



**INSTITUTO FEDERAL DE ALAGOAS- IFAL
CAMPUS SÃO JOSÉ DA LAJE
ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA PARA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E
TECNOLÓGICA - DOCENTEPT**

MARIA MADALENA VALDIVINO DE BRITO

**PROPOSTA DE INTERVENÇÃO DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NA MODALIDADE CURSO TÉCNICO NO SISTEMA S**

SÃO JOSÉ DA LAJE - AL

2023

MARIA MADALENA VALDIVINO DE BRITO

**PROPOSTA DE INTERVENÇÃO DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NA MODALIDADE CURSO TÉCNICO NO SISTEMA S**

Trabalho de conclusão de curso elaborado como requisito parcial avaliativo para a obtenção Título Especialista no curso de Especialização em Docência EPT, campus São José da Laje.

Orientador. Dr. Fabiano Santana dos Santos.

SÃO JOSÉ DA LAJE - AL

2023



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Instituto Federal de Alagoas
***Campus* Murici**
Biblioteca Professor Cícero Vieira de Araújo

B862p Brito, Maria Madalena Valdivino de.
Proposta de intervenção de inclusão de pessoas com deficiência na modalidade
Curso Técnico no sistemas / Maria Madalena Valdivino de Brito - 2023.
23f.

Arquivo no Formato PDF do Trabalho Acadêmico.

Orientação: Prof. Dr. Fabiano Santana dos Santos.

Artigo Científico (Pós-graduação em Especialização em Docência na Educação Profissional) Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Alagoas, UAB : Polo São José da Laje, São José da Laje, 2023.

1

1 1. Educação profissional 2. Acessibilidade 3. Inclusão social I. Título

CDD: 371.9


Lucicláudia Silva dos Santos
Bibliotecária — CRB-4/2115

MARIA MADALENA VALDIVINO DE BRITO

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO DE INCLUSÃO DE PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA NA MODALIDADE CURSO TÉCNICO NO SISTEMA S


Trabalho Final de Curso apresentado ao
Curso de Especialização em Docência
na Educação Profissional e Tecnológica
do Instituto Federal de Educação,
Ciência e Tecnologia de Alagoas,
Campus São José da Laje, como
requisito parcial para a obtenção do
grau de Especialista em Docência na
Educação Profissional.

Aprovado em: 30/10/2023


Documento assinado digitalmente
 **FABIANO SANTANA DOS SANTOS**
Data: 30/10/2023 17:37:07-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Fabiano Santana dos Santos (Orientador)
Universidade Federal de Alagoas (UFAL)

Banca Examinadora:

Documento assinado digitalmente
 **SAMUEL SILVA**
Data: 06/11/2023 16:17:48-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Prof. Dr. Samuel Silva
Instituto Federal de Alagoas (IFAL)

Documento assinado digitalmente
 **TAYSA KAWANNY FERREIRA SANTOS**
Data: 02/11/2023 13:05:44-0300
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Profa. Msc. Taysa Kawanny Ferreira Santos
Instituto Federal de Alagoas (IFAL)

RESUMO

O atendimento educacional direcionado às pessoas com deficiências foi construído separadamente da educação oferecida à população que não apresentava alguma patologia. Assim, objetivo geral buscou apresentar uma proposta de intervenção pedagógica a ser adotada na disciplina Serviços para os Clientes do curso Técnico em Hospedagem para enfrentar os desafios no mercado de trabalho. E como objetivos específicos, verificar o quantitativo de alunos incluso e desistentes no curso; apontar quais os fatores mais relevantes desse índice na percepção da instituição de ensino e identificar os principais desafios de inclusão social no curso técnicos em hospedagem do SENAC em Maceió estado de alagoas. O curso possui 800h ao longo da sua conclusão com um estágio ao final do curso. Além disso, a aplicação do questionário realizado via *Google Forms*, foi enviado a coordenação do curso e plataforma do site em setembro de 2023, a intervenção tem como objetivo desenvolver os alunos da turma, sobretudo, os com deficiência ao mercado de trabalho, estimulando o atendimento ao público, foco da disciplina. Os resultados esperados apontaram que com o questionário enviado ao SENAC, que no ano de 2022 no curso técnico em Hospedagem dos 45 alunos, apenas 27 estudantes chegaram ao final do curso como concluintes, incluindo 10 na turma da manhã, 9 no período da tarde e 8 a noite, apenas uma das turmas obteve 1 aluno com deficiência, sendo esse cadeirante. Ainda segundo o SENAC essa desistência é presente em outros cursos da instituição. Deve-se levar em consideração que as pessoas com deficiências sentem discriminações em determinadas situações, e espera-se que com essa proposta de intervenção pedagógica mais alunos com deficiência se matriculem em cursos técnicos e sejam inclusos no mercado de trabalho por meio de uma qualificação e não porque as empresas possuem uma cota de 2 a 5%.

Palavra-Chave: Educação profissional. Acessibilidade. Inclusão social.

ABSTRACT

The educational service aimed at people with disabilities was constructed separately from the education offered to the population who do not have any pathology. Thus, the general objective sought to present a proposal for a pedagogical intervention to be adopted in the Customer Services discipline of the Accommodation Technician course to face challenges in the job market. And as specific objectives, verify the number of students included and dropped out of the course; point out which are the most relevant factors of this index in the perception of the educational institution and identify the main challenges of social inclusion in the technical course in hosting at SENAC in Maceió, state of Alagoas. The course lasts 800 hours, with an internship at the end of the course. Furthermore, the application of the questionnaire carried out via Google Forms was sent in a cooperative manner from the course and website platform in September 2023. The intervention aims to develop students in the class, especially those with disabilities, into the job market, stimulating customer service, the focus of the discipline. The expected results showed that with the questionnaire sent to SENAC, that in the year 2022 in the technical course in Accommodation of 45 students, only 27 students reached the end of the course as completed, including 10 in the morning class, 9 in the afternoon and 8 pm, only one of the classes had 1 student with a disability, this being a wheelchair user. According to SENAC, this dropout is present in other courses at the institution. That it must be taken into account that people with disabilities feel discrimination in certain situations, and it is expected that with this proposed pedagogical intervention, more students with disabilities will enroll in technical courses and be included in the market of work through a qualification and not because companies have a quota of 2 to 5%.

