

A importância da qualificação profissional para jovens e adultos: preparação para o mercado de trabalho em Manaus, AM

Jose Carlos da Silva Lima

adm.jclima@hotmail.com

Sibelle da Silva Oliveira

sso.tur@uea.edu.br

Resumo

O presente trabalho relata a experiência sobre o Projeto de Qualificação Profissional para Jovens: preparação para o mercado de trabalho, na cidade de Manaus-AM. O Projeto teve como objetivo oferecer cursos para qualificar alunos jovens e adultos de escolas públicas, efetivamente matriculados e frequentadores do ensino fundamental e médio, para prepará-los para o ingresso no mercado de trabalho. O estudo é descritivo e reflexivo quanto ao relato de experiência sobre o Projeto. Os resultados apontaram que os alunos ampliaram seus conhecimentos devido à oportunidade de se qualificar, visto que boa parte deles não dispõe de recursos financeiros para investir em qualificação profissional.

Palavras-chave

Qualificação Profissional; Mercado de Trabalho; Jovens e Adultos.

1 Introdução

A qualificação profissional funciona como um complemento da educação formal, ou seja, do ensino fundamental, médio, técnico e superior. Nessas modalidades de ensino, têm-se conhecimentos básicos, teóricos, técnicos e operacionais, de acordo com cada nível educacional. Concluir os estudos é visto como instrução mínima, por isso, é extremamente necessário buscar se especializar na profissão almejada através de cursos profissionalizantes.

Segundo a Resolução n.º 116/2009 do Conselho Estadual de Educação – CEE do Amazonas, os cursos de formação inicial e continuada ou de qualificação são cursos não seriados nem contemplados como ensino regular, pois se configuram como: capacitação, aperfeiçoamento, especialização e atualização em todos os níveis de escolaridade, na forma prescrita da Lei 9.394/96. Os cursos de formação inicial e continuada não necessitam de regulamentação curricular nem de autorização para o seu funcionamento, sendo uma modalidade de educação não formal.

A educação profissional tem como princípio educativo unir teoria e prática na formação tanto inicial básica quanto continuada, através de cursos profissionalizantes, tendo como foco principal o desenvolvimento da vocação profissional (BRASIL, 2004). Tais cursos devem funcionar em turmas separadas da educação profissional técnica de nível médio, sendo, ainda, proibida a utilização do módulo do sobredito curso técnico, exceto quando integrar o itinerário formativo da educação profissional técnica de nível médio. Contudo os certificados dos cursos de formação inicial e continuada devem contemplar a expressão “formação inicial e continuada” ou “qualificação”, contendo detalhamento dos conhecimentos e das práticas ministradas (CEE, 2009).

Os planos de cursos não necessitam de aprovação por órgão superior (Conselho Estadual de Educação), contendo apenas curso de qualificação profissional, aperfeiçoamento e/ou especialização descontextualizada do respectivo requisito itinerário formativo. Além disso, devem objetivar a qualificação não apenas para o trabalho, mas também para a elevação do nível de escolaridade do trabalhador e podem estar articulados com cursos de educação de jovens e adultos (CEE, 2009).

Dado tal respaldo quanto às possibilidades de ofertar cursos de qualificação profissional, por meio da Universidade do Estado do Amazonas – UEA, foi criado o Projeto de Ensino e Extensão intitulado: Qualificação Profissional para Jovens: preparação para o mercado de trabalho. Dessa forma, a universidade cumpre seu papel fundamental de retorno à



sociedade, oferecendo a Extensão em diversas áreas, desenvolvendo ações, programas e projetos sociais para a comunidade, como é o caso do referido Projeto de Qualificação Profissional, objeto de estudo desse relato de experiência.

Ressalta-se a relevância deste Projeto de Qualificação Profissional, devido ao fato de o mesmo realizar uma ação social para a comunidade amazonense, isto porque grande parte dos estudantes de ensino fundamental e médio de escolas públicas não possuem recursos financeiros para se qualificar. Tendo isto em vista, esta ação é uma grande oportunidade de ampliar os conhecimentos para obter os requisitos para ser bem sucedido profissionalmente. “A carência de capacitação profissional é a realidade de grande parte dos trabalhadores brasileiros de baixa renda, e, por isso, são inúmeras as dificuldades em encontrar uma vaga no mercado de trabalho formal. Sem qualificação, portanto, passam a contribuir com o crescimento da informalidade no mundo do trabalho.” (MOURA, 2017, p. 222).

Assim, o Projeto de Qualificação Profissional é capaz de mudar a realidade na vida de jovens e adultos, oportunizando a chance de aprender sobre uma nova profissão. Contudo o objetivo geral do Projeto consistiu em oferecer cursos de formação, visando a qualificar alunos jovens e adultos de escolas públicas, efetivamente matriculados e frequentadores do ensino fundamental e médio, para prepará-los para o ingresso no mercado de trabalho. Quanto aos objetivos específicos, foram: identificar as expectativas, os interesses e as atitudes dos participantes ao obter qualificação profissional por meio de uma instituição como a UEA, para iniciar a sua carreira profissional; não apenas oportunizar, para os participantes, cursos preparatórios na área de administração, meio ambiente, empreendedorismo, marketing turístico e pessoal, atendimento ao cliente e vendas, como também buscar atender necessidades das empresas contratantes; averiguar métodos e técnicas que auxiliem na compreensão da aprendizagem; orientar em relação a comportamento, procedimentos e habilidades necessárias para a qualificação profissional.

