

COMO AS OFICINAS DE INFORMÁTICA PODEM AUMENTAR A EMPREGABILIDADE: HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

Kailaine Leite de Sá¹
Magalí de Paula Silva Santana²

psicomaqalisantana@gmail.com

ÁREA DO CONHECIMENTO: Ciências Humanas

RESUMO

Este trabalho aborda como as oficinas de informática, oferecidas pelo Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), podem aumentar a empregabilidade de indivíduos em situação de vulnerabilidade social. O CRAS, parte do Sistema Único de Assistência Social (SUAS), é responsável por fornecer serviços socioassistenciais em áreas de alto risco social. A atuação dos psicólogos no CRAS é crucial para fortalecer os usuários como sujeitos de direitos, ajudando-os a desenvolver estratégias que melhorem suas condições de vida. O artigo apresenta a hipótese de que as oficinas de informática são fundamentais para a melhoria da empregabilidade, desenvolvendo habilidades técnicas em softwares e ferramentas digitais, que são altamente valorizadas pelo mercado de trabalho. O objetivo deste trabalho é compreender como as oficinas de informática contribuem para a melhoria da empregabilidade, focando nas habilidades e competências que são desenvolvidas e valorizadas pelos empregadores. Para isso foram realizadas observações semanais no CRAS, com o objetivo de analisar quais competências em informática são aprimoradas durante a oficina. Essas oficinas não apenas ensinam o uso de tecnologias, mas também promovem competências interpessoais e cognitivas, como resolução de problemas e trabalho em equipe, essenciais no ambiente profissional. A pesquisa, realizada por meio de observação qualitativa durante 40 horas de estágio, mostrou que as oficinas de informática melhoram a competitividade dos participantes no mercado de trabalho. Além disso, destacam o papel das oficinas na inclusão digital, permitindo que pessoas com acesso limitado a tecnologias desenvolvam habilidades fundamentais para sua inserção na economia digital.

PALAVRAS-CHAVE: oficina de informática; assistência social; empregabilidade; *softwares*

1 INTRODUÇÃO

De acordo com as Referências Técnicas para atuação de psicólogas(os) no Centro de Referência em Assistência Social (CRAS), o Sistema Único de Assistência Social (SUAS) funciona como um sistema articulador e provedor de ações. Ele estabelece a hierarquia e as responsabilidades dos diferentes atores no sistema, na

¹ Graduanda em Psicologia pelo Centro Universitário Univértix.

² Psicóloga, Mestranda em Educação pela UFV, Esp. em Psicopedagogia e Docência do Ensino Superior, Professora do Centro Universitário Univértix.

prestação de serviços, programas, projetos, benefícios e ações voltadas à assistência social (CFP, 2021).

O CRAS é uma unidade pública municipal, com base territorial, situada em áreas com altos índices de vulnerabilidade e risco social. Sua função é articular os serviços socioassistenciais em sua área de abrangência e oferecer serviços, programas e projetos de proteção social básica para as famílias (CFP, 2021).

Conforme o Caderno de Orientações do Conselho Regional de Psicologia de São Paulo (CRP/SP) para atuações de psicólogas(os) na Assistência Social, é responsabilidade da(o) psicóloga(o) na proteção social básica, com base nos conhecimentos da psicologia, fortalecer os usuários como sujeitos de direitos. Isso envolve estimular e facilitar o desenvolvimento de estratégias para melhorar suas condições de vida e seu ambiente social, com o objetivo de potencializar os recursos psicossociais individuais e coletivos frente a situações de risco e vulnerabilidade social (CRP/SP, 2016).

As(os) psicólogas(os) podem atuar nas atividades realizadas no CRAS, elaborando planos de trabalho em colaboração com a equipe multiprofissional. O documento “Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) – Orientações Técnicas” do Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à fome (MDS, 2009) apresenta diretrizes metodológicas para a execução do trabalho desenvolvido dentro do Serviço de Proteção e Atendimento Integral à Família (PAIF) com famílias e indivíduos. Destaca a importância das equipes para a realização da busca ativa no território, bem como a necessidade de planejamento para o trabalho no CRAS, reconhecendo que a(o) psicóloga(o) faz parte dessas equipes.