KeyWords: Professional education. Accessibility. Social inclusion.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	7
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	9
2.1	INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL.....	9
2.2	EDUCAÇÃO NO BRASIL.....	9
2.3	EDUCAÇÃO ESPECIAL.....	11
3	METODOLOGIA.....	12
3.1	DESCRIÇÃO DA EMPRESA.....	12
3.2	ESTRATÉGIA A SER ABORDADA.....	14
3.3	PREPARAÇÃO PARA EXECUÇÃO E APLICABILIDADE.....	14
4	RESULTADOS ESPERADOS.....	16
	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	18
	REFERENCIAS.....	19
	APÊNDICE.....	21
	ANEXO.....	22

1 INTRODUÇÃO

O processo de educação busca transmitir práticas que não impeçam as pessoas de ficarem excluídas nos espaços de informações, e as levam ao desenvolvimento individuais e coletivos. À educação fornece, de algum modo, algo como uma bússola que permite navegar através dela (Brum, 2023).

No Brasil, a educação voltada as pessoas com deficiências foram separadas da educação oferecida à população que não tinha patologia. Assim. Esta separação criou um sistema paralelo de ensino, para atendimento de alunos com deficiência o qual ocorreu de modo separados dos outros alunos (Kassar, 2021).

Sendo a educação um direito de todos, cita-se aqui a inclusão social, fundamental para que os indivíduos desenvolvam suas capacidades e que possam assegurar sua inserção na sociedade contribuindo como cidadãos para seu desenvolvimento.

No Brasil, o Sistema S, famoso pelas escolas técnicas, se refere a prestadoras de serviços administradas de forma independente por federações empresariais dos principais setores da economia. Essas entidades não fazem parte do governo, mesmo com a oferta de atendimento de interesse público.

Dentre esse sistema cita-se, Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), Serviço Social do Comércio (SESC), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (SESCOOP), Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SEST SENAT) e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), sendo esse último estudo desse trabalho.

Com base nesse contexto, a educação tecnológica e profissional no Brasil passou por várias mudanças ao longo do tempo – como as reformas nos currículos escolares, a profissionalização, investimentos, inclusão social e digital – e ainda sofre influência da cultura e da sociedade em geral (Brasil, 2007).

Atualmente, vive-se a denominada era da informação e do conhecimento, a qual a tecnologia evolui gradativamente e alcança as mais diversas áreas: comunicação, saúde, educação, lazer, etc. Essa concepção representa uma nova forma de interação entre as pessoas, os grupos e, por estar presente no cotidiano do homem, pode e deve ser aproveitado com um recurso de apoio à educação. No entanto, muitos profissionais não estão preparados para fazer uso desse instrumento (Silva, 2015).

Assim, a pesquisa visa dar uma contribuição social e profissional para os alunos portadores de deficiência, sejam os que fazem uso dos recursos informacionais de leitura, visual ou de locomoção, tenham mais recursos e desenvolvam o hábito de inclusão profissional tornando-se mais pessoas autônomas na sociedade. No que diz respeito ao SENAC busca-se aqui despertar a exploração de mais alunos para que os mesmos sejam mais facilmente disseminados no contexto da realidade ensino técnico profissional.

Quando a temática parte para os deficientes, a realidade é a dificuldade em relação a adaptar-se às novidades tecnológicas, ou inclusão na sociedade. Embora a tecnologia ainda seja uma barreira, é importante lembrar que a informação necessária para o desenvolvimento de suas atividades não se encontra exclusivamente no meio tecnológico, e é expandida as salas de aulas e leituras. Portanto, para que a presente pesquisa fosse desenvolvida foi elaborada a seguinte questão: quais as principais dificuldades encontradas pelo SENAC para o aumento de pessoas com deficiência em sala de aula?

Para responder a seguinte indagação, busca-se como objetivo geral, apresentar uma proposta de intervenção pedagógica a ser adotada na disciplina Serviços para os Clientes do curso Técnico em Hospedagem em Maceió, alagoas para enfrentar os desafios no mercado de trabalho. E como objetivos específicos, verificar o quantitativo de alunos incluso e desistentes no curso; apontar quais os fatores mais relevantes desse índice na percepção da instituição de ensino e identificar os principais desafios de inclusão social no curso técnicos em hospedagem do SENAC.

Desse modo, inicia-se algumas reflexões com base da seguinte forma: na primeira seção encontra-se a introdução, a qual possui um breve contexto da pesquisa, a questão problema que motivou este trabalho, tendo como pilar a justificativa pessoal e social, bem como os objetivos geral e específico como elementos norteadores. Na segunda seção, apresenta-se uma breve explanação sobre o conteúdo teórico que deu base para a sustentação da pesquisa. A terceira e quarta seções tratam da metodologia e resultado e discussão e por fim, conclusão.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Com base nesse tópico, serão descritos conceitos acerca de Intervenção pedagógica, Educação evolução no Brasil e Educação especial.

2.1 INTERVENÇÃO PEDAGÓGICA NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

A Intervenção Pedagógica é uma ação educativa focada aos alunos que obtém algum tipo de dificuldade. Assim, as instituições devem acolher os estudantes auxiliando e desenvolvimento de suas habilidades. São de extrema importância para a Educação, elevam a teoria com a prática em sala. Os professores podem aplicar, durante todo período letivo (Barros, 2022).

Adentrando as questões e histórico da rede federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica tem-se origem em 1909, com 19 escolas de Aprendiz e Artífices as quais tinham escopo na formação de cunho técnico, na prática era puramente elitista (Evangelista, 2009).

