



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR

**MATRIZ CURRICULAR DA
ESCOLA NACIONAL DE
DEFESA DO CONSUMIDOR**

**PARA A FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO EM PROTEÇÃO
E DEFESA DO CONSUMIDOR**





SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. Introdução: A Matriz Curricular da Escola Nacional e as ações de formação e capacitação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais atores	5
2. Estrutura da Matriz Curricular da Escola Nacional	7
2.1. Princípios da Matriz	7
2.1.1. Princípios Éticos	8
2.1.2. Princípios Educacionais	8
2.1.3. Princípios Didático-Pedagógicos	9
2.2. Objetivos	10
2.2.1. Objetivos Gerais	10
2.2.2. Objetivos Específicos	11
2.3. Eixos Articuladores	11
2.3.1. O cidadão-consumidor	13
2.3.2. Estado, sociedade, cidadania, ética, direitos humanos e direito do consumidor ...	13
2.3.3. Multidisciplinaridade e o Direito do Consumidor	13
2.3.4. Fortalecimento e integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor	14
2.4. Áreas Temáticas	14
2.4.1. Cidadania, ética e cultura	16
2.4.2. Procedimentos técnicos, operacionais e tecnológicos do Sindec	16
2.4.3. Conhecimento jurídico do Direito do Consumidor	17
2.4.4. Violência e relações de consumo	18
2.4.5. Indicadores econômicos, sociais e políticos	18
2.4.6. Administração e gerência de órgãos e entidades	19
2.4.7. Consumidor e concorrência	19

2.4.8 Consumo e Meio Ambiente	20
2.4.9 Regulação e as relações de consumo	20
2.5. Orientações teórico-metodológicas	21
2.5.1. Os processos de ensino e aprendizagem e o desenvolvimento de competências ..	21
2.5.2. Interdisciplinaridade e transversalidade	26
2.5.3. Metodologia e técnicas de ensino	28
2.6. Sistema de Avaliação da Aprendizagem e o processo de educação continuada	30
Referências Bibliográficas	32



APRESENTAÇÃO

O Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor, órgão da Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, apresenta a Matriz Curricular da Escola Nacional de Defesa do Consumidor.

A presente Matriz Curricular inaugura no âmbito nacional um documento técnico de referência curricular para as ações de formação e capacitação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais atores, e tem como objetivos a harmonização do conhecimento relacionados às questões complexas do Direito do Consumidor e a temas conexos, a criação de um processo permanente de educação e atualização, bem como a promoção, integração e fortalecimento do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC).

A elaboração deste documento contou com a participação de representantes de diferentes entidades que compõem o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, dentre eles: a Associação Nacional do Ministério Público de Defesa do Consumidor (MPCON), o Fórum Nacional dos Procons, o Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, diversos Procons, professores especialistas na matéria, além da própria equipe do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor. Tal ação consolida a idéia da necessidade do diálogo permanente com os integrantes do SNDC e demais atores, levando em consideração as realidades e especificidades regionais de cada partícipe.

Para construção deste documento foi adotado como paradigma a Matriz Curricular Nacional para a Formação de Profissionais da Segurança Pública e a Matriz Curricular em Movimento, ambas da Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP), do Ministério da Justiça, além da solidária e competente colaboração da sua Coordenadoria Geral de Ensino.



1. Introdução: A Matriz Curricular da Escola Nacional e as ações de formação e capacitação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais atores

A formação e a capacitação permanente de agentes em Defesa do Consumidor são fundamentais para a qualificação e para o aprimoramento das competências dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC e demais atores.

Esta afirmação representa consenso existente no SNDC e está alinhada com a escolha estratégica do Sistema de eleger a “Educação” como principal instrumento de proteção e defesa dos consumidores, firmando, assim, o compromisso com a cidadania, e assegurando o exercício de direitos sociais como valores supremos de nossa sociedade.

Considerando que a construção deste documento contou com a colaboração de todo o SNDC, além de professores e especialistas, a Matriz Curricular da Escola Nacional pode se tornar um documento de referência para a formação e capacitação em proteção e defesa do consumidor no país. Diante da necessidade de democratização do conhecimento e permanente qualificação dos agentes de defesa do consumidor nas diferentes regiões do Brasil, a Matriz pode se constituir em parâmetro básico para o desenvolvimento de qualquer atividade educacional que tenha como tema principal ou conexo o Direito do Consumidor.

Portanto, a **Matriz Curricular da Escola Nacional** tem como objetivo contribuir para a criação de currículos pautados numa abordagem transformadora e em constante construção-interação entre o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e a sociedade.

Pretende-se que as ações de formação e capacitação realizadas com base nesta Matriz privilegiem o diálogo entre a teoria e a prática, bem como a articulação entre os diferentes saberes que envolvem a defesa do consumidor.

O termo “matriz” suscita a possibilidade de um arranjo não linear de elementos que podem representar a combinação de diferentes variáveis. Isto significa que a Matriz Curricular Nacional expressa um conjunto de componentes a serem “combinados” na elaboração dos currículos específicos ao mesmo tempo em que oportuniza o respeito às diversidades regionais, sociais, econômicas, culturais e políticas existentes no país. Possibilitando ainda a utilização de referências nacionais que possam traduzir “pontos comuns” que caracterizem a formação em Direito do Consumidor pretendida nas diversas regiões brasileiras.

SENASP – Matriz Curricular Nacional (2003)

No Sistema Nacional de Defesa do Consumidor é possível identificar diferenças sociais, culturais e formais que ensejam diferentes necessidades de aprendizagem, ao mesmo tempo em que se verificam práticas e experiências que são comuns a todos os atores que lidam com as relações de consumo. Os pontos desta convergência são apontados nos eixos articuladores, nas áreas temáticas, nas capacidades gerais e nas competências específicas apresentadas na Matriz Curricular e que constituirão a base dos currículos dos cursos. Assim, o estabelecimento da “**Matriz**” contribui para a construção da unidade e da integração, buscando, ao mesmo tempo, garantir o respeito à diversidade, que é marca cultural do país, por meio de adaptações que integrem as diferentes dimensões da prática de ensino em direção à formação profissional pretendida.

A estrutura da Matriz Curricular da Escola Nacional compreende: Princípios; Objetivos Gerais e Específicos; Eixos Articuladores; Áreas Temáticas; Orientações Metodológicas; Sistema de Avaliação da Aprendizagem e o Processo de Educação Continuada.

A palavra “matriz” remete às idéias de “criação” e “geração” que norteiam uma concepção mais abrangente e dinâmica de currículo, o que significa propor instrumentos que permitam orientar as práticas formativas e as situações de trabalho em Proteção e Defesa do Consumidor, propiciando a unidade na diversidade a partir do diálogo entre Eixos Articuladores e Áreas Temáticas.

Os Eixos Articuladores estruturam o conjunto dos conteúdos formativos. Eles foram definidos a partir de sua relevância e pertinência nas discussões sobre o Direito do Consumidor, bem como a partir de sua relação com as problemáticas sociais atuais e urgentes, de abrangência nacional, enfrentadas pelos integrantes do SNDC e demais atores.

As Áreas Temáticas contemplam os conteúdos indispensáveis à formação e capacitação dos integrantes do SNDC e demais atores, isto é, devem convergir para capacitá-los no exercício de sua função.

À orientação da construção de currículos a partir de Eixos Articuladores e Áreas Temáticas, associam-se orientações para o desenvolvimento de capacidades gerais, adquiridas progressivamente, e de competências

De acordo com Perrenoud [et. al] (2001), o termo “currículo” não significa simplesmente o conjunto das disciplinas de um curso, ou o conjunto de conteúdos programáticos, mas significa também a expressão de princípios e metas do projeto educativo que deve ser flexível e promovedor de debates e reelaborações em sala de aula, a partir da interação entre os sujeitos do processo educativo.

específicas necessárias para responder aos desafios das ações concretas que se apresentam no dia-a-dia da proteção e defesa dos consumidores.

Os currículos traduzem as intenções pedagógicas das ações de formação. Entende-se por currículo interdisciplinar um currículo orientado para a integração e o desenvolvimento de relações entre as disciplinas e também dos conteúdos que se encontram nas fronteiras entre elas, aqueles que são objeto de atenção em várias disciplinas e que possibilitam tratar de questões mais vitais e conflituosas, que normalmente não podem ser tratadas dentro dos limites de uma única disciplina (Altet, 2001).

