os alunos com menor desempenho fizeram duplas, e cada uma das duplas teve que apresentar um modelo de técnica de arquivamento e protocolo utilizando os materiais dispostos na mesa. Essa tarefa diz respeito também àqueles que necessitavam recuperar alguma competência. Ao término, a professora conferiu novamente cada “passo” da tarefa para ver se condizia com o esperado.

A dinâmica da atividade se deu da seguinte maneira. A turma toda e a professora observaram o desenvolvimento da tarefa delegada à pessoa da vez. Nesses 15 minutos cedidos, a profes-

6 O Laboratório 1 teve duas etapas. A primeira era de cunho mais teórico e conceitual, em que postávamos atividades sugeridas pela tutora. A segunda etapa ocorreu em outubro do mesmo ano, com a realização da parte prática, que aplicávamos às atividades que havíamos postado inicialmente.

7 Wiki refere-se a uma página da plataforma digital integrante do curso que foi feita com os professores do SENAC. Essa página contém todas as nossas atividades de forma extremamente organizada, para melhor consulta por parte dos integrantes do curso.

8 A professora a que esta pesquisa se refere sempre é a mesma, a executora e elaboradora do trabalho em questão.

9 Vídeo disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=PMoINjlgE3o>. Acesso em: 03 abr. 2016.

sora solicitou que fizessem tarefas com as seguintes instruções: \*Coloque as fichas de clientes em ordem alfabética crescente dentro da pasta *catálogo*, \*Protocole uma promissória de R\$ 500,00 reais para o diretor do SENAC, \*Protocole a procuração e a destine para o diretor geral do SENAC, em seguida guarde-a no envelope amarelo. Também foi feita uma ligação em meio às atividades para diagnosticar “o poder” de resolutividade do aluno em eventuais situações-problema que surgissem no dia a dia dele. No decorrer de todas as tarefas da situação de aprendizagem, analisaram-se as formas de arquivamento e protocolo do aluno, conforme os padrões da arquivologia. Nesse passo, foi nítido o processo de *ação* que os alunos se dispuseram a executar.

No 5º passo, *Avaliação da Atividade de Aprendizagem*, foram feitas algumas das seguintes perguntas aos alunos:

1. A atividade foi desenvolvida de acordo com o previsto?
2. Você contribuiu para a criação da empresa?
3. Você percebe que a atividade lhe proporcionou aprendizado para perceber como uma empresa é estruturada?

Depois, a docente fez as mesmas perguntas para as duplas. Todos os “passos” foram anotados na ficha de avaliação individual que cada um possuía desde o início. Propusemos que a atividade fosse refeita aos que assim desejassem (nesse caso, apenas individualmente).

Nas fichas de avaliação, ela analisou como pontos primordiais o desempenho e a atuação durante a atividade. Os critérios de análise foram: organização e postura profissional; coerência e coesão com as técnicas de arquivamento e protocolo aprendidas; conformidade com a norma culta padrão; análise satisfatória global dos dados obtidos.

Após a análise desses critérios, realizou-se *feedback* das tarefas executadas por eles, bem como do nome das técnicas de arquivamento e protocolo que foram estudadas no indicador. Toda a execução foi registrada na ficha de avaliação individual de cada aluno e foi socializada em forma de discussão na sala, com todos os presentes.

No penúltimo passo, o 6º (*Outras Referências*), foram apresentados os sites que tivessem vídeos sobre arquivamento e protocolo, desde os conceitos iniciais de arquivamento e protocolo até técnicas mais elaboradas. No último passo, o 7º (*Síntese e Aplicação*), os alunos assistiram a dois vídeos sobre arquivamento e protocolo e pontuaram os nomes das técnicas-padrão de organização, arquivamento e protocolo de empresas modernas.

Também como “gancho”, os alunos utilizaram as técnicas de arquivamento e protocolo para a realização do Projeto Integrador (PI), que se realizou paralelo à UC2 e ao indicador

escolhido para essa situação de aprendizagem. As tarefas propostas na situação de aprendizagem normalmente estão coadunadas com o PI. A professora assistiu à realização do PI para confirmar se a “tarefa” proposta se estendeu de fato ao PI. O Projeto Integrador se deu em paralelo a essa atividade, por isso a implementação e a extensão dela ao PI.

