

APRENDIZAGEM COM FOCO NO DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES E COMPETÊNCIAS: CONHECIMENTOS COMPARTILHADOS

Data de submissão: 15/05/2023

Data de aceite: 04/07/2023

Ana Paula Rodrigues

Faculdade da Região Serrana - Farese
Santa Maria de Jetibá – Espírito Santo
<http://lattes.cnpq.br/6034763904727969>

Franciane Ribeiro Malavasi

Faculdade da Região Serrana - Farese
Santa Maria de Jetibá – Espírito Santo
<https://orcid.org/0000-0001-7535-8566>

Helenilze Espindula Rossi Coser Zanoni

Faculdade da Região Serrana - Farese
Santa Maria de Jetibá – Espírito Santo
<http://lattes.cnpq.br/1490250526094786>

Simone Batista Fernandes Estevão

Faculdade da Região Serrana - Farese
Santa Maria de Jetibá – Espírito Santo
<http://lattes.cnpq.br/1365096892424452>

Viviane Zanetti Becalli Gogge

Faculdade da Região Serrana - Farese
Santa Maria de Jetibá – Espírito Santo
<http://lattes.cnpq.br/1290294045307813>

RESUMO: O trabalho com metodologias ativas está diretamente ligado à formação de competências multidisciplinares e pensamento crítico, sendo a cada dia mais utilizadas no Ensino Superior. Nesse viés, o presente trabalho apresenta resultados

com a utilização da metodologia de aprendizagem baseada em problemas, que consiste em uma metodologia importante, pois desenvolve e auxilia o desenvolvimento de competências e habilidades fundamentais no atual mercado de trabalho, visando ao desenvolvimento do aluno e a uma aprendizagem significativa. Como resultados, destacam-se o interesse, o envolvimento e a busca de conhecimento por parte dos alunos, e um dos pontos fortes foi a interação na busca de resolução dos encaminhamentos da situação-problema indicada.

PALAVRAS-CHAVE: Metodologias Ativas. Aprendizagem Baseada em Problemas. Aprendizagem Significativa.

APPRENTICESHIP WITH FOCUS ON SKILLS AND COMPETENCY DEVELOPMENT: SHARED KNOWLEDGES

ABSTRACT: The work with active methodologies is direct linked to the formation of multidisciplinary competences and critical thinking, with growing usage in the higher education. The presente research presentes the results of the application of the methodology Learning based of

problems, which consists as a important methodology, as it develops and assists evolution of competencies and fundamental skills in the labour Market, aiming the students development and a significant learning. The results highlights interest, greater involvement and search of knowledge by the students. One of the highlights of the study was the interaction on the search for resolution of the submitted situation/problem.

KEYWORDS: Active Methodology. Problem Based Learning. Significant Learning

1 | INTRODUÇÃO

Ao longo dos anos, as empresas passaram a compreender que são compostas por pessoas, e, por isso, a gestão por competências tornou-se um dos meios para possibilitar o melhor desenvolvimento profissional dos funcionários nas organizações (CODA, 2016). Com o intuito de desenvolver competências profissionais dos alunos, este estudo objetivou compreender, por meio de metodologias ativas, como podemos desenvolver competência nos alunos dos cursos de graduação em administração e ciências contábeis, por meio de situações que possibilitem a vivência de problemas reais nas organizações.

Diante disso, foi desenvolvido um projeto que teve como estratégia a aprendizagem baseada em problemas. A metodologia apresentada no projeto visou ao desenvolvimento da capacidade de pensamento crítico do aluno e propôs uma independência no seu posicionamento perante a sociedade. Esta pesquisa contribui para os estudos de metodologias de ensino superior que possibilitem a vivência de situações práticas do cotidiano, possibilitando que o aluno se posicione quanto à situação-problema, de forma a propor estratégias para resolução do problema apresentado. Como resultado, foram observados interação entre os alunos, trabalho em equipe, senso crítico e criativo nas resoluções de problemas.

GESTÃO DE COMPETÊNCIAS NAS ORGANIZAÇÕES

Competência vem do latim *competere*, que significa aptidão para cumprir uma tarefa e/ou função (CODA, 2016). Segundo o autor, competência também está relacionada com habilidade, que consiste em conseguir colocar a teoria em prática e competência, na combinação de conhecimento, atitudes e habilidades, o C.H.A. (PARRY, 1996 *apud* MARTINS *et al.*, 2023).

