

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

COGEAE

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

VANTAGENS DAS EMPRESAS NA CAPACITAÇÃO DE
PROFISSIONAIS PARA TERCEIROS.

ROSANGELA NEVES MATA ROSA

São Paulo - SP

2012

ROSANGELA NEVES MATA ROSA

VANTAGENS DAS EMPRESAS NA CAPACITAÇÃO DE
PROFISSIONAIS PARA TERCEIROS.

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Administração de Empresas, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - COGEAE, como pré-requisito para a obtenção do título de Especialista em Administração sob orientação da Professora Elisabete Adami Pereira dos Santos.

SÃO PAULO – SP

2012

AValiação: _____

Assinatura do orientador: _____

Dedico este trabalho a meu marido Hércules, minha filha Nathalie e minha sempre amada irmã Márcia Neves, que onde quer que esteja sempre me apoiou em todos os momentos de minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela dádiva da vida dos meus familiares, amigos e pessoas de minha convivência que me fizeram e fazem ver que vale a pena lutar pelos nossos objetivos.

À Prof^a. Elisabete Adami pela dedicação e profissionalismo que demonstrou no decorrer deste trabalho, mesmo diante de um momento tão difícil e delicado de sua vida provou sua capacidade de superação e resiliência e incentivou não só a mim como a todos ao redor que é necessário continuar. Mais uma vez agradeço a Deus por essa vida, que por meio do seu exemplo e sabedoria, fez de mim uma pessoa melhor.

Ao corpo docente do Curso de Administração-PUCSP-COGAE que, ao longo do curso, dividiu conosco suas experiências e conhecimentos viabilizando nosso aprendizado.

À Diretora Geral – Projetos da Sociedade Benfeitora Jaguaré, Sra. Margarida Maria Ruivo, seu filho Eduardo e todos os demais colaboradores que dedicam parte de suas vidas em prol de outras vidas, ao desenvolver um trabalho tão essencial e gratificante.

Por fim agradeço também ao Jean Paul, que nesses 10 anos de convivência, a seu modo, sempre esteve presente e compartilhou dos momentos bons e ruins ao lado de nossa família.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo a descrição das vantagens que empresas do setor eletro-eletrônico podem obter ao capacitar profissionais.

No contexto social, quais as razões que motivam jovens a participarem destes programas e qual influência na escolha da carreira um curso dessa natureza e porte, pode causar.

O trabalho foi desenvolvido com base de dados pesquisados e extraídos da Sociedade Benfeitora Jaguaré, e em dois de seus diversos colaboradores e parceiros: SENAI e Electrolux S/A, cujo foco da pesquisa foi o curso de capacitação profissional Formação de Técnicos em Linha Branca.

PALAVRAS CHAVE

Treinamento e desenvolvimento, Capacitação profissional, Aprendizagem organizacional, carreira, parceria.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	9
1. IDENTIFICAÇÃO DAS MATRIZES TEÓRICAS DO TRABALHO DESENVOLVIDO.. 11	
1.1 Aprendizagem Organizacional	11
1.2. Capacitação Profissional	12
1.4. Ciclo do treinamento	15
1.5. Planejamento de treinamento.....	17
1.6. Tecnologia Educacional de Treinamento	18
1.7. Treinamento e Qualidade de Vida no Trabalho	19
1.8. Conceito de serviço	20
1.9. Carreira	22
2. APRESENTAÇÃO DA SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ, ELECTROLUX S/A E SENAI	2324
2.1. Organização Não Governamental Sociedade Benfeitora Jaguaré	2324
2.2. Empresa Electrolux S/A	25
2.3. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI	27
2.4. Curso de Capacitação em “Reparo de Aparelhos Eletrodomésticos –Linha Branca”	2930
2.5. Objetivos do Curso	30
2.6. Metodologia de Ensino.....	31
3. A PESQUISA	3233
3.1 Definição de Objetivo, Tipo, Métodos e Instrumento da Pesquisa.....	3233
3.2 Distribuição e aplicação do Questionário	34
3.3 Compilação das Informações obtidas dos alunos e ex-alunos do curso.....	3435
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	3839
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
APÊNDICE A	4243
Questionário	4243
ANEXO A - Sociedade Benfeitora Jaguaré – Currículo 2012	4546
ANEXO B – Formulário Padrão do Projeto FUMCAD 2009	54
ANEXO C: Descrição Técnica do Projeto	56
GLOSSÁRIO	68

INDICE DE ILUSTRAÇÕES

Figuras

Figura 1: Ciclo do Treinamento/Treinamento.....	15
Figura 2: Etapas do processo de treinamento.....	16

Gráficos

Gráfico 1: Pesquisa realizada com ex-alunos do Curso de Capacitação Profissional.....	35
Gráfico 2: Pesquisa realizada com alunos do Curso de Capacitação Profissional	36

INTRODUÇÃO

A Sociedade Benfeitora Jaguaré é uma organização filantrópica, que não visa lucro, e cuja prioridade é o atendimento às crianças, adolescentes e adultos oriundos de famílias em situação de vulnerabilidade social, cuja maioria reside no Bairro do Jaguaré, Zona Oeste de São Paulo.

Seu objetivo principal é a incorporação de conhecimentos teóricos e operacionais relacionados à produção de bens e serviços, por meio de processos educativos desenvolvidos em diversas instâncias (escolas, sindicatos, empresas e associações). (Sociedade Benfeitora Jaguaré, 2012)

Vivemos atualmente, devido à globalização, num contexto de mercado de trabalho cada vez mais exigente cuja busca, por uma colocação profissional, não depende mais de empenho, sorte ou indicação, mas sim de um fator determinante: a qualificação. Quesito, este, de suma importância também, para aqueles que desejam manter uma posição já conquistada, pois num mundo em constante evolução é prioritário a todos fazerem parte de um processo contínuo de aprimoramento e reciclagem.

O autor Idalberto Chiavenato em uma de suas obras publicadas em 2004, afirmou que devido à globalização dos negócios, a rapidez do desenvolvimento tecnológico, o forte impacto causado por essas mudanças, cujo foco principal passou a ser a qualidade e a produtividade devido à abertura do mercado mundial, surgiu uma eloqüente constatação para as empresas: que o diferencial competitivo migrou de máquinas e equipamentos para o capital humano, em que este, tornou-se a principal vantagem competitiva entre as organizações.

Diante deste contexto, surgiu uma preocupação maior por parte dos dirigentes e líderes de empresas em investirem na qualificação de seus colaboradores. Foram criados programas de treinamento e aprimoramento focados nas atividades exercidas. Surgiram as parcerias com universidades, a fim de que fossem ministrados cursos *in company* visando a especialização e a capacitação de funcionários em suas atuais funções ou os habilita-los para novas atribuições.

Um dos objetivos deste trabalho foi divulgar quais as vantagens que uma empresa pode obter ao firmar parcerias com instituições que viabilizam cursos de capacitação

profissional, cuja função principal é preparar jovens profissionais de acordo com o perfil exigido pela organização.

O curso escolhido para pesquisa foi o de Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca, elaborado por profissionais altamente competentes, que contam com subsídios do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI. Tal curso é ministrado na ONG Sociedade Benfeitora Jaguaré por instrutores técnicos, indicados pela própria empresa Electrolux, e cuja meta é a formação técnica e também a formação ética de jovens para o mercado de trabalho. Esses jovens, ao término do programa, estão aptos para exercerem funções específicas da profissão e são absorvidos, quase que 100% como mão de obra especializada para atuarem em postos autorizados de Assistência Técnica, credenciados pela empresa Electrolux S/A.

O segundo objetivo proposto seria o de verificar, por meio de pesquisa, até que ponto este curso influenciaria na escolha da carreira de jovens que participaram deste programa de capacitação.

Quais as razões que serviram ou servirão de motivação para estes jovens entrevistados, na ocasião da escolha e de ingresso em uma Universidade a optarem por cursos que certificarão e selarão definitivamente suas carreiras, dentro desta área de atuação.

No primeiro capítulo, foram identificadas as matrizes teóricas desenvolvidas ao longo desta monografia.

No segundo capítulo foi apresentado o histórico das empresas Sociedade Benfeitora Jaguaré, Electrolux S/A e SENAI e suas atividades.

No terceiro capítulo, foram apresentadas as matrizes teóricas relativas à pesquisa realizada, o método, a tabulação dos dados e o resultado obtido no estudo deste trabalho.

1. IDENTIFICAÇÃO DAS MATRIZES TEÓRICAS DO TRABALHO DESENVOLVIDO

Definições segundo autores conceituados na área, sobre capacitação profissional, treinamento, carreira profissional, qualificação profissional, serviços. Aprendizagem.

1.1 Aprendizagem Organizacional

A aprendizagem organizacional pode ser considerada uma resposta alternativa às mudanças enfrentadas pelas empresas, em que se busca desenvolver a capacidade de aprender continuamente a partir das experiências organizacionais e a traduzir esses conhecimentos em práticas que contribuam para um melhor desempenho, tornando a empresa mais competitiva (BITENCOURT, 2004,p.23).

Segundo Chiavenato (1998, p.489) aprendizagem é o processo pelo qual as pessoas adquirem conhecimento sobre seu meio ambiente e suas relações durante o próprio tempo de vida. Assim, o aprendizado acontece quando ocorre mudança de comportamento da pessoa em resposta a uma experiência anterior.

Chiavenato (1998,p.490) diz, ainda, que a aprendizagem é um complexo processo influenciado por inúmeras condições:

- **A aprendizagem obedece à lei do efeito:** A pessoa tende a manter um comportamento compensador e a desprezar um comportamento que não lhe traga recompensa. A recompensa afeta a aprendizagem reforçando-a de forma positiva e quando produzida imediatamente produz aprendizagem mais rápida.
- **A aprendizagem obedece à lei do estímulo:** Os estímulos, incentivos ou recompensas contínuas, tendem a desenvolver estabilidade nos padrões de comportamento. Enquanto que os estímulos raros, geralmente são respondidos com maior variação, conclui-se que a recompensa estimula a aprendizagem, da mesma forma que o que foi aprendido deve ser cobrado repetidamente.
- **Aprendizagem obedece à lei da intensidade:** A aprendizagem é determinada pela intensidade dos exercícios e das práticas. Quando intensos, a aprendizagem tende a ser mais rápida e efetiva. Mas se a intensidade for pequena ou superficial o que foi aprendido não será retido por muito tempo.

- **A aprendizagem obedece à lei da Frequência:** A frequência das práticas de exercícios servem de reforço para a aprendizagem. O que foi aprendido tem que ser colocado em prática e exercitado, caso contrário estará fadado ao esquecimento.
- **A aprendizagem obedece à lei da recentidade.** Frequência e constância são quesitos básicos em que as pessoas precisam exercitar o que aprenderam a fim de que haja recentidade entre o aprendido e o efetivo desempenho.
- **A aprendizagem obedece à lei do descongelamento:** Ao aprender algo novo, significa que algo velho deverá ser esquecido. Geralmente ocorrem dificuldades para acatar os novos conhecimentos e descartar os velhos padrões; para que isso possa ocorrer com mais facilidade deve haver recompensas maiores em operações diferentes, tempo e novo ambiente.
- **A aprendizagem obedece à lei da complexidade crescente:** A aprendizagem é afetada pelo esforço exigido para produzir resposta. Para que o aprendizado seja mais proveitoso, o processo de aprendizagem deve começar pelos aspectos mais simples e imediatos para os mais completos, mediatos e abstratos. Em fim do simples para o complexo.

Na opinião de Boog (2001, p.187), é fundamental identificar qual é o papel do conhecimento e seu valor dentro da organização. A valorização deste conhecimento antecede os conceitos de competências organizacionais e de organizações que aprendem.

1.2. Capacitação Profissional

Devido ao atual contexto da realidade mundial, sociedade do conhecimento, as empresas têm agido estrategicamente em seus processos de inovação, ao implementar um conjunto de ações que visam o atendimento das necessidades de formação de pessoal no preparo de funcionários para o presente e para o futuro.

Os gestores de empresas, inseridos na nova realidade do mercado de trabalho investem no desenvolvimento, no aperfeiçoamento e no treinamento constante dos seus colaboradores, transformando seus departamentos de treinamento em algo muito maior do

que um simples centro de formação, pois têm como missão o propósito de “ensinar a ensinar” transformando seus recursos humanos no capital principal da organização

Para Sennett (2006, p.93), como as empresas flexíveis esperam que os empregados estejam sempre em movimento, e como essas firmas não recompensam serviços prestados e longevidade, a escolha do empregador é clara. O indivíduo mais jovem ao mesmo tempo sai mais barato e causa menos problema.