Com a reconfiguração das escolas técnicas partindo com os Centros Federais de Educação Profissional e Tecnológica (Cefets) e sua nova versão (IFs) Institutos Federais de Educação Profissional, a educação profissional se configura como um importante estrutura educacional que possibilita o efetivo acesso à educação técnica pública de qualidade, com uma nova política de valorização não somente dos aspectos científicos, mas também o desenvolvimento integral da pessoa e o seu empoderamento para o exercício da cidadania (Oliveira, 2022, p. 9).

A intervenção pedagógica tem como vantagens para os alunos de ensino técnico, Auxiliar na aprendizagem teoria com prática em sala, aplicar as habilidades adquiridas ao longo do curso e melhorar as lacunas em suas habilidades (Milss; Treagust, 2003).

Além disso, segundo Pinter e Cisar (2018), a intervenção busca proporcionar experiência de trabalho em equipe, qualificação para o mercado de trabalho, estímulo de organização, tarefas e responsabilidades.

2.2 EDUCAÇÃO NO BRASIL

A educação no Brasil existe desde os tempos coloniais, contudo passou por uma evolução em especial no que tange a Constituição Federal de 1988, denominada constituição cidadã. Em seu artigo 205 informa; 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 ou qualificação para o trabalho (Antunes; Amorim, 2020).

Na vigente constituição brasileira, pode-se chegar a alguns conceitos básicos da educação como, por exemplo, a educação é um direito de todos e dever do estado assim como dever da família, e fomentada pela sociedade (Martins, 2010).

Para Martins (2010) a educação como direito de todos aparece, pela primeira vez, na Constituição de 1934, em seu artigo 149, onde o conceito de educação era a educação sendo também direito de todos e ministrada pela família e pelos poderes públicos, cumprindo a estes proporcionar a brasileiros e a estrangeiros domiciliados no País, de modo que possibilite eficientes fatores da vida moral e econômica da Nação, e desenvolver num espírito brasileiro a consciência da solidariedade humana.

A educação, transforma o ser humano, enquanto cidadão, sendo assim, o profissional da educação tem o objetivo de transmitir o conhecimento adquirido, no exercício de sua função. Esta circunstância ocasiona a necessidade de o docente reavaliar o próprio comportamento informacional, buscando capacitações, atualizações, novos aprendizados; fazer uso de sua capacidade multidisciplinar para aplicar as novidades contemporâneas como instrumentos pedagógicos (Silva, 2015, p. 31).

Nessa mesma linha cronológica constitucional, de acordo com o Senado Federal (2020), a temática educação também foi consolidada na Constituição de 1946, trouxe educação definida como direito de todos, ou seja, educação é direito de todos e será dada no lar e na escola. Posteriormente com o advento da Constituição de 1969 no artigo 176, a educação também vem como um direito de todos, com a redação educação, inspirada no princípio da unidade nacional e nos ideais de liberdade e solidariedade humana, é direito de todos e dever do Estado, e será dada no lar e na escola.

O direito de todos à educação é na verdade o direito social à educação. Tal direito dá aos cidadãos o gozo da educação como serviço público. Essa garantia é feita através do dever do Estado. Ou seja, é obrigação do poder público o serviço educacional. Em seguida, a família delega pela tarefa de educar seus filhos.

Considera-se a educação como direito social de todos visando ao pleno desenvolvimento humano, é de suma relevância conhecimentos relativos à acessibilidade em processo seletivo por meio de uma formação pedagógica para contribuir para o ingresso das pessoas com deficiência na instituição em igualdade de direitos e condições equiparadas (Melo, 2021, p. 25).

Contudo, a Constituição Federal de 1988 ainda se faz presente até os dias atuais, nela a colaboração da família, através da promoção e do incentivo, no processo educativo é primordial. Esse contexto de colaboração sugere a consideração por parte do Estado à tarefa que cabe à sociedade, especialmente a civil organizada, na formação dos educandos, isso implica dizer que, é dever comum de todos transmitir a educação e não é diferente com a educação especial.

2.3 EDUCAÇÃO ESPECIAL

Em relação a educação especial e inclusiva na sociedade, é importante observar a área profissional, as legislações vigentes para a efetivação do direito à educação e do acesso à informação das pessoas com deficiência nos ambientes da sociedade os quais são de suma importância para a acessibilidade.

A educação na perspectiva inclusiva, com base no autor Sasaki (2010) passou por várias fases e uma das causas da mudança foram as perspectivas educacionais, pois não se limita a ajudar somente os estudantes que apresentam dificuldades na escola, mas apoia a todos: professores, estudantes, pessoal administrativo, para que obtenham sucesso na corrente educativa geral.

O direito à educação para as pessoas com deficiência teve seu marco legal em 1948 com aprovação na Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) do documento Declaração dos Direitos Humanos que reconhece como direitos os civis, políticos, econômicos, sociais e culturais como o direito ao trabalho e a educação. Implícito na Declaração Mundial de Educação para Todos (ONU, 1990), na Constituição Federal de 1988 e nos diversos acordos internacionais, normas e leis (Silva; Spudeit, 2020).

A igualdade de oportunidades em todos os setores, incluindo a educação foi oficialmente expressa pela ONU em 1981 com a proclamação do Ano Internacional das Pessoas Deficientes e novamente reconhecido em 1983 com publicação do Programa Mundial de Ação Relativo às Pessoas com Deficiência (Sasaki, 2010).

Sendo assim, a educação especial e inclusiva não se refere apenas a uma modalidade de formação educacional para o atendimento da pessoa com deficiência. Disponibiliza os recursos (pedagógicos e de acessibilidade) necessários para o efetivo desenvolvimento de todas as atividades oferecidas pela instituição de ensino, que por

sua vez devem eliminar qualquer barreira de acesso aos ambientes e serviços ou produtos oferecidos (Silva; Spudeit, 2020).