No sentido de valorizar a capacidade de utilização crítica e criativa dos conhecimentos, e não o simples acúmulo de informações, a Matriz Curricular da Escola Nacional, tanto em seus objetivos quanto no significado dos Eixos Articuladores e das Áreas Temáticas, indica caminhos para enfrentar as situações cotidianas encontradas pelos profissionais que atuam na proteção e defesa do consumidor. Adota como ponto principal o desenvolvimento de capacidades gerais e competências específicas, bem como a relevância dos valores envolvidos: o estudante passa a ser sujeito de sua própria formação, assumindo sua responsabilidade como participante na proteção do consumidor, consciente de seu papel na sociedade.

Assim, como parâmetro norteador das ações de capacitação dos integrantes do SNDC, a Matriz Curricular da Escola Nacional visa proporcionar a todos profissionais da área instrumentos para a reflexão responsável e ação crítica em situações complexas e rotineiras de seu trabalho. Além disso, a Matriz Curricular pode servir de base e de incentivo para que os Estados e Municípios criem suas próprias matrizes para orientação das suas ações em educação em Direito do Consumidor.

2. Estrutura da Matriz Curricular da Escola Nacional

A estrutura da Matriz Curricular da Escola Nacional encontra-se assim definida:

- Princípios;
- Objetivos Gerais e Específicos;
- Eixos Articuladores;
- Áreas Temáticas;

- Orientações Metodológicas;
- Sistema de Avaliação da Aprendizagem e o Processo de Educação Continuada.

2.1. Princípios da Matriz

Os princípios que fundamentam a concepção de formação profissional da Matriz Curricular da Escola Nacional estão divididos em três grandes grupos classificados, para efeitos didáticos, segundo suas características predominantes.

- **Ético** – os princípios contidos neste grupo possuem caráter ético e estão relacionados aos fins da proteção e defesa do consumidor, resguardando os direitos e garantias do cidadão enquanto consumidor.
- **Educacional** – os princípios contidos neste grupo apresentam as linhas gerais sobre as quais estarão fundamentados as ações de educação e o currículo dos cursos de formação e capacitação.
- **Didático-Pedagógico** – os princípios deste grupo orientam as ações e atividades referentes aos processos de planejamento, execução e avaliação das ações de educação dos integrantes do SNDC e demais atores.

2.1.1. Princípios Éticos

- **Bom atendimento ao cidadão** – a Educação em Defesa do Consumidor deve ter como parâmetro básico a prestação do serviço público como meio para o atendimento às demandas do cidadão, oferecendo-lhe mecanismos eficazes para a resolução de conflitos. O serviço, além de ser eficiente e eficaz, deve também obedecer ao princípio constitucional da razoável duração do processo.
- **Compreensão e valorização das diferenças** – a Educação em Defesa do Consumidor deve ter como parâmetro básico a prestação do serviço público com foco na valorização da pessoa e no respeito às diferenças econômicas, sociais e regionais. Para tanto, faz-se necessária a realização de ações educativas que envolvam conteúdos teóricos e práticos e que visem à construção de uma identidade e de uma imagem profissional dos agentes de defesa do consumidor, compatíveis com as Políticas de Proteção e Defesa do Consumidor.

2.1.2. Princípios Educacionais

- **Flexibilidade, diversificação e transformação** – a Educação em Proteção e Defesa do Consumidor deve ser entendida como um processo aberto, complexo e diversificado, englobando diversas áreas do conhecimento humano e científico, que reflete, desafia e provoca transformações na concepção e implementação das Políticas Públicas de relações de consumo, contribuindo para a construção de novos paradigmas culturais e estruturais.
- **Formação e qualificação profissional continuada** – as ações de educação devem estar vinculadas a questões reais e práticas que visem harmonizar o entendimento e a atuação dos integrantes do SNDC e demais atores, com o objetivo de aprimorar permanentemente estes profissionais.
- **Integração, cooperação e solidariedade** – as ações de Educação em Defesa do Consumidor devem ter diretrizes comuns e serem elaboradas a partir da integração dos atores do SNDC, levando-se em conta as experiências bem sucedidas já existentes, além de buscar a integração e o auxílio constante entre os integrantes do SNDC e demais atores.
- **Abrangência e capilaridade** – as ações de Educação em Defesa do Consumidor devem alcançar o maior número possível de pessoas, de profissionais e de instituições, por meio da articulação de estratégias que possibilitem processos de multiplicação, fazendo uso de tecnologias e didáticas apropriadas.
- **Universalidade e harmonização** – as ações de Educação em Defesa do Consumidor devem adotar conteúdos, métodos, referências a serem repassados de maneira harmoniosa no conjunto das ações (noção de cidadania, relações de consumo, direitos básicos, definição de alguns conceitos abertos do Código de Defesa do Consumidor, aplicação de algumas técnicas de mediação, etc.), levando-se em conta a diversidade que caracteriza o país.
- **Qualidade e atualização permanente** – princípio que trata da garantia e da qualidade e excelência das ações de educação e da necessidade de serem submetidas a processos de avaliação e de monitoramento sistemático.

2.1.3. Princípios Didático-Pedagógicos

- **Valorização do conhecimento** – as políticas e o planejamento das ações pedagógicas devem ser formulados a partir do diagnóstico geral e circunstanciados pela situação das políticas e ações de Educação em Direito do Consumidor nas diversas regiões do país, oferecendo uma imagem clara das realizações, carências, necessidades e demandas. O diagnóstico, por seu caráter participativo, envolve vários segmentos sociais e institucionais que lidam com questões de Proteção e Defesa do Consumidor: Procons, Entidades Cíveis, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias Especializadas, especialistas e docentes de instituições educacionais, autoridades públicas municipais, estaduais e federais, pesquisadores e outros.
- **Valorização do conhecimento anterior** – os processos de execução das ações didático-pedagógicas devem possibilitar a reflexão crítica sobre as questões que emergem ou que resultam das práticas dos indivíduos, das instituições e do corpo social, levando em consideração os conceitos, as representações, as vivências próprias do saber do agente de Proteção e Defesa do Consumidor, concretamente envolvido na experiência social e profissional.
- **Interdisciplinariedade, transversalidade e reconstrução democrática de saberes** – os processos educativos devem ultrapassar a abordagem pedagógica tradicional de mera transmissão de conhecimentos. Os processos de interação devem ser espaços de encontro, de busca de motivações, discussão de saberes, de escuta de contribuições diferenciadas, sustentados pela ética da tolerância e da argumentação, estimulando a capacidade reflexiva, a autonomia, o enfrentamento de novos desafios e a construção democrática de saberes renovados. Além disso, devem desenvolver a capacidade de lidar com questões complexas, mobilizando conhecimentos oriundos de disciplinas e saberes distintos de diversas áreas do conhecimento técnico, científico, da prática profissional e da vivência pessoal.
- **Articulação, continuidade e regularidade** – a consistência e a coerência dos processos de planejamento, acompanhamento e avaliação das ações educacionais devem ser alcançadas mediante a implementação da formação de multiplicadores e da constituição de uma rede de informações e inter-relações que possibilitará disseminar os paradigmas de políticas democráticas de Defesa do Consumidor e alimentar o diálogo enriquecedor entre as diversas experiências.

Associa-se a esses princípios o entendimento da formação como um processo de aquisição e de reconstrução de saberes necessários à intervenção social, bem como de oportunidade para repensar o próprio posicionamento ético e político e analisar e aprimorar a prática. Nesse espaço de partilha e de debate de abordagens diferentes, encontra-se uma ocasião privilegiada para gerar discussão sobre as situações complexas enfrentadas na promoção da proteção e a defesa do consumidor.

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivos Gerais

São **objetivos gerais** da formação e da capacitação na Proteção e Defesa do Consumidor:

- I. Favorecer a compreensão de que o exercício da atividade de Proteção e Defesa do Consumidor é uma ferramenta fundamental para o fortalecimento da cidadania, em conjunto com o desenvolvimento nacional e a busca do bem de todos, na promoção de uma sociedade livre, justa e solidária, nos termos dos artigos 1º e 3º da Constituição Federal.
- II. Promover e fomentar a solidariedade e a cooperação entre os integrantes do SNDC e demais atores, bem como o desenvolvimento do conhecimento que deve ser aplicado para o adequado atendimento ao cidadão consumidor.

2.2.2. Objetivos Específicos

As ações de formação e capacitação na Proteção e Defesa do Consumidor deverão criar condições para que o estudante possa:

- I. Posicionar-se de maneira crítica, ética, responsável e construtiva nas diferentes situações relacionadas ao Direito do Consumidor, utilizando o diálogo como importante instrumento para mediar conflitos e tomar decisões.
- II. Perceber-se como agente transformador da realidade social do país, identificando as características estruturais e conjunturais da realidade social e as interações entre elas e as diversas relações de consumo, a fim de contribuir ativamente para a melhoria da qualidade da vida social, institucional e individual, por meio da proteção e educação dos consumidores.