O trabalho em questão justifica-se pela experiência de estágio básico em Psicologia na área de assistência social. Foram realizadas 40 horas de estágio como parte do currículo do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix.

Nossa hipótese é de que as oficinas de informática são de fundamental importância para a melhoria da empregabilidade. O objetivo deste trabalho é compreender como as oficinas de informática contribuem para a melhoria da empregabilidade, focando nas habilidades e competências que são desenvolvidas e valorizadas pelos empregadores. Para isso foram realizadas observações semanais no CRAS, com o objetivo de analisar quais competências em informática são aprimoradas durante a oficina.

Trabalhos como este são importantes para aprofundar o conhecimento sobre a eficácia das oficinas de informática para o desenvolvimento de habilidades técnicas fundamentais, como o uso de softwares e ferramentas digitais, que são altamente valorizadas no mercado de trabalho. Além disso, essas investigações mostram como as oficinas de informática desempenham um papel importante na inclusão digital, fornecendo acesso a tecnologias e conhecimento para pessoas que talvez não tivessem essa oportunidade, ajudando a reduzir desigualdades.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O Sistema Único de Assistência Social (SUAS) é uma estrutura que organiza e coordena a oferta de serviços socioassistenciais com o objetivo principal de promover a proteção social básica e especializada. O SUAS é fundamental para garantir a inclusão e proteção das populações vulneráveis, articulando serviços, programas e projetos que atendem às necessidades de famílias e indivíduos em situação de risco social. Dentro desse sistema, o Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) desempenha um papel essencial. Situado em áreas com elevados índices de vulnerabilidade, o CRAS é a unidade pública municipal responsável por oferecer serviços e projetos socioassistenciais que buscam fortalecer o convívio familiar e comunitário, além de prevenir situações de risco. Assim, o CRAS é uma ferramenta crucial na articulação das políticas públicas de assistência social, desempenhando uma função estratégica no fortalecimento da rede de proteção social básica (CFP, 2021).

A atuação dos psicólogos no CRAS é fundamental para promover a melhoria das condições de vida das famílias atendidas. Esses profissionais aplicam conhecimentos da psicologia para estimular o desenvolvimento de estratégias que auxiliem na superação de situações de vulnerabilidade. A atuação psicossocial no CRAS se alinha com as diretrizes do Caderno de Orientações do CRP/SP, que orienta a elaboração de planos de trabalho e a colaboração em equipe para realizar intervenções eficazes (CRP/SP, 2016).

Atualmente, a informática está presente em praticamente todas as áreas da vida humana, incluindo as escolas, os lares e os ambientes de trabalho. Isso se deve ao fato de que, no cotidiano, há uma crescente demanda por habilidades digitais para a execução de diversas atividades. No mundo cada vez mais digital, possuir

habilidades em informática tornou-se crucial para a empregabilidade. Competências como o uso de softwares de edição de texto, planilhas eletrônicas e ferramentas de comunicação digital são altamente valorizadas pelos empregadores. Essas habilidades podem ser desenvolvidas por meio de oficinas de informática, que oferecem o conhecimento necessário para operar as tecnologias e ferramentas digitais que são padrão no mercado de trabalho atual (Alves, 2012).

A participação em oficinas de informática pode ter um impacto significativo na empregabilidade. Essas oficinas não apenas oferecem conhecimentos técnicos, mas também promovem o desenvolvimento de habilidades interpessoais e cognitivas essenciais, como a resolução de problemas e o pensamento crítico. Indivíduos com habilidades digitais avançadas desfrutam de uma vantagem competitiva no mercado de trabalho, aumentando suas chances de conseguir e manter um emprego. Além disso, as oficinas de informática oferecem uma oportunidade de inclusão digital para aqueles que, de outra forma, teriam acesso limitado às tecnologias. Isso é particularmente relevante para populações em situação de vulnerabilidade, pois oferece a oportunidade de desenvolver habilidades fundamentais para uma participação mais eficaz na economia digital (Conceição; Araújo; Ferreira, 2013).