Assim sendo, o Projeto de Qualificação ofereceu cursos profissionalizantes, abordando temas como: administração, arquivamento, almoxarifado, meio ambiente, ética ambiental, empreendedorismo, marketing turístico, marketing pessoal, atendimento ao cliente e vendas, para que os alunos atendessem às demandas nos segmentos da indústria, do comércio, de serviços e de terceiro setor, bem como para subsidiar o poder público estadual e municipal no seu papel de fomentador de Políticas Públicas voltadas para a educação continuada. “A educação profissional, entendida como educação para o trabalho na indústria e no setor de serviços, está intimamente ligada aos anseios do capital industrial” (MACEDO, 2015, p. 02).

Assim, o mercado de trabalho local passa a absorver esses jovens e adultos, que, efetivamente matriculados e frequentadores do ensino fundamental e médio em escola pública, a partir da participação no projeto, encontram-se qualificados, sendo pessoas melhor preparadas para atender demandas emergentes em um mercado altamente competitivo.

2 Reflexões sobre a educação de jovens e adultos

Em 2019, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE divulgou dados sobre a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, que consistem em informações sobre a educação do brasileiro. Em 2018, a taxa de analfabetismo correspondeu a 6,8%, o que equivale a 11,3 milhões de brasileiros analfabetos (IBGE, 2019). Em um mercado altamente competitivo e globalizado, as empresas sofrem diretamente a carência da educação no Brasil, pois o baixo nível de escolaridade causa impactos na produtividade das empresas, visto que a mão de obra não se encontra qualificada.

Nota-se que, no Brasil, o analfabetismo está diretamente associado à idade. Quanto mais velho o grupo populacional, maior a proporção de analfabetos. Em 2018, eram quase 6 milhões de analfabetos com 60 anos ou mais, o que equivale a uma taxa de analfabetismo de 18,6% para esse grupo etário. Já em 2017, a taxa foi de 19,2%, com 5,8 milhões de analfabetos. Ao incluir, gradualmente, os grupos etários mais novos, observa-se a queda do analfabetismo para 11,5% entre as pessoas com 40 anos ou mais; 7,2% entre aquelas com 25 anos ou mais; e 6,8% entre a população de 15 anos ou mais. Esses resultados indicam que as gerações mais novas estão tendo um maior acesso à educação e sendo alfabetizadas ainda enquanto crianças. (IBGE, 2019, p. 02).

Nesse contexto, o analfabetismo está concentrado nos grupos etários de idade adulta. As motivações que os levam a não continuarem a frequentar a escola são diversas, muitas vezes estão pautadas nas necessidades de sobrevivência da família, priorizando o trabalho ao invés do estudo. “A atividade remunerada na vida desses jovens não representa apenas ocupação, reconhecimento profissional ou experiência, representa, sobretudo, uma renda, e por meio do salário se complementa o rendimento familiar”. (MOURA, 2017, p. 222).

Contudo, para suprir esse público em específico, que precisa dar continuidade aos estudos, tem-se a educação voltada para jovens, adultos e idosos, sendo uma modalidade de ensino que perpassa por cada nível da educação básica, proporcionando que os estudos sejam concluídos, contribuindo com o avanço da escolaridade, bem como proporcionando melhores contribuições pessoais e profissionais.



A história da Educação de Jovens e Adultos - EJA - no Brasil é permeada pela trajetória de ações e programas destinados à Educação Básica e, em particular, aos programas de alfabetização para o combate ao analfabetismo. Em algumas ações, para o público jovem e adulto, embora não se constitua o objetivo principal, é possível identificar também o incentivo à profissionalização, ainda que de forma tímida. (ALMEIDA; CORSO, 2015, p. 1285).

A educação de jovens e adultos é uma ação criada pelo Governo Federal, conforme ressalta a Constituição Federal do Brasil de 1988, em consonância com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB 9394/96, entre outras obras que tem como foco alfabetizar os brasileiros e, assim, garantir o direito à educação de todos, tornando possível que os ensinos fundamental e médio sejam finalizados em menos tempo, atendendo tanto as suas necessidades, quanto as suas condições de vida e de trabalho.

A Educação de Jovens e Adultos (EJA) atende a um público muito específico, que, por razões diversas, teve o direito à educação negado e mais tarde retorna às instituições de ensino em busca de concluir sua escolaridade. Em geral, são pessoas já inseridas ao mundo do trabalho ou que nele esperam ingressar e visam à ascensão social ou profissional. (CACHO; MOURA; SILVA, 2015, p. 02).

A educação voltada para jovens e adultos tem muita procura. Ao iniciar o ano letivo nas escolas, as turmas encontram-se lotadas, com lista de espera para novos alunos, mas a desistência começa a ocorrer logo nos primeiros meses. “Em muitos casos, eles estudaram quando crianças durante alguns meses (ou mesmo alguns anos) e tiveram que abandonar a escola por diferentes motivos: porque era longe, porque tinham que trabalhar ou porque os pais não permitiam que eles estudassem”. (COSTA, 2009, p. 22).