Ainda na opinião de Boog (2001, p.7), fala-se de organizações que saibam como mudar continuamente, devido à sua capacidade em captar e valorizar a inteligência de todos os seus colaboradores. Falando também em ações que criem condições organizacionais que permitam às pessoas a expressão de suas habilidades.

Capacitação profissional é o que preenche a lacuna existente entre o que as pessoas realmente fazem e o que poderiam fazer se oferecessem o máximo de si, com o objetivo de contribuir literalmente para o sucesso das empresas para as quais colaboram.

Para Dutra, (2002, p.130) o desenvolvimento profissional pode ser entendido como o aumento da capacidade da pessoa em agregar valor para a organização. A maior capacidade das pessoas em agregar valor está ligada à capacidade de reação diante de tarefas e atribuições que envolvam maior responsabilidade e grau mais elevado de complexidade.

Sendo assim, conforme Dutra, (2002,p.130) as pessoas atuam como agentes de transformação e conhecimentos, habilidades e atitudes em competência entregue para a organização. A competência entregue pode ser caracterizada como agregação de valor ao patrimônio de conhecimentos da organização.

1.3. Treinamento

Treinamento é um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos ou atitudes que resultem em uma melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais. Desenvolvimento é o processo de longo prazo para aperfeiçoar as capacidades e motivações dos empregados a fim de torna-los futuros membros valiosos da organização. O desenvolvimento inclui não apenas treinamento, mas também a carreira e outras experiências (MILKOVICH; BOUDREAU, 2000 p.338).

Conforme Chiavenato (1998, p.495), treinamento é o processo educacional, de curto prazo, aplicado de maneira sistemática e organizada, através do qual as pessoas aprendem conhecimentos, atitudes e habilidades em função dos objetivos definidos.

O passo inicial para a elaboração de um programa de treinamento é o levantamento de dados que levem às reais necessidades de capacitação e desenvolvimento do capital humano de uma organização.

Para Gil (1994, p.64) o processo de levantamento das necessidades de treinamento, que tem como objetivo identificar as carências de indivíduos e grupos para a execução das tarefas necessárias para o alcance dos objetivos da organização. Deve-se envolver também o levantamento das potencialidades individuais e grupais que deverão ser desenvolvidas.

Chiavenato (1998, p.495), afirma ainda que o conteúdo do treinamento pode envolver quatro tipos de mudança de comportamento:

- ⇒ **Transmissão de informações:** O conteúdo indiscutivelmente é o elemento fundamental de um programa de treinamento, cuja função é compartilhar informações entre os treinandos sobre o trabalho, sobre a empresa, seus produtos e serviços, suas políticas, regulamentos e regras e novos conhecimentos.
- ⇒ **Desenvolvimento de habilidades:** Refere-se a um programa orientado diretamente para as tarefas e operações a serem executadas, focados nas habilidades, destrezas e conhecimentos relacionados com o desempenho do cargo atual ou ocupações futuras.
- ⇒ **Desenvolvimento ou modificação de atitudes:** De forma geral, o treinamento produz uma mudança de atitudes negativas para positivas entre os trabalhadores, gera aumento na motivação e eleva a sensibilidade dos

líderes e supervisores em relação a reações e sentimentos dos colaboradores.

⇒ **Desenvolvimento de Conceitos:** para Chiavenato, (1998,p.496), o treinamento pode ser conduzido no sentido de elevar o nível de abstração e conceptualização de idéias e de filosofias, seja para facilitar a aplicação de conceitos na prática administrativa, seja para elevar o nível de generalização para que gerentes possam vislumbrar uma situação global.

1.4. Ciclo do treinamento

Conforme Chiavenato (1998, p.497), treinamento é o ato intencional de fornecer os meios para possibilitar a aprendizagem. Aprendizagem é um fenômeno que surge como resultado dos esforços de cada indivíduo.

Para Rocha-Pinto (2003, p.15) a distinção entre as empresas tradicionais e as novas organizações são as respostas que estas têm oferecido às pressões das mudanças no macro ambiente organizacional. Essas respostas revelam a tentativa de mudança de escopo: do saber como fazer para o saber por que fazer.

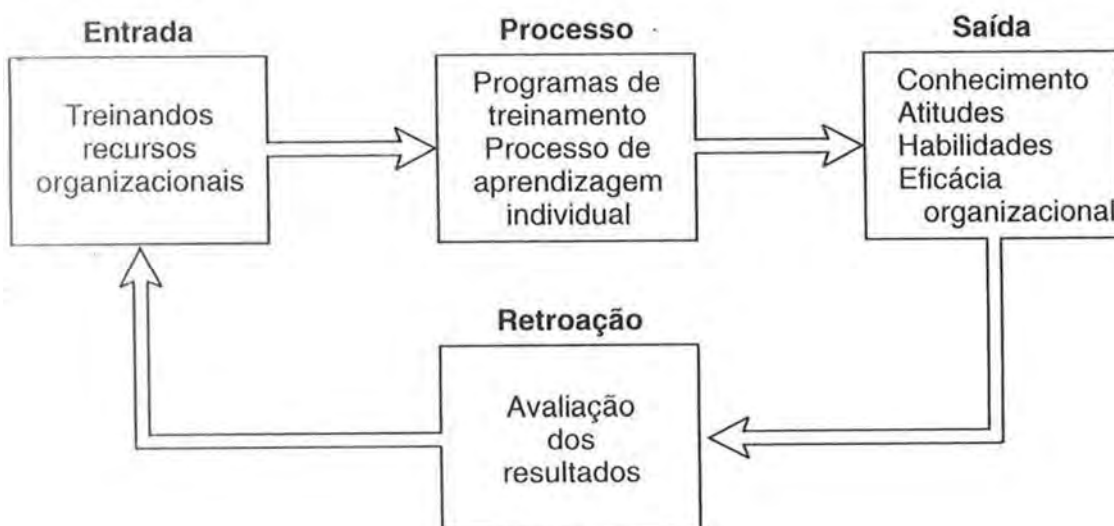


Figura 1: Ciclo do Treinamento/Treinamento como um sistema
Fonte: Chiavenato(1998,p.497)

Chiavenato (1998, p.497), afirma ainda, que o processo de treinamento assemelha-se a um modelo de sistema aberto, cujos componentes são:

- ⇒ **entradas**: (*inputs*) como treinandos, recursos organizacionais, informação, habilidades etc.
- ⇒ **processamento** ou operação (*throughputs*) como processos de aprendizagem individual, o programa de treinamento etc.
- ⇒ **saídas** (*outputs*) como pessoal habilitado, sucesso ou eficácia organizacional etc.
- ⇒ **retroação** (*feedback*) como avaliação dos procedimentos e resultados do treinamento por meios informais ou pesquisas sistemáticas.

As quatro etapas que compõem o processo de treinamento, citadas por Chiavenato (1998, p.498) são:

1. Levantamento das necessidades de treinamento (diagnóstico).
2. Programação de treinamento para atender às necessidades.
3. Implementação e execução.
4. Avaliação dos resultados.

Formando desta forma um processo cíclico demonstrado na figura que segue:

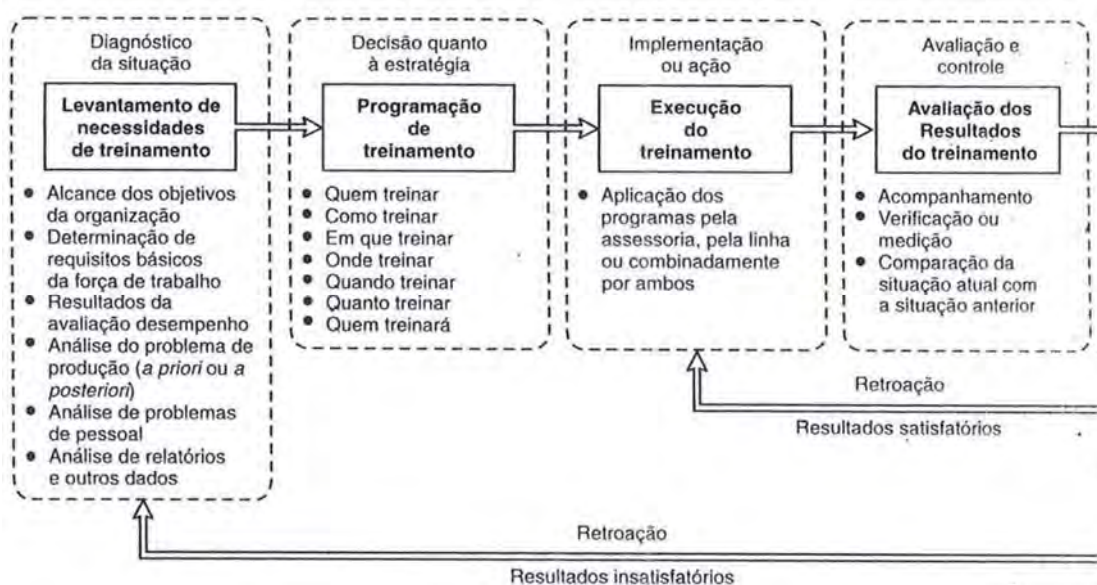


Figura 2: Etapas do processo de treinamento
Fonte: Chiavenato(1998,p.498)

1.5. Planejamento de treinamento

A política de treinamento é o conjunto de linhas de ação de treinamento, fundamentais para se estabelecer uma sintonia com os macroobjetivos da organização. Compete ainda ao planejamento de T&D a priorização e detalhamento de atitudes, contemplando: as alçadas de autoridade e responsabilidade; tempo disponível; recursos financeiros, materiais tecnológicos e humanos necessários; seleção de conteúdo, metodologias e recursos instrucionais; público alvo e forma de avaliação. (ROCHA-PINTO, PEREIRA e COUTINHO (2003, p.96).

Para que seja realizado um treinamento eficaz, após o diagnóstico final, é necessária uma programação de treinamento, que deve ser feita de forma sistematizada e fundamentada nos aspectos analisados: tais como necessidade, causa, prioridade, número de pessoas, abrangência de serviços, custo, instrutor técnico.

Segundo Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001, p.225) o treinamento técnico operacional visa capacitar o indivíduo para o desempenho das tarefas específicas à sua categoria profissional.

A programação do treinamento tem por base os dados apurados no levantamento das necessidades:

- ⇒ O que deverá ser ensinado
- ⇒ Quem deverá aprender
- ⇒ Quanto tempo levará para ser ensinado
- ⇒ Qual local adequado
- ⇒ Como deverá ser ensinado
- ⇒ Quem será o Instrutor Técnico

Conforme Rocha-Pinto (2003, p.15) neste processo, a formação profissional passou do simples adestramento – treinamento para operação – para o desenvolvimento sistemático de habilidades reunidas sob o nome genérico de “competências”.

1.6. Tecnologia Educacional de Treinamento

Para Sennett (2006, p.87), a globalização designa, entre outras coisas, a percepção de que as fontes de energia humana estão sendo transferidas e que, em consequência, podem ficar de fora os que estão no mundo já desenvolvido.

Sennett (2006, p.88), afirma, ainda, que a automação permite que os fabricantes não só reajam com rapidez às mudanças na demanda, pois as máquinas podem ser rapidamente reconfiguradas, como executem rápidas mudanças de orientação quando a demanda se modifica.

Conforme Chiavenato (1998, p.508), determinada a natureza das habilidades, conhecimentos ou comportamentos desejados como resultado do treinamento, o próximo passo é a escolha das técnicas a serem utilizadas no programa, visando otimizar a aprendizagem e alcançar o maior volume de aprendizagem com menor dispêndio de tempo, esforço e ônus.

Das várias técnicas citadas pelo autor, a mais utilizada nos treinamentos promovidos pela Electrolux, é a que proporciona ao aprendiz uma vivência do ambiente em que irá atuar: assistência técnica terceirizada credenciada cuja prestação de serviços consiste em manutenção e conserto de aparelhos de máquinas de lavar, refrigeradores e micro-ondas (Linha Branca) que consiste em **Treinamento de indução**.

Para Chiavenato (1998, p.510) o treinamento de indução visa à adaptação e ambientação inicial do novo empregado à empresa e ao ambiente social e físico onde irá trabalhar; esta introdução do novato é feita por meio de programação sistemática conduzida por um instrutor técnico especializado e credenciado da Electrolux.

Os treinamentos são realizados em um centro técnico montado e adaptado nas dependências da Sociedade Benfeitora Jaguaré cujas aulas são ministradas pelo instrutor técnico credenciado pela empresa Electrolux, Sr. Hércules Rosa; que também, fornece os aparelhos, ferramentas e equipamentos utilizados nas tarefas reais.

Para Boog (2001, p.41), tarefas reais, são os programas que expõem o treinando a situações reais de trabalho onde ele terá de exercitar as habilidades que o programa quer treinar.