Para que esses recursos citados acima sejam efetivados, se faz importante a presença da tecnologia a qual desempenha estratégias acessíveis para todos, aqui, vale destacar o papel dos docentes e instituição como agente facilitador do acesso à informação e conhecimento e inclusão social. A interação entre o acesso à informação e ao conhecimento pelas bibliotecas é importante para o desenvolvimento do aprendizado das pessoas com deficiência (Silva; Spudeit, 2020).

Dentre as políticas pedagógicas de inclusão, cita-se o uso do braille, as salas de leituras adaptadas, a qual tem como escopo criar um processo de inclusão das práticas inclusivas, aliada com o acesso à informação na perspectiva que a educação especial, garanta os direitos constitucionais como elemento essencial para o desenvolvimento da sociedade.

3 METODOLOGIA

Para aplicação da intervenção pedagógica proposta neste trabalho, apresenta-se nesta seção a estratégia a ser abordada, a preparação para execução e o cronograma de execução das atividades ao longo do semestre da disciplina Serviços para os Clientes do curso Técnico em Hospedagem do SENAC-AL.

Assim, a presente pesquisa teve como base a abordagem quali e quantitativa por meio da pesquisa-ação, o qual a pesquisadora dessa pesquisa irá apresentar essa intervenção a empresa, e me disponho a ajudar posteriormente caso precisem na execução do projeto. Para Lewin (1978, p. 216), a qual é “um tipo de pesquisa de ação, uma pesquisa comparativa acerca das condições e resultados de diversas formas de ação social e pesquisa que leva à ação social”. Ele propôs como objetivo da pesquisa-ação, além da investigação teórica, a resolução do problema social.

3.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

Com base em dados coletados pelo portal SENAC-AL, foi criado em 1946, o qual é uma instituição de direito privado subordinada à Confederação Nacional do Comércio (CNC). A entidade possui uma administração nacional e administrações regionais nos estados brasileiros. Em Alagoas, o Senac começou a funcionar em 17 de

dezembro de 1947, como uma Delegacia da Administração Regional do Nordeste Oriental, localizada na Praça Montepio dos Artistas, 78, Centro de Maceió, e vinculado à administração em Recife (PE).

Obteve sua autonomia em 21 de março de 1948, em sessão realizada no salão nobre do edifício do Sindicato dos Empregados do Comércio no Estado, na qual ocorreu a eleição do presidente do Conselho Regional, Vicente Gerbase, e do representante junto ao Conselho Nacional, Sebastião Marinho Muniz Falcão, sendo, portanto, a data oficial de aniversário do Regional Alagoas.

Em Alagoas, o SENAC conta com 4 unidades, sendo Arapiraca, União dos Palmares, Palmeira dos Índios, e em Maceió situada no poço, sendo esse estudo dessa pesquisa. Além disso, há diversos cursos técnicos, tais como, Técnico em Gastronomia, em Hospedagem, em Estética, Administração, Enfermagem, Nutrição entre outros.

Portanto, busca-se aqui apresentar uma proposta de intervenção pedagógica a ser adotada na disciplina Serviços para os Clientes do curso técnico em hospedagem, conforme já mencionado anteriormente, o qual contém 3 turmas, sendo uma em cada período, com um total de 25 alunos, o que equivale a 45 alunos ao total. Vale destacar que o curso possui 800h ao longo da sua conclusão com um estágio ao final do curso.

É importante mencionar que o acesso ao Curso Técnico no SENAC é realizado por meio de processo seletivo aberto ao público por meio do Programa Senac de Gratuidade (PSG) e modalidade particular, a candidatos que tenham concluído o ensino médio.

A escolha da presente disciplina, se deu com base na temática Serviços para os Clientes. Após essa delimitação, a próxima etapa foi o envio do questionário (APÊNDICE A), para o e-mail da coordenação do curso, escolha realizada devido a rapidez do acesso as informações.

O questionário realizado por meio do *Google Forms*, Segundo Melo e Bianchi (2015) o uso de questionário de pesquisa é uma das ferramentas mais utilizadas por pesquisadores sendo com etapa crucial para a obtenção da coleta de dados. O mesmo foi enviado a coordenação do curso no endereço eletrônico faleconosco@al.senac.br plataforma do site <https://www.al.senac.br/fale-conosco/> em setembro de 2023, o qual as respostas deram sustentação a essa intervenção, a fim de auxiliar na educação e inclusão de pessoas com deficiência no curso em questão por meio das tecnologias existentes.

3.2 ESTRATÉGIA A SER ABORDADA

A intervenção pedagógica será implementada na disciplina Serviços para os Clientes do curso técnico em hospedagem que tem como objetivo desenvolver os alunos da turma, sobretudo, os com deficiência ao mercado de trabalho, estimulando o atendimento ao público, foco da disciplina. A estratégia abordada será desenvolvida por meio de uma feira com stands com objetivo de estimular o atendimento ao público com foco na exposição de pontos turísticos existentes em alagoas.

A instituição SENAC deve apresentar o projeto as empresas hoteleiras as quais são parceiras (ANEXO A) antes do início da disciplina e os professores devem informar as turmas no início da disciplina acerca dessa exposição, a implementação será realizada dentro de um semestre. Vale destacar que não haverá gastos, uma vez que o SENAC já possui acordo com essas empresas. A ênfase da abordagem está na inserção do mercado de trabalho, inclusão social, utilizando metodologias de gerenciamento e desenvolvimento de projetos integrando habilidades e conhecimentos adquiridos em disciplinas anteriores.

A intervenção pedagógica foi pensada para preparar os alunos para o trabalho criando oportunidades e inclusão de pessoas com deficiência nos cursos técnicos no SENAC. Os resultados dessa atividade na disciplina tornam os alunos capazes de: (1) Estimular a comunicação e oratória dos alunos; (2) Criar situações reais de um ambiente de trabalho, para que os alunos solucionem problemas; (3) Gerar confiabilidade na turma, sobretudo, nos alunos com deficiência e (4) Fornecer mais oportunidades de networking com empresas locais para os alunos.