Combater o analfabetismo não é uma tarefa fácil, pois esse público continua com as mesmas dificuldades, seja necessidade de trabalhar para garantir o sustento da família, seja dificuldades de aprendizagem — o que os levou a desistir uma vez dos estudos poderá motivar novamente ao mesmo desfecho. “Os motivos da evasão escolar pelos alunos da EJA são diversos, como a impossibilidade de conciliar trabalho e estudo, questões familiares, dificuldade de acesso à escola, entre outros. Entretanto, na sociedade capitalista em que vivemos, uma das principais causas da evasão é o trabalho.” (FREIRE; CARNEIRO, 2015, p. 02).

Por parte dos alunos, é preciso de comprometimento com os estudos, pois será benéfico para o seu futuro profissional. “O esforço no ensino aprendizado deve ser um movimento de mão dupla, ou seja, a finalidade de ensinar deve ir ao encontro da necessidade de se aprender. Dessa forma, professores e alunos poderão atingir seus objetivos.” (SOUZA, 2015, p. 09). O Programa de Educação para Jovens e Adultos possibilita que os estudos sejam

retomados e, conseqüentemente, qualifica os alunos, aumentando as oportunidades de melhores vagas no mercado de trabalho.

Porém apresentar um certificado de conclusão do ensino fundamental e médio nem sempre é o mais fácil, pois muitas empresas têm incrementado o processo de recrutamento com testes de escolaridade, verificando se o candidato sabe mesmo ler, interpretar, escrever e realizar operações matemáticas. Percebe-se que o nível educacional está diretamente ligado à produtividade na vida profissional, e, infelizmente, a educação ainda está em processo de expansão no Brasil.

O sistema educacional brasileiro é burocrático e precisa constantemente ser aprimorado para atender as mais diversas necessidades do seu povo. Assim sendo, neste processo, cada pessoa deve fazer sua parte e investir na sua própria educação para driblar o desemprego, pois há muitas vagas abertas, mas a mão de obra capacitada é ausente. Investir em qualificação profissional é uma ótima opção, pois “a educação profissional se destina à preparação para o trabalho tangível, produtor de bens e serviços”. (MACEDO, 2015, p. 04).

Sendo o mercado de trabalho extremamente dinâmico, cada pessoa precisa adaptar-se às mudanças, atualizar-se diante das inovações tecnológicas e sobre sustentabilidade, dentre muitas outras questões atuais, pois os empreendimentos se encontram mais exigentes não somente por conta da escolaridade, mas também pelas competências e habilidades de cada um. “A expansão do ensino profissionalizante tanto na modalidade presencial como na modalidade à distância visa a atender a demanda do mercado por pessoas qualificadas.” (MACEDO, 2015, p. 06).

A qualificação profissional é fundamental ao trabalhador que quer ir além e se sobressair da educação básica, pois se faz necessário domínio de linguagem técnica, habilidades para trabalhar em grupo e competência do seu ofício. Estar sempre motivado para prosseguir nos estudos e continuar a se qualificar é essencial, pois é inquestionável a importância da qualificação profissional para o desenvolvimento econômico dos cidadãos.

3 Sobre o Projeto de Qualificação Profissional para Jovens: preparação para o mercado de trabalho, em Manaus – Amazonas

O presente relato de experiência apresenta como ocorreu o desenvolvimento do Projeto de Extensão intitulado Qualificação Profissional para Jovens: preparação para o mercado de trabalho, em Manaus – Amazonas. O mesmo iniciou suas atividades em 2018 e



continua em andamento, acolhendo jovens e adultos. Seu foco é proporcionar a qualificação profissional para que se tenha pessoas capacitadas no mercado de trabalho.

As motivações que deram origem ao Projeto de Qualificação Profissional estão interligadas à vivência de vida pessoal e profissional do professor e coordenador do mesmo. A vida simples e humilde em área rural no estado do Amazonas não possui muitas perspectivas, por isso, é comum que as famílias se mudem para a capital, em busca de melhorar as condições de vida — assim ocorreu com o proponente do Projeto. Em 1959, ele chega em Manaus, com toda a sua família. Aos doze anos de idade, começa a trabalhar em uma serralheria, como office-boy, sem nenhum tipo de conhecimento, sem saber o que era uma empresa.

Nessa empreitada, surgiram muitos desafios, mas o aprendizado veio na prática, através da vivência diária na empresa. Mesmo sem ser totalmente alfabetizado, aos treze anos, foi efetivado como menor aprendiz, e os estudos foram retomados no turno noturno. Assim, iniciou-se a busca do tempo perdido, com a certeza de que se dedicar aos estudos proporcionaria grandes possibilidades profissionais. Aos 22 anos, concluiu o Nível Médio Técnico Profissionalizante em Administração, o que lhe proporcionou o primeiro cargo de chefia. Optou por fazer faculdade de Administração e, aos 26 anos, formou-se, começando uma carreira profissional exitosa, com muitas outras realizações profissionais.