Na área de gestão de pessoas, a gestão por competências passou a ser uma das preocupações dos profissionais, principalmente na compreensão de quais práticas de gestão seriam essenciais para o desenvolvimento do CHA nas pessoas. De acordo com Spencer (1993), uma característica de competência é a profundidade e durabilidade da personalidade da pessoa, possibilitando prever o seu comportamento diante de diversas situações e atividades desenvolvidas no seu cargo. Por isso, a partir do momento que a área de recursos humanos passou a compreender a importância das pessoas nas organizações,

o termo gestão por competências passou a ser corriqueiro na área.

No desenvolvimento de competência, existem duas escolas: a americana e a francesa. Na americana, conforme Spencer (1993), os atributos e comportamentos das pessoas contribuem no seu desempenho no trabalho. Na francesa, de acordo com Le Bortef (2000) e Zarifian (2012), as competências estão relacionadas com as realizações pessoais dos profissionais, sobre como elas contribuem para a geração dos resultados no trabalho.

A diferença é que a escola americana considera como competente alguém que possui uma característica que se acredita ligada a um desempenho de excelência, independentemente se esse indivíduo a utiliza ou não. Já a escola francesa, com aceitação nitidamente maior no atual contexto competitivo das organizações, considera competente alguém que demonstra aplicar essa característica, gerando um resultado desejado e observável (CODA, 2016, p. 5).

Nas duas escolas, percebem-se as características individuais ligadas à personalidade das pessoas, indo além daquela visão de que as pessoas são recursos nas organizações, que são manipuláveis, moldáveis e adequadas para um perfil. Por isso o objeto deste estudo engloba aspectos da escola americana.

Com a evolução da gestão por competências, desenvolver habilidade e atitudes passou a ir além do conhecimento. Muitas empresas utilizaram-se dos recursos do endomarketing como uma forma de moldar seus funcionários. Porém, lidar com pessoas vai além disso, envolve muitas questões: o perfil comportamental é uma boa referência para as empresas (KUAZAQUI, 2020; MARTINS *et al.*, 2023).

Diante disso, é uma das preocupações das empresas a gestão por competências, devido à compreensão de que seu gerenciamento possibilita formas distintas do fazer gestão com pessoas, quando compreendemos que competências vão além do conhecimento, envolvem habilidades e atitudes para o sucesso profissional (CODA, 2016). Por isso, é necessário que as competências comportamentais sejam levadas em consideração nesse cenário, diante da complexidade que são as pessoas nas organizações (MAGALHÃES, 2001).

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

Para Coda (2016), perfil comportamental envolve um conjunto de ações oriundo das preferências naturais das pessoas, relacionadas a diversos tipos de competências comportamentais. Por exemplo: quando uma pessoa é mais comunicativa, organizada, sociável etc., essas características podem ser ligadas a áreas como atendimento, finanças, dentre outras. Por isso, o mapeamento das competências se tornou fundamental para muitos profissionais da área de recrutamento e seleção.

É importante salientar que se acredita que desenvolver competências é uma obrigação da empresa, por isso, tal ação pode iniciar no processo de formação dos profissionais,

porque o autoconhecimento possibilita escolhas assertivas para o futuro profissional dos estudantes, em especial os de nível superior. Quando englobamos a escola americana (SPENCER, 1993; CODA 2016), as competências contribuem para o desenvolvimento do trabalho, envolvendo como o profissional desenvolve algumas características próprias para evoluir no seu desempenho.

Diante disso, apresentamos o conceito de competências baseadas no C.H.A. O CHA é a união entre conhecimento, habilidades e atitudes, sendo que conhecimento está relacionado ao conhecimento técnico e escolar do profissional; habilidade, relacionada às expertises do profissional; e atitude está associada à capacidade de agir com a união de seus conhecimentos e habilidades (MARTINS *et al.*, 2023).