Conforme Boog (2001, p.164) o papel de um centro de treinamento, hoje, deve incluir a coordenação dos processos de formação da empresa; a disseminação do conhecimento, da missão e das estratégias da empresa e a difusão de boas práticas e das experiências. Mais que responder pelas atividades de treinamento, o centro deve coordená-las, pensá-las e desenvolvê-las.

É tentador pensar na avaliação como o passo final no processo de treinamento, mas não é verdade. Ela precisa ser planejada quando os objetivos são fixados, e precisa se tornar uma parte da subsequente análise de necessidades dentro do planejamento dos programas futuros. A avaliação é valiosa quando aperfeiçoa futuras decisões importantes. (MILKOVICH E BOUDREAU, 2000 p.365).

1.7. Treinamento e Qualidade de Vida no Trabalho

Para Boog (2001,p.251) fazer treinamento com enfoque em qualidade de vida é construir um ambiente de trabalho que incorpore conceitos de integração biopsicossocial, em corresponsabilidade e postura ética e proativa nas ações voltadas para as pessoas.

A valorização da qualidade de vida das pessoas é o primeiro passo para uma quebra de velhos paradigmas gerenciais, cujo foco é viabilizar uma vida mais saudável com produtividade.

Ainda conforme Boog (2001, p.253), bem-estar, felicidade, integração harmoniosa das pessoas e suas equipes evidenciam o perfil profissional da atualidade: maturidade emocional, respeito às diferenças individuais, alta capacidade tecnológica, além da capacidade de atuar muito bem em grupo e individualmente.

Para Dutra, (2002, p.131) as pessoas entregam o que a organização espera ou necessita de diferentes formas, porque são diferentes na forma como articulam seus conhecimentos, habilidades e atitudes no contexto ambiental.

1.8. Conceito de serviço

Segundo Kotler (2007, p.397) serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada.

Os serviços possuem características específicas, executadas em um processo, cujas ações são aplicadas diretamente no produto.

O processo industrial (manufatura) apresenta características diferentes. Kotler destaca quatro delas:

- ⇒ **Intangibilidade**
- ⇒ **Inseparabilidade**
- ⇒ **Variabilidade**
- ⇒ **Perecibilidade**

O setor de serviços está em crescimento contínuo e exige que cada organização assuma seu lugar neste mercado. E segundo (ALBRECHT, 2003, p.2), a demanda de produtos de treinamento e informações sobre gestão de serviços está se expandindo rapidamente. Programas de treinamento em serviço ao cliente estão novamente em moda.

Ao desenvolver suas funções com grupos de treinamento sobre serviços, Albrecht (2003,p.35) aponta algumas lições:

- ⇒ *“Os serviços possuem um impacto econômico mais forte do que pensávamos e sua qualidade é pior do que imaginávamos”.*
- ⇒ *“Um serviço é profundamente diferente de um produto físico”.*
- ⇒ *“Seus funcionários são o seu primeiro mercado; você precisa primeiro convencê-los da idéia de ‘serviços’, ou eles nunca a conseguirão passar aos clientes”.*
- ⇒ *“A melhoria do serviço começa no topo da organização; os administradores devem fazer o que dizem”.*

As empresas que melhor se destacarem no ramo de serviços, devido ao seu crescimento contínuo, estão fadadas ao sucesso. Portanto vale a pena investir de forma ousada em treinamentos, recursos humanos e processos de melhoria contínua. Gianesi e Corrêa (1994,p.30) afirmam que gerenciar serviços é tarefa diferente de gerenciar a produção de bens, para o autor (Moreira,1998,p.25) a diversidade reduz a capacidade.

Produtos uniformes dão oportunidade para padronização de métodos e materiais, reduzindo tempo de operação, aumentando a capacidade.

Para melhorar a qualidade de serviços terceirizados, cujo resultado reflete na posição de mercado e na imagem da empresa, a Electrolux firmou parceria com a Sociedade Benfeitora Jaguaré, uma ONG que oferece programas sócio-educativos, que vão ao encontro as necessidades das empresas conveniadas e da população em situação de vulnerabilidade social. Para suprir esta demanda, foi criado o curso de Capacitação em Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca, oferecido à adolescentes na faixa etária entre 15 a 17 anos e 11 meses.

“Um sistema eficiente para a integração do desenvolvimento de qualidade, da manutenção de qualidade e dos esforços de melhoramento de qualidade dos diversos grupos em uma organização, para permitir produção e serviços aos níveis mais econômicos, que levem em conta a satisfação total do consumidor”.
(ISHIKAWA, p. 93, 1993)

Afirma Campos (2004, p.34) que para execução de tarefas exatamente como previstas no plano e coleta de dados para verificação do processo é essencial o treinamento no trabalho decorrente da fase de planejamento.

Para complementar, conforme Albrecht, (2003, p.54) os funcionários devem ficar animados com o serviço, devem desejar prestar um serviço excelente a todos os clientes, devem se orgulhar da empresa e de nela trabalhar. Este é objetivo comum dos funcionários, parceiros e conveniados da Sociedade Benfeitora Jaguaré em proporcionar aos jovens uma melhoria na qualidade de vida e despertar interesses relativos à carreira profissional.

1.9. Carreira

Dutra (1996, p.16), define carreira como o caminho estruturado e organizado no tempo e no espaço, fruto da relação estabelecida entre a pessoa e a empresa, englobando as perspectivas de ambas.

Existe uma resistência natural nas pessoas ao fato de terem que planejar suas vidas profissionais, tanto pelo fato de enxergarem a trilha profissional como algo dado, quanto devido à falta de estímulo ao longo de sua trajetória.

Conforme Dutra (2002, p.113) a resistência ao planejamento individual de carreira é ainda muito grande no Brasil; as pessoas tendem a guiar suas carreiras mais por apelos externos, como: remuneração, status prestígio etc., do que por preferências pessoais.

Nos momentos de crise e escassez de emprego as pessoas tendem a preocupar-se mais com o planejamento de suas carreiras, buscam aconselhamentos, métodos e ferramentas que possam auxiliar no processo de escolha. Isso quer dizer que na maioria das vezes as pessoas atentam-se à sua carreira quando elas sentem desconforto profissional, fase em que o desenvolvimento está estagnado ou demasiadamente lento.

O planejamento da carreira faz com que o indivíduo pense em seu desenvolvimento com base nele próprio e atribui a capacidade de negociação com a empresa.

Para Dutra (2002, p.113), a mudança de comportamento é de responsabilidade da pessoa, assim como seu desenvolvimento. Cabe à empresa estimular e oferecer todo apoio necessário para que o indivíduo possa empreender seu desenvolvimento e carreira.

SCHEIN (1978) *apud* Dutra (2002,122) encara a questão da carreira como um processo de desenvolvimento da pessoa como ser integral. Argumenta que, para podermos refletir sobre a carreira das pessoas, é preciso entender suas necessidades e características, as quais não estão relacionadas apenas à vida no trabalho, mas sim da interação da pessoa com todos os espaços de sua vida.

Sennett (2003, p.53) afirma que em termos ideais, o comportamento humano flexível deve ter a mesma força tênsil: ser adaptável a circunstâncias variáveis, mas não quebrado por elas. A sociedade hoje busca meios de destruir os males da rotina com a criação de instituições mais flexíveis. As práticas de flexibilidade, porém, concentram-se mais nas forças que dobram as pessoas.

Para Bergamini (1997, p.165) as pessoas já trazem dentro de si a suposição de que não é suficiente conhecer-se no momento presente, isto é, como elas são agora.

Conforme Bergamini (1997, p.106) como não existem duas personalidades idênticas, a forma pela qual cada um interage com o ambiente também é impar. Essa maneira especial de lidar com as variáveis externas de cada um é que caracteriza o seu

Estilo de Comportamento. Esse estilo é, portanto, um prolongamento da personalidade quando as pessoas se comportam.

Segundo Bergamini (1997, p.90), a motivação concebida como algo interior às pessoas passa a exigir líderes com grande sensibilidade interpessoal, não chefes que conheçam todos os serviços que devem desempenhar os seus subordinados, mas principalmente pessoas que se importem em conhecer profundamente o seu seguidor.

Esse conhecimento representa um ponto de partida muito importante e constitui a base sobre a qual se pode construir aquilo que se deseja ser no futuro.

Abordaremos no segundo capítulo, o detalhamento das principais organizações envolvidas neste estudo: Sociedade Benfeitora Jaguaré, Electrolux S.A e Senai, cuja parceria, viabiliza a capacitação profissional de jovens em condições menos favorecidas na sociedade, por meio do curso Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca.

2. APRESENTAÇÃO DA SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ, ELECTROLUX S/A E SENAI

2.1. Organização Não Governamental Sociedade Benfeitora Jaguaré

O relacionamento entre organizações e sociedade amplia-se e torna-se mais complexo a cada momento. A cada dia firmam-se diferentes elos com diferentes membros da sociedade cujos objetivos são peculiares, específicos e vitais para situações distintas.

Sensíveis transformações ocorreram no desenvolvimento industrial ao longo do tempo, assim como nas relações que compõem o universo do trabalho.

A interligação dos contextos político, social e econômico inseridos no modelo capitalista tornou-se um desafio não somente para os trabalhadores como para empresários que cada vez mais dependem do capital humano cujo objetivo seja o relacionamento sincronizado, harmonioso e estratégico, cujos frutos resultem no fortalecimento e desenvolvimento da empresa e de seus colaboradores.

A Sociedade Benfeitora Jaguaré é uma organização sem fins lucrativos cuja prioridade são crianças e adolescentes providos de famílias em situação de vulnerabilidade social.

Fundada em 1º de abril de 1958, atuou durante quinze anos como escola de 1º grau. Porém, a percepção de outras demandas de moradores em situação social desfavorável, conduziu à mudança de atendimento por meio dos serviços de Creche de zero a 6 anos e do Centro de Juventude abrangendo jovens entre 07 e 15 anos. Ao longo de 20 anos, condições adversas levaram à ampliação dos atendimentos. Surge então o Centro Profissionalizante, de 14 a 18 anos, cuja inauguração ocorreu no ano de 1996.

Ao longo dos 16 anos decorrentes de sua inauguração, o Centro Profissionalizante já formou cerca de 8.500 adolescentes e jovens nos diversos cursos oferecidos, cujas principais atividades concentram-se no Centro de Educação Infantil, Centro para a Criança e Adolescente, Cursos Profissionalizantes, Biblioteca, de uso dos alunos da organização, escolas da região e comunidade.

A organização foi fundada por empresários que se reuniam na região do Jaguaré, os quais detectaram uma grande demanda que havia neste bairro industrial da Zona Oeste do Município de São Paulo, cuja população era constituída em grande parte, por pessoas com baixa ou nenhuma renda, por este motivo havia a necessidade de se criar uma instituição sem fins lucrativos que pudesse fazer algo de bom por seus moradores.

O objetivo geral concentrou-se em cursos de capacitação profissional cuja finalidade era aumentar as condições de empregabilidade de adolescentes e jovens inseridos no contexto de vulnerabilidade e risco social.

O Curso de Capacitação Profissional em Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca que tem por objetivo atender necessidades com as parcerias: Electrolux S.A e SENAI com o intuito de ofertar aos adolescentes oriundos de uma condição social menos favorável, que tem como consequência a falta de preparo, uma oportunidade de

emprego por meio de um curso profissionalizante inteiramente gratuito, que poderá ocasionar um aumento nas chances de concorrência com outros candidatos.

2.2. Empresa Electrolux S/A

A Electrolux S/A, multinacional sueca, possui sua sede em Estocolmo; destaca-se no mercado por ser a maior fabricante mundial de eletrodomésticos sendo que, sua produção atinge 55 milhões de produtos por ano. Faz parte do grupo investidor AB, e também das organizações AstraZeneca, Scânia, Ericson, Atlas Copco, ABB.

Atualmente além de atuar neste ramo, atua também nas áreas de hotelaria, informática, aviação, comunicação e finanças. O Grupo Electrolux é composto por mais de 500 empresas alocadas em 60 países.

Detentora de mais de 300 marcas por meio das quais comercializa seus produtos em mais de 60 países; um exemplo de refrigeradores e freezers, é a Frigidaire e a White Westinghouse comercializadas nos Estados Unidos e Canadá. No continente europeu a Electrolux compõem uma das três marcas da PanEuropeans, as outras são a alemã AEG e a italiana Zanussi.

Em nosso país, a Electrolux está presente desde 1926. Traz sua marca estampada em refrigeradores, freezers, lavadoras de roupas, secadoras, forno de micro-ondas, aspiradores de pó, condicionadores de ar, dentre tantos outros.

A Electrolux acredita que assuntos empresariais e ambientais realizam sua trajetória de mãos dadas. O fato de fornecer produtos seguros cria uma demanda para estes, economiza material, energia e água em seus centros de produção.