Inclusão digital refere-se ao processo de garantir que todos os indivíduos tenham acesso e habilidades para utilizar tecnologias digitais. Esse conceito é fundamental para reduzir desigualdades sociais, já que a falta de acesso às tecnologias pode restringir oportunidades de emprego e o acesso a serviços essenciais. Nesse contexto, oficinas de informática desempenham um papel crucial, proporcionando treinamento e acesso às tecnologias para indivíduos em situação de vulnerabilidade social (Neto; Rodrigues, 2009).

O acesso às tecnologias e à educação digital pode ser crucial para reduzir desigualdades, oferecendo recursos que ajudam a melhorar as condições de vida das pessoas. Programas de inclusão digital em centros comunitários, como o CRAS, são fundamentais para democratizar o acesso às tecnologias e promover a equidade. Ao fornecer habilidades digitais, essas oficinas capacitam os indivíduos a participarem de forma mais ativa no mercado de trabalho e na sociedade (Ribeiro *et al.*, 2013).

Em uma oficina de informática, os participantes desenvolvem uma gama diversificada de competências técnicas que são essenciais para o domínio eficaz das tecnologias digitais e para a adaptação às demandas contemporâneas do mercado

de trabalho. Primeiramente, os participantes aprendem a operar e gerenciar diferentes sistemas operacionais, como *Windows*, *macOS* e *Linux*. Essa habilidade inclui a navegação de arquivos, a configuração básica do sistema e a solução de problemas comuns, garantindo que possam trabalhar com diversas plataformas e resolver questões técnicas que possam surgir. Outra competência fundamental é o uso de processadores de texto. Os participantes são treinados para criar, formatar e editar documentos utilizando *softwares* como *Microsoft Word*, *Excel* e *PowerPoint*. Eles adquirem habilidades para utilizar ferramentas avançadas, como tabelas, estilos e referências, o que é essencial para a elaboração de documentos profissionais e relatórios. Essas habilidades são diretamente aplicáveis no mercado de trabalho e são frequentemente requisitos básicos para uma ampla gama de empregos (Ferreira, 2003).

Além das habilidades técnicas, as oficinas também favorecem o desenvolvimento de competências transversais, como a capacidade de aprender de maneira independente, resolver problemas e se adaptar a novas situações. Essas habilidades são cruciais para o sucesso em ambientes de trabalho dinâmicos e são altamente valorizadas pelos empregadores (Cancela, 2012).

Hijazin (2012), destaca que é na sala de aula que os alunos desenvolvem competências e habilidades essenciais. Essas competências permitem que eles organizem e assimilem as informações recebidas durante o processo de ensino-aprendizagem. Portanto, é crucial que os alunos compreendam a importância da informática e acompanhem suas constantes mudanças e atualizações, adaptando-se às exigências do mercado de trabalho.

3 METODOLOGIA

O presente artigo trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa. A pesquisa qualitativa é uma abordagem que proporciona várias possibilidades de investigação, incluindo a pesquisa documental, o estudo de caso e a etnografia. Ela se destaca por seu foco em compreender fenômenos dentro de seus contextos naturais, examinando ações e interações sociais a partir da perspectiva dos próprios participantes. Esse método possibilita uma análise profunda e detalhada dos dados, utilizando uma variedade de fontes de informação, como entrevistas, observações e documentos (Godoy, 1995).

A pesquisa foi realizada através do método de observação, Gil (1999) e Sommer & Sommer (2002) consideram a observação como um método de investigação que pode ser utilizado como uma etapa para complementar outros procedimentos investigativos. Os autores enfatizam que uma das vantagens do método de observação é que, quando conduzido de forma discreta e em contextos naturais, os comportamentos dos usuários tendem a ser mais espontâneos e naturais em comparação com aqueles observados em laboratórios ou ambientes controlados.