- III. Conhecer e valorizar a diversidade que caracteriza a sociedade brasileira, posicionando-se contra qualquer discriminação fundamentada em diferenças culturais, classe social, crenças, gênero, orientação sexual, etnia e outras características individuais e sociais.
- IV. Conhecer e dominar diversas técnicas e procedimentos para o desenvolvimento da Política Nacional de Relações de Consumo, utilizando instrumentos da realidade, a partir da análise das situações concretas vivenciadas em cada Região, Estado ou Município brasileiro.
- V. Utilizar diferentes linguagens, fontes de informação, recursos tecnológicos e técnicas de gestão para reconstruir e afirmar conhecimentos sobre a realidade e as situações que requerem a atuação das instituições e agentes que atuam na Proteção e Defesa do Consumidor.

2.3. Eixos Articuladores

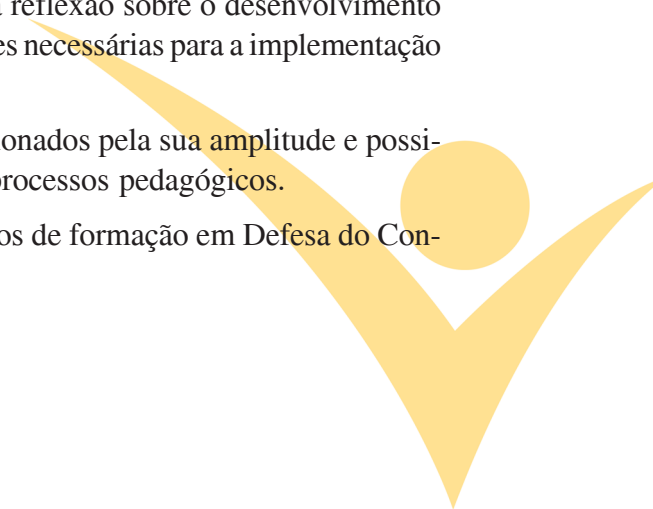
Os Eixos Articuladores são conjuntos de conteúdos de caráter transversal que foram definidos por sua pertinência nas discussões sobre a Defesa do Consumidor e temas conexos, bem como por envolverem problemáticas sociais de abrangência nacional enfrentadas pelo SNDC e outros atores em todo território nacional. Devem permear as diferentes disciplinas, seus objetivos, conteúdos e orientações didático-pedagógicas.

São chamados de Eixos Articuladores, pois comunicam o sentido político-pedagógico do currículo, na medida em que possibilitam a análise dos fundamentos que norteiam a política de proteção e defesa do consumidor. Tais eixos proporcionam a reflexão sobre o desenvolvimento do Direito do Consumidor e estimulam o planejamento de ações necessárias para a implementação de políticas públicas que garantam a eficácia deste direito.

Os quatro eixos que compõem esta matriz foram selecionados pela sua amplitude e possibilidades que apresentam para a estruturação dos diversos processos pedagógicos.

Os **Eixos Articuladores** para a orientação dos currículos de formação em Defesa do Consumidor são:

- I. O cidadão-consumidor;



- II. Estado, sociedade, ética, cidadania, direitos fundamentais e direito do consumidor;
- III. Multidisciplinaridade e o direito do consumidor;
- IV. Fortalecimento e integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.



Figura 1 – Eixos Articuladores da Matriz Curricular da Escola Nacional.

2.3.1. O cidadão-consumidor

O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC) dispõe de capilaridade e sensibilidade para identificar as principais demandas dos cidadãos de todo o país. A partir da captação dessas demandas, os agentes de defesa do consumidor, por meio de suas competências cognitivas, atitudinais e operativas (conhecimento, atitudes e habilidades) buscam viabilizar a solução rápida e eficiente dos conflitos constatados na sociedade relativos às relações de consumo.

Dessa forma, o agente em Proteção e Defesa do Consumidor, além do conhecimento inerente à prestação das atividades de sua competência, deve atentar aos princípios da cordialidade, presteza, ética, cidadania e eficiência, na busca de aprimoramento constante do serviço prestado à sociedade.

O contato com o cidadão por meio dos atendentes e agentes é o que refletirá a imagem do órgão ou entidade de defesa do consumidor, bem como de todo o Sistema Nacional. É nesse sentido que se insere como eixo articulador desta matriz o **cidadão-consumidor**, que é a razão e o fim último de todas as atividades desempenhadas pelo Sistema.

2.3.2. Estado, sociedade, cidadania, ética, direitos humanos e direito do consumidor

A existência dos conceitos de Estado, sociedade, cidadania, ética e direitos humanos em um mesmo eixo articulador se justifica, pois todos eles convergem para a implementação do Direito do Consumidor.

A concepção política adotada pela Constituição de 1988 promove a valorização da cidadania e da dignidade da pessoa humana na relação entre Estado e sociedade. Neste contexto, o Direito do Consumidor passa a ser compreendido como uma das ferramentas mais estratégicas para intervir em uma sociedade desigual e cada vez mais complexa.

2.3.3. Multidisciplinaridade e o Direito do Consumidor

Este eixo justifica-se pela necessidade de prover àqueles que desenvolvem sua atividade ligada ao tema da Proteção e Defesa do Consumidor condições de interagir com outras áreas do conhecimento, articulando os conteúdos formativos de cada área para o melhor exercício de sua função.

Isso porque as leis de proteção e defesa do consumidor operam de modo vertical e horizontal. A verticalidade refere-se à necessidade de interpretação com base na Constituição Federal e até mesmo em razão de sua principiologia. Já a horizontalidade do Direito do Consumidor refere-se ao fato de que seu conteúdo perpassa praticamente todos os ramos do Direito (civil, penal, comercial, administrativo, processual, econômico, etc.), além de outras áreas do conhecimento (Economia, Sociologia, Filosofia, Política, Saúde, Psicologia, etc.).

Esta operacionalidade do Direito do Consumidor é multifacetada e multidisciplinar. Nesse sentido, a multidisciplinaridade em uma sociedade complexa expressa a pluralidade de conhecimentos necessários para aqueles que atuam com a proteção e defesa do consumidor. As-

sim, exige-se cada vez mais destes a capacidade de inter-relacionar as diversas áreas do conhecimento com a realidade. Importante destacar que o mencionado conhecimento deve contemplar também o contexto internacional como aspecto relevante e influenciador da realidade.

2.3.4. Fortalecimento e integração do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor

O SNDC é formado pelos esforços e pelo trabalho conjunto de Órgãos Públicos Federais, Estaduais, Municipais e do Distrito Federal de Proteção e Defesa do Consumidor, dos Ministérios Públicos, Defensorias Públicas, Associações e Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor, todos integrados por uma finalidade comum: atender às demandas que envolvem a proteção dos consumidores e agir de forma a fomentar a educação do cidadão com relação aos seus direitos e deveres.

Nesse sentido, este eixo articulador expressa a relevância do trabalho articulado e conjunto de todos os integrantes do SNDC, ressaltando a necessidade de se incentivar a solidariedade e a cooperação de todos os órgãos, que operam sobre a mesma base principiológica do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Sob essa ótica, é fundamental discutirem-se os valores preconizados pelo Código, buscando a formação de um conhecimento harmônico, organizado e sistematizado.

2.4. Áreas Temáticas

As Áreas Temáticas devem contemplar os conteúdos indispensáveis à formação do agente em Proteção e Defesa do Consumidor que o capacitem para o exercício de sua função. Na elaboração desta Matriz Curricular da Escola Nacional foram elencadas nove Áreas Temáticas destinadas a acolher um conjunto de conhecimentos que serão tratados nos currículos dos cursos de formação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais atores.

As Áreas Temáticas designam os espaços específicos da construção dos currículos a serem elaborados em conformidade com seus interesses, peculiaridades e especificidades locais. É conveniente esclarecer que a opção pelo termo “área” deu-se em função de que a área temática não identifica um conjunto de disciplinas, mas sim um conjunto de conteúdos a serem tratados no currículo. Em consequência, as Áreas Temáticas permitem enriquecer os currículos já existentes a partir de novos conteúdos propostos, não por simples acréscimo, mas pela integração de problemáticas emergentes da realidade. Há possibilidade de utilizar as áreas propostas como

títulos de componentes curriculares; o intuito principal é que por meio delas se garanta o tratamento dos conteúdos para os quais elas apontam.