Podemos citar como contribuição para a preservação do meio ambiente, a substituição do uso do CFC (Clorofluorcarbono) dos refrigeradores e congeladores por HCFC (Hidroclorofluorcarbono) e HFC (Hidrofluorcarbono), gases que não afetam a camada de Ozônio e tem ação reduzida e menos nociva sobre o efeito estufa.

Seus objetivos estão sempre um passo à frente da legislação e das preocupações ambientais dos seus clientes, uma vez que, um número crescente de consumidores baseia suas decisões de compra no baixo consumo de energia, na conservação de água, no reduzido consumo de detergente e na possibilidade de reciclagem.

No Brasil todas as unidades foram certificadas pelo Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9000, e no Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001.

A unidade Manaus foi a primeira indústria de condicionadores de ar certificada com o ISO 14001, no nosso país, e a unidade Curitiba como a primeira indústria de linha branca certificada ISO 14001.

As unidades de pós-venda e assistência técnica são credenciadas e supervisionadas pela Electrolux, com o objetivo de atenderem as necessidades de seus clientes e fortalecerem ainda mais a imagem de suas marcas no mercado, tendo como base as políticas de gestão de qualidade e gestão do meio ambiente.

Qualidade deixou de ser um fator diferencial e competitivo entre as empresas e passou a ser nos últimos anos, diante do desenvolvimento econômico, a globalização e a mídia, uma exigência crescente e primordial, não somente entre os consumidores como também para fabricantes e prestadores de serviços.

Com o objetivo de buscar a melhoria contínua, a Empresa Electrolux, passa por políticas de treinamento e desenvolvimento de pessoal, uma vez que, colaboradores são os responsáveis diretos pelos bens e serviços produzidos. Diante deste contexto, a empresa firmou parcerias com Organizações não Governamentais, tais como, a Sociedade Benfeitora Jaguaré e instituições de ensino profissionalizantes exemplo Senai, a fim de absorver com garantia de qualidade, mão de obra especializada em serviços industriais, para trabalharem em seus postos autorizados.

Suas fábricas no Brasil distribuem-se da seguinte forma:

⇒ **Administração**

Rua do Verbo Divino, 1488 7º andar conj.72B São Paulo – SP
CEP 04719-904 fone: +55 11 5188 1155

⇒ **Unidades Fabris**

Refrigeradores e Freezers
Rua Ministro Gabriel Passos, 360 Guabirota – Curitiba – PR
CEP 81520-900 fone: +55 41 3371 7000

⇒ **Aspiradores e Lavadoras de Alta Pressão**

Rua Senador Accioly Filho, 1321 CIC – Curitiba – PR
CEP 81310-000 fone: +55 41 3371 7000

⇒ **Lavadoras de Roupas Freezers e Fogões**

Avenida José Pereira Lopes, 250 São Carlos – SP
CEP 13574-380 fone: +55 16 3373 5500

⇒ **Condicionadores de Ar e Microondas**

Rua Jutai, 280 Distrito Industrial Manaus – AM
CEP 69075-130 fone: +55 92 2125 4000

2.3. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI

Possui um grande número de unidades espalhadas pelo país, devido à sua configuração como sistema estruturado em base federativa. Todas as unidades possuem uma missão em comum, desenvolver ampla gama de programas de formação profissional técnica a fim de suprir às carências da mão de obra industrial brasileira sempre em função das características de cada região do país.

Sensível às demandas oriundas do setor industrial, o Senai diversificou amplamente suas atividades e atualmente como instituição educacional atua em diferentes frentes partindo da educação de menores para o trabalho e a formação de técnicos e tecnólogos industriais à treinamentos ágeis, rápidos e precisos destinados a adultos.

Situado entre o poder público, que o criou e portando o fiscaliza, e as entidades representativas das indústrias, que o administram, o Senai constitui legalmente uma entidade de direito privado, nos termos da lei civil, tendo por seu presidente o Sr. Paulo Skaf.

Objetivos do Senai (2012):

- ⇒ Realizar em escolas instaladas e mantidas pela Instituição, ou sob a forma de cooperação, a aprendizagem industrial a que estão obrigadas as empresas de categorias econômicas sob a jurisdição, nos termos de dispositivo constitucional e da legislação ordinária;
- ⇒ Assistir os empregadores na elaboração e execução de programas gerais de treinamento do pessoal dos diversos níveis de qualificação, e na realização de aprendizagem metódica, ministrada no próprio emprego;
- ⇒ Proporcionar, aos trabalhadores maiores de 18 anos, a oportunidade de completar, em cursos de curta duração, a formação profissional adquirida no local de trabalho;
- ⇒ Conceder bolsas de estudos e de aperfeiçoamento a pessoal de direção e a empregados de excepcional valor das empresas contribuintes, bem como a professores, instrutores, administradores e servidores do próprio Senai.
- ⇒ Cooperar no desenvolvimento de pesquisas tecnológicas de interesse para a indústria e atividades assemelhadas.

A questão de responsabilidade social, é entendida pelo Senai como compromisso na construção de um desenvolvimento econômico, social e ambientalmente sustentável,

atrelados à condução de suas atividades sedimentadas em relações éticas e transparentes com seus diversificados públicos.

Uma de suas ações é constituir parcerias com órgãos públicos ou entidades sociais, exemplo a que tomamos base neste estudo, A Sociedade Benfeitora Jaguaré, para a oferta conjunta de programas de educação profissional por meio do Programa Comunitário de Formação Profissional (PCFP), cujo objetivo é desenvolver programas de formação profissional destinado a jovens, a partir de 14 anos completos e para adultos assumindo as seguintes responsabilidades:

1. **Entidades/Órgãos Públicos:** Conveniadas disponibilizam ambientes de ensino e docentes. Selecionam corpo docente e viabilizam treinamentos com a metodologia de ensino Senai, sob a supervisão de uma Escola Senai – SP, podemos citar como exemplo o curso de Capacitação em Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca.
2. **Senai - SP:** Celebra convênios, com renovação anual. Orienta o funcionamento técnico dos cursos, colabora com a elaboração do leiaute, prepara pedagogicamente os docentes, disponibiliza matrizes de materiais didáticos; supervisiona os programas e expede certificados.

Mediante sua vinculação com o ambiente produtivo, por meio da habilitação do homem para o trabalho e do apoio tecnológico à indústria, o Senai – SP mantém o Sistema de Gestão da rede de suas unidades, conforme os seguintes referenciais:

Gestão da Qualidade – ISO 9001

- ⇒ Garantir a pertinência de sua atuação, assegurando aos clientes e partes interessadas a qualidade na prestação de serviços educacionais, tecnológicos e de informação;
- ⇒ Firmar o nome do Senai – SP, incluindo-o num seleto grupo de organizações certificadas;
- ⇒ Gerenciar os processos de organização, de acordo com os princípios da gestão da qualidade;
- ⇒ Instituir um processo permanente de melhoria contínua.

Gestão Ambiental – ISO 14001

O Senai possui políticas de qualidade e meio ambiente, que promovem o contínuo aprimoramento dos serviços educacionais e tecnológicos, cujos esforços vão ao encontro do atendimento à legislação aplicável aos seus processos, prevenção da poluição e acidentes de trabalho atendimento às necessidades e expectativas dos clientes.

A meta corporativa do SENAI, é de obter uma taxa anual de crescimento superior à 3% para o indicador de qualidade IQ nas modalidades: Aprendizagem industrial, curso técnico, curso superior de tecnologia e formação continuada.

A implementação da Norma NBR ISO 14001, representado na rede por 25 unidades certificadas, proporcionou ao Senai ambientes de ensino em que ocorre:

- ⇒ Cumprimento da legislação;
- ⇒ Conscientização ambiental sobre a redução de desperdícios;
- ⇒ Mudança de atitude e disseminação da responsabilidade das gerações futuras para com o meio ambiente.

Políticas de Qualidade e Meio Ambiente

O Senai, ao cumprir sua missão, promove o contínuo aprimoramento dos serviços educacionais e tecnológicos, cujo objetivo de seus esforços é:

- ⇒ Seguir rigorosamente à legislação aplicável aos seus processos e serviços;
- ⇒ Preservação do meio ambiente por meio da prevenção á poluição e do uso consciente de recursos;
- ⇒ Manutenção dos ambientes de trabalho adequados e seguros;
- ⇒ Atender sempre às necessidades e expectativas de seus clientes;
- ⇒ Desenvolvimento contínuo dos recursos humanos.

2.4. Curso de Capacitação em “Reparo de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca”

O projeto deste curso foi criado mediante uma demanda de necessidades da região em que a ONG está inserida.

O bairro Jaguaré pertence a uma região heterogênea com uso industrial, de serviços e residencial, com características de exclusão social devido ao número de comunidades existentes dentre elas Favela do Jaguaré e Morro do Sabão, conhecida como, a maior área de risco da região além de uma área composta por moradores de classe média e também pelo conjunto habitacional Cingapura.

A implementação do curso, em 2011, ofertou aos adolescentes e jovens a oportunidade de estar inserido num espaço e convívio de proteção social, gratuito incluso material escolar, alimentação apoio e orientação pessoal experiente.

Este curso complementou e tornou-se uma ramificação do já existente curso de Eletricidade Básica das áreas de Máquinas Elétricas e Acionamentos e Comandos Elétricos, o qual passou a atender uma demanda de técnicos oriundas das empresas Electrolux, SENAI e demais da região.

O resultado positivo desse projeto, foi o aumento dos índices de empregabilidade da população inserida nesse contexto e conseqüentemente uma elevação em suas rendas familiares.

2.5. Objetivos do Curso

Conforme Carneiro (1999, p.169), em grande parte das atividades das empresas verificam-se situações de Treinamento e Desenvolvimento (T&D), mesmo que de forma bastante restrita e técnica como no treinamento para tarefas, mas elas estão presentes em quase tudo que se realiza.

Para Carneiro (1999, p.137), não será a tecnologia que fará a diferença entre as empresas; será o serviço prestado pela empresa, será o melhor uso que se fizer da tecnologia. Esse diferencial virá cada vez mais da capacidade das empresas de inovar, de fazer evoluir a tecnologia que dispõe.

- ⇒ Aquisição de conhecimentos necessários a uma ocupação, em Manutenção de Equipamentos.

- ⇒ Aquisição de habilidades necessárias a uma ocupação, em Manutenção Equipamentos.

- ⇒ Aquisição de atitudes necessárias a uma ocupação, em Manutenção de Equipamentos.
- ⇒ Desenvolvimento de habilidades e de aquisição de hábitos, atitudes e valores característicos dos profissionais da área.

2.6. Metodologia de Ensino

O curso é ministrado em sistema alternado de aulas teóricas e práticas, cuja carga horária diária são 4 horas, 5 dias por semana totalizando 800 horas.

O docente foca suas ações e estratégias na proposição de atividades que representam as funções que o profissional deverá estar apto a desempenhar em sua carreira profissional atento ao perfil exigido para a conclusão do curso.

Os discentes são conduzidos e treinados a proporem soluções para problemas que ocorrem no cotidiano de uma empresa com enfoque nas atividades e procedimentos diretamente relacionados aos equipamentos utilizados para execução do seu trabalho.

Enfim, os conteúdos programáticos do curso foram desenvolvidos com o objetivo de desenvolver competências pessoais e profissionais que viabilizem ao aluno a inserção no ambiente real de trabalho, aprendam a interagir com equipes e além da aquisição de conhecimentos técnicos específicos referentes a atividades de manutenção, desenvolvam habilidades e adquiram hábitos, atitudes, condutas e valores próprios do profissional da área.

As aulas são controladas por meio de registros nos quais estão explicitados os conteúdos ministrados.

As aulas práticas de manutenção de equipamentos (vivência profissional) são realizadas com recursos materiais, humanos, de consumo e outros condizentes nos ditados nas aulas teóricas, situação esta que possibilita ao aluno o processo de aprendizagem por meio do exercício e aplicação e sedimentação da teoria aprendida a fim de aplicá-las em atividades práticas e técnicas típicas de uma empresa de assistência técnica.

Com o intuito de desenvolver a visão sistêmica e a capacidade de busca de soluções e o trabalho em equipe, são propostas situações problemas, de rotina de uma empresa, cuja solução depende da aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes

previamente desenvolvidas, cujo papel central é do aprendiz, porém com a orientação, monitoramento e assessoramento do instrutor da equipe.

Uma vez apresentados o conteúdo programático do curso de capacitação objeto do estudo e as empresas parceiras e responsáveis pela sua realização, o terceiro e último capítulo segue com a pesquisa realizada com alunos e ex-alunos do Curso de Capacitação em “Reparo de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca”

3. A PESQUISA

3.1 Definição de Objetivo, Tipo, Métodos e Instrumento da Pesquisa.

Segundo McDaniel e Gates (2003, p.30), o auge do processo de formulação do problema/oportunidade é a declaração dos objetivos da pesquisa. Esses objetivos são declarados em termos das informações precisas necessárias para responder ao problema da pesquisa. Sendo assim, afirmam, ainda, que os objetivos da pesquisa, precisam ser o mais específico e o menos ambíguo possível.