Compreender o que é o conhecimento é fácil no mercado de trabalho, porém, discernir habilidade de atitude é algo complexo nesse cenário. A habilidade nem sempre pode ser medida, ela está relacionada à personalidade do profissional, que se utiliza de certas qualidades pessoais para agregar no seu perfil profissional (FERREIRA *et al.*, 2019). Além disso, a atitude é a competência que mais se destaca no mercado, uma vez que ela possibilita a ação, e ação gera resultados, principal medida de desempenho profissional.

Como profissional, também é necessário lidar com as emoções. De acordo com Magalhães (2001), as relações interpessoais possibilitam trocas, comunicações e contatos com o seu meio, em como lidar com os profissionais do seu meio. Por isso, desenvolver a habilidade de comunicação interpessoal possibilita a compreensão, por meio do diálogo (verbal ou não verbal), entre dois ou mais sujeitos (emissor/es e receptor/es). No que concerne à linguagem não verbal, ela engloba, além da palavra falada, a linguagem corporal, o tom da voz, e também influencia na mensagem que se pretende transmitir.

Para Moscovici (1997), o processo de interação humana é complexo e ocorre permanentemente entre pessoas, sob forma de comportamentos manifestos e não-manifestos, verbais e não-verbais, pensamentos, sentimentos, reações mentais e/ou físico-corporais. Assim, um olhar, um sorriso, um gesto, uma postura corporal, um deslocamento físico de aproximação ou afastamento constituem formas não-verbais de interação entre pessoas. Mesmo quando alguém vira as costas ou fica em silêncio, isto também é interação e tem um significado, pois comunica algo aos outros. O fato de “sentir” a presença dos outros já é interação. A forma de interação humana mais frequente e usual é a comunicação, seja verbal ou não-verbal.

Por isso, com o intuito de compreender e demonstrar práticas de ensino que possibilitem a formação assertiva de profissionais, esta pesquisa vem demonstrar práticas de metodologias que possibilitaram aos alunos de uma instituição de ensino superior vivenciar a realidade de um profissional da área de administração e ciências contábeis. Além disso, compreende-se que essas vivências práticas possibilitam uma maior assertividade no desenvolvimento de competências na vida profissional desses alunos.

2 | MATERIAIS E MÉTODOS

O projeto intitulado de Aprendizagem com foco no desenvolvimento de habilidades e competências: conhecimentos compartilhados foi desenvolvido no segundo semestre do ano de 2021 e teve como estratégia a aprendizagem baseada em problemas, que consiste em uma metodologia importante e engrandecedora, pois desenvolve e auxilia no desenvolvimento de competências e habilidades, fundamentais no atual mercado de trabalho.

O mercado busca pessoas com competências multidisciplinares e formação prática. A metodologia proposta visa ao desenvolvimento da capacidade de pensamento crítico do acadêmico e propõe uma independência no seu posicionamento perante a sociedade.

O trabalho foi desenvolvido na Faculdade da Região Serrana – FARESE com os alunos (onze) do 6º período e os alunos (dezesesseis) do 8º período do curso de administração, totalizando 27 (vinte e sete) alunos. Eles vivenciaram situações práticas que poderão encontrar no seu cotidiano e que farão com que se posicionem quanto à situação-problema levantada, levando-os a encontrar solução para aquela situação e exercitando o pensamento crítico, de forma a proporem estratégias para resolução do problema apresentado.

Com o intuito de analisar e organizar a situação-problema apresentada, alicerçadas em processos didáticos e metodológicos, para planejamento e execução da proposta, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Desenvolvimento de proposta para resolver a situação-problema apresentada, utilizando processos didáticos e metodológicos estudados na disciplina de Docência no Ensino Superior, no intuito de atingir os resultados - 8º período.
- Identificação de formas de resolver a situação-problema - 6º período.
- Vivência prática dos conteúdos estudados sobre Comunicação e Metodologias, identificando sua importância para o bom desenvolvimento da empresa.
- Desenvolvimento do senso crítico, criativo e responsável dos alunos, de forma que estejam preparados para se deparar com situações diferenciadas que surgem na empresa e precisam ser resolvidas.

O projeto foi orientado e conduzido pelas professoras das disciplinas de Docência no Ensino Superior - 8º período e Administração Financeira - 6º período do curso de Administração da Faculdade da Região Serrana - FARESE, 2021/2.