Em 1994, iniciou a carreira docente em nível superior — assim nasceu o propósito de, um dia, ensinar os fundamentos básicos de como funciona uma empresa, transmitindo as experiências práticas e teóricas pessoais com a finalidade de instruir os jovens a partir do ensino de disciplinas contemporâneas importantes para o mercado de trabalho. Contudo, através da Universidade do Estado do Amazonas – UEA, surgiu a possibilidade de apresentar Projetos de Extensão como produtividade acadêmica, e, em 2016, foi apresentado o referido Projeto de Qualificação Profissional para análise, sendo aprovado somente no ano de 2018.

O Projeto tem como público alvo jovens e adultos devidamente matriculados em nível fundamental e médio. Para atingi-los em específico, foi firmada a parceria com a Escola Estadual Professor Agenor Ferreira Lima, que é um Centro de Educação para Jovens e Adultos – CEJA. A referida escola cede sua estrutura para a realização do Projeto: podemos contar com sala de aula, materiais de apoio, lanche para os alunos e tudo que está interligado à infraestrutura do local, mas, em principal, nessa escola, temos acesso ao público alvo do Projeto.

O Projeto é gratuito e oferece trinta vagas por turma, mas sempre fecha, em média, com 35 alunos. A procura é grande e se forma até lista de espera. É interessante ressaltar que as turmas se iniciam lotadas, mas ocorre grande desistência dos alunos na metade do Projeto. Os alunos relatavam que gostavam de ocupar seu tempo no contraturno, muitos ressaltavam

que ficavam em casa sem fazer nada, então era produtivo preencher o tempo vago participando do Projeto.

Dentre os cursos ministrados no Projeto, tem-se: Introdução à Administração; Gestão de Almoarifado; Introdução ao Estudo de Arquivos; Introdução ao Meio Ambiente; Ética Ambiental; Introdução ao Empreendedorismo; Noções de Marketing Turístico; Noções de Marketing Pessoal; Introdução ao Atendimento ao Cliente; e O Profissional de Vendas, com carga horária total de 56h.

Assim sendo, no primeiro semestre de 2018, o Projeto enfrentou muitos desafios, o mais relevante entre eles foi em razão da greve geral das escolas públicas na cidade de Manaus/AM, tendo em vista que a escola comprometida com o Projeto estava inacessível durante o período letivo. Assim sendo, não foi possível realizar qualquer tipo de atividade conforme o planejamento. Foram mais de vinte dias com as aulas paralisadas, e, quando se normalizaram as aulas, a universidade entrou de férias, o que impossibilitou a retomada imediata do Projeto, que iniciou as atividades somente no semestre seguinte.

No segundo semestre de 2018, conseguimos firmar uma parceria com a Escola Estadual Prof. Agenor Ferreira Lima, que funciona como Centro de Educação de Jovens e Adultos – CEJA. A mesma cedeu sua estrutura para que as aulas do respectivo Projeto pudessem ser realizadas, visto que concentra alunos de ensino fundamental e médio, que é exatamente o público que o Projeto tem por objetivo qualificar.

Iniciamos as atividades com uma palestra sobre o Projeto, explicamos sobre os cursos que seriam ministrados, a carga horária, dentre outras informações relevantes. Após a palestra, iniciaram-se as inscrições dos alunos: conseguimos realizar as inscrições de 35 alunos. Logo em seguida, iniciamos os cursos, conforme o planejamento. As aulas eram audiovisuais, e, ao término de cada curso, o material com o conteúdo das aulas era repassado aos alunos para fins de consulta. Finalizamos a primeira turma com 22 alunos, que foram devidamente certificados — essa foi a nossa única turma de 2018.

Em 2019, no primeiro semestre, para compensar o ano anterior, oferecemos duas turmas em dois turnos, matutino e vespertino. Em cada turma, foram inscritos 35 alunos. Contudo, com um mês de aula, ocorreu novamente uma greve geral das escolas públicas, como no ano anterior, só que essa foi mais demorada: ficamos mais de quarenta dias sem aula. A greve resultou em uma grande evasão dos alunos na escola e, conseqüentemente, no Projeto. A turma matutina finalizou com três alunos, já a vespertina com sete alunos.

Os alunos justificavam que os colegas conseguiram empregos informais durante a greve e não quiseram voltar mais para a escola — assim tivemos um relevante número de

alunos desistentes no Projeto. Como já estávamos bem avançados em relação aos conteúdos, não foi possível inscrever novos alunos nas turmas iniciadas. No entanto, no segundo semestre, iniciamos mais duas turmas em ambos os turnos do semestre anterior, o número de alunos inscritos foi de 40 na turma matutina e 25 na vespertina. Mais uma vez, ocorreu desistência: a turma da manhã finalizou com 15, já a da tarde com 14 alunos.

Durante um ano de Projeto, tivemos cinco turmas, qualificamos 61 alunos para o mercado de trabalho em Manaus. Ao término de cada turma, os alunos são convidados a relatar suas opiniões e críticas sobre o Projeto, momento em que todos disseram estar muito satisfeitos. Dentre os cursos, os que eles mais gostaram foram: Introdução à Administração, Atendimento ao Cliente e O Profissional de Vendas. Ao encontrar com ex-alunos do Projeto, era nos relatado que haviam conseguido empregos e que os cursos ajudaram significativamente — esses resultados confirmam a relevância do Projeto de Qualificação Profissional.