Ao final, para certificar-se que os alunos aprenderam as técnicas de organização, arquivamento e protocolo de uma empresa, a professora aplicou uma ficha que eles deveriam responder e na qual constavam perguntas do tipo:

1. Qual a finalidade da área administrativa na sua empresa?
2. Quais materiais você sentiu necessidade de ter em sua mesa no momento da atividade prática?
3. O que é protocolo e arquivo para empresas?

Após toda essa tarefa, ainda sem o *feedback* final, foi apresentada a ficha de avaliação dos alunos com relação à atividade proposta pela professora e chegou-se nesses dados. Os dados serão explicitados em forma de gráficos para melhor compreensão. Os três primeiros gráficos possuem seis perguntas.

Essa atividade de situação de aprendizagem possibilitou aos alunos vivenciarem de maneira “simulativa” um dia de um assistente administrativo, pois, em tese, e via de regra, farão no ambiente de trabalho atividades iguais ou semelhantes a essas. A atividade em questão possibilita despertar neles o sentimento de autonomia, que é essencial para o universo corporativo moderno. As marcas formativas do SENAC foram mais visualizadas nessa atividade, na qual houve a possibilidade de valorizar a evolução dos alunos mais “tímidos” ou daqueles com “dificuldades de interação”. A situação de aprendizagem foca em um aspecto mais físico que digital, tendo em vista o tempo disponível, apenas 20h.

Ademais, eles já haviam desenvolvido, no decorrer da Unidade Curricular, outras atividades que contemplavam o aspecto digital, como os momentos na sala de aula do laboratório de informática, em que houve a digitação de documentos oficiais e a utilização de técnicas de arquivamento em pastas e subpastas.

Passa-se agora para a confirmação dos efeitos da atividade da situação de aprendizagem: simulação de arquivos com documentos físicos e digitais. É importante ressaltar que a partir desse gráfico, explanam-se, em narração, as respostas de alguns indicadores aplicados a cada aluno.

As quatro primeiras perguntas dizem respeito basicamente ao início da atividade e da contextualização da situação de aprendizagem que eles iriam executar. As cinco primeiras ti-

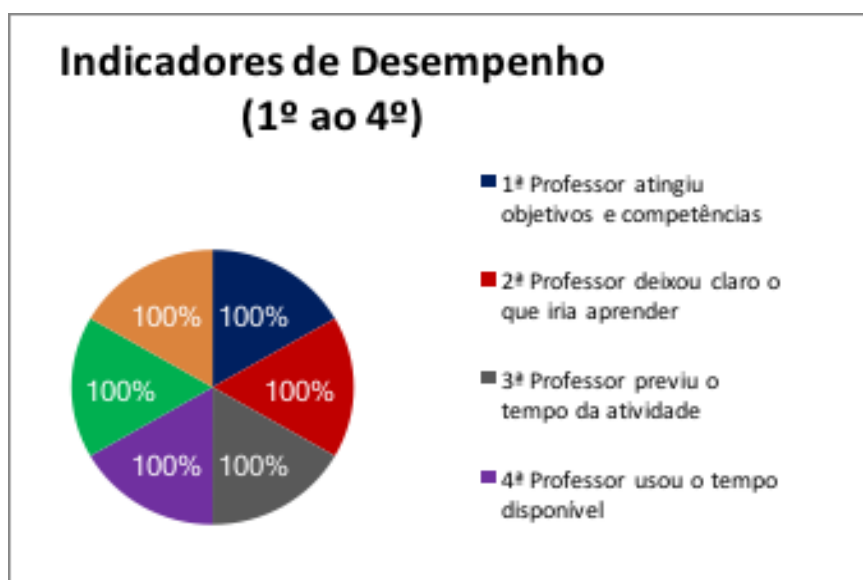
veram um saldo positivo e bastante significativo. Com relação à 1ª questão, alunos registraram que o programa (objetivos e competências) estava de acordo com as aulas, que tudo havia sido proposto como deveria ser, e que o cronograma das atividades havia sido de fato seguido. Com relação à 2ª questão, pontuaram que a professor deixou, sim, claro que a atividade seria executada e sempre deixou claro como a unidade curricular iria ser trabalhada. A metodologia dessa atividade foi explicada desde o início das aulas. Na 3ª questão, anotaram que o tempo foi dividido de acordo com as atividades apresentadas. Sobre a 4ª questão, registraram também que o tempo foi bem

administrado. Conforme o exposto, observa-se que a atividade teve grande relevância para aqueles que haviam ou que ainda não haviam tido experiências em atividades administrativas. Vejamos o 2º e o 3º laboratórios.