Segundo Martins (2006, p.17), quanto menos triviais forem as propostas de investigação, maior o potencial do risco envolvido. Decidir por um risco aceitável, ou um nível satisfatório de ambição, é necessário quando da escolha de um tema para investigação.

Para Martins (2006, p.16), a superação da ansiedade de enfrentar o desafio para construir um trabalho científico se dá por meio da conclusão de atividades prazerosas de busca e desenvolvimento de um tema que dê satisfação e orgulho.

Conforme Castro (2006, p.101), uma pesquisa, de certa maneira, é a continuação de um esforço prévio de conhecimento da realidade. O investigador retoma o problema no ponto em que seus antecessores o abandonaram. É de suma importância que fique bem demarcada a transição entre o que se sabia e o que a pesquisa se propõe a esclarecer.

Segundo McDaniel e Gates (2003,p.34), existem três métodos básicos de pesquisa: levantamento, observação e experimento sendo que: a pesquisa de levantamento é geralmente descritiva em sua natureza, mas pode ser causal. Os experimentos são quase sempre causais, enquanto a pesquisa de observação é tipicamente descritiva. Para Collis e Hussey (2005, p.261), seja qual for o método de pesquisa adotado, é essencial que você estabeleça sistemas e procedimentos que lhe permitam controlar e organizar os dados brutos coletados.

Conforme os autores: Aaker; Kumar.e Day (2001,p.274) a escolha do método de coleta de dados envolve uma série de comprometimentos para tentar equilibrar as exigências quase sempre conflitantes da situação com pontos fortes e fracos de cada método.

Afirma Bacha (1998, p.70), que os principais instrumentos utilizados para a coleta de dados são: o questionário e o roteiro.

De acordo com Gil (1994,p.108) o questionário possui, também, outras vantagens como ser de baixo custo, fácil de aplicar e um grande número de pessoas permitindo que

elas respondam no momento que julgarem adequado, não expondo os pesquisadores à influência de opiniões e do aspecto pessoal do entrevistado.

Para Bacha (1998,p.70), com relação ao questionário, é que diz que ele pode ser estruturado ou não estruturado. Um questionário estruturado é aquele que obedece uma sequencia lógica de perguntas que não pode ser modificado e nem conter inserções por parte do entrevistador; sendo assim, deve ser aplicado exatamente como está escrito. Já o questionário não estruturado é quando a ordem e a formulação das perguntas podem ser alteradas pelo entrevistador, conforme o andamento da entrevista ou de acordo com o interesse dos tópicos a serem pesquisados.

Após elaboração do problema de pesquisa, cujos objetivos foram especificados de forma clara, optei pelo método de levantamento de informações, em que o instrumento utilizado para a coleta dos dados foi a aplicação de um questionário estruturado perfazendo desta forma uma pesquisa do tipo descritiva.

3.2 Distribuição e aplicação do Questionário

Com a permissão da Sra. Margarida Ruivo, diretora geral de projetos da Sociedade benfeitora Jaguaré, auxiliada pelo professor Coordenador Sr. Eduardo e também pelo instrutor técnico Sr. Hércules, foram distribuídos 60 questionários: 30 para alunos e 30 para ex-alunos que já concluíram o do curso de capacitação profissional em questão.

A pesquisa de campo realizada teve por objetivo, após o tratamento dos dados primários amostrais coletados a compilação de informações que foram de extrema relevância para a conclusão deste objeto de estudo.

Considerando as limitações do método de coleta de dados escolhido: o questionário, devido às circunstâncias e aos motivos particulares dos entrevistados, a fim de, evitar ou até mesmo atenuar a falta de sinceridade nas respostas, tomei a decisão que a identificação dos participantes fosse facultativa.

3.3 Compilação das Informações obtidas dos alunos e ex-alunos do curso

Dos 30 questionários distribuídos para os ex-alunos 18 retornaram (60%).

Destes 18 formulários, 12 deles (70%) por meio das suas respostas concluí que os jovens estavam satisfeitos com o programa, que o curso de capacitação além de lhes

oferecerem colocação profissional desejada e adequada, proporcionou-lhes um aumento na renda familiar e principalmente serviu como um grande estímulo na escolha de suas carreiras e em sua maioria já haviam indicado a um amigo ou conhecido para fazerem o curso.

Por meio dos dados contidos nos (30%), 6 questionários restantes, concluí que os jovens aprovam e acham válida a ideia do curso porém não se adaptaram aos empregos e decidiram explorar caminhos e profissões diferentes, abrindo mão da possibilidade imediata de remuneração e oferta de ajuda às suas famílias e também do ingresso em um mercado de trabalho bastante promissor no momento.

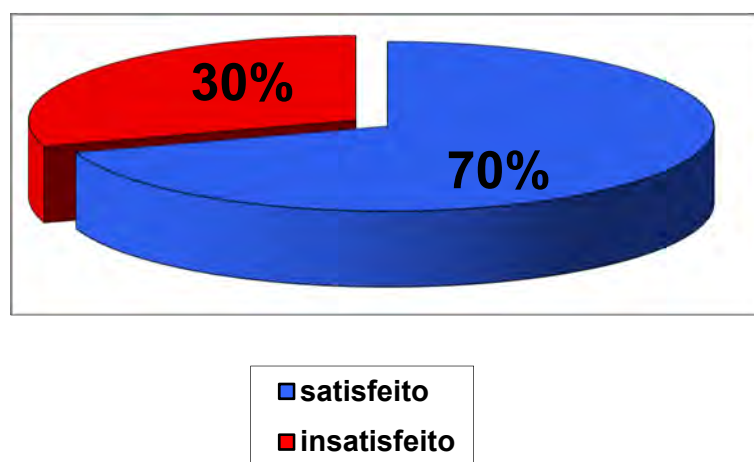


Gráfico 1: Pesquisa realizada com ex-alunos do Curso de Capacitação Profissional

Dos 30 questionários distribuídos para os alunos do projeto, todos retornaram (100%).

Concluí que 25 (83,3%) dos jovens estavam entusiasmados com os resultados iminentes: começariam em breve, a trabalhar em uma assistência técnica autorizada da empresa Electrolux, ganhariam seu próprio dinheiro e ajudariam suas famílias.

Haviam também tomado a decisão em seguir os estudos nesta área. A maioria manifestou a pretensão de ingressar em uma faculdade, no curso de engenharia elétrica, alguns até acrescentaram que seguirão o exemplo de seu instrutor. Já indicaram amigos e irmãos para fazerem o curso e ficaram muito satisfeitos com o conteúdo apresentado até

o momento, tanto na aulas teóricas como nas práticas e que sentem-se preparados e seguros para atingirem os objetivos traçados para o futuro.

Os 5 alunos restantes, (16,7%) responderam que não se identificavam com a profissão, não se interessaram pelo conteúdo do curso e nem tampouco o incentivo vindo do instrutor lhes causaram qualquer motivação. Porém, seguiriam até o final por obediência a seus pais ou ainda por estarem submetidos à pressão dos mesmos.

Geralmente apresentam rendimento baixo nas aulas práticas e teóricas e em sua maioria ainda não decidiram ou sequer pensaram sobre o assunto de escolha da carreira profissional.

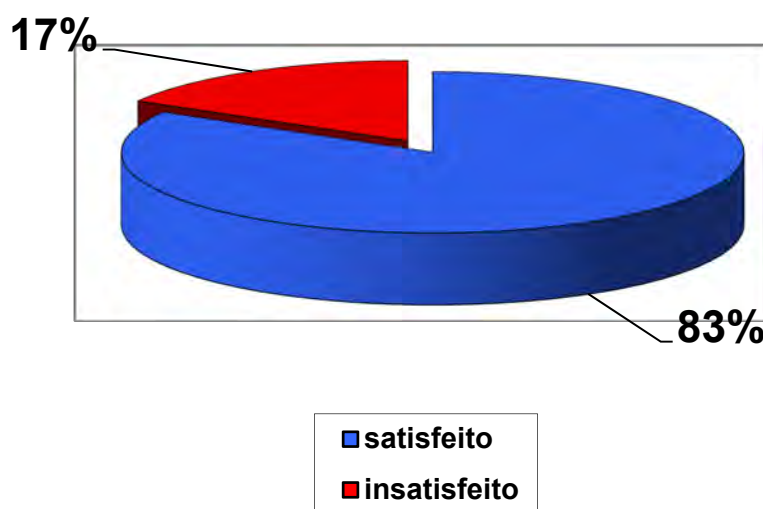


Gráfico 2: Pesquisa realizada com alunos do Curso de Capacitação Profissional

3.4. Compilação das Informações Obtidas por meio de um Funcionário da Empresa Electrolux S/A

Para que eu pudesse obter dados referentes aos ganhos e vantagens que a Empresa Electrolux obtinha ao fazer parte de grupo de *stakeholders* da capacitação profissional de jovens, realizei uma breve entrevista por telefone com um funcionário da

matriz localizada em Curitiba, o qual preferiu que seu nome não fosse exposto na monografia.

- ⇒ A Electrolux recebe incentivo fiscal, ou seja, abatimento de uma porcentagem nos impostos, e, não especificou a porcentagem exata, nem o valor.
- ⇒ Tem a vantagem de escolher a mão de obra para suas assistências técnicas autorizadas, aumentando a eficácia dos serviços prestados e a qualidade.
- ⇒ A descoberta de novos talentos profissionais, uma vez que dependendo do desempenho do aprendiz, existe a possibilidade de trabalharem na própria Electrolux, embora tenha dito que não se trata de uma prática habitual, porém existem casos de funcionários de assistências técnicas que foram absorvidos para atuarem em áreas da empresa e conseqüentemente, aprimorarem-se na universidade corporativa.
- ⇒ Afirmou ainda, que o ganho de extrema relevância para a empresa é o trabalho social. O poder de contribuir na formação profissional e intelectual de jovens em situação de desvantagem e acompanhar de perto, por meio de relatórios elaborados pelos instrutores credenciados, o empenho, o resultado e a satisfação destes jovens e de seus familiares, diante das oportunidades oferecidas por meio da realização do curso de capacitação profissional: **Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca.**
- ⇒ Como representante da Electrolux, o Sr. Roberto, disse, que um número muito maior de empresas deveriam firmar parcerias desta natureza, a fim de contribuírem para o desenvolvimento e cidadania de jovens que representam o futuro do país e que um trabalho como este é de responsabilidade social de todos.

No capítulo 4 serão apresentadas as minhas considerações finais baseadas nas informações obtidas.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A elaboração deste trabalho, de um modo geral, desde a aproximação física com os dirigentes, instrutores, funcionários e alunos da ONG Sociedade Benfeitora Jaguaré, assim como contato com funcionário da empresa Electrolux S/A, agregou-me conhecimento intelectual e elementos que complementaram as teorias ministradas em sala de aula no curso de pós-graduação em Administração de Empresas.

Após a compilação de dados obtidos por meio da pesquisa com alunos, ex-alunos participantes do projeto Curso de Capacitação Profissional: Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca, concluí que a maioria deles estão satisfeitos com o programa, e inseridos no mercado de trabalho e pretendem seguir carreira nesta área ou em áreas correlatas em fim os ganhos são bilaterais.

Para a Electrolux S/A, uma empresa inserida no contexto do novo capitalismo, que entende que o capital mais valioso de uma organização é o capital humano, que é responsável pelo seu diferencial no mercado, é de grande importância o investimento despendido em um curso desta natureza, pois acima das vantagens monetárias e da obtenção de mão de obra especializada para suprir a carência de determinadas áreas, ela ganha ao contribuir socialmente ao ofertar a chance de formação de um cidadão melhor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAKER, David A, KUMAR V., DAY Gorge. Pesquisa de Marketing. São Paulo: Atlas, 2001.

ADAMI PEREIRA DOS SANTOS, Elisabete. Orientação para Elaboração da Monografia. São Paulo: CEADE-COGEAE-PUC-SP,2012, Apostila.

ALBRECHT, Karl. Revolução nos serviços. São Paulo: Pioneira, 2003.

BACHA, Maria de Lourdes. Introdução à Pesquisa de Marketing. São Paulo: CenaUn, 1998.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. Motivação nas Organizações. São Paulo: Atlas, 1997.

.....Psicodinâmica da Vida Organizacional Motivação e Liderança. São Paulo: Atlas, 1997.

BITENCOURT, Claudia. Gestão contemporânea de pessoas. Porto Alegre: Bookman,2004.