Contudo a experiência vivida pelo proponente do Projeto, administrador e professor, foi a mais profunda e interessante, pois a vibração dos jovens e adultos participantes do curso era emocionante e gratificante. Ele afirma que os momentos vividos foram além de quando conquistou o título de mestre, e a jornada que empreenderam de 2018 a 2019 proporcionou os melhores momentos de sua vida profissional.

4 Os cursos oferecidos e sua importância no mercado de trabalho

Dentre os cursos ministrados no Projeto, tem-se: Introdução à Administração; Gestão de Almoxarifado; Introdução ao Estudo de Arquivos; Introdução ao Meio Ambiente; Ética Ambiental; Introdução ao Empreendedorismo; Noções de Marketing Turístico; Noções de Marketing Pessoal; Introdução ao Atendimento ao Cliente; e O Profissional de Vendas, com carga horária total de 56h. A seguir, passamos a explicitar os detalhes mercadológicos dos cursos oferecidos e sua importância de aplicação no mercado de trabalho.

O curso de **Introdução à Administração** tem como foco ensinar sobre os processos organizacionais utilizados para a gestão das empresas. Os alunos aprendem conceitos básicos; o funcionamento organizacional; as principais funções organizacionais; gerenciamento; trabalho em equipe; como atingir objetivos, tomar decisões e solucionar problemas; dentre outros assuntos pertinentes, pois “[...] a tarefa básica da Administração é a de fazer as coisas por meio de pessoas de maneira eficiente e eficaz”. (CHIAVENATO, 2000, p. 05).

Nesse mesmo curso, também é explanado sobre a Gestão de Almoxarifado. Explica-se sobre o que é almoxarifado; o objetivo desse setor nas empresas; a retirada de produtos; as

principais atribuições; controle, recebimento, armazenagem e distribuição; exame de avarias; enfim, tudo o que é pertinente ao profissional que atua no setor. Os temas abordados dentro do tema da administração fazem com que os alunos compreendam como funciona uma empresa, assim, os mesmos podem chegar ao mercado de trabalho com mais facilidade em reconhecer o funcionamento e as diversas possibilidades para se trabalhar conforme suas especializações.

Em **Gestão de Almoxarifado**, aborda-se a importância de tal setor dentro das grandes empresas, pois tem-se um grande número de mercadorias, equipamentos e insumos armazenados. Perdas e roubos desses materiais gerariam um grande prejuízo à empresa, por isso, é essencial que o setor seja seguro e possua profissionais de confiança.

Gerir o estoque de forma eficiente pode gerar resultados importantes para a empresa, promovendo melhorias na questão de redução de custos, falhas e disponibilidade dos produtos, aspectos importantes para a sustentabilidade da organização. Muitas vezes os estoques se tornam gargalos no fluxo de caixa da empresa, pois a manutenção incorreta do volume de materiais em estoque poderá causar insuficiência de recursos para manutenção do capital de giro. (KLIPEL, 2014, p. 04-05).

Nesse curso, é ressaltada a importância de controlar o acesso ao setor; gerenciar entrada e saída de materiais; otimizar o uso do espaço; desenvolver controle do estoque; manter a segurança, com monitoramento constante; dentre outros quesitos pertinentes ao setor de almoxarifado.

No curso de **Introdução ao Estudo de Arquivos**, explica-se sobre a importância da organização da documentação empresarial, sendo necessário adotar uma metodologia que, muitas vezes, a empresa já tem, basta o funcionário se adaptar a ela. Porém todo e qualquer método tem por objetivo uma localização rápida dos documentos que foram arquivados, atentando às condições para melhorar a conservação e a preservação dos arquivos.

No curso de **Introdução ao Meio Ambiente**, explica-se acerca do conceito, para que os alunos possam compreender o quanto é importante ter responsabilidade social, começando com a redução da produção de resíduos dentro de casa, cada um fazendo sua parte, isso é essencial. Aborda-se sobre os impactos ambientais em escala global, desenvolvimento sustentável, tratamento de resíduos e gestão voltada para a sustentabilidade. É importante salientar que as empresas têm suas responsabilidades e precisam, cada vez mais, de colaboradores comprometidos em minimizar os impactos negativos causados ao meio ambiente.



Diversos estudos apontam a sustentabilidade como peça fundamental da inovação. Reduzir a quantidade de matérias primas usadas na produção ou repensar processos para eliminar o impacto ambiental de certas substâncias, traduzindo-se, cada vez mais, em melhoria nos indicadores financeiros da empresa. Em um futuro próximo, as empresas que não adotarem práticas sustentáveis não conseguirão mais competir no mercado. (QUADROS; TAVARES, 2014, p. 46).