Os alunos do 8º período receberam uma situação-problema de uma empresa, com a finalidade de se organizarem e definirem a metodologia que seria usada na aplicação da situação-problema aos alunos do 6º período. Os alunos do 8º período, divididos em 02 (dois) grupos, estudaram e analisaram a proposta; logo, definiram quais processos didáticos e metodológicos seriam necessários para planejar e executar a aplicação da proposta da situação-problema aos alunos do 6º período. Já estes, divididos em 02 (dois)

grupos, encontravam-se prontos para receber e executar a proposta de trabalho, conforme a metodologia definida pelos alunos do 8º período.

A turma do 8º período foi dividida em 02 (dois) grupos: Grupo A e Grupo B. O grupo A utilizou a metodologia por meio de entrevista individual e o grupo B já utilizou a metodologia por meio de reunião.

O grupo A preparou uma entrevista individual para 05 (cinco) candidatos que estavam concorrendo a um cargo de Gestor da empresa. O grupo preparou 05 (cinco) envelopes contendo situações distintas a serem analisadas, sendo retirado um envelope para cada candidato, que teria que propor uma solução para a situação descrita, sendo elas:

Envelopes	Descrição da situação
Envelope 1	<p>Falta de feedback – A falta de feedback é um dos mais comuns entre os diversos problemas de comunicação nas empresas.</p> <p>Reuniões ineficazes – Reuniões ineficazes, sem dúvidas, estão sendo um dos maiores problemas da empresa, consumindo um longo tempo de trabalho sem chegar a resultados que fazem a diferença.</p>
Envelope 2	<p>Desorganização de projetos – Temos várias pessoas compartilhando e tomando decisões em um mesmo projeto, controlando tarefas, organizando arquivos, entre outros.</p>
Envelope 3:	<p>Falta de feedback – A falta de feedback é um dos mais comuns entre os diversos problemas de comunicação nas empresas.</p> <p>Falta de segmentação do público-alvo – As empresas estão inseridas em um mesmo contexto, e não evitamos a mesma linguagem e os mesmos canais de comunicação para comunicação com os diversos setores e funcionários.</p>
Envelope 4:	<p>Falta de comunicação entre equipes – Um fator para a precariedade, que pode gerar atrasos nas entregas e também no cruzamento das informações de uma empresa, é a falta de comunicação entre departamentos, escritórios ou filiais. E, falando de equipes que trabalham à distância, é preciso um cuidado acima da média com essa falha, pois o sucesso depende da interação da equipe.</p>
Envelope 5	<p>Mensagens perdidas – Devido ao trabalho e rotina intensa, algumas vezes os funcionários não acessam as mensagens, e-mails a tempo, e muitas informações se perdem.</p> <p>Sobrecarga de e-mails – Um acúmulo de e-mails, muitos desnecessários, é um outro problema de comunicação dentro da empresa. Assim, cada candidato (alunos 6º período) respondia às perguntas realizadas pelos entrevistadores, como também aos questionamentos e dúvidas que surgiam durante a entrevista.</p>

Quadro 1 – Atividade desenvolvida pelo grupo A

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados obtidos.

O Grupo B preparou uma reunião, sendo eles os Gestores da empresa, e os alunos do 6º período eram Consultores que prestavam serviço de assessoria. Foi apresentada a situação-problema aos consultores e eles se reuniram para definir quais seriam as

melhores estratégias a serem propostas para a empresa, de acordo com pontos a serem melhorados, conforme listados abaixo:

- Sobrecarga de e-mails: a empresa percebe que está recebendo diariamente ligações de fornecedores reclamando da falta de comunicação através do e-mail. Ao se deparar com as críticas, o gerente acessa o e-mail da empresa e percebe que há dias em que o e-mail não é acessado, ocasionando perda de contatos, assinaturas e promoções.
- Falta de feedback: os colaboradores da empresa sentem falta de receberem um feedback das atividades realizadas na empresa, para que saibam se estão desenvolvendo-as da forma correta ou se há fatores a serem melhorados.
- Falta de comunicação entre equipes: os colaboradores estão passando por um momento de conflitos internos na empresa e há falta de comunicação entre a matriz e as filiais, pois estão perdendo muitos contratos e tendo vários problemas nas entregas por falta de alinhamentos de comunicação e atendimento.
- Reuniões ineficazes: poucas reuniões são feitas. Quando a reunião ocorre, já há muitas demandas acumuladas, ou seja, não há um objetivo específico, o que faz a reunião não render, demorar horas e os membros não chegarem a decisão nenhuma no final.
- Mensagens perdidas: algumas vezes, os funcionários não acessam as mensagens do WhatsApp, e-mails a tempo, o que faz com que muitas informações se percam. Um funcionário inicia o atendimento online ou resolução de demanda, e outra pessoa visualiza a mensagem e não prossegue com o atendimento, ou abre a mensagem de e-mail e não responde.
- Desorganização de projetos: temos várias pessoas compartilhando e tomando decisões em um mesmo projeto, mas a falta de clareza, o controle de tarefas com informações incoerentes para os clientes, a organização de arquivos desatualizados, além de desperdício de materiais, atrasos e informações incoerentes tornam os projetos mal definidos.
- Falta de segmentação do público-alvo: a empresa está inserida em três localidades que possuem costumes e culturas diferentes, utilizando apenas um canal de comunicação limitado a somente uma linguagem. Não fica claro qual o público-alvo que a empresa pretende atingir, e ela ainda não possui uma estratégia clara de marketing.
- Confusão de contatos: a empresa tem muitos contatos de fornecedores e clientes misturados. Devido a essa confusão com os contatos, acaba ficando em desvantagem, o que resulta em desperdícios e ausência de eficiência.

Os alunos foram avaliados pelo planejamento, elaboração e execução do projeto. Foi disponibilizado um questionário, via *Google Forms*, considerando aspectos de tempo para elaboração e execução, simulação, trabalho em equipe, mediação e incentivo do professor e metodologia, tendo como base os conceitos excelente, bom, regular e insuficiente.

O questionário foi enviado para os 27 (vinte e sete) alunos participantes do projeto e 22 (vinte e dois) responderam, o que traz uma representatividade de taxa de resposta de 81,48 %.

3 | RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como resultado, observou-se a interação entre os alunos, trabalho em equipe, senso crítico e criativo na resolução de problemas. A participação ativa dos alunos foi um ponto importante e essencial para que as etapas do processo se concretizassem de maneira sólida e efetiva. Conhecimento foi um ponto significativo na evolução dos planejamentos e construções evolutivas dos conteúdos abordados. O momento de execução do projeto teve uma ótima interação na resolução dos encaminhamentos de cada situação-problema apresentada.

Segundo Bes *et al.* (2019, p. 128),

Quando bem aplicada, a ABP pode produzir efeitos positivos na prática educativa, levando os alunos a interagir com a realidade e a desenvolverem o senso crítico. Ao analisar as constantes mudanças sociais, é de suma importância repensar os métodos adotados pelo professor em sala de aula, para que estes também atendam às necessidades da sociedade.

Os resultados obtidos nos questionários respondidos pelos alunos indicaram a receptividade deles no que se refere ao desenvolvimento do projeto. Os dados ilustrados na tabela 1 revelaram que a maioria entendeu que o tempo utilizado para desenvolvimento do projeto foi excelente, o que demonstrou um trabalho organizado e planejado.

Critério	Alunos respondentes	%
Excelente	15	68,2%
Bom	5	22,7%
Regular	2	9,1%
Insatisfatório	-	-
Total	22	100%

Tabela 1 - tempo para o desenvolvimento do projeto

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados obtidos.

Quando indagados sobre a utilização de aprendizado baseado em problema de metodologia, 17 (dezessete) alunos avaliaram a metodologia como excelente, 4 (quatro) alunos consideraram boa e 1 (um) avaliou como regular, o que demonstrou a necessidade de considerar possibilidades de aperfeiçoar ainda mais a metodologia, conforme tabela 2.

Critério	Alunos respondentes	%
Excelente	17	77,3%
Bom	4	18,2%
Regular	1	4,5%
Insatisfatório	-	-
Total	22	100%

Tabela 2 - aprendizado por meio do uso da metodologia aprendizado baseado em problema

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados obtidos.