## 2º LABORATÓRIO (28 DE OUTUBRO E 18 NOVEMBRO DE 2016)

O segundo laboratório teve um resultado bastante significativo. Ocorreu em outubro, e apenas os indicadores 8º, 13º

**Gráfico 1** – Perguntas relacionadas à avaliação referentes aos indicadores 1º a 4º



Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2016).

e 17º tiveram registro negativo. Os demais indicadores foram 100% positivos.

Alguns alunos das duplas registraram ainda ter sentido dificuldade em aprender alguma coisa. Registraram também que o professor não havia feito perguntas e questões que estimularam o raciocínio, ou que não havia indicado outras fontes.

Acredita-se que os alunos sentiram dificuldades pelo fato de esse segundo momento ter apresentado algumas tarefas diferentes, e também por ter sido realizado em duplas, o que, para alguns, é uma atividade desafiadora demais. Os alunos, porém, não chegaram a dizer claramente o porquê. No campo *sugestões para aprimoramento do curso*, os alunos registraram

que a atividade reforça muito os conhecimentos e proporciona a interação necessária ao ambiente de trabalho.

Essa atividade reforça o que se pensa acerca das mudanças no ensino e de como os resultados dessas mudanças influenciam no sistema de ensino. Perrenoud argumenta que:

Não é possível imaginar que o professor defina de modo unilateral as situações-problema. É verdade que sua tarefa consiste em propô-las; porém, negociando-as o bastante para que se tornem significativas e mobilizadoras para muitos alunos. Não é uma simples questão de ética: a relação pedagógica



é, fundamentalmente, assimétrica. (PERRENOUD, 1999, p. 62).

Diante do fragmento acima, corrobora-se a metodologia dos Sete Passos promovida por Küller e Rodrigo, no sentido de que ela proporciona ao aluno alcançar valores significativos da ordem dos domínios técnicos científicos como operacional.

Para o 3º laboratório, tentou-se minimizar essas querelas. Fizeram-se mais perguntas que os estimulassem a refletir sobre a prática, tais como: 1. Qual a finalidade da área administrativa na sua empresa? 2. Quais materiais você sentiu necessidade de ter em sua mesa no momento da atividade prática? 4. Qual seria outra possibilidade de certificação da entrega de um documento?

Para suprir o indicador 17 sobre as dificuldades – a principal delas relacionada à questão do tempo –, a atividade foi estendida em cinco minutos.

Em seguida, veem-se os resultados do 3º laboratório.

### 3º LABORATÓRIO (18 NOVEMBRO DE 2016)

Os alunos registraram que a atividade, quando em dupla, realmente foi melhor. Não apresentaram nenhuma objeção. O andamento da atividade, nesse terceiro momento, foi mais tranquilo e executado de forma mais segura por parte dos alunos. Muitos já sabiam como arquivar e protocolar de uma forma mais profissional, pelo fato de sempre ficarem observando

o colega executando a tarefa. A organização da atividade, sendo em sala de aula, com os demais de plateia, contribuiu para sanar alguns deslizes de alunos que são pouco organizados ou que possuem déficit de atenção. Eles sentiram mais segurança.

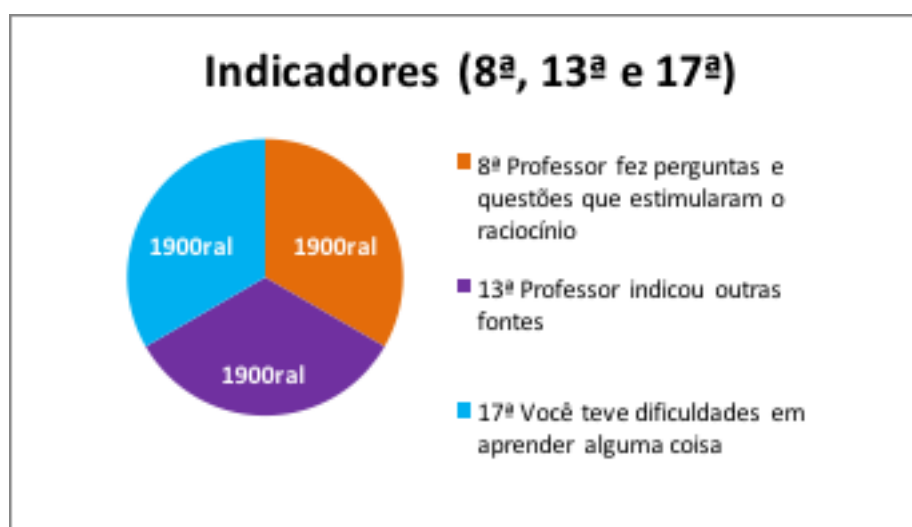
A partir de toda essa análise, pôde-se elaborar uma situação de aprendizagem ideal com as melhorias propostas. Com base na realização dos três laboratórios, verificou-se que a segurança que os alunos tiveram e comprovaram nas respostas se deu em decorrência da atividade ter sido bem delineada, e a situação de aprendizagem proposta ter sido relacionada diretamente com a realidade deles. Observou-se a evolução dos alunos em alguns indicadores.