As empresas que adotam novos hábitos sustentáveis, respeitando o meio ambiente, destacam-se no mundo dos negócios e passam a atrair mais clientes, pois as pessoas acabam relacionando a marca da empresa com uma imagem de consciência ambiental, sendo um diferencial dentre os concorrentes. Além disso, a redução de insumos reflete na diminuição de custos, trazendo grandes benefícios à empresa, pois a relevância econômica é primordial.

No curso de **Ética Ambiental**, tem-se um complemento ao módulo anterior. Destacam-se os conceitos sobre ética, as ações do homem, suas regras de conduta e, assim, adentra-se às questões ambientais, relacionando as temáticas abordadas, para, então, explicar sobre os importantes princípios da ética ambiental: alteridade, responsabilidade e cuidado. As aulas têm um cunho reflexivo, pois a ética ambiental é um "[...] conjunto de princípios de caráter imperativo, mediante os quais devem ser regidas todas as interações existentes entre o homem e a multiplicidade de biomas existentes". (PEREIRA, 2008, p. 197).

O curso sobre **Empreendedorismo** informa que empreender é o principal fator promotor do desenvolvimento econômico e social de um país. Nas aulas, também é informado sobre o perfil das pessoas empreendedoras, os tipos de empreendedores, a motivação para empreender, o processo para montar um empreendimento, as principais causas das dificuldades e razões para o fechamento das empresas, dentre outros. "O empreendedor é alguém que sonha e busca transformar seu sonho em realidade." (DOLABELA, 2010, p. 25).

Assim sendo, os participantes do curso compreendem que o papel do empreendedor é identificar oportunidades de negócios, aproveitá-las e buscar os recursos para transformá-las em um negócio lucrativo. Além disso, ficam cientes de que investir é correr riscos, mas devem ser riscos calculados, pois o empreendedorismo envolve planejamento e estudo de todas as ações futuras. "O papel do empreendedorismo no desenvolvimento econômico envolve mais do que apenas o aumento de produção e renda per capita; envolve iniciar e constituir mudanças na estrutura do negócio e da sociedade." (HISRICH; PETER, 2004, p. 33).

Noções de Marketing Turístico também é um dos cursos do Projeto. Nele, os participantes têm noções básicas sobre o que é marketing e os diversos setores que ele pode atuar, como no caso do turismo. O marketing turístico "é um conjunto de atividades que facilita a realização de troca entre os diversos agentes que atuam diretamente no mercado de produtos

turísticos”. (KOTLER, 2000, p. 18). O mesmo, que trabalha a promoção de produtos diretamente ligados às atividades turísticas, pode ser aplicado ao turismo de um país, de uma região específica, de uma cidade ou de qualquer empresa do ramo, como hotel, restaurante, agência de viagem, empresa de prestação de serviços de entretenimento, etc. Os assuntos abordados nesse curso são de grande valia para o conhecimento dos alunos.

No curso de **Noções de Marketing Pessoal**, os alunos entendem que o tema abordado é uma estratégia não apenas para promover sua própria imagem, como também para ser mais competitivo no mercado de trabalho. O objetivo do marketing pessoal é orientar os profissionais de qualquer categoria a manterem sua posição no emprego que têm ou a conquistarem uma nova, utilizando técnicas adequadas, competitivas e que levem, de fato, ao êxito da conquista do emprego. O marketing pessoal é um:

Conjunto de ações planejadas que facilitam a obtenção de sucesso pessoal e profissional, seja para conquistar uma nova posição no mercado de trabalho, seja para manter sua posição atual. Essas ações compreendem não só a divulgação de uma melhor imagem de nós mesmos, mas também o aprimoramento de nossas deficiências e o investimento em nossas qualidades. (RITOSSA, 2009, p. 17).

As técnicas de marketing pessoal incluem formação profissional, experiência, boa apresentação do currículo, forma de vestir e de falar, postura, comportamento pessoal, entrevista com o selecionador e muito mais. São estratégias imprescindíveis para se adquirir destaque profissional no mercado de trabalho, passando uma imagem de sucesso, autoconfiança e domínio da profissão em que atua ou quer atuar.

O curso seguinte é uma **Introdução ao atendimento ao cliente**. Nele, é explicado o que é o atendimento, o que deve e, principalmente, o que não deve fazer a pessoa que trabalha com atendimento. Algumas técnicas também são ensinadas, pois é importante olhar para o cliente nos olhos; sorrir; saudar sempre dando boas-vindas, bom dia, boa tarde e boa noite; o volte sempre também é super eficaz; saber o nome do cliente é um diferencial, pois faz com que a pessoa se sinta especial; bem como estar sempre atento para ouvi-lo e ser capaz de tirar suas dúvidas — tais ações são capazes de fidelizar o cliente.

A base da fidelidade está na satisfação sustentada do cliente; é uma relação de atitude e emoção, não apenas uma relação de natureza comportamental. Para aumentar a fidelidade, devemos elevar o nível de satisfação do cliente e sustentar esse nível ao longo do tempo. Para aumentar a satisfação, precisamos agregar valor ao que oferecemos ao cliente. (BARNES, 2002, p. 38).