Ao questionar como avaliam o projeto sob o aspecto de utilização do trabalho em equipe pelos alunos, 21 (vinte e um) alunos entenderam que foi excelente e bom, o que indica uma satisfação no desenvolvimento do trabalho, conforme indicado na tabela 3.

Critério	Alunos respondentes	%
Excelente	17	77,3%
Bom	4	18,2%
Regular	1	4,5%
Insatisfatório	-	-
Total	22	100%

Tabela 3 - trabalho em equipe pelos alunos

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados obtidos.

Um ponto de avaliação importante e imprescindível foi o questionamento sobre como os alunos avaliaram o projeto sob o aspecto de conhecimento/incentivo e mediação da professora, o que merece destaque, pois todos os alunos consideraram como excelente e bom, conforme tabela 4.

Critério	Alunos respondentes	%
Excelente	17	77,3%
Bom	5	22,7%
Regular	-	-
Insatisfatório	-	-
Total	22	100%

Tabela 4 - incentivo dado pela professora

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados obtidos.

Outro item de avaliação que mereceu destaque foi o quesito como avaliaram o projeto sob o aspecto de aprendizado via aprendizado baseado em problemas, em que

todos os alunos responderam que foi excelente e bom, conforme tabela 5.

Critério	Alunos respondentes	%
Excelente	16	72,7%
Bom	6	27,3%
Regular	-	-
Insatisfatório	-	-
Total	22	100%

Tabela 5 - aspecto de aprendizado via aprendizado baseado em problema

Fonte: Elaboração dos autores com base nos dados obtidos.

Ao observar os resultados alcançados com o desenvolvimento do projeto por meio da aprendizagem baseada em problemas, ficou evidente o envolvimento dos alunos no engajamento para resolver, de forma participativa e positiva, os problemas no processo de ensino e aprendizagem, em que a participação ativa, criativa e responsável foi o ponto forte.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após as reflexões acerca da metodologia de aprendizagem baseada em problemas, percebe-se a importância de buscar e, principalmente, conhecer metodologias ativas para a promoção de uma aprendizagem significativa.

A participação ativa dos alunos foi um ponto importante e essencial para que as etapas do processo se concretizassem de maneira sólida e efetiva, e isso se deu devido à metodologia utilizada, pois envolve e coloca o aluno como protagonista da ação.

Por fim, é notável o potencial do trabalho com metodologias ativas, visto que o conhecimento foi um ponto significativo na evolução do planejamento e construção evolutiva dos conteúdos abordados. O momento de execução do projeto teve uma ótima interação na resolução dos encaminhamentos de cada situação-problema apresentada.

REFERÊNCIAS

BES, Pablo et al. **Metodologias para aprendizagem ativa**. Porto Alegre: Sagah, 2019. *E-book*.

CODA, Roberto. **Competências Comportamentais**. Barueri: Grupo GEN, 2016.

FERREIRA, M.; DUARTE, A.; SAMPAIO, J.; MAGALHÃES, D.; FERREIRA, L. Conhecimento, habilidades e atitudes (CHA) e gestão por competências: um estudo de caso na faculdade da Amazônia. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, p. 31950-31965, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.34117/bjdv5n12-276>. Acesso em: 29 abr. 2023.

KUAZAQUI, Edmir. **Administração por competências**. Coimbra: Grupo Almedina (Portugal), 2020.

LE BOTERF, G. **Construire les compétences individuelles et collectives**. Paris: Editions d'Organisations, 2000.

MAGALHÃES, L.R. de. Relações Interpessoais no Cotidiano e Aprendizagem. **Revista Psicopedagogia**. 2001.

MOSCOVICI, Felá. **Desenvolvimento Interpessoal**: treinamento em grupo. 7 ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1997.

MARTINS, Luciano Souza Silva *et al.* CHA recomendado por profissionais de marketing: uma análise dos conhecimentos, habilidades e atitudes de interessados pela área. **Revista foco**, v. 16, n. 1, p. e841-e841, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.54751/revistafoco.v16n1-113>. Acesso em: 30 abr. 2023.

SPENCER, L. M.; SPENCER, S. M. **Competence at work**: models for superior performance. Hoboken: John Wiley, 1993.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2012.