3.3 PREPARAÇÃO PARA EXECUÇÃO E APLICABILIDADE

Para preparar a intervenção, será apresentado antes do começo do semestre, ou seja, final de dezembro de 2023, quando terminam as turmas de 2023 e iniciam as de 2024, essa proposta fará com que o SENAC além de entrar em contato com empresas de hotelaria da região, apresentem a proposta dos serviços com intuito de estimular habilidade dos estudantes no final da disciplina e do curso, para que sejam preparados ao mercado de trabalho.

Para isso é preciso que o SENAC entre em contato com empresas as quais têm convênio para apresentar a proposta. Neste sentido, espera-se que as empresas mostrem

interesse na proposta e tornem-se parceiros de estande. A turma será dividida em equipes de 5 pessoas, totalizando 5 equipes por turma.

A disciplina de Serviço para o Cliente possui carga horária de 40 horas/aulas distribuídas ao longo de 4 semanas. Isto corresponde a 4 horas/aulas por semana. É importante ressaltar que todas as horas/aulas da disciplina serão destinadas ao acompanhamento e orientação dos alunos para as atividades relacionadas à intervenção pedagógica.

Desta forma, a intervenção pedagógica aplicada à execução das atividades de aprendizagem baseada em projetos será desenvolvida ao longo de 4 semanas, apresentada a seguir.

Quadro 1- Intervenção pedagógica e execução de atividades

Semanas	Atividades
1ª – Reunião com as 5 empresas parceiras do SENAC	Apresentação das propostas de exposição afim de estimular a oratória dos alunos e serviços das empresas; as empresas devem ofertar kits e stands de seus serviços para que os alunos apresentem como se fossem “trabalhadores” e assim aumentar suas habilidades de comunicação e apresentação.
2ª – Separação das equipes (5 alunos) por turma	Os professores devem separar os estudantes para que comecem a estudar as empresas parceiras e comecem a pôr em prática o que aprenderam sobre atendimento ao cliente.
3ª – Aula de apresentação das empresas e projeto	Os alunos participarão de uma aula oficial de lançamento, serão incentivadas, mas não obrigatórias. Aqui as 5 empresas escolhidas irão apresentar seus serviços e orientar os alunos para a feira de exposição.
4ª – Exposição dos stands no pátio do SENAC	Cada equipe irá apresentar a empresa escolhida aos clientes e demais alunos do SENAC estimulando suas habilidades de vendas, atendimento ao cliente e oratória.

Fonte: elaboração própria (2023)

Ainda na semana 4, última semana da disciplina, os alunos receberam feedback do professor da disciplina e das empresas as quais representaram. No final desta semana, serão avaliados como a segunda nota da disciplina. Cada equipe terá que apresentar um relatório final, descrevendo e justificando a experiência do projeto, especificando as funções da equipe e da dinâmica para o mercado de trabalho.

Para estimular o empenho e engajamento dos alunos, espera-se conseguir um patrocínio por parte dos parceiros o qual dos 45 alunos, 6 serão empregados como estagiários no decorrer do curso e 3 como efetivos ao final do curso, proporcionando mais oportunidades de contato com empresas, uma vez que, o SENAC possui banco de dados com disponibilidade de vagas.

Estima-se ainda que as atividades que envolvam as pessoas, os materiais necessários sejam da seguinte forma:

Quadro 2- Atividades e ações para operacionalizar o projeto

Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Guia Turístico da empresa –Auxiliando os grupos e entregando panfletos ao público visitante;
Recursos físicos	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente aberto no pátio do SENAC.
Recursos Materiais	<ul style="list-style-type: none"> • Stands e panfletos ofertados pelas empresas.

Fonte: Elaboração própria (2023)

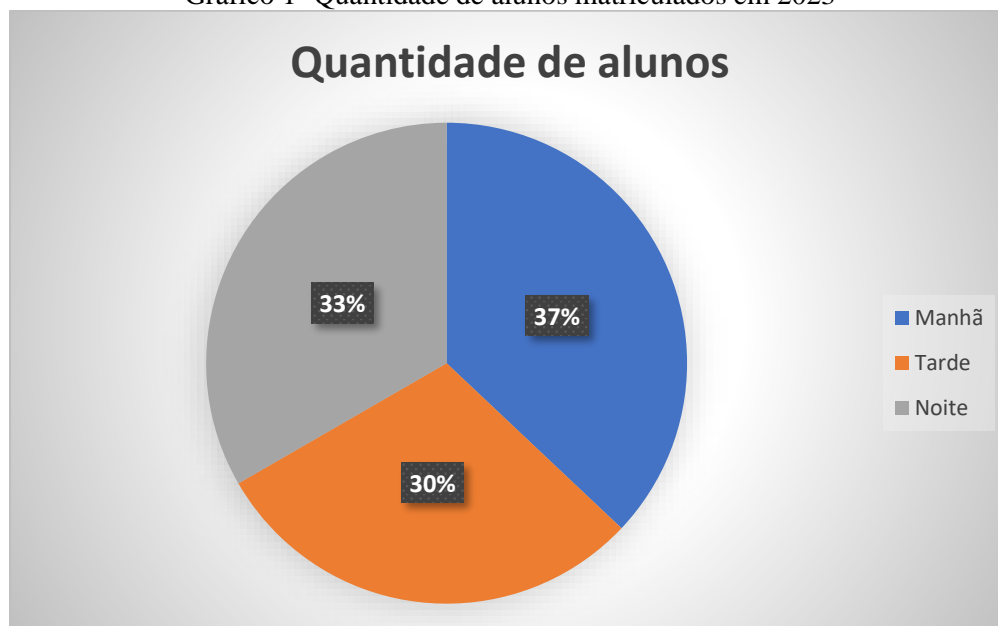
A ação se dá a cada momento de forma espontânea. Sendo assim, estima-se que após a elaboração das ações e atividades os alunos adquiram melhor comunicação e possam contar com o suporte correto das empresas, pois com o apoio das pessoas e as instituições adequadas tornam mais fácil a execução das etapas.