Assim sendo, os alunos entendem que sempre se deve oferecer muitos mais do que o cliente espera, superar-se e ir além das expectativas, pois um bom atendimento fideliza o cliente. O profissional precisa tomar consciência de que a sua imagem e a da empresa estão intimamente relacionadas, então o comprometimento do colaborador com os resultados da organização é importante para a empresa e para a manutenção dos empregos. A interação de todos os subsistemas é um pré-requisito para a qualidade dos serviços ou dos produtos e para a qualidade no atendimento.

O Projeto finaliza com o curso sobre **O profissional de vendas**. Este curso está intimamente relacionado ao anterior, pois quem trabalha com vendas também atua com atendimento ao cliente, então foi um complemento, mas sempre com foco nas vendas. O vendedor é o profissional responsável pela troca de um produto ou serviço por um determinado valor, é quem estabelece o elo do cliente com a empresa.

O profissional de vendas é a empresa para muitos dos clientes dela. É ele que traz as tão necessárias informações sobre o cliente. Por isso, a empresa precisa considerar cuidadosamente alguns pontos na configuração da força de vendas – especialmente o desenvolvimento de objetivos, estratégias, estrutura, tamanho e remuneração. (KOTLER, 2000, p. 638).

Nesse curso, os alunos aprendem algumas técnicas para obter êxito nas vendas. Pequenas atitudes, como ser simpático e prestativo com os clientes, ajudam no processo da venda, assim como a estratégia da venda adicional, que é uma ótima maneira de acrescentar produtos que combinem com o que o cliente está comprando, sem compromisso, sem pressão, apenas dando ideias aos consumidores.

5 Considerações Finais

A atividade de Ensino e Extensão faz parte explícita de unidades educacionais de nível superior. Quando a prática é voltada para a comunidade, a sua importância aumenta, pois visa a melhorar a capacidade educacional das pessoas. O Projeto desenvolvido leva o nome da Instituição Universidade do Estado do Amazonas – UEA, que cumpre com seu papel de trabalhar o Ensino, a Pesquisa e a Extensão, retribuindo essencialmente, à comunidade, o acesso ao conhecimento.

Neste Projeto de Formação Inicial e Continuada, conforme a resolução n.º 116/2009 do Conselho de Educação do Amazonas, que envolve, principalmente, menores matriculados no ensino fundamental e médio, vai de encontro com as necessidades de preparar a mão de obra

do menor aprendiz para o mercado de trabalho, em um processo totalmente inicial, mas não se limita somente a esse público: os adultos também puderam participar das qualificações, que tanto são valorizadas pelas empresas.

Sem dúvida, ocorreu um novo ciclo de atividade através da UEA tanto para o mercado de trabalho quanto para o que envolve a preocupação social, desde o profissional iniciante (menor aprendiz) até os adultos, possibilitando maiores chances no mercado de trabalho. A escolha dos cursos ministrados no Projeto em questão está relacionada às experiências executivo/empresarial e de docência do proponente do Projeto, sendo elas: administração, marketing, gestão empresarial e turismo.

Diante do exposto, o Projeto de Qualificação Profissional conseguiu alcançar seu objetivo principal: a qualificação profissional de 61 alunos, dentre eles jovens e adultos, da Escola Pública Prof. Agenor Ferreira Lima, que estão melhor preparados para o ingresso no mercado de trabalho, através dos cursos nas áreas de administração, meio ambiente, empreendedorismo, marketing turístico e pessoal, atendimento ao cliente e vendas, atendendo as necessidades das empresas contratantes na cidade.

Entretanto ocorreu, no primeiro semestre de 2018, a greve de professores, o que resultou em grande evasão dos alunos na escola e, conseqüentemente, no projeto. A greve teve duração de quase 20 dias. O Projeto deu início às aulas no segundo semestre, com apenas uma turma no respectivo ano. Em 2019, não foi diferente, ocorreu outra greve, também no primeiro semestre, isso refletiu mais uma vez no Projeto, repetindo o que havia acontecido na primeira turma: foram mais de 40 dias sem aula, e, após o retorno, o Projeto finalizou mais duas turmas. Então, somente no segundo semestre, o Projeto efetivamente voltou a desenvolver suas atividades como o planejado e conseguiu finalizar mais duas turmas. Entretanto, em um ano de Projeto, foi possível oferecer cinco turmas, que iniciaram com grande número de alunos, mas finalizaram com poucos.

Dentre os motivos de desistência, alguns alunos alegaram terem conseguido emprego, outros não tinham com quem deixar os filhos, aconteceu também de não terem tido recursos financeiros para ir à escola, outros desistiram da escola por causa da greve e, conseqüentemente, do projeto, dentre tantos outros motivos desconhecidos. Porém os que chegam a concluir a participação no Projeto ficam muito satisfeitos pela oportunidade. As aulas são audiovisuais, e o material usado no curso é sempre disponibilizado digitalmente para os alunos.

Os jovens e adultos aprendizes do Projeto se tornam mais preparados para enfrentar o seu início profissional no mercado de trabalho, com motivação, entusiasmo e segurança em função das informações e do conhecimento que os cursos do Projeto lhes proporcionaram. Não há dúvida de que tal iniciativa marca um novo ciclo na vida profissional de cada participante e, também, no que tange às atividades da universidade, mas, sobretudo, na carreira docente do professor, que adquiriu uma experiência única.