Cada Área Temática define um espaço de conteúdos, possibilitando complementações que atendam às expectativas dos diversos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e demais atores, bem como que permitam a reflexão das necessidades e peculiaridades locais e/ou regionais. As **Áreas Temáticas** também estão vinculadas aos **Eixos Articuladores** e integradas entre si. Assim, um determinado conteúdo pode ser tratado em mais de uma Área Temática, desde que examinado sob diferentes pontos de vista ou dimensões.

As **Áreas Temáticas** propostas pela Matriz Curricular da Escola Nacional são:

1. Cidadania, ética e cultura;
2. Procedimentos técnicos, operacionais e tecnológicos do Sindec;
3. Conhecimentos jurídicos do Direito do Consumidor;
4. Violência e relações de consumo;
5. Indicadores econômicos, sociais e políticos;
6. Administração e gerência de órgãos e entidades;
7. Consumidor e concorrência;
8. Consumo e Meio Ambiente;
9. Regulação e as relações de consumo.

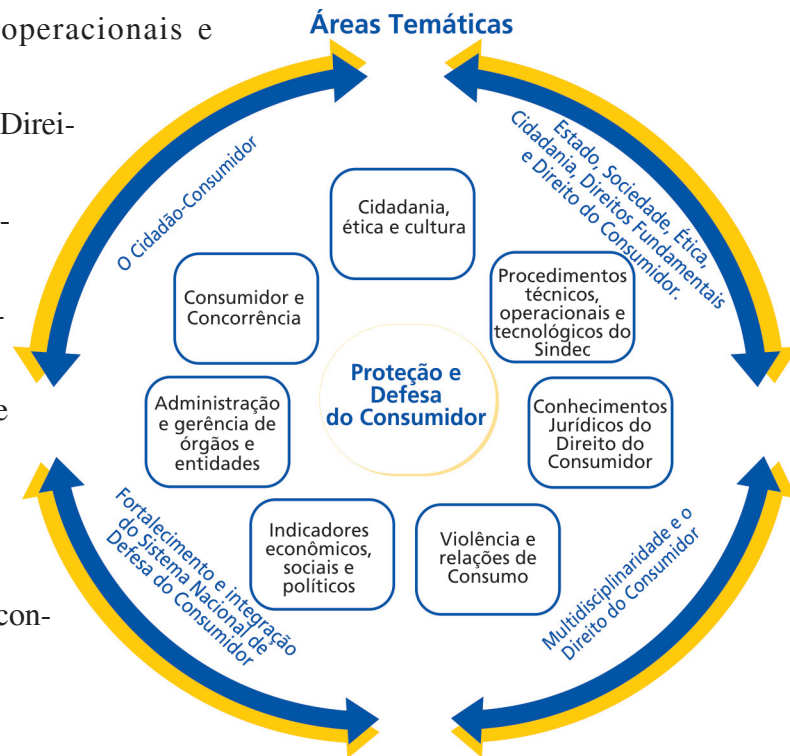


Figura 2 – Áreas Temáticas propostas pela Matriz Curricular da Escola Nacional.

O desenvolvimento teórico das Áreas Temáticas dar-se-á em íntima relação com os Eixos Articuladores, pela reflexão sobre o cotidiano e pela prática social mediada por um contexto de constante aprimoramento do conhecimento.

É importante ressaltar que diante das relações inesgotáveis entre os Eixos Articuladores e as Áreas Temáticas, serão exigidas abordagens inclusivas e universalizantes para a harmonização dos interesses comuns de todos os atores que interagem solidariamente no SNDC. Assim, os conteúdos devem ser considerados “ferramentas”, meios pelos quais estes atores compreenderão a realidade e auxiliarão na resolução de problemas.

2.4.1. Cidadania, ética e cultura

A presente Área Temática visa fomentar a construção da cidadania por meio da efetivação e da concretização dos direitos fundamentais, dentre eles, o direito do consumidor, bem como por meio do acesso do cidadão aos meios formais de resolução de conflitos. Para tanto, os preceitos éticos devem fundamentar as ações dos agentes que lidam com o Direito do Consumidor. As competências destes devem ser pautadas pelos princípios éticos e culturalmente aceitos pela sociedade na qual eles atuam, sendo um meio apropriado para esta construção a educação para o consumo.

São exemplos desta Área Temática:

- Análise de métodos de elaboração de cartilhas e materiais educativos;
- Direito do Consumidor, instrumento de efetivação da cidadania;
- Cultura e consumo.

2.4.2. Procedimentos técnicos, operacionais e tecnológicos do Sindec

Nesta Área Temática encontram-se os cursos, os treinamentos e as atualizações necessárias para o adequado registro do atendimento e processamento das demandas recebidas pelos órgãos públicos de defesa do consumidor integrados ao Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec).

Esta Área Temática também abrange as atividades de capacitação que visam preparar, elaborar e publicar o Cadastro de Reclamações Fundamentadas estabelecido no CDC.

Ademais, contempla todas as atividades técnicas realizadas para o desenvolvimento e aprimoramento das ferramentas utilizadas no Sistema Sindec.

São exemplos de temas tratados na presente área:

- Capacitação para implantação do Sindec;
- Módulo de reclamação fundamentada;
- Reciclagem técnica de procedimentos;
- Módulo de municipalização;
- Capacitação tecnológica;
- Atualização tecnológica;
- Gestão de demandas.

2.4.3. Conhecimento jurídico do Direito do Consumidor

A presente Área Temática objetiva difundir, consolidar e ampliar os conhecimentos jurídicos na temática dos direitos do consumidor. É fundamental para todos os integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (Procons, Entidades Cíveis, Ministério Público, Defensoria Pública) e demais atores a permanente discussão de todas as normas extraídas do texto do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e de Legislações conexas, sobretudo para que a interpretação da norma esteja condizente com o momento histórico e a realidade social.

O estudo pormenorizado da Lei 8.078/90 apresenta-se como um instrumento concretizador dos propósitos constitucionais de construção de uma sociedade mais justa, livre e solidária. Este processo de construção da cidadania é permanente, e nele, os órgãos e entidades possuem papel essencial para a implementação e difusão dos princípios do CDC.

São exemplos de temas tratados na presente área:

- O Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC);
- Pressupostos de aplicação do Código de Defesa do Consumidor;
- Princípios e Direitos Básicos do Consumidor;
- Proteção à Saúde e Segurança do Consumidor;
- Responsabilidade pelo Fato e pelo Vício do Produto e do Serviço;
- Decadência e Prescrição no Código de Defesa do Consumidor;



- Oferta e Publicidade;
- Práticas Abusivas;
- Proteção Contratual;
- Processo Administrativo – Decreto 2.181/97;
- Direito à Informação da Qualidade da Água;
- Conselho Nacional de Combate à Pirataria (CNCP);
- Nova realidade contratual e suas implicações no Direito do Consumidor;
- Acompanhamento de processo legislativo.

2.4.4. Violência e relações de consumo

Causas importantes da violência no Brasil são desigualdade e pobreza. O desrespeito ao consumidor tem reflexos diretos sobre ambos: sobre as camadas pobres, porque restringe ainda mais seu acesso ao mercado; e sobre a desigualdade, justamente porque são os mais pobres que têm maior dificuldade de negociar os seus direitos. A infração ao direito do consumidor aumenta a pobreza, aumenta a desigualdade entre pobres e ricos, gera exclusão e reflete, portanto, negativamente sobre a violência.

Esta Área Temática estabelece um espaço de conhecimento crítico e reflexivo atinente aos fenômenos que envolvem as relações de consumo e a violência. Visa estudar a conexão entre bens de consumo e as espécies de violência encontradas no país e de que forma o desenvolvimento adequado de Políticas Públicas em Defesa do Consumidor podem contribuir com a diminuição da violência.

Exemplos de temas:

- Violência e as relações de consumo;
- Aumento da criminalidade e novos mercados de consumo;
- Jovens, consumo e violência.
- A Publicidade e violência.
- A falta de serviços públicos essenciais (água, luz, saneamento, transporte, saúde, etc.) e a violência.

- A Pirataria no mercado de consumo, e seus reflexos.

2.4.5. Indicadores econômicos, sociais e políticos

A Área Temática que ora se apresenta propõe a realização de análise e estudos dos dados recolhidos e disponíveis no Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor (Sindec), bem como em outros diagnósticos desenvolvidos e elaborados no âmbito do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, além de outros indicadores (IBGE, IPEA, etc.), com o objetivo de desenvolver as políticas de relações de consumo que se mostrarem necessárias à realidade do país, a partir de dados e de parâmetros objetivos.