Para tais ações será preciso contar com os seguintes envolvidos: 5 empresas parceiras apoiarão junto com o SENAC na divulgação de turismo da cidade, a ação será divulgada nas mídias sociais e propagandas de rádio aberta ao público. Alunos, que divulgarão a importância da hotelaria na cidade e do curso técnico em hospedagem.

4 RESULTADOS ESPERADOS

Com a pesquisa realizada com o SENAC, cita-se como resultados quantitativos, que o curso possui uma oferta de os 45 alunos, com essa proposta busca-se que gere uma maior inclusão de alunos portadores de deficiência não apenas nesse curso, mas em todos os outros, além disso espera-se que tenha 100% de aprovação da disciplina e uma redução das desistências do curso. O Gráfico 1 ilustra esse quantitativo por período:

Gráfico 1- Quantidade de alunos matriculados em 2023



Fonte: Elaboração própria (2023)

No questionário enviado ao SENAC, foi informado com base no Gráfico acima, que no ano de 2022 no curso técnico em Hospedagem dos 45 alunos, apenas 27 estudantes chegaram ao final do curso como concluintes, incluindo 10 na turma da manhã, 9 no período da tarde e 8 a noite, apenas uma das turmas obteve 1 aluno com deficiência, sendo esse cadeirante. Ainda segundo o SENAC essa desistência é presente em outros cursos da instituição.

Além disso, quando questionado ao SENAC acerca das principais dificuldades encontradas para o aumento de pessoas com deficiência em sala de aula. Foram citados a divulgação, parcerias com escolas, instituições voltadas a pessoas com deficiência, tais como APAE, ADEFAL entre outras. Além disso, na sua opinião da instituição os principais desafios de inclusão social no curso técnicos em hospedagem, está associado a dificuldade ao acesso ao mercado de trabalho o que faz com que os alunos desistam do curso.

Referente aos fatores mais relevantes desse índice de desistência na percepção da instituição, a resposta coletada foram; pouca divulgação dos editais e das turmas, mesmo sendo publicados nas redes sociais, a inexistência de recursos como braile, salas adaptadas, rampas de acesso são um dos desafios do SENAC para com os alunos.

Ainda com base nos resultados esperados desta intervenção, busca-se além de estimular os alunos aumente dê visibilidade as empresas no ramo turístico e contribua com uma melhor qualificação dos alunos atrelando teoria com prática.

Espera-se que as empresas parceiras manifestem interesse em continuar participando da atividade em realizações futuras, além disso, acredita-se que esta abordagem pode ser incentivada pelos alunos para que demais professores adotem em outras disciplinas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inclusão das pessoas com deficiência exige que sejam derrubadas as barreiras que insistem em dificultar o acesso desses cidadãos aos mais diversos setores da sociedade como educação, cultura, esporte, lazer e outros. Essas barreiras podem ser físicas ou atitudinais e precisam ser vencidas com ações permanentes para dar acesso aos direitos garantidos em lei, visando a igualdade de oportunidades para todos

Para as pessoas com deficiência efetuam o processo de aprendizagem por meio dos sentidos remanescentes, ou seja, os cinco sentidos, é o fundamental o estímulo por meio do processo educativo, sobretudo, dando-lhes auxílios de recursos específicos não só em sala, mas, no ambiente externo.

Deve-se levar em consideração que as pessoas com deficiências sentem discriminações em determinadas situações, por não impetrarem ter acesso de modo mais autônomo às informações, no que tange as salas de aulas em cursos técnicos, nível superior essa redução de alunos ainda é presente nas instituições de ensino.

Espera-se que com essa proposta de intervenção pedagógica mais alunos com deficiência se matriculem em cursos técnicos e sejam inclusos no mercado de trabalho por meio de uma qualificação e não porque as empresas possuem uma cota de 2 a 5%.

Por fim, como limitação a essa pesquisa cita-se a demora das respostas pela instituição e como sugestão futura recomenda-se que após a execução do projeto sejam realizados após um período de 1 ano um quantitativo de alunos com deficiência que adentraram ao curso fazendo um comparativo com os anos anteriores almejando assim o resultado planejado nessa intervenção que é o aumento de alunos com deficiência no curso.

Além disso, que essa pesquisa sirva como contribuição para outros trabalhos, o qual reconheçam a escola como aquela que cria espaços para valorizar a função educativa consciente, pois tais situações são criadas para proporcionar a aprendizagem numa situação educativa.

REFERENCIAS

- ANTUNES, K. C. V.; AMORIM, C. C. Os desafios da docência no ensino superior frente a inclusão de pessoas com deficiência nas universidades. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 15, n. esp2, p. 1465–1481, 2020
- BARROS, C.G.D. **Gamificação na Educação Profissional e Tecnológica (EPT): proposta de intervenção pedagógica para o Curso Técnico em Agropecuária Integrado ao Ensino Médio**. 2022.f.38. Monografia (Especialização) – Instituto Federal do Espírito Santo, Curso de Pós graduação Lato Sensu em Práticas Pedagógicas, 2022.
- BRASIL. **Atendimento Educacional especializado. Deficiência Visual**. Brasília, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/ae_e_dv.pdf> Acesso em: 30 set. 2023.
- BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.
- BRUM, C. A qualidade da educação brasileira: realidade e preceitos constitucionais. **Revista Uniesp**, v.1, n. 1, p. 11, 2023.
- EVANGELISTA, L.G.Q. **O Ensino Técnico no Brasil e a Trajetória do Centro Federal de Educação Tecnológica de Januária (CEFET-Januária)**. 2009. Dissertação (Mestrado em Desenvolvimento Social) - Universidade Estadual de Montes Claros, Montes Claros, 2009.
- KASSAR, M.DE.C.M. Educação especial na perspectiva da educação inclusiva: desafios da implantação de uma política nacional. **Educar em Revista**, n. 41, p. 61-79, 2021.
- LEWIN, K. **Problemas de dinâmica de grupo**. São Paulo: Cultrix, 1978.
- MARTINS, S.M. A educação brasileira nas últimas décadas: obstáculos e metas dentro e fora da escola. **Revista Travessias**, v. 4, n. 3 .p. 15. 2010.
- MELO, W.V.; BIANCHI, C.S. Discutindo estratégias para a construção de questionários como ferramenta de pesquisa. **Revista Brasileira de Ensino de Ciência e Tecnologia**, v. 8, n. 3, 2015.
- MELO, R.G. **INCLUSÃO EM FORMAÇÃO: Contribuições Para O Acesso Das Pessoas Com Deficiência Aos Cursos Técnicos Do Instituto Federal Do Espírito Santo**. 2021. F. 129. (Dissertação apresentada ao Programa de Pós graduação em Educação Profissional e Tecnológica). campus Vitória do Instituto Federal do Espírito Santo, 2021.
- MILSS, J. E.; TREAGUST, D. F. *Engineering education—Is problem-based or project-based learning the answer*. **Australasian journal of engineering education**, v. 3, n. 2 p. 2-16, 2003.

OLIVEIRA, R.G.D. **Intervenção Pedagógica aplicada à aprendizagem baseada em projetos**. 2022. f.17. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Docência para Educação Profissional e Tecnológica) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB. 2022.

PINTER, R.; CISAR, S. M. *Measuring Team Member Performance in Project Based Learning*. *Journal of Applied Technical and Educational Sciences* v. 8 n. 4. p 22-34, 2018.

SASSAKI, R.K. **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA, 2010.

SENADO FEDERAL. Art. 205. Disponível em: <https://www.senado.leg.br/atividade/const/con1988/CON1988_05.10.1988/art_205_.asp> Acesso em 30 set. 2023.

SENAC.AL. **História**. 2023. Disponível em: <https://www.al.senac.br/senac-alagoas/>. Acesso em 4 out. 2023.

SILVA, T.S. Da. **TECNOLOGIA E EDUCAÇÃO**: o uso de recursos informacionais em escolas municipais do Recife. 2015. 54.f. (Trabalho de Conclusão de Curso Gestão da Informação) da Universidade Federal de Pernambuco. Recife, 2015.

SILVA, A.F. da.; SPUDEIT, D. *Bibliotecas inclusivas: o que posso fazer para a inclusão das pessoas com deficiência visual?* ABECIN Editora. São Paulo, 2020. Disponível em: http://abecin.org.br/e-books/bibliotecas_inclusivas/E-Book_Bibliotecas_inclusivas.pdf Acesso em 30 set. 2023.

APÊNDICE

APÊNDICE A – Questionário enviado ao SENAC

Prezado (a), este questionário é requisito para a elaboração de uma Pesquisa para a pós-graduação *latu sensu* em docência na educação profissional do IFAL campus São José da Laje, busca fomentar as práticas pedagógicas a respeito da humanização e inclusão de seus discentes. Agradeço desde já a atenção dispensada e ênfase a importância de sua resposta para o sucesso desta pesquisa.

Atenciosamente,

OBS.: Para garantir sua privacidade, nenhum aluno será identificado (a) em nenhuma publicação desta pesquisa, sendo assim, as respostas serão tratadas confidencialmente, servindo exclusivamente para fins acadêmicos, portanto não será pedida nenhuma informação.

- 1) quais as principais dificuldades encontradas pelo SENAC para o aumento de pessoas com deficiência em sala de aula?
- 2) na sua opinião como identificar os principais desafios de inclusão social no curso técnicos em hospedagem do SENAC em Maceió?
- 3) Qual o quantitativo de alunos incluso e desistentes no curso Técnico em Hospedagem?
- 4) Quais os fatores mais relevantes desse índice na percepção da instituição?

ANEXO

Anexo A – Empresas parceiras do SENAC

EMPRESA				
REDEFONE COMÉRCIO E SERVIÇOS LTDA	POSTO QUARTO DE MLHA	C&A - CENTRO	ESCOLA MONTEIRO LOBATO	LOJAS AMERICANAS S/A - LASA 459 - BARRO DURO
ARQUIDIOCESE DE MACEIÓ	POSTO SARANDI	C&A MODAS - PARQUE SHOPPING	EXTRA FAROL	LOJAS C&A MANGABEIRAS
SESC	POSTO SCBRAL	C&A MODAS - SHOPPING PÁTIO	EXTRA MANGABEIRAS	LOJAS CATTAN
ABYS CALÇADOS	POSTO VIA MARE	CARLAJAS	FACULDADE INTEGRADA TIRADENTES	LOJAS CATTAN
ARENA DISTRIBUIDORA	POSTO VIA NORTE	CASA DAS TINTAS FILIAL POÇO	FARMACIA PERMANENTE	LOJAS EMMANUELLE - FL09
DIAGNOSE	POSTO VIPS	CASA JARDIM	FARMACIA FAROL 1	LOJAS EMMANUELLE FL08
FARMÁCIA DROGASIL	PRO-MULHER	CASA TELES	FARMACIA HIPER JATIUCA	LOJAS IMPERADOR
FARMÁCIA DROGASIL	PROSEGR BRASIL S/A TRANSPORTADORA DE VALORES E SEGURANÇA	CASA VIEIRA	FERREIRA & SARAIVA LTDA	LOJAS MARISA - loja 661 PÁTIO SHOPPING
HAPVIDA	RELUZIR	CASAS JARDIM	GBARBOSA	LOJAS MARISA 661
HIPER BOMPREÇO ANTARES	RI HAPPY BRINQUEDOS	CAVALO MARINHO	HEMOPAC	LOJAS MARISA CENTRO - 589
HOSPITAL VIDA	RIACHUELO PÁTIO	CDA EMPREENDIMENTOS	HIPER BOMPREÇO - BUARQUE DE MACEIÓ	LOJAS RENNER
HOTEL SALINAS - IPOCA	RIHAPPY BRINQUEDOS	CENTAURO	HIPER JATIUCA- loja B271	LOJAS RENNER - FILIAL 288
POLISHOP PARQUE MACEIÓ	RITZ LAGOA DA ANTA	CENTAURO	HOLIDAY INN EXPRESS MACEIÓ - PONTA VERDE	LOJAS RENNER 278 PARQUE SHOPPING MACEIÓ
DIAGNOSE	S A PAULISTA DE CONSTRUÇÕES E COMERCIO	CESTA DE ALIMENTOS	HOSPITAL MACEIÓ	LOJAS RIACHUELO
FARMÁCIA DROGASIL	SAM'S CLUB	CESTA DE ALIMENTOS	HOTEL BRISA MAR	LOJAS RIACHUELO
A FORMULA CENTRO	SAN MARINO SUITE HOTEL	CIMED REMÉDIOS	HOTEL BRISA TOWER	LOJAS RIACHUELO FILIAL 147
A. M. COMERCIAL	SAN REMO BABY	CLINICA GURI	HOTEL PORTO DA PRAIA	LOJAS RIACHUELO FILIAL 147
ADIDAS	SANTA URSULA	CLINICOR	HOTEL TAMBAQUI	LOJAS SAPATOS (CENTRO)
AFL GÁS NATURAL	SK AUTOMOTIVE	COAGRO	IBIS MACEIÓ PAJUÇARA	LUMINA
ALAGOANA	SOLDAÇO COMERCIO ATACADISTA DE ELETRÓDOS E SOLDAS LTDA	COC MACEIÓ	IGREJA EVANGÉLICA ASSEMBLEIA DE DEUS	MACEIÓ MAR HOTEL
ALEPLAST	SOSERVI	COMAFER	IMPORTADORA	MAGAZINE LUIZA 880 MIC
Alanga Motos - Muniz Filho & Cia LTDA	START	COMERCIAL CARNAUBA	IMPORTADORA PARIS	MAPESA
APSA	SUPER PIZZA	COMERCIAL MAGAZINE SAPATOS LTDA	IMPORTADORA PNEUS	MAR AZUL
ARTHUR RAMOS	SUPERMERCADO BOA VISTA ALIMENTOS	CONDOMÍNIO DO EDIFÍCIO SAN MARINO RESIDENCE SERVICE	IOM - INSTITUTO DE OLHOS DE MACEIÓ	MARIA ANTONIETA
ATACADÃO - MACEIÓ	SUPERMERCADO SÃO DOMINGOS	CONDOMÍNIO EDIFÍCIO RITZ SUITES HOMES SERVICE	IPC LABORATÓRIO	MATSUBARA HOTEL
AUTO POSTO ALFA	TAIYO	CYCOSA	IPLACE MOBILE	MAXXI ATACADO
AUTO POSTO ALIANÇA	TALENTO DISTRIBUIDORA DE ALIMENTOS LTDA	CYCOSA CAMINHÕES	J. AQUINO	MED RADIUS
auto posto comandador	TC PNEUS	CYCOSA CAMINHÕES	JAM DISTRIBUIDORA	MEDICOR
AUTO POSTO FAROL	TCI BPO- TECNOLOGIA	DAMVILLER	LA AMISON D'AUTOMOBILES LTDA	MERIDIANO HOTEL
AUTO POSTO PIONEIRO	TIGRE VIGILÂNCIA	DATAPREV	LABORATÓRIO ADOLF LUTZ S/S - EPP	MEYER SOLUÇÕES EM TECNOLOGIA DE IMPRESSÃO
Auto Posto R2	TODO DIA	DENIM	LABORATÓRIO SABIN	MIX PEL INFORMATICA
AUTO POSTO STELLA MARES	TOK STOK	DENTAL MAC	LAGUNA VEICULOS	MOVESA
BLUMARE JEEP	TUPAN	DISTAC	LASER ELETRO (LOJA 26)	NARCISO ENKOVAS
BOMPREGO - PONTA VERDE	ULTRA DISTRIBUIDORA	DISTRIBUIDORA MONTES CLAROS	LE BISCUIT - IGUATEMI	NORCON EMPRESARIAL
BOMPREGO CEASA	UNIAUDIO	DROGA C	LEITE & PARANHOS LTDA	NORDIL ALAGOAS
BOMPREGO HIPER FAROL B270 (GRUTA)	UNICOMPRA	DROGARIA SÃO LUIZ	LOJAS AMERICANAS - FAROL	NOVO MUNDO CAMINHÕES E EQUIPAMENTOS
BOMPREGO MERCADO	UNILAB (MATRIZ)	EDMEE E LAB OSWALDO CRUZ	LOJAS AMERICANAS - LASA 050 - CENTRO	O BORRACHÃO - CENTRO
BOMPREGO PAJUÇARA	UP DISTRIBUIDORA	ELETROLUZ FAROL FILIAL	LOJAS AMERICANAS - LASA 092 - MACEIÓ SHOPPING	O BOTICARIO
BOMPREGO SUPER FAROL B-22	VERDES MARES DISTRIBUIDORA LTDA	ELETRORÁDIO GOMES	LOJAS AMERICANAS S/A	OBJETIVA DISTRIBUIDORA
BIV PREMIER	MAGAZINE LUIZA	EMPREENDIMENTOS PAGUE MENOS	LOJAS AMERICANAS S/A - LASA 1076 - PARQUE SHOPPING	OTICAS DINIZ
PAGGO	PALATO - FAROL	PEMAGRI	PONTO EXTRA	POSTO MILLENIUM
PAJUÇARA PRAIA HOTEL	PAPELARIA MACEIÓ	PIONEIRO COMBUSTIVEIS	POSTO DAS ACÁCIAS	POSTO NENO
POSTO PRATAGY	PARA-CENTER	POLISHOP	POSTO GAMA	POSTO PIRAMIDE
POSTO LESTE OESTE	Parque Shopping	POLY SPORT		

Legenda:

Empresas parceiras em hotelaria 