BOOG G., Gustavo. Manual de Treinamento e Desenvolvimento. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2001.

BROCK, Hortência. Necessidades de Treinamento e Alinhamento Estratégico Organizacional: Um Estudo numa Instituição de Ensino. 2006. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, Universidade Federal do Rio grande do Sul. Porto Alegre, 2006.

CAMPOS, Vicente Falconi. TQC: Controle da Qualidade Total (no estilo japonês). Belo Horizonte: EDG, 2004.

CARNEIRO, Cleo. T&D e a Estratégia de Recursos Humanos.3.ed. São Paulo:Makron, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. Recursos Humanos, 5.ed. São Paulo: Atlas,1998.

.....Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CASTRO, Cláudio de Moura. *A Prática da Pesquisa*. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.DUTRA, Joel Souza. Administração de Carreiras:Uma Proposta para Repensar a Gestão de Pessoas, São Paulo: Atlas,1996

..... Gestão de Pessoas: Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas, São Paulo: Atlas, 2002

- ELECTROLUX S/A, <http://www.electrolux.com.br> / Acesso em 17 de agosto de 2012.
- GIANESI, Irineu G.Nogueira; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração Estratégica de Serviços. São Paulo; Atlas, 1994.
- GIL, Antonio Carlos. Administração de Recursos Humanos: um Enfoque Profissional. São Paulo: Atlas,1994.
- Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 4.ed. São Paulo: Atlas,1994.
- ISHIKAWA, K. Controle de Qualidade Total – A Maneira Japonesa. Rio de Janeiro: Campus, 1993
- COLLIS, Jill; HUSSEY, Roger. *Pesquisa em Administração*. Porto Alegre: Bookman, 2005.
- KOTLER, P. Administração de Marketing. São Paulo, Pearson Prentice Hall; 2007.
- MACDANIEL, Carl; GATES, Roger. Pesquisa de Marketing I. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.
- MARTINS, Gilberto de Andrade. *Estudo de Caso – Uma estratégia de pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2006.
- MEREDITH, Jack R. et al. Administração da Produção para MBAs.Porto Alegre, Bookmann, 2002.
- MILKOVICH, George T; BOUDREAU, John W. Administração de Recursos Humanos. São Paulo: Atlas, 2000.
- MOREIRA, Daniel A. Introdução à Administração da Produção e Operações. São Paulo, Pioneira, 1998.
- ROCHA-PINTO, Sandra Regina da; PEREIRA, Claudia de Souza; COUTINHO, Maria Tereza Correia; JOHANN, Silvio Luiz. Dimensões funcionais da Gestão de Pessoas. Rio de janeiro: FGV,2003.
- SENNETT, Richard. A Cultura do Novo Capitalismo. Rio de janeiro: Record, 2006.
- SENAI-SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL, [http // www.sp.senai.br](http://www.sp.senai.br) / Acesso em 19 de agosto de 2012.
- SILVA JR, João dos Reis. et al. Novas Faces da Educação Superior no Brasil. Bragança Paulista: Cortez, 2001.

SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ, Disponível em:
<http://www.benfeitorajaguare.org.br> / Acesso em 10 de maio de 2012.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antonio Alfredo Mello. Gestão com Pessoas: uma Abordagem Aplicada às Estratégias de Negócios. 2 ed. Rio de janeiro: FGV, 2001.

APÊNDICE A

Questionário

- 1. Em sua opinião, a escolha da carreira profissional está relacionada diretamente com “ganhar dinheiro”?**
 Sim
 Não

- 2. Você deixaria de cursar a faculdade dos seus sonhos (profissão a qual você julga ter a verdadeira vocação) por um curso cujo mercado de trabalho atualmente necessita de mão de obra especializada?**
 Sim
 Não

- 3. O que mais lhe incentivou procurar e a fazer um curso de capacitação profissional?**
 - a) A probabilidade de ganhar um bom salário e a chance de colocação profissional imediata, devido à área de atuação escolhida.

 - b) A paixão, a vontade latente de estudar sobre determinado assunto apesar de estar ciente de que, a princípio, a possibilidade de ganhar dinheiro seja pequena.

- 4. Após o término do curso “Reparo de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca” você pretende seguir seus estudos na área técnica?**
 Sim
 Não

- 5. Se a resposta da pergunta anterior foi afirmativa, por qual motivo?**
 - a) Porque é uma área fácil de arrumar emprego.
 - b) Influência familiar (Seu pai ou mãe acham que você terá oportunidades para garantir seu futuro nesta profissão)
 - c) Descobriu sua verdadeira vocação

- 6. Antes de iniciar um curso de capacitação profissional, você obteve aconselhamento de um profissional experiente ou realizou algum tipo de teste vocacional ?**

Sim

Não

7. Como você descobriu o curso de “Reparo de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca”?

- a) Por meio de um amigo que já concluiu e está trabalhando
- b) Por que seu pai lhe falou
- c) Por iniciativa própria, resolveu procurar um curso dentro da área que julga ser sua vocação profissional.

8. Você indicaria ou já indicou algum amigo para fazer o curso?

Sim

Não

9. Qual a razão?

- a) É legal e você descobriu sua vocação profissional
- b) Pela garantia de emprego
- c) O ambiente é bacana, assim como os professores e outros colegas que fizeram e estão trabalhando na área e ganhando seu próprio dinheiro.

10. Em sua opinião, a expectativa de ganhar um bom salário e ajudar seus pais foi mais importante na decisão de fazer um curso profissionalizante do que a profissão sonhada desde criança?

Sim

Não

11. Você gostou do curso, ficou satisfeito com as aulas teóricas e práticas e se acha pronto para trabalhar em uma das lojas de assistência técnica da empresa Electrolux conforme o proposto no programa da Sociedade Benfeitora Jaguaré?

Sim

Não

12. Você julga que aprendeu facilmente o conteúdo das aulas teóricas, assim como não apresentou dificuldades em executar as tarefas propostas pelo instrutor durante o curso ou apresentou dificuldades talvez por não gostar?

- a) Foi fácil, tanto a parte prática como a teórica porque gosto do assunto.
- b) Gosto do assunto, mas pelo fato de ser o primeiro contato, as aulas práticas foram um pouco difíceis.
- c) Gosto do assunto, mas pelo fato de ser o primeiro contato, as aulas teóricas foram um pouco difíceis.
- d) Tive muita dificuldade em todo conteúdo, porque não gosto desta área e nem deste assunto.

ANEXO A - Sociedade Benfeitora Jaguaré – Currículo 2012

SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ
CURRÍCULO

2012

1. IDENTIFICAÇÃO

Organização: SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ		
End.: Rua Floresto Bandecchi, 156		
Tel.: 3719-3407	Fax: 3768-0552	CEP: 05336-010
Site: www.benfeitorajaguare.org.br		
e-mail: mempmegui@ibest.com.br ou benfeitorajaguare@terra.com.br		
Distrito: Jaguaré		Subprefeitura: Lapa

1.1. CURRÍCULO

Nome: SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ
Endereço da Unidade I: Rua Floresto Bandecchi, 156 – Jaguaré
Endereço da Unidade II: Rua Lealdade, 799 – Jaguaré
Endereço da Unidade III: Rua Marselha ,45 – Jaguaré
CNPJ 62.852.892/0001-06
Ato Declamatório do INSS 216060/082/97
Registro no COMAS 70/2002 – *Data de Validade* 23/10/2011 prorrogado até 30/04/2012
Registro no CONSEAS 0188/SP/2000
Registro no CNAS no. 71000.051795/2009-17
Registro no CMDCA no. 223/CMDCA/1994
Registro no SAS – 14.1113 (antigo 13.1113)
Declaração no Município no. 10.460 Data: 16/04/1973
Declaração no Estado no. 5.784 Data: 03/08/1960
Declaração Federal no. 91.108 Data: 12/03/1985

a) Composição da Diretoria:

Presidente	Enio Marchesotti RG: 2.137.932 SSP/SP CPF: 059.338.208-06
Vice-Presidente:	Marco Aurélio Pereira Matos RG: 5.683.038 SSP/SP CPF.: 618.734.388-34
1º. Tesoureiro:	Renato da Silva Servilha RG: 20.217.252-1 SSP/SP CPF: 152.443.458-16
2º. Tesoureiro:	DORIVAL EDSON DAGIR RG 04.294.048 SSP/SP CPF.: 010.186.308-05

1º. Secretário: NICOLAU HENRIQUE LONGO NETO

RG: 08.894.651 SSP/SP

CPF.: 064.422.848-24

2º. Secretário: ROGÉRIO COSTA PEREIRA

RG: 13.956.580 SSP/SP

CPF.: 026.927.407-34

Mandato da Diretoria:	Início:	01/09/2011
	Término:	31/08/2013

Diretora Geral - Projetos: Margarida Maria Ruivo

b) Histórico:

A Sociedade Benfeitora Jaguaré é uma ONG conveniada que tem como finalidade programar no bairro, medidas que visem à inclusão e inserção de cidadãos que se encontrem em situação de vulnerabilidade social. A organização foi fundada por empresários que se reuniam na região do Jaguaré. Estes empresários perceberam que havia neste bairro industrial da Zona Oeste do Município, uma grande demanda, pois sua população era constituída em grande parte por pessoas com baixa ou nenhuma renda. Havia, portanto a necessidade de criar uma organização sem fins lucrativos que pudesse atender seus moradores. No dia 01 de abril de 1958 foi fundada a Sociedade Benfeitora Jaguaré.

Em janeiro de 2005 inauguramos uma unidade – sito a Rua Marselha, 45, iniciamos com o Centro de Educação Infantil, salas culturais, uma área recreativa e de atividades esportivas para atendimento aos alunos e a comunidade.

Em novembro de 2008 iniciamos a construção outra Unidade – sito a Rua Lealdade, 799, iniciaremos com sala de informática, salas culturais, uma área recreativa e de atividades esportivas para atendimento a crianças e adolescentes de 6 a 15 anos e também para adultos atendendo a comunidade. Totalizando três unidades no Distrito do Jaguaré.

A ONG oferece programas sócio-educativo às famílias que não tem acesso a outros recursos da comunidade.

Alem das oficinas proporciona alimentação, atividades em artes, dança, música, xadrez, esporte, cultura e lazer, acompanhamento escolar e iniciação a uma profissão contribuindo para que os adolescentes e jovens estejam melhor preparados para o mercado de trabalho, e para os adultos e idosos incentivar a convivência e despertar a criatividade.

Desenvolver e implantar programas sociais, educativos e econômicos que vão ao encontro com as necessidades da população em situação de vulnerabilidade social.

c) Descrição das atividades e serviços prestados:

A SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ atende 1.693 crianças, adolescentes, jovens e adultos, conforme descrito abaixo:

Na Unidade I:

No Centro de Educação Infantil (Creche) = 135 crianças (zero a 6 anos), atendendo em período integral, dividido em: berçário (0 a 1 anos e 11 meses), mini grupo (2 a 2 anos e 11 meses), grupo I (3 a 3 anos e 11 meses);

No Centro para Crianças e Adolescentes = 232 crianças (6 a 12 anos), trabalhando com: leitura e escrita, grupo de orientação, culinária, música, atividades esportivas, artes, dança, teatro, xadrez, horta, recreação e lazer.

No Centro para Crianças e Adolescentes = 128 adolescentes (12 a 15 anos): trabalhando com oficinas de – culinária, música, artes, teatro, informática, dança, xadrez, horta, reciclagem “Criar com Lixo” envolvendo famílias e comunidade, grupo de orientação, leitura e escrita, atividades esportivas, recreação e lazer.

Serviço de Proteção e Apoio a Criança e Adolescentes Vítimas de Violência, Abusos e Exploração (PETI) Trabalhando com 18 crianças de 7 a 14 anos distribuídas nos Núcleos acima conforme a faixa etária.

No Centro de Desenvolvimento Social e Produtivo para Adolescentes e Jovens de 15 a 29 anos com cursos profissionalizantes = 400 adolescentes e jovens. Nos cursos de Qualificação Profissional em: Assistente Administrativo (Telefonista, Recepcionista e Telemarketing), Operador de Microcomputador, Designer Gráfico Editorial, Ajustador Mecânico (Desenho Mecânico e Metrologia), Instalar Elétrico (Residencial, Predial e Eletrotécnica Básica), Reparador de Eletrodomésticos – Linha Branca, Padeiro e Confeiteiro, todas as oficinas trabalham com Formação Humana (Baú de Idéias) com grupos de discussão sobre o ECA, necessidades da comunidade, comissão para participação no planejamento com reuniões semanais e questões sobre o mundo do trabalho, Estudos Independentes (leitura escrita e avaliação), Ateliê (arte educação), Esporte (Atividades esportivas, xadrez, ping-pong e jogos em geral), Arte e Movimento (música, dança, teatro).