Este estudo faz parte do cumprimento do estágio supervisionado do curso de Psicologia do Centro Universitário Univértix. A observação foi realizada durante 40 horas de forma sistemática e contínua ao longo do período de atividade das oficinas CRAS, com o objetivo de compreender como as oficinas de informática contribuem para a melhoria da empregabilidade. O método de observação foi escolhido devido à sua capacidade de proporcionar uma visão detalhada das competências em informática desenvolvidas durante as oficinas e de como essas habilidades são percebidas pelos participantes e aplicadas no mercado de trabalho (Freitas; Moscarola, 2002).

O CRAS é a unidade pública municipal responsável por oferecer serviços e projetos socioassistenciais que buscam fortalecer o convívio familiar e comunitário, além de prevenir situações de risco. Entre as atividades disponíveis, destacam-se oficinas de informática, capoeira, violão, zumba e pintura, todas voltadas para o desenvolvimento pessoal e social dos participantes. Os profissionais que atuam no CRAS são altamente qualificados, proporcionando um ambiente de aprendizado seguro e enriquecedor. Apesar de ser um espaço pequeno, o local é tranquilo e bem movimentado, promovendo a interação entre os usuários e fortalecendo os laços comunitários.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da observação nas oficinas de informática do CRAS revelaram que essas atividades não apenas proporcionam habilidades técnicas em informática, mas também fomentam um desenvolvimento abrangente de competências essenciais para a empregabilidade. Durante as oficinas, os participantes aprenderam a utilizar ferramentas como processadores de texto, planilhas eletrônicas e softwares de apresentação. De acordo com Fantinati e Rosa (2021), essas habilidades são

diretamente aplicáveis em diversas funções no mercado de trabalho. A capacidade de criar e formatar documentos, realizar cálculos e elaborar apresentações é altamente valorizada por empregadores, aumentando a competitividade dos participantes nas buscas por emprego.

Além das habilidades técnicas, as oficinas contribuíram para o desenvolvimento de competências interpessoais, como trabalho em equipe, comunicação e resolução de problemas. Foi possível perceber os participantes trabalhando em grupos, incentivados pelos responsáveis pela condução das oficinas. Isso prepara melhor os usuários para interações no ambiente profissionais, como sugere Peduzzi e Agreli (2018). Os autores apontam ainda que a resolução de problemas foi destacada como uma competência importante, especialmente em situações que exigiam adaptação e inovação.

As oficinas de informática desempenharam um papel vital na inclusão digital dos participantes. Muitos dos usuários do CRAS vinham de contextos de vulnerabilidade social e, portanto, tinham acesso limitado a tecnologias. As oficinas não apenas forneceram conhecimento técnico, mas também oportunidades de empoderamento dos indivíduos, permitindo-lhes acessar informações e oportunidades que antes estavam fora de seu alcance. Isso é fundamental para a redução das desigualdades sociais, uma vez que o domínio da tecnologia é essencial para a participação ativa na sociedade contemporânea (Sousa *et al.*, 2023).

A atuação dos psicólogos no CRAS, conforme observado, se revela essencial para o planejamento e execução dessas oficinas. A colaboração com a equipe multiprofissional permitiu que as atividades fossem adaptadas às necessidades específicas dos participantes, reforçando a importância do trabalho em equipe na assistência social. As intervenções psicossociais não só ajudam os indivíduos a adquirir habilidades práticas, mas também promovem um ambiente de apoio que é crucial para o desenvolvimento pessoal e profissional (Ansara; Dantas, 2010).