A situação de aprendizagem ideal para a atividade proposta foi sintetizada no seguinte esquema:

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O curso de Assistente Administrativo, devido à sua natureza prática, possui uma gama de opções de trabalho. Analisa-se que o sucesso dos laboratórios se deu por duas situações: a primeira pelo fato de a professora já trabalhar há um tempo considerável com essa atividade. Com o surgimento da pós-graduação, veio apenas aprimorar e sistematizar os passos da atividade. A segunda, pelo fato de a turma ter aceitado a tarefa sem nenhuma rejeição. É importante frisar que a aceitação é um fator essencial para que todos os passos tenham êxito, en-

Gráfico 2 – Evolução dos indicadores da Situação de Aprendizagem dos três laboratórios



Fonte: Elaborado pela pesquisadora (2016).

tendendo que as novas tendências pedagógicas no novo cenário brasileiro do Ensino Profissional exigem um ensino com foco em resultados, mas não necessariamente resultados em números – resultados sobretudo em competências.

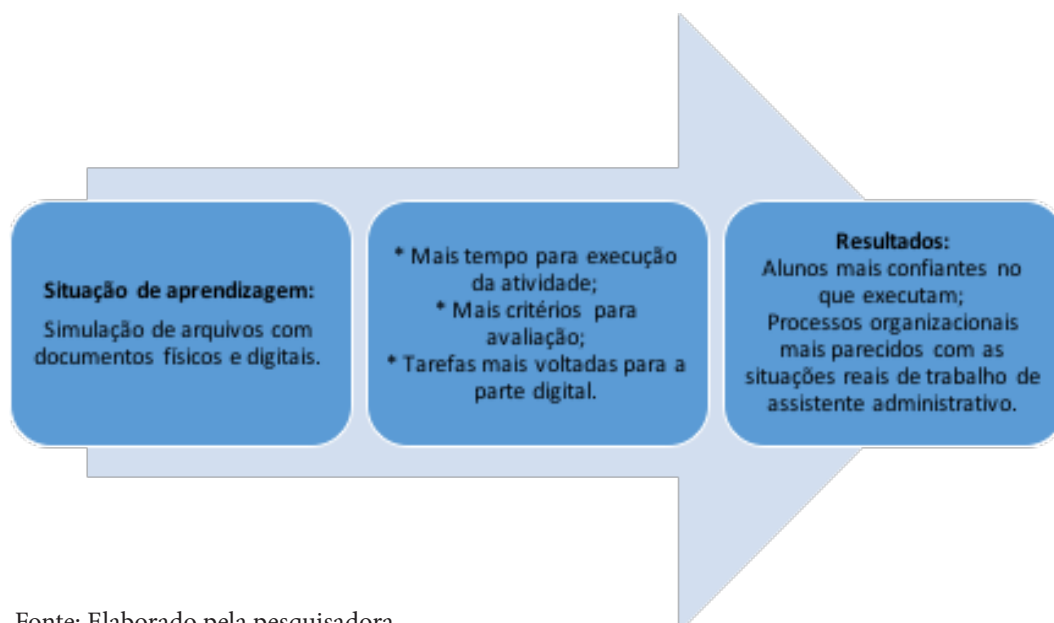
Como docente do SENAC e ministrante da UC proposta nesse trabalho, vê-se que o trabalho com a metodologia por competências respalda melhor o profissional para observar como o aprendiz corresponde ao indicador. Além do mais, a atividade se estrutura, de certa forma, mais organizada e alimenta outras possibilidades de recriar outras situações de aprendizagens diversas, bem como potencializar a atividade proposta.