No FUMCAD – 30 adolescentes de 15 a 17 anos e 11 meses no cursos de Qualificação Profissional em: Capacitação em Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos - Linha Branca

No SENAI – 520 adultos (acima de 18 anos) nos cursos de Qualificação Profissional em: Assistente Administrativo (Telefonista, Recepcionista e Telemarketing), Operador de Microcomputador, Designer Gráfico Editorial, Ajustador Mecânico (Desenho Mecânico e Metrologia), Instalar Elétrico (Residencial, Predial e Eletrotécnica Básica), Reparador de Eletrodomésticos – Linha Branca, Padeiro e Confeiteiro.

Esporte Social =100 crianças e adolescentes em atividades esportivas. Secretaria Estadual de Esporte Lazer e Turismo – Atendendo 100 crianças e adolescente de 12 a 18 anos, no Projeto Esporte Social.

Na Unidade II:

INCLUSÃO DIGITAL - Telecentro = 1200 crianças, adolescentes, jovens e adultos em atividades diárias de com internet e cursos de curta duração.

Na Unidade III:

No Centro para Crianças e Adolescentes = 150 crianças (6 a 12 anos), trabalhando com: leitura e escrita, grupo de orientação, culinária, música, atividades esportivas, artes, dança, teatro, xadrez, horta, recreação e lazer.

No Centro para Crianças e Adolescentes = 30 adolescentes (12 a 15 anos): trabalhando com oficinas de – culinária, música, artes, teatro, informática, dança, xadrez, horta, reciclagem “Criar com Lixo” envolvendo famílias e comunidade, grupo de orientação, leitura e escrita, atividades esportivas, recreação e lazer.

Além das atividades já descritas, são proporcionados: Assistência Odontológica e Oftalmológica tem uma Biblioteca (um acervo com mais de 12 mil livros) que atende a comunidade e aos Projetos.

d) Convênios:

- - PMSP – SMADS - CRAS - Centro de Referência da Assistência Social
- - PMSP - SME - Secretaria Municipal da Educação - CEI
- - SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
- - SECRETARIA DE ESPORTE, LAZER E TURISMO DO ESTADO DE SÃO PAULO – “ESPORTE SOCIAL”
- - FUMCAD – Fundo Municipal da Criança e do Adolescente - Capacitação em Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos - Linha Branca

e) Parcerias:

A Sociedade Benfeitora Jaguaré mantém parcerias com:

- Prefeitura Municipal de São Paulo – Serviço de Assistência Social desde 1997;
- SENAI para cursos desde 1996
- Fundação Abrinq desde 1999 com Projetos – PNC - Programa Nossas Crianças,
- Secretaria Estadual de Esporte Lazer e Turismo desde 2008
- SESI – “Gastão Vidigal” – Vila Leopoldina
- Adotei um sorriso: com um Coordenador de Voluntários (médicos pediatras, psicólogos, dentistas, ortodontia, fonoaudiólogos, dermatologistas e nutricionistas),
 - Centro de Voluntariado do Estado de São Paulo (Voluntários e cursos)
 - CDM – City Jaguaré (Atividades de férias e finais de semana)
 - CDM – Clube Cidade Jaguaré (Eventos culturais e utilização do clube)
 - CDM – Peleção – Lapa (Eventos culturais)
 - CDM – City Lapa (Eventos culturais)
 - Posto de Saúde Jaguaré (encaminhamentos e palestras preventivas)
 - Escolas Estaduais e Municipais da região (encaminhamentos e acompanhamento do aluno).

Tivemos parcerias com:

- FUMCAD – Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente - Projeto Capacitação em Serviços Administrativos (Lei do Aprendiz)
- Esporte Social – Secretaria Estadual de Esporte Lazer e Turismo
- FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador – com cursos de alfabetização de adultos – Telecurso 2000; Asilo São José (crianças do EGJ desenvolvendo um trabalho junto com os deficientes); Colégio Santa Cruz, SESI, Projeto ARC (DRADS), SEDES Sapiensi, Universidade Presbiteriana Mackenzie – Faculdade de Psicologia Organizacional; UNIP; USP – Universidade do Estado de São Paulo – Faculdade de Odontologia; Albert Sabin; Feira Pompéia; Festa das Nações; Feira do Anhembi;
- SEMAB – Projeto Horta; PUC - Pontifícia Universidade Católica – Psicólogas; Instituto Dom Bosco – Natal sem Fome; Faculdade Getulio Vargas; APPS e UNISAL.

f) Formação Continuada:

- SENAI – CIPA e Higiene e Segurança do Trabalho (cursos) Microinformática I e II
- Telemarketing
- SENAI - Tecnologia Automação e Informática – CTAI Aperfeiçoamento – Segurança no Trabalho EAD
Aperfeiçoamento – Qualidade Educacional – Temas Transversais
- Curso de Gestão – Capitação de Recursos – Fundação Getulio Vargas
- Instrumentos de Percussão – Dança Regional – SAS – Espaço Cultural Lapa
 - Capacitação para Inclusão da Criança e Adolescente portador de Deficiência – SAS – Ministrado por Ligia P. Uliam
 - SESI – Ação Global – Responsabilidade Social empresarial e Voluntariado
 - SESI – Educação para o Trabalho no Século XXI
 - SESI – Alimente-se Bem
 - SESI – Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho
 - ABRINQ – Adotei um Sorriso – Curso Coordenador de Voluntários
 - CVSP – Curso Coordenador de Voluntários
 - CVSP – Curso para voluntários adolescentes e jovens – 150 participantes

g) Concursos e prêmios:

- No Guia da Filantropia no ano de 1999 fomos considerados o no. 193 das 400 maiores Entidades Beneficentes do Brasil;
- Fomos citados na edição Especial “Vejinha” - Veja no. 51 matéria “Retrato da Filantropia Brasileira - ... Veja decidiu oferecer aos leitores uma lista com uma seleção das melhores entidades sociais em atuação no país.”;
- CVSP – Selo de organização parceira ativa e continua no programa de voluntário atuante em 2011/2012
- CVSP – Selo de organização parceira ativa e continua no programa de voluntário atuante em 2009/2010
- CVSP – Selo de organização parceira ativa e continua no programa de voluntário atuante em 2007/2008

- CVSP – Selo de organização parceira ativa e continua no programa de voluntário atuante em 2005/2006
- CVSP – Selo de organização parceira ativa e continua no programa de voluntário atuante em 2003/2004
- Certificado de representante da organização social como participação de todos os Encontros mensais da RNC – Rede Nossas Crianças durante o ano 2011
- Certificado de representante da organização social como participação de todos os Encontros mensais da RNC – Rede Nossas Crianças durante o ano 2010
- Certificado de representante da organização social como participação de todos os Encontros mensais da RNC – Rede Nossas Crianças durante o ano 2009
- Certificado de representante da organização social como participação de todos os Encontros mensais da RNC – Rede Nossas Crianças durante o ano 2008

h) Participações públicas:

- Participação de dois mandatos no Conselho Tutelar;
- Participação nas 5 Conferências Municipais da Assistência Social, e participação como delegada na 6a. Conferência;
- II Seminário de Educação Nacional – Educação Integral
- Unisal – III e IV Encontro de Educação para o Pensar e Educação social
- I Encontro Nacional de Educação Social – Palácio das Convenções - Anhembi
- Participação das Conferências do CMDCA – tendo uma adolescente e um adulto como membro da comissão central;
- Participação nas duas Conferências Regionais da Criança e Adolescente com 120 crianças e adolescentes e 40 adultos, sendo 8 adolescentes e 4 adultos da comissão organizadora e saindo 6 delegados para a Conferência Municipal e 2 delegados para a Conferência Estadual.
- Participação nas Conferências Municipais da Criança e Adolescente saindo como delegado para a Conferência Estadual;
- Participação no Polo Centro Oeste;
- Participação no Fórum da Criança e Adolescente, membro da comissão;
- Participação no Intercâmbio Cultural – PMSP e PM de Foz de Iguaçu;
- Participação no Orçamento Participativo
- Participação no Plano Diretor
- Participação “Dia da Criança” – Parque Villa Lobos pela Fundação Abrinq
- Participação no CADES – Conselho do Meio Ambiente e Paz com 01 conselheira eleita.

i) Colaboradores:

- - Ação da Cidadania
- - AFAJÉ – Associação das Famílias e Amigos do Rotary Club SP Jaguaré
- - Banco de Alimentos da Cidade de São Paulo

- - Banco Itaú
- - BW Lanches
- - C & A
- - Cascadura Industrial S.A. Capricórnio Comércio e Equipamentos Elétricos
- - Capricórnio Comércio e Equipamentos Elétricos
- - Cavenaghi
- - CEAGESP - Banco Ceagesp de Alimentos
- - Centro de Voluntariado de São Paulo
- - Colégio Módulo
- - Comitê do Betinho – Funcionários do BANESPA
- - Credicard S/A
- - DANT – Instituto Cidadão
- - Demolidora Avião - Terraplanagem
- - DEXPO - Displays &Expositores
- - Electrolux – Formação de Técnicos em Linha Branca
- - Essencis Soluções Ambientais
- - Família COMOLATTI – SAMA – Auto Peças
- - FINDER Componentes Ltda
- - Finder Componentes Ltda
- - Freios FARJ
- - Fresadora Sant´ana
- - Fundação ABRINQ
- - Fundação de Ciências Aplicadas – FEI-ESAN
- - GRI - Gerenciamento de Resíduos Industriais
- - Grupo Solvi
- - Hipermercado Extra
- - Indústrias e Comércio da Região
- - Industrias Perdigão
- - Instituto Solvi
- - Itaú Social
- - Koleta Ambiental

- - Loga - Logística Ambiental de São Paulo S.A.
- - Martins Dias
- - Ótica Everest
- - Pão de Açúcar
- - Perdigão Agro Industrial S.A.
- - Perfecta - Equipamento de Panificação e Confeitaria
- - Pessoas Físicas Diversas
- - Pró-vida Central Geral do Dízimo
- - Roche - Produtos Roche Químicos e Farmacêuticos S.A.
- - Rotary Club São Paulo Jaguaré
- - Rotary Internacional Fundação Rotária
- - SAMA – Auto Peças
- - Schneider Electric Brasil – Fundação França
- - SESI - Serviço Social da Indústria
- - Sociedade Beneficente- Escandinava – NORDLYSET
- - Sociedade Civil Colégio Dante Alighieri
- - Solví CSC - Centro de Serviços Compartilhados
- - Teatro Bradesco - Shopping Bourbon
- - Teatro e Arte – Shopping Eldorado
- - The Walt Disney Co Brasil Ltda
- - VEGA - Engenharia Ambiental S.A.

“Compromisso com a vida na Ação Social Educativa!”

Faça parte dessa história!

ANEXO B – Formulário Padrão do Projeto FUMCAD 2009

FORMULÁRIO PADRÃO PROJETO FUMCAD 2009

1	IDENTIFICAÇÃO: SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ
A	NOME DO PROJETO: CAPACITAÇÃO EM REPARADOR DE APARELHOS ELETRODOMÉSTICOS – LINHA BRANCA
B	EIXO DE ATUAÇÃO: VI - APRENDIZ

2	INSTITUIÇÃO OU ENTIDADE PROPONENTE DO PROJETO		
Nome: SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ			
CNPJ nº: 62.852.892/0001-06			
Registro no CMDCA nº: 70/2002		Validade do Registro:23/10/2011	
Endereço: Rua Floresto Bandecchi		Nº: 156	Comp.:
Bairro: Jaguaré	Cidade: São Paulo	Estado: SP	CEP: 05336-010
Telefone: (11)3763-2016	Fax: (11) 3768-0552	E-mail: benfeitorajaguare@terra.com.br	
Endereço Internet: www.benfeitorajaguare.org.br/Atual			
Nome Responsável pelo Projeto: Margarida Maria Ruivo			
Telefone: (11) 3719-3407	Fax: (11) 3768-0552	E-mail: mempmegui@ibest.com.br	

3	RESUMO DAS INFORMAÇÕES
A	Local/Região de Atuação do Projeto: Rua Floresto Bandecchi, 156 - Jaguaré bairro(s) e distrito(s):Jaguaré – Jaguaré (adolescentes preferencialmente do distrito do Jaguaré e atender também demandas dos distritos da região da sub prefeitura da Lapa) sub – Prefeitura(s): Lapa
B	Objetivo geral: Curso de Capacitação para aumentar as condições de empregabilidade de adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco social.
C	Sumário do projeto: Iniciado em 1996 com cursos profissionalizantes que procuram despertar o interesse dos adolescentes e jovens a desenvolverem e aumentarem a autonomia e auto-estima. A região tem características de bairro central, por isso há uma grande demanda deste segmento