Referências

ALMEIDA, Adriana; CORSO, Ângela Maria. A educação de jovens e adultos: Aspectos históricos e sociais. **XIII Congresso Nacional de Educação**. PUCPR 26 a 29/10/2015. ISSN 2176-1396.

AMAZONAS. Conselho Estadual de Educação – CEE. **Resolução nº 116/2009 de 1º de dezembro de 2009**. Estabelece regras e dá orientações relativas à Educação Profissional e Tecnológica. Manaus: 2009.

BARNES, James. **Segredos da gestão pelo relacionamento com os clientes-CRM: é tudo uma questão de como você faz com que eles se sintam**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

BRASIL. **Decreto nº 5.154 de 23 de julho de 2004**: Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Diário Oficial da União, 26 de Julho de 2004.

CACHO, Mylenna Vieira; MOURA, Dante Henrique; SILVA, Francisca Natália da. A educação de jovens e adultos integrada com a educação profissional: Contrapontos dos Planos Nacionais de Educação do Século XXI no Brasil. **Anais do III Colóquio Nacional: Eixo Temático I – Políticas em educação profissional**. Rio Grande do Norte: 2015. ISSN: 2358-1190.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COSTA, Renato Pontes; TAMAROZZI, Edna. **Educação de Jovens e Adultos**. Curitiba: IESDE Brasil, 2008.

DORNELAS, José. **Empreendedorismo: transformando ideias em negócios**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

FREIRE, Poliana Cristina Mendonça; CARNEIRO, Maria Esperança Fernandes. Reflexões sobre a educação de jovens e adultos: Contradições e possibilidades. **Anais do III Colóquio Nacional: Eixo Temático I – Políticas em educação profissional**. Rio Grande do Norte: 2015. ISSN: 2358-1190.

HISRICH, Robert; PETERS, Michael. **Empreendedorismo**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

IBGE. **Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2017-2018**. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101657_informativo.pdf>.

KLIPPEL, Carlos Henrique. **A gestão de estoque no setor de almoxarifado do frigorífico Distriboi**. Artigo de Conclusão de Curso apresentado a fundação Universidade Federal de Rondônia, 2014.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing: a edição do Novo Milênio**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

MACEDO, Marcus Gomes Medeiros de. Educação Profissional a Distância: Histórico, Análise e Tendências. **Anais do III Colóquio Nacional: Eixo Temático I – Políticas em educação profissional**. Rio Grande do Norte: 2015. ISSN: 2358-1190.

MOURA, Leila Silva de. Juventude e trabalho: O sentido do trabalho para o jovem aprendiz. **Revista Científica da FASETE** 2017.3.

PEREIRA, Pedro. Ainda em Tempo. In: **Folha das Vertentes**. Ano V, no109, 1a quinzena de setembro de 2008. p.06.

QUADROS, Ruy; TAVARES, André Neiva. A conquista do futuro: sustentabilidade como base da inovação de pequenas empresas. **Ideia Sustentável**, São Paulo, ano 9, n. 36, p. 30, jul. 2014.

RITOSSA, Claudia Mota. **Marketing Pessoal: Quando o produto é você**. Curitiba: Ibpeex, 2009.

SOUZA, Juarina Ana da Silveira. Permanência e Evasão Escolar: Um estudo de caso em uma instituição de ensino profissional. **Anais do III Colóquio Nacional: Eixo Temático I – Políticas em educação profissional**. Rio Grande do Norte: 2015. ISSN: 2358-1190.



The importance of professional qualification for youth and adults: preparation for the job market in Manaus, AM

Abstract

This paper reports the experience of teaching practice in the extension project entitled: UEA Professional Qualification for Youth: Preparation for the labor market in the city of Manaus-AM. The project aims to offer courses to qualify young and adult students from public schools, effectively enrolled and attending elementary and high school, to prepare them for entry into the labor market. The study is descriptive and reflective regarding the experience report about the professional qualification project. The results showed that the students expanded their knowledge due to the opportunity to qualify, as well as the teaching-learning process, taking place an exchange of knowledge and do between teacher and students.

Keywords

Professional qualification; labor market; young and old

La importancia de la calificación profesional para jóvenes y adultos: preparación para el mercado laboral en Manaus, AM

Resumen

Este artículo informa sobre la experiencia de la práctica docente en el proyecto de extensión titulado: Calificación profesional UEA para jóvenes: preparación para el mercado laboral en Manaus-AM. El proyecto tiene como objetivo ofrecer cursos para calificar a estudiantes jóvenes y adultos de escuelas públicas, efectivamente matriculados y que asisten a la escuela primaria y secundaria, para prepararlos para ingresar al mercado laboral. El estudio es descriptivo y reflexivo sobre el informe de experiencia sobre el proyecto de calificación profesional. Los resultados mostraron que los estudiantes expandieron su conocimiento debido a la oportunidad de calificar, así como también al proceso de enseñanza-aprendizaje, teniendo lugar un intercambio de conocimiento y acción entre el maestro y los estudiantes.

Palabras clave

Calificación profesional; mercado de trabajo; jóvenes y viejos