As oficinas de informática no CRAS demonstraram ser uma ferramenta eficaz para melhorar a empregabilidade de indivíduos em situação de vulnerabilidade. A combinação de habilidades técnicas e competências interpessoais não apenas preparam os participantes para o mercado de trabalho, mas também promovem inclusão digital e redução de desigualdades sociais. A atuação psicossocial integrada às atividades do CRAS se mostra fundamental para potencializar esses resultados,

destacando a importância de intervenções que considerem a complexidade do contexto social em que esses indivíduos estão inseridos (Alves; 2012).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As oficinas de informática oferecidas pelo CRAS desempenham um papel fundamental na melhoria da empregabilidade de pessoas em situação de vulnerabilidade social. Essas iniciativas vão muito além do ensino de habilidades técnicas, como o uso de ferramentas digitais; elas capacitam os participantes para o mercado de trabalho, desenvolvendo competências interpessoais, como comunicação e trabalho em equipe, que são cada vez mais valorizadas pelos empregadores. Ao promoverem uma formação completa, essas oficinas ampliam as oportunidades de inserção profissional e de crescimento pessoal para indivíduos que, de outra forma, poderiam enfrentar barreiras significativas ao ingresso no mercado de trabalho.

Além de aumentar a empregabilidade, as oficinas de informática são poderosas ferramentas de inclusão digital, ajudando os participantes a superar barreiras sociais e a se adaptar ao uso de tecnologias essenciais para a vida cotidiana. Ao aprenderem a navegar no ambiente digital, os usuários desenvolvem um senso de autonomia e confiança, tornando-se mais independentes e capazes de interagir com o mundo digital de forma plena. Esse contato com a tecnologia também ajuda a diminuir a exclusão digital, facilitando o acesso a informações, serviços públicos e oportunidades de capacitação online, ampliando o leque de possibilidades de cada indivíduo.

A atuação integrada dos psicólogos e da equipe multiprofissional do CRAS é essencial para o sucesso dessas oficinas, pois permite que as atividades sejam moldadas para atender às necessidades específicas dos usuários. Psicólogos, assistentes sociais e educadores trabalham em conjunto para oferecer um ambiente acolhedor e adaptado ao ritmo de cada participante, incentivando o aprendizado e a participação ativa de todos. Essa abordagem personalizada potencializa o impacto positivo das oficinas, ajudando os indivíduos a superar dificuldades e a fortalecer sua autoestima e habilidades de socialização, o que reflete diretamente na qualidade de vida e no fortalecimento dos vínculos comunitários.

Em última análise, as oficinas de informática oferecidas pelo CRAS se consolidam como uma estratégia indispensável para a redução das desigualdades sociais, promovendo a inclusão e fortalecendo a cidadania. Ao capacitar os

participantes para uma participação mais ativa na sociedade contemporânea, essas oficinas não apenas aumentam as chances de inserção no mercado de trabalho, mas também criam condições para que essas pessoas exerçam plenamente seus direitos e contribuam para a construção de uma comunidade mais justa e inclusiva.

REFERÊNCIAS

ALVES, I. M. **Competências e habilidades em informática para o trabalho**. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Faculdade de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 123 f., 2012. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/95854/000914432.pdf>. Acesso em: 07 set. 2024.

ANSARA, S.; DANTAS, B. S. A. Intervenções psicossociais na comunidade: desafios e práticas. **Psicologia & Sociedade**, v. 22, n. 1, p. 95–103, jan. 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psoc/a/pYmg7Q4mXbGqLrHwhmKdqmg/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 23 out. 2024.

BORGES NETO, H.; RODRIGUES, E. S. J. O que é inclusão digital? Um novo referencial teórico. **Linhas críticas**, p. 345-362, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/1935/193514388010.pdf>. Acesso em: 07 set. 2024.

BRASIL. Orientações técnicas. Centro de Referência de Assistência Social-CRAS. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília**, 2009. Disponível em: http://www.mds.gov.br/webarquivos/publicacao/assistencia_social/cadernos/orientacoes_cras.pdf. Acesso em: 06 set. 2024.

CANCELA, J. M. F. D.de C. **O papel das TIC no desenvolvimento das competências transversais dos alunos**. Tese de Doutorado – Universidade de Lisboa, Instituto de Educação, 2012. Disponível em: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/8253/1/ulfpie043263_tm.pdf. Acesso em: 08 set. 2024.