No que tange ao perfil de conclusão do Assistente Administrativo, foi possível contemplar que o aluno concluiu o curso comprometido com sua função e que executou o trabalho com qualidade. Também desenvolveu uma visão ampla e consciente sobre sua atuação profissional, principalmente sobre a sua capacidade de transformação da sociedade. Os pontos que mais poderiam ser melhorados na execução da atividade seriam o 1º e o 3º, pois eles dão o norte da atividade. O

aspecto mais positivo é que a atividade foi bastante verossímil a uma atividade real no ambiente administrativo.

Em suma, a atividade desenvolvida com a aplicação da metodologia dos sete passos foi ao encontro do propósito da tarefa. Como os passos da metodologia são sistematizados e como são consideradas, via de regra, as limitações de qualquer atividade, comprova-se a eficiência da metodologia no campo técnico profissionalizante.

**Quadro 1** – Síntese da Situação de Aprendizagem ideal



Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, S. C. S. **A educação profissionalizante durante o estado ditatorial**. 2010. Disponível em: <http://connepi.ifal.edu.br/ocs/index.php/connepi/CONNepi2010/paper/view/1368/598>. Acesso em: 05 jul. 2016.
- BOMFIM, R. A. **Revista Organização Sistêmica**, vol. 1, n. 1, jan./jun. 2012.
- BRASIL. Constituição Federal (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 10 set. 2016.
- BRASIL. DECRETO nº 61.843, de 5 de dezembro de 1967 (Aprova o Regulamento do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e dá outras providências). Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/1950-1969/D61843.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1950-1969/D61843.htm). Acesso em: 08 jul. 2016.
- BRASIL. DECRETO-LEI nº 8.622, de 10 de janeiro de 1946. (Dispõe sobre a aprendizagem dos comerciários, estabelece e deveres dos empregadores e dos trabalhadores menores relativamente a essa aprendizagem e dá outras providências). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/1937-1946/Del8622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/1937-1946/Del8622.htm). Acesso em: 10 jul. 2016.
- BRASIL. Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011 (institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12513.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12513.htm). Acesso em: 05 jul. 2016.
- BRASIL. Parecer CNE nº 16/99 – CEB (Diretrizes Curriculares Nacionais para a Educação Profissional de Nível Técnico). Disponível em: <http://www.educacao.pr.gov.br/arquivos/File/pareceres/parecer161999.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2016.
- BRASIL. LDB nº 9394/1996 (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional). Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm). Acesso em: 05 jul. 2016.
- BRASIL. Senado Federal. Disponível em: <http://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2015/02/23/colaboracao-do-senac-para-profissionalizacao-dos-brasileiros-e-lembrada-em-homenagem>. Acesso em: 08 jan. 2017.
- GALVÃO, D. *et al.* Metamorfose da educação profissional no Brasil: reflexões sobre a práxis pedagógica frente aos desafios da sociedade contemporânea. **Práxis Educacional Vitória da Conquista**, n. 1, p. 111-134, 2005. Disponível em: <http://periodicos.uesb.br/index.php/praxis/article/view/403/433>. Acesso em: 10 jul. 2016.
- GREGORIO, M. P. de F.; PEREIRA, P. da S. **Construtivismo e aprendizagem: uma reflexão sobre o trabalho docente**. Educação, Batatais, v. 2, n. 1, p. 51-66, junho 2012. Disponível em: <https://claretianobt.com.br/download?caminho=/upload/cms/revista/sumarios/241.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2016.
- KÜLLER, J. A.; RODRIGO, N. de F. **Metodologia de Desenvolvimento de Competências**. São Paulo: Senac, 2013.
- \_\_\_\_\_. Uma metodologia de desenvolvimento de competências. **B. Téc. Senac. a. R. Educ. Prof.**, Rio de Janeiro, v. 38, n. 1, jan./abr. 2012.
- PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Artmed Editora, 1999.
- SENAC-PI. Site do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Disponível em: <http://www.pi.senac.br/p/historico>. Acesso em: 21 nov. 2016.
- SOARES, M. C. dos S. **Projeto Integrador: o protagonismo juvenil dos jovens do curso de vendas do Senac**. Disponível em: <http://www.pe.senac.br/cte/senac-2019/pdf/Comunica%C3%A7%C3%A3o%20Oral%20Senac%202019/PROJETO%20INTEGRADOR%20o%20protagonismo%20juvenil%20dos%20jovens%20do%20curso%20de%20vendas%20do%20Senac.pdf>. Acesso em: 10 nov. 2019.

### CURRÍCULO

\* <http://lattes.cnpq.br/4279168666703881>