	<p>na Sociedade Benfeitora Jaguaré. Este Projeto tem como objetivo proporcionar aos adolescentes a formação técnico profissional metodológica de jovens entre 14 e 18 anos dentro dos princípios da proteção integral do adolescente garantido pela legislação brasileira, visando à qualificação para atuarem no apoio aos setores administrativos, contábeis, financeiros e de recursos humanos de empresas. Propiciar aos jovens reais oportunidades de integração no seu meio social e desenvolver no jovem o gosto pelo trabalho, oferecendo-lhe condições para escolha da futura profissão no mundo do trabalho, por meio de uma formação profissional, com base na lei do Aprendiz no. 10.097/2000, o projeto tem ainda como objetivo a inserção e acompanhamento dos “aprendizes” nas práticas de trabalho.</p> <p>O Curso será de 800 horas, para jovens de ambos os sexos, de 2^a. a 6^a. feira no horário alternado ao da escola regular, por 20 horas semanais nos dois períodos (manhã e tarde).</p>
D	Nº de beneficiários (direto) atendidos: 30 Adolescentes de 14 a 18 anos
E	Custo total : R\$156.792,29
F	Duração do projeto (nº meses): 12 meses
G	Custo per capta/mês: R\$435,53
H	Valor da contrapartida: R\$18.000,00

ANEXO C: Descrição Técnica do Projeto**DESCRIÇÃO TÉCNICA DO PROJETO**

1. Identificação do projeto: Capacitação em “Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca”.

1.1. Instituição proponente: SOCIEDADE BENFEITORA JAGUARÉ		
1.2 CNPJ: 62.852.892/0001-06		
1.3 Banco: Santander	1.4 Agência: 0121	1.5 Conta: 13-002063-3
1.6 Site: www.beneitorajaguare.org.br		
1.7 Certificações: CEBAS (X) OSCIP () Utilidade Pública Federal (No.91.108–30/04/2012) Utilidade Pública Estadual (No.0489/2011–12/04/2011) Utilidade Pública Municipal (No.10.460–28/06/2014) COMAS (70/2002 -24/10/2011 resolução 532/2011 prorrogou até 30/04/2012)		
1.8 Nome do Responsável legal: Rolf Herbert Ett		
1.9 RG: RNE: W103166-L	1.10 Órgão Expedidor: SE/DPMAF/DPF	
2 - Apresentação da Organização A Sociedade Benfeitora Jaguaré é uma organização filantrópica, sem fins lucrativos, que tem como prioridade atender crianças e adolescentes providos de famílias em situação de vulnerabilidade social. moradores do Bairro do Jaguaré, zona Oeste. Fundada em 01 de abril de 1958, com a formação de uma escola de 1º. grau para a região. Cerca de quinze anos após, outras demandas de moradores em situação social desfavorável levaram à mudança de atendimento através dos serviços de Creche de zero a 6 anos e do Centro de Juventude de 7 a 15 anos. Passados vinte anos outras condições levaram à ampliação dos atendimentos, desta vez com o acréscimo do Centro Profissionalizante de 14 a 18 anos, inaugurado em 1996. Atualmente, busca outras parcerias, na luta permanente pela melhoria e ampliação dos seus serviços. O Centro Profissionalizante já formou cerca de 6.400 adolescentes e jovens nos diversos cursos durante os doze anos desde sua inauguração.		

Principais atividades

Centro de Educação Infantil / Centro para criança e adolescente/ Cursos Profissionalizantes.
Biblioteca (para alunos da organização, das escolas da região e comunidade)

2.1. Histórico da organização (com apresentação de dados e informações relevantes sobre a área de atuação):

A Sociedade Benfeitora Jaguaré é uma ONG conveniada que tem como finalidade programar no bairro, medidas que visem à inclusão e inserção de cidadãos que se encontram em situação de vulnerabilidade social. A organização foi fundada por empresários que se reuniam na região do Jaguaré. Estes empresários perceberam que havia neste bairro industrial da Zona Oeste do Município, uma grande demanda, pois sua população era constituída em grande parte por pessoas com baixa ou nenhuma renda. Havia, portanto a necessidade de criar uma organização sem fins lucrativos que pudesse atender seus moradores. No dia 01 de abril de 1958 foi fundada a Sociedade Benfeitora Jaguaré.

Em janeiro de 2005 inauguramos uma unidade – sito a Rua Marselha, 45, iniciamos com o Centro de Educação Infantil, salas culturais, uma área recreativa e de atividades esportivas para atendimento aos alunos e a comunidade.

Em novembro de 2008 iniciamos a construção outra Unidade – sito a Rua Lealdade, 799, iniciaremos com sala de informática, salas culturais, uma área recreativa e de atividades esportivas para atendimento a crianças e adolescentes de 6 a 15 anos e também para adultos atendendo a comunidade. Totalizando três unidades no Distrito do Jaguaré.

A ONG oferece programas sócio-educativo às famílias que não tem acesso a outros recursos da comunidade.

Além das oficinas proporciona alimentação, atividades em artes, dança, música, xadrez, esporte, cultura e lazer, acompanhamento escolar e iniciação a uma profissão contribuindo para que os adolescentes e jovens estejam melhor preparados para o mercado de trabalho, e para os adultos e idosos incentivar a convivência e despertar a criatividade.

Desenvolver e implantar programas sociais, educativos e econômicos que vão ao encontro com as necessidades da população em situação de vulnerabilidade social.

3. Apresentação do Projeto**3.1. Nome do Projeto**

Capacitação em “Reparo de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca”.

3.2. Justificativa (justificar a pertinência e necessidade do projeto, apresentando dados estatísticos e sociais que apontem a necessidade da intervenção proposta).

A escolha deste projeto vai ao encontro das necessidades da região em que estamos inseridos. Jaguaré uma região de ocupação heterogenia com uso industrial, de serviços e residencial, com foco de exclusão social representado pela favela do Jaguaré e outras como o Morro do Sabão, que se caracteriza como a maior área de risco da região, além de uma área composta por população de classe média e também pelo conjunto habitacional Cingapura, com índices de risco na infância, adolescência e juventude são altos, em relação ao total de distritos do município. O total de adolescentes (12 a 18 anos) em conflito com a lei é o terceiro maior da subprefeitura Lapa conforme censo 2000.

Adolescentes menos favoráveis, por falta de preparo, não tem possibilidades de obter emprego.

<p>Adolescentes em situação de vulnerabilidade, não têm recursos financeiros para pagar um curso.</p> <p>Adolescentes em situação de risco social, não têm chances de concorrer com outros candidatos, nos poucos cursos gratuitos oferecidos.</p> <p>Pretendemos com este Projeto em 2011 oferecer um espaço de estar e convívio de proteção social a adolescentes e jovens, com um curso inteiramente gratuito, com material escolar, alimentação, apoio, orientação e pessoal experiente.</p> <p>Inclusão dentro do curso de Eletricidade Básica das áreas de Máquinas Elétricas e Acionamentos e Comandos Elétricos. Desta forma teremos um curso mais completo e complementaremos para Curso de Eletricidade Geral com Manutenção de Equipamento – Linha Branca. Podendo atender necessidade com as parcerias: Electrolux, SENAI e empresas da região.</p> <p>Este projeto oferecerá oportunidade aos adolescentes e jovens, para que adquiram melhores condições de empregabilidade através de um curso profissionalizante especialmente preparado para ele.</p> <p>Por ser um bairro com empresas, comercio e de serviços oferecem oportunidade de trabalho na área administrativa, escolhem os mais preparados.</p> <p>Além desta oficina teremos atividades socioeducativas como: artes, artesanato, esporte, dança, teatro, xadrez, grupos de formação e política. Os adolescentes e jovens serão incentivados a participar de todas as atividades da unidade para se sentir socialmente inclusos.</p>
<p>4. Objetivos do Projeto</p>
<p>4.1. Objetivo Geral</p> <p>Curso de Capacitação para aumentar as condições de empregabilidade de adolescentes em situação de vulnerabilidade e risco social. Oferecer um espaço de estar e convívio de proteção social aos adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade social, assegurando espaços de autonomia e inserção social, estimulando a participação na vida pública e o reconhecimento do trabalho como um direito de cidadania, investindo na formação profissional desse adolescente e jovem.</p> <p>Garantir o apoio e permanência na rede pública de educação formal quanto aos adolescentes e jovens e idade escolar, valorizando a linguagem oral e escrita.</p>
<p>4.2. Objetivo(s) Específico(s)</p> <p>Nesse curso de capacitação deverá propiciar aos adolescentes e jovens reais oportunidades de integração no seu meio social e no mundo do trabalho, por meio da formação profissional integral, caracterizada pelo desenvolvimento de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aquisição de conhecimentos necessários a uma ocupação, em Manutenção de Equipamentos. - Aquisição de habilidades necessárias a uma ocupação, em Manutenção de Equipamentos. - Aquisição de atitudes necessárias a uma ocupação, em Manutenção de Equipamentos.
<p>5. Beneficiários</p>
<p>5.1. Beneficiários Diretos(especificar):</p>

Adolescentes e jovens, de ambos os sexos, na faixa etária entre 14 a 17 anos, provinda de famílias social e economicamente desfavorecidas em situação de risco.

5.2. Beneficiários Indiretos (especificar):

Familiares, parentes e a comunidade a qual pertencem esses adolescentes e jovens. E Empresas que contratarão esses adolescentes e jovens com maior preparação na área de manutenção de equipamentos.

6. Abrangência Geográfica (indicar o(s) bairro(s) e subprefeitura(s) bem como o local de desenvolvimento das atividades caracterizando a região de atuação):

Zona Oeste de São Paulo - Bairro do Jaguaré e adjacências.

7. Metodologia (descrever como será desenvolvido o projeto , informando o método aplicado e a dinâmica de trabalho).

O curso será desenvolvido em sistema alternado de aulas teóricas e aulas práticas, com carga horária diária de 4 horas, 5 dias por semana, num total de 800 horas.

O docente desenvolverá sua ação tendo em vista, constantemente, o perfil profissional de conclusão do curso.

Para isso, centrará suas ações e estratégias na proposição de atividades que representem as funções que o profissional deverá estar apto a desempenhar. Além disso, o docente reconhecerá a pertinência das habilidades referentes aos componentes curriculares que irá ministrar no curso, principalmente em relação ao objetivo e ao perfil profissional de conclusão.

Além da aquisição de conhecimentos técnicos específicos referentes a atividades de manutenção, do desenvolvimento de habilidades e da aquisição de hábitos, atitudes e valores próprios do profissional. Os alunos serão levados a propor soluções para os problemas que ocorrem no dia-a-dia de uma empresa, com enfoque naquelas atividades e procedimentos diretamente relacionados aos equipamentos trabalhados.

Os conteúdos, definidos para os componentes curriculares que contemplam as competências básicas de formação, serão ministrados de forma coletiva, em ambiente escolar, por meio de estratégias diversificadas que facilitarão a sua apreensão, possibilitando, ao aluno, perceber a aplicabilidade de conceitos, de técnicas, métodos e procedimentos em situações reais, de modo que poderá estabelecer relações desses conhecimentos nas aplicações práticas.

Em alguns desses componentes curriculares, os conteúdos adquirem status de fundamentos básicos como em Comunicação, Informática Básica e fundamentos de Logística; nos outros, os conteúdos constituem-se em fundamentos técnicos específicos.

Em comunicação será priorizado o desenvolvimento da capacidade de interpretar textos e contextos e, principalmente, de interpretar e elaborar documentação técnico-administrativa, de acordo com normas e padrões de redação oficial, além do uso de vocabulário adequado ao discurso, seja no atendimento a clientes ou relações com chefes, diretores e gerentes.

Ressalta-se ainda, que todos os conteúdos do curso foram definidos com o objetivo de desenvolver competências pessoais e profissionais que permitam ao aluno inserir-se no mundo do trabalho e nele ter desempenhos satisfatórios em diferentes situações. Portanto

serão proporcionadas situações contextualizadas para que o aluno possa estabelecer relações, transferir aprendizagem concretizar, por meio de desempenhos observáveis, os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias ao alcance das competências do perfil.

Haverá um registro de desenvolvimento das aulas no qual estarão explicitados os conteúdos que estarão sendo ministrados.

Assim sendo, na parte prática serão propostas a realização de situações próprias do dia-ida da área de manutenção de equipamentos (vivência profissional), seja em recursos materiais, humanos, de consumo ou outros, desde que condizentes e estreitamente relacionados ao que esta sendo desenvolvido nas aulas teóricas. Nessa situação, o aluno, em processo de aprendizagem, estará apto a exercitar, aplicar e sedimentar a teoria apreendida, sobretudo será capaz de mobilizar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes em prol da resolução de problemas e da realização