CFP – Conselho Federal de Psicologia. Comissão De Elaboração Do Documento. **Referências técnicas para atuação de psicólogas (os) no CRAS/SUAS**, 2021. Disponível em: https://site.cfp.org.br/wp-content/uploads/2021/12/rt_crepop_cras_2021.pdf. Acesso em: 06 set. 2024.

CRP/SP – Conselho Regional de Psicologia de São Paulo. **Caderno de Orientações do CRP SP para atuação de psicólogas(os) na Assistência Social**. Disponível em: <https://www.crsp.org/uploads/impresso/14066/1rEmwHj4ECdv7BS3534pzB7HIZTWsL6H.pdf>. Acesso em: 06 set. 2024.

DA CONCEIÇÃO, D. L.; ARAUJO, F. F.; FERREIRA, A. L. A. **Oficina de informática básica direcionada ao mercado de trabalho com os alunos da EJA**. XXII Congresso de Iniciação Científica da Universidade Federal de Pelotas, 2013.

Disponível em: <https://cti.ufpel.edu.br/cic/arquivos/2013/CH_03044.pdf>. Acesso em: 07 set. 2024.

DE QUEIROZ RIBEIRO, L. C. .; SALATA , A. .; COSTA , L. .; GOMES RIBEIRO, M. . Desigualdades digitais: Acesso e uso da internet, posição socioeconômica e segmentação espacial nas metrópoles brasileiras. **Análise Social**, v. 48, n. 207, p. 288–320, 2013. Disponível em: <https://revistas.rcaap.pt/analisesocial/article/view/23376>. Acesso em: 08 set. 2024.

FANTINATI, R. E.; ROSA, S. dos S. Pensamento Computacional: Habilidades, Estratégias e Desafios na Educação Básica. **Informática na educação: teoria & prática**, Porto Alegre, v. 24, n. 1 Jan/Abr, 2021. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/InfEducTeoriaPratica/article/view/110751>. Acesso em: 22 out. 2024.

FERREIRA, D. T. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. **Ciência da Informação**, v. 32, p. 42-49, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/z4jKRbRzYJLK9JR7QHVVYcL/#>. Acesso em: 08 set. 2024.

FREITAS, H.; MOSCAROLA, J. Da observação à decisão: métodos de pesquisa e de análise quantitativa e qualitativa de dados. **RAE eletrônica**, v. 1, n. 1, p. 1–30, jan. 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/nzhrSTzq6Tm4K6sbKx4Gcqs/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 01 out. 2024.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de empresas**, v. 35, p. 20-29, 1995. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/ZX4cTGrqYfVhr7LvVyDBgdb/?lang=pt#ModalTutors>. Acesso em: 01 out. 2024.

HIJAZIN, C. A. H. **Avaliação da utilização da apostila e do Excel como ferramentas para o ensino-aprendizagem de estatística**. Artigo (Trabalho de Conclusão) - Programa Especial de Formação Pedagógica de Docentes, Universidade Estadual do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

PEDUZZI, M.; AGRELI, H. F. Trabalho em equipe e prática colaborativa na Atenção Primária à Saúde. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 22, p. 1525–1534, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/MR86fMrvpMcJFSR7NNWPbqh/#>. Acesso em: 22 out. 2024.

SOMMER, B.; SOMMER, R. **A Practical Guide to Behavioral Research**. Tools and Techniques. 4 ed. Oxford: Oxford University Press, 2002.

SOUSA, M. A. de M. A.; LEMOS, L. H. de G.; ZOLOTTO, A.; NETO, J. R.; REINOSO, L. F.; SILVA, J. L. A. da. Inclusão Digital: perspectivas futuras e desafios em potencial. **Revista Internacional de Estudos Científicos**, v. 1, n. 2, p. 199–219,

2023. Disponível em: <https://periodicos.educacaotransversal.com.br/index.php/riec/article/view/125>. Acesso em: 23 out. 2024.