São exemplos de temas desta área:

- Estatística aplicada à análise de dados;
- Análise de dados do Sindec;
- Análise de dados de pesquisas realizadas pelo SNDC.

2.4.6. Administração e gerência de órgãos e entidades

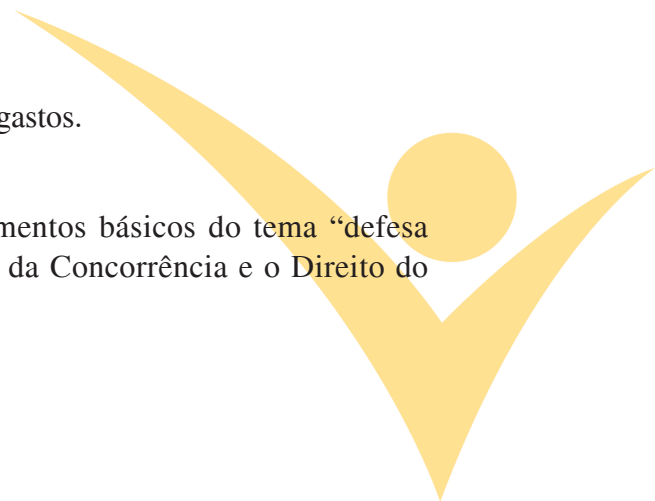
A Área Temática ora apresentada tem como propósito analisar e desenvolver métodos e ferramentas para a administração e gerência, inclusive de recursos financeiros, de órgãos públicos e entidades civis que atuam junto à proteção e defesa do consumidor, para que maximizem a prestação do serviço público ao qual se propõem, com probidade, destreza e eficiência.

São exemplos de temas desta área:

- Planejamento para obtenção de recursos;
- Administração de recursos financeiros;
- Planejamento de gastos;
- Ferramentas gerenciais que auxiliem ao controle de gastos.

2.4.7. Consumidor e concorrência

Pretende-se nesta Área Temática transmitir conhecimentos básicos do tema “defesa da concorrência” a partir de uma interface entre o Direito da Concorrência e o Direito do Consumidor.



A inclusão desta área temática deve-se ao fato de que o objetivo último da aplicação da Lei Brasileira de Defesa da Concorrência (Lei nº 8.884/94) é a proteção dos interesses do consumidor, com o aumento de seu bem-estar. Mais competição garante preços mais baixos, maior qualidade e variedade de produtos e serviços e amplo acesso à informação por parte dos consumidores. Cabe lembrar que, no campo constitucional, a defesa do consumidor, disposta no art. 170, encontra-se ao lado da defesa da concorrência. Tal convergência de princípios é repetida na Legislação infraconstitucional, tanto no Código de Defesa do Consumidor quanto na Lei nº 8.884/94.

São exemplos de temas desta área:

- A Lei nº 8.884/94 e o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência;
- Complementaridade entre o CDC e a Lei nº 8.884/94;
- Mercado competitivo e a livre formação de preços;
- As condutas anticoncorrenciais:
- Cartel: a prática anticoncorrencial mais danosa ao consumidor;
- Venda casada: Confrontando o conceito do CDC com o da Lei nº 8.884/94;
- Preço predatório: por que nem sempre vender abaixo do custo favorece o consumidor

2.4.8 Consumo e Meio Ambiente

A presente área temática visa à reflexão, discussão e produção de estudos de políticas públicas voltadas à importância do consumo sustentável. É imprescindível que o consumo seja pensado e realizado de forma a agregar as necessidades de reciclagem, de adoção de novo estilo de vida e de padrões de consumo sustentáveis. Tem como finalidade a formação de cidadãos conscientes para que pensem coletivamente e passem a consumir produtos e serviços sem degradar o meio ambiente.

São exemplos de temas desta área temática:

- Ecologia, cidadania e consumo;
- Consumo sustentável;
- Consumo consciente; e
- Água: patrimônio da humanidade.

2.4.9 Regulação e as relações de consumo

A partir da década de 90, com a alteração do papel do Estado de provedor de serviços públicos para a regulação desses serviços, as agências reguladoras passaram a exercer importante função na emissão de normas e regulamentos, na fiscalização de setores de infra-estrutura e na regulação dos mercados. Pelo exercício dessa função, o Estado busca assegurar à sociedade produtos e serviços seguros, de qualidade, com preços módicos, além de evitar práticas predatórias e desleais de concorrência.

A década de 90 também marca para os consumidores brasileiros a aprovação do Código de Defesa do Consumidor, que estabeleceu de forma clara os seus direitos básicos e instrumentos para a sua efetivação, o reconhecimento do princípio da vulnerabilidade e o estabelecimento de um Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, entre outros.

Nesse sentido, tem-se de um lado o processo de concessão dos serviços públicos ao setor privado e de outro, a proteção do consumidor por meio de órgãos públicos competentes, bem como a regulamentação técnica da prestação desses serviços por meio das agências reguladoras. A interface entre o direito do consumidor e os setores regulados pode ser percebida cotidianamente por todos os consumidores e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor, cabendo ao processo de formação de educação em defesa do consumidor debater e encontrar ferramentas para a solução dos problemas encontrados na prática e que dizem respeito tanto à defesa do consumidor, quanto à regulação.

São exemplos de temas desta área:

- Regulação e serviços básicos;
- Análise de setores regulados específicos:
- Telefonia;
- Setor bancário;
- Saúde;
- Energia Elétrica; e
- Transporte.



2.5. Orientações teórico-metodológicas

As orientações teórico-metodológicas que servem de fonte para a Matriz Curricular da Escola Nacional constituem um referencial para que os educadores e técnicos possam planejar e acompanhar as ações de formação e capacitação dos agentes e atores que atuam na área de proteção e defesa do consumidor.

O referencial teórico-metodológico da Matriz Curricular da Escola Nacional está calcado em um paradigma que concebe a formação e a capacitação como um processo complexo e contínuo de desenvolvimento de competências, estimulando agentes e atores a buscarem a

Isso significa que podemos aprender *conhecimentos sistematizados* (fatos, conceitos, princípios, métodos de conhecimento, etc.); *habilidades e hábitos intelectuais e sensorimotores* (observar um fato e extrair conclusões; destacar propriedades e relações das coisas; dominar procedimentos para resolver exercícios; escrever e ler; usar adequadamente os sentidos, manipular objetos e instrumentos, etc.); *atitudes e valores* (por exemplo, perseverança e responsabilidade no estudo, modo científico de resolver problemas humanos, senso crítico frente aos objetos de estudos e à realidade, espírito de camaradagem e solidariedade, convicções, valores humanos e sociais, interesse pelo conhecimento, modos de convivência social, etc.) (LIBÂNEO, 2004, p. 83).

atualização profissional necessária para acompanhar as exigências da sociedade contemporânea relacionadas à sua área de atuação e ao desempenho das suas funções, tornando-se, assim, competentes e comprometidos com aquilo que está no campo de ação de seu poder, bem como com a melhoria do bem público e das instituições políticas (Schön, 2000).

Competência é entendida como a capacidade de mobilizar saberes para agir nas diferentes situações da prática profissional, em que as reflexões antes, durante e após a ação estimulem a “autonomia intelectual”, traduzida por ALTET (1992) como a capacidade de “agir em situações diferentes, de gerir incertezas e poder enfrentar as mudanças no exercício de sua profissão”.

Os processos de construção/reconstrução do conhecimento estão relacionados à capacidade de aprender continuamente e envolvem, dentre outras, as capacidades de análise, síntese, crítica e criação, a partir da exploração de diferentes perspectivas na interpretação da realidade, frente a desafios e situações problematizadoras relacionadas à área de atuação.

2.5.1. Os processos de ensino e aprendizagem e o desenvolvimento de competências

Na visão educacional pretendida, o ensino é entendido como um processo que requer uma ação intencio-

nal do educador, para que ocorra a promoção da aprendizagem, a construção/reconstrução do conhecimento e a apropriação crítica da cultura elaborada, considerando a necessidade de padrões de qualidades e de abrangência a princípios éticos.

A definição de aprendizagem, por possuir muitas definições e conceitos caracterizados pelos contextos culturais que está inserida, exigirá reflexão e atenção sobre as singularidades que permeiam a capacitação dos integrantes e demais atores que compõem o SNDC. Contudo, no âmbito deste documento, a aprendizagem é considerada um processo “de assimilação de determinados conhecimentos e modos de ação física e mental” (LIBANÊO, 1994, p. 83), mediado pelo processo de ensino, que envolve a relação cognitivo-afetiva entre o sujeito que conhece e o objeto do conhecimento.

Os conceitos de competência e autonomia intelectual estão intimamente relacionados com as dimensões: aprender a pensar, aprender a ser, aprender a conviver e aprender a atuar, intituladas pela UNESCO como os Quatro Pilares da Educação. (UNESCO-MEC, 2001)

Uma aprendizagem desorganizada costuma levar a formas de aprendizagem repetitivas, sem a compreensão do que se está aprendendo. De acordo com Santomé (1998), a aprendizagem é um sistema complexo composto pelos subsistemas que interagem entre si: o que se aprende (resultados da aprendizagem), como se aprende (processos e estratégias) e em que se aprende (condições práticas).

Tendo como ponto de partida estas concepções, a Matriz Curricular da Escola Nacional oferece um referencial pedagógico que tem em vista a promoção efetiva da consciência coletiva profissional para a Proteção e Defesa do Consumidor. Para tanto, as aprendizagens não se resumem simplesmente a um conjunto de rotinas recicladas, mas referem-se à construção/reconstrução do conhecimento, envolvendo as seguintes competências:

- **Cognitivas/ Aprender a pensar** – competências que requerem o desenvolvimento do pensamento por meio da pesquisa e da organização do conhecimento. Habilita o indivíduo a pensar de forma crítica e criativa, a posicionar-se, a comunicar-se e a estar consciente de suas ações.
- **Atitudinais¹/ Aprender a ser e a conviver** – competências que visam a estimular a percepção da realidade, por meio do conhecimento e do desenvolvimento das

¹ Atitudinal – adjetivo comum de dois gêneros. Relativo a ou próprio de atitude (corporal, psíquica, social, etc.) ou dela decorrente (Fonte: Houaiss - Dicionário Eletrônico).

potencialidades individuais: conscientização de sua pessoa e da interação com o grupo. Capacidade de conviver em diferentes ambientes: familiar, profissional e social.

- **Operativas/ Aprender a atuar** – competências que prevêm a aplicação do conhecimento teórico em prática responsável, refletida e consciente.

As competências devem orientar a seleção dos componentes curriculares que comporão os currículos dos cursos de formação e capacitação dos agentes e atores da área de Proteção e Defesa do Direito do Consumidor. Assim, os temas emergentes contidos nos Eixos Articuladores e os saberes contidos nas Áreas Temáticas devem ser desdobrados em conteúdos conceituais (leis, teorias e princípios), conteúdos atitudinais (valores, crenças, atitudes e normas) e conteúdos procedimentais (habilidades técnicas, administrativas, interpessoais, políticas e conceituais traduzidas em métodos, técnicas e procedimentos). Estes conteúdos devem favorecer o desenvolvimento das competências profissionais, entendida na área de Proteção e Defesa do Consumidor como o conjunto formado por saberes, competências específicas, esquemas de ação, posicionamentos assumidos, habilidades, hábitos e atitudes necessárias ao exercício das funções a serem desempenhadas. O conjunto de competências que forma a competência profissional é de natureza cognitiva, afetiva e prática, bem como de ordem didática, incluindo diferentes saberes que possibilitam a ação em diferentes situações (Azevedo e Souza [et al.], 1922).

Todo este processo pode ser ilustrado pela figura a seguir:



Figura 3 – Desdobramento das competências.

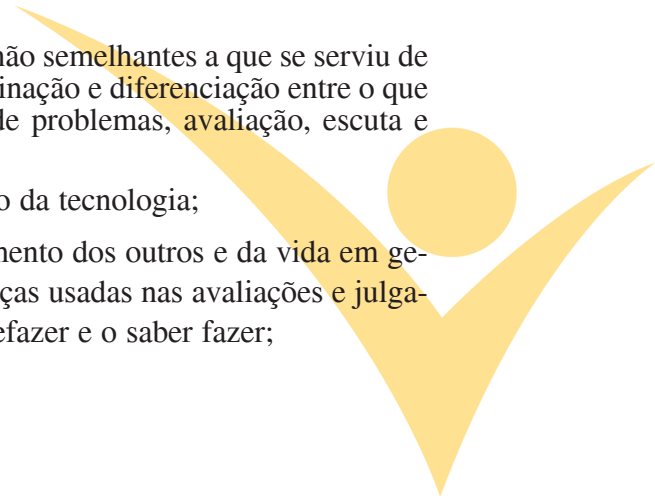
Segundo Azevedo e Souza (1996), convergem para o desenvolvimento das competências profissionais os saberes teóricos, práticos e instrumentais relacionados aos saberes situacionais, ou seja, as situações encontradas na prática profissional.

Os saberes teóricos contidos nas Áreas Temáticas, inseridos em contexto mais amplo nas diferentes disciplinas e na cultura de Proteção e Defesa do Consumidor, são indissociáveis dos saberes práticos.

Os saberes práticos, originados das experiências cotidianas da profissão, são adquiridos e reconstruídos em situações de trabalho. Entre os saberes práticos distinguem-se os saberes sobre a prática (saberes procedimentais sobre o “como fazer”) e os saberes da prática (produto das ações que tiveram êxito e o saber “quando” e “onde” os saberes podem ser aplicados). Este “saber situacional” articula os diferentes saberes na ação, gerando práticas profissionais que se desenvolvem no decorrer de experiências, o que permite ao profissional adaptar-se às situações e alcançar a competência na ação, consciente das limitações e da complexidade situacional; desenvolver hábitos que possibilitarão discernir o impossível do possível, e elaborar cenários com consciência do inevitável e do desejável (LE BOTERF, 2003).

Conforme Leboterf (2003), as competências específicas envolvem um conjunto de saberes integrados que necessitam ser identificados nos planos das disciplinas de forma avaliável e em nível adequado, oportunizando a compreensão do que se espera. Entre estes saberes destaca-se:

- Saber redizer textualmente, repetindo tal como foi dito;
- Saber redizer, dizendo o que foi dito com as próprias palavras ou na forma de um gráfico, desenho ou imagem;
- Saber refazer, reproduzindo o que foi aprendido em situações semelhantes, adaptando rapidamente situações rotineiras;
- Saber fazer, aplicando o conhecimento em situações não semelhantes a que se serviu de aprendizagem, o que exige análise, ordenação, combinação e diferenciação entre o que é essencial e o que é superficial, síntese, solução de problemas, avaliação, escuta e comunicação;
- Saber fazer gestual, no uso de equipamentos e no uso da tecnologia;
- Saber ser, incluindo o autoconhecimento, o conhecimento dos outros e da vida em geral, remetendo a sistemas de valores, opiniões e crenças usadas nas avaliações e julgamentos. Este saber integra o saber redizer, o saber refazer e o saber fazer;



- Saber transformar-se, implicando no engajamento em projetos, ajustes e antecipação do futuro;
- Saber fazer relacional, incluindo o estabelecimento de relações entre conceitos, teoria e prática, contexto mais próximo e contexto mais amplo.

A integração de saberes é um processo em que um novo saber liga-se a saberes anteriores na aplicação de conteúdos específicos em situações concretas, por isso, faz-se necessário proporcionar atividades variadas, relacionadas com a prática, durante o processo de formação e de capacitação dos agentes que atuam na área de Proteção e Defesa do Consumidor.

As principais metas pedagógicas dizem respeito à aplicação dos saberes, à aquisição progressiva de técnicas, habilidades e esquemas de ação (saber fazer) e ao saber da experiência teorizada (saber refletir).

2.5.2. Interdisciplinariedade e transversalidade

A proposta educativa para a formação e capacitação dos agentes e atores que atuam na área de Proteção e Defesa do Direito do Consumidor exige um delineamento pedagógico diferenciado apoiado nas interações enriquecedoras, a partir da interdisciplinariedade e da transversalidade entre os diferentes componentes curriculares. A consideração das relações existentes entre os diversos campos de conhecimento contribuirá para uma visão mais ampla da realidade e para a busca de soluções significativas para os problemas enfrentados no âmbito profissional.

A interdisciplinariedade questiona a segmentação dos diferentes campos do conhecimento, possibilitando uma relação epistemológica entre as disciplinas, ou seja, uma inter-relação existente entre os diversos campos do conhecimento frente ao mesmo objeto de estudo (...). Romper com a fragmentação do conhecimento não significa excluir sua unidade (...), mas sim articulá-la de forma diferenciada, possibilitando que o diálogo entre os conhecimentos possa favorecer a contextualização dos conteúdos frente às exigências de uma sociedade democrática, levantando questões, abrindo pista, intervindo construtivamente na realidade, favorecendo o pensar antes, durante e depois da ação e, conseqüentemente, na construção da autonomia intelectual. (CORDEIRO & SILVA, 2003, p. 18).

A figura a seguir (fig. 4.) ilustra a interdisciplinariedade e a possibilidade de interação a partir das Áreas Temáticas.

Interdisciplinariedade

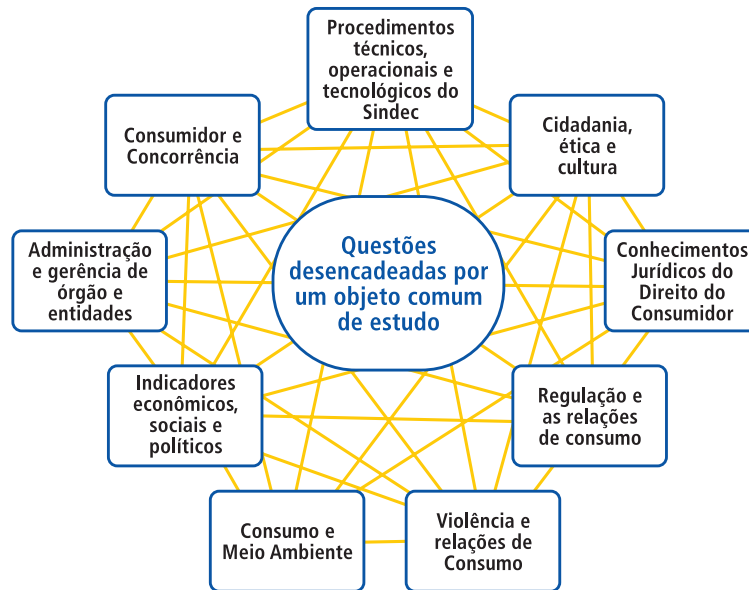


Figura 4 – Interdisciplinariedade.

Segundo Cordeiro & Silva (2003), a transversalidade refere-se a temas sociais que permeiam os conteúdos das diferentes disciplinas, exigindo uma abordagem ampla e diversificada, não se esgotando num único campo de conhecimento. Salientam que os temas transversais não devem constituir uma disciplina, mas permear todo o trabalho educativo.

A transversalidade preconizada pela Matriz Curricular da Escola Nacional está apoiada na necessidade de discussão com base nos temas emergentes destacados pelos Eixos Articuladores, os quais se associam aos possíveis questionamentos e cenários da realidade atual relacionados ao Direito do Consumidor e temas conexos.

A figura abaixo (fig. 5) reforça a idéia dos Eixos Articuladores perpassando as Áreas Temáticas. A dinâmica existente entre os conteúdos e questionamentos trazidos pelos Eixos Articuladores e as Áreas Temáticas auxiliam na significação do processo de aprendizagem.

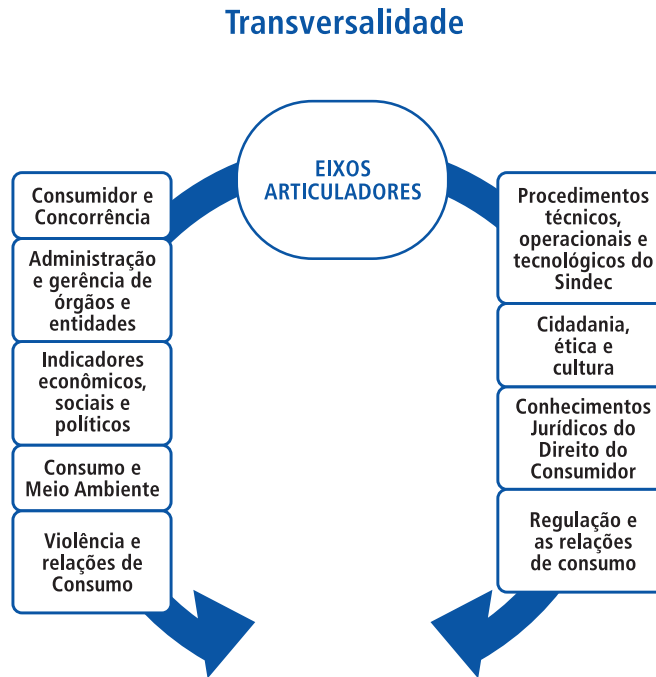


Figura 5 – Transversalidade

Para a efetivação da interdisciplinariedade e da transversalidade pretendida, aqueles que promoverem as ações de ensino da Escola Nacional precisarão planejá-las a partir da análise crítica das ações pedagógicas, da cultura organizacional e das contradições constatadas em relação à problemática do mundo profissional e sociocultural, ou seja, entre teoria e prática, entre formação e demandas da sociedade. Para tanto, a construção curricular amparada no referencial comum nacional, Proteção e Defesa do Consumidor, passa a exigir o investimento em práticas educativas que propiciem uma formação que se caracterize por:

- Coerência com as diretrizes nacionais e a filosofia institucional;
- Compreensão da complexidade das situações de trabalho, das práticas de Proteção e Defesa do Consumidor e das competências necessárias à prática dos integrantes do SNDC e demais atores;
- Organização curricular que promova a articulação entre Eixos Articuladores e entre estes e as Áreas Temáticas por meio de percursos interdisciplinares;
- Desenvolvimento e transformação progressiva de capacidades intelectuais e afetivas para o domínio de conhecimentos, habilidades, hábitos e atitudes pertinentes com os perfis profissionais;
- Utilização de metodologias e técnicas coerentes com um ensino comprometido com a transformação social e profissional;
- Articulação entre teoria e prática;
- Ampliação de competências profissionais;
- Estímulo à curiosidade intelectual e à responsabilidade pelo próprio desenvolvimento pessoal;
- Avaliação continuada das práticas e da aprendizagem.

2.5.3. Metodologia e técnicas de ensino

Em uma proposta curricular as metodologias de ensino norteiam a direção dos percursos interdisciplinares a serem percorridos.

É importante ressaltar que para realizar a integração pretendida, mudanças na metodologia de ensino são decisivas, incluindo o rompimento com práticas docentes conservadoras e a exigência de espaços para a reflexão e discussão, pelos docentes, dos pontos contidos na Matriz Curricular da Escola Nacional.

A metodologia de ensino exposta neste documento está baseada nos pontos destacados por Perrenoud (1999), exigindo, assim, os seguintes movimentos interdependentes:

- A mobilização para a aprendizagem deve ser guiada pelo interesse, pela busca de conhecimento e pela articulação com a realidade, tendo como referência necessidades e

interesses institucionais e pessoais, bem como a análise do conhecimento anterior para a reformulação de conceitos, ações e atitudes;

- A desconstrução/reconstrução do conhecimento deve se dar pelo desenvolvimento da capacidade para análise, síntese, crítica e criação, a partir da exploração de diferentes situações vivenciadas na realidade e da reflexão sobre a ação;
- A avaliação da própria ação e produção (pelo discente) deve acontecer a partir da reflexão sobre as ações e sobre os resultados alcançados, identificando avanços, reproduções e retrocessos.

Enquanto a metodologia norteia a direção a ser seguida pelos percursos interdisciplinares, as técnicas de ensino possibilitam a organização de ambientes de aprendizagem mais significativos, relacionados às situações práticas vivenciadas pelos integrantes do SNDC e demais atores.

Tendo como referência os princípios que fundamentam a Matriz Curricular da Escola Nacional e os objetivos das ações de formação e capacitação para os profissionais do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, sugere-se, de acordo com Cordeiro (2006) a utilização das seguintes técnicas de ensino:

- **Resolução de problemas** – o professor elabora situações-problema, simulando a realidade. Os estudantes discutem os problemas em pequenos grupos e levantam hipóteses. A seguir, eles formulam os objetivos de aprendizagem e identificam as fontes de pesquisa para o estudo individualizado. Os estudos e as conclusões de cada grupo são apresentados ao grande grupo, para revisão e sistematização de uma proposição final, de uma explicação ou proposta de ação para o problema, encerrando o ciclo de atividades.

A resolução de problemas é indicada para a formação profissional, pois propicia a transferência de aprendizagem, ao fazer com que o estudante enfrente novas situações, dotando-o de capacidade para resolver problemas que ultrapassam os limites de uma única disciplina e possibilitando-o detectar, analisar e solucionar problemas sob novos enfoques. A resolução de problemas, por se constituir em uma forma diferenciada de estruturar o conhecimento, favorece a integração de conteúdos, possibilitando a compreensão da realidade social e o posicionamento como cidadão e garantindo a visão global e integradora do conhecimento.

- **Simulação (*role playing*)** – a simulação é uma técnica em que se constrói um cenário para os estudantes vivenciarem papéis a partir de uma experiência, com o objetivo de conseguir uma aproximação consistente entre a teoria e a prática, aperfeiçoar as habilidades e atitudes e construir referências que ajudem a tomar decisões e a agir em situações similares.
- **Estudo de casos** – esta técnica compreende a discussão em pequenos grupos de casos verídicos ou baseados em fatos reais relacionados a situações que farão parte do cotidiano da área profissional dos integrantes do SNDC e demais atores. Os casos deverão vir acompanhados do máximo de informações pertinentes para que o estudante possa analisá-los (caso análise) ou apresentar possíveis soluções (caso problema). Esta técnica permite que os estudantes analisem a situação apresentada e apliquem os conhecimentos aprendidos.
- **Lista de tarefas (*Job Aids*)** – as listas de tarefas devem ser utilizadas quando se tem por objetivo que os estudantes sigam passos na realização de procedimentos.
- **Painel de discussão** – caracteriza-se pela apresentação de especialistas que expõem a sua visão sobre determinado tema a ser debatido. Pode ser coordenado por um moderador que controlará o tempo de exposição e de debate e organizará a síntese dos pontos abordados no painel.
- **Discussões em grupos** – apresentação de um tema a ser discutido a cada grupo. Ao final do tempo estipulado, os grupos apresentam a síntese da discussão.
- **Discussão dirigida** – técnica de ensino em que os participantes expressam suas idéias após analisarem criticamente um assunto de interesse relacionado com o tema. Ao final da atividade, é feita uma avaliação, quando se ressalta o valor das contribuições feitas pelos participantes, bem como a importância das conclusões.
- **Debate cruzado** – organizado em dois grupos, em que cada grupo terá de debater uma tese contrária à do outro grupo, invertendo-se os papéis ao final.
- **Grupo de vivência ou verbalização e grupo de observação (GV/ GO)** – os participantes são divididos em dois grupos, em que o primeiro terá a função de vivência ou verbalização de determinada situação e o segundo desempenhará a função de observador. Ao final, invertem-se os papéis.

- **Brainstorming e Brainwriting** – utilizados para gerar novas idéias, buscar soluções para um determinado problema. Todas as idéias surgidas devem ser registradas, a seguir categorizadas e analisadas com o auxílio de um coordenador. Ao final, o grupo toma as decisões para a resolução do problema.
- **Demonstração ou aula prática** – explicação por meio da demonstração de técnicas e procedimentos, oportunizando aos estudantes: a exercitação, o *feedback*, a automação e a aplicação.

As atividades de demonstração devem proporcionar possibilidades aos estudantes de refletir sobre a demonstração do instrutor, questionando o “por quê” de determinada ação ou técnica, bem como momentos de intervenções em que o instrutor, mediante acompanhamento, emite *feedback* sobre o desempenho realizado, proporcionando, caso seja necessário, a devida correção.

2.6. Sistema de Avaliação da Aprendizagem e o processo de educação continuada

O objetivo do processo de avaliação proposto pela Matriz Curricular da Escola Nacional é fornecer informações que possibilitem a reorganização permanente dos processos de ensino e de aprendizagem.

Nesta abordagem, o sistema não se reduz aos critérios de aprovação e reprovação, mas sim constitui a base para um monitoramento permanente da qualidade e da eficácia das ações de educação, a partir de critérios claramente definidos e divulgados.

Os critérios de avaliação da aprendizagem têm como referência básica os objetivos definidos para o processo de formação e capacitação e o desenvolvimento de competências a serem desenvolvidas.

De acordo com Perrenoud (2001), para a melhor compreensão da relevância social e educacional da avaliação da aprendizagem, importa investigar os fracassos e avanços a partir da reflexão sobre as práticas avaliativas. Isto implicará na renovação destas práticas, permeada pela observação direta e pela intenção de auxiliar os discentes na reflexão crítica sobre a sua própria produção, para que possam reconsiderar suas próprias idéias, ações e atitudes.

O agente e o operador em formação devem ter consciência da qualidade da própria aprendizagem e de sua produção. Para isso, devem ser estimulados a analisar situações concretas e hipotéticas e a conceber, com o auxílio docente, um projeto pessoal de formação. É preciso que

o discente observe a si mesmo e o seu grupo de trabalho em situações práticas diversificadas, experimentando a reflexão e a análise entre a própria percepção e as dos docentes a seu respeito, o que, de acordo com Perrenoud (2001), o auxilia na análise de atitudes, de valores e de papéis sociais, além de propiciar esclarecimento e revisão, oportunizando ao discente a possibilidade de tomar consciência de suas carências e do que influencia suas ações e, a partir daí, conceber um projeto pessoal de formação, transitando de uma simples aquisição de saber-fazer para uma formação que leve a uma identidade profissional.

Dessa forma, é preciso oportunizar situações de avaliação em que o discente possa tomar consciência de seus esquemas de percepção, pensamento, avaliação, decisão e ação para que possa reconsiderar suas próprias idéias numa visão de aprendizagem como processo de reconstrução permanente, favorecendo esquemas de percepção que permitam opções inteligentes para o enfrentamento de incidentes críticos, a partir da elaboração de cenários que o auxiliem a formar um novo conjunto de hábitos.

Sendo assim, é necessário desenvolver uma avaliação da aprendizagem que favoreça a tomada de consciência em relação ao conjunto de esquemas de ação, para que estes possam ser transformados (Azevedo e Souza, 1996 e 1988), bem como oportunizar a visualização da qualidade do ensino e da aprendizagem, a partir de critérios definidos e transparentes.



Referências Bibliográficas





- ALTET, Marguerite. As competências do professor profissional: entre conhecimentos, esquemas de ação e adaptação, saber analisar. In: PERRENOUD, Philippe [et. al.] *Formando professores profissionais*. Porto Alegre: ARTMED, 2001.
- AZEVEDO E SOUZA, Valdemarina Bidone de. Tornar-se autor do próprio projeto. In: GRILLO, Marlene; MEDEIROS, Marilú. *A construção do conhecimento e sua mediação metodológica*. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1998, p. 203-22.
- BRASIL. Ministério da Educação. Parâmetros Curriculares Nacionais. Brasília, 1996.
- BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Rede Nacional de Educação a Distância para Segurança Pública. Curso de Formação de Formadores. Bernadete Moreira Pessanha Cordeiro [et al.] Disponível em: <http://senasp.dtcom.com.br/> Acesso em: 4 jun. 2007. Acesso restrito ao conteúdo com login e senha.
- BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento de Pessoas. Matriz Curricular Nacional para Formação dos Profissionais de Segurança Pública, 2003.
- BRASIL. Ministério da Justiça. Secretaria Nacional de Segurança Pública. Departamento de Pesquisa e Desenvolvimento de Pessoas. Matriz Curricular em Movimento: malha curricular, 2006.
- CORDEIRO, Bernadete M. P.; SILVA, Suamy. S. *Direitos Humanos: referencial prático para docentes do Ensino Policial*. 2. ed. Brasília: CICV, 2005.
- MEC – UNESCO. *Educação: um tesouro a descobrir*. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: MEC: UNESCO, 2001. Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre educação para o século XXI.
- ESCÁMEZ, Juan, GIL, Ramón. *O protagonismo na Educação*. Porto Alegre: ARTMED, 2003. LE BOTERF, Guy. *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: ARTMED; 2003.
- LIBÂNEO. José Carlos. *Didática*. São Paulo: Cortez, 1994 (Coleção Magistério)
- MORIN, Edgar. *O método III: o conhecimento do conhecimento*. Porto Alegre: Sulina, 1999.
- PERRENOUD, Philippe et al. *Formando professores profissionais*. Porto Alegre: ARTMED, 2001.
- PERRENOUD, Philippe. *Avaliação: da excelência à regulação das aprendizagens entre duas lógicas*. Porto Alegre: ARTMED, 1999.

POZO, Juan Ignacio. *Aprendizes e mestres: a nova cultura da aprendizagem*. Porto Alegre: ARTMED, 2002.

ROEGIERS, Xavier; KETELE, Jean-Marie. *Uma pedagogia da integração: competências e aquisições no ensino*. Porto Alegre: ARTMED, 2004.

SACRISTÁN, Gimeno. *O currículo: uma reflexão sobre a prática*. 3. ed. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

SANTOMÉ, Jurjo. *Globalização e interdisciplinariedade*. Porto Alegre: ARTMED, 1998.

SCHÖN, Donald. *Formar professores como profissionais reflexivos*. Porto Alegre: ARTMED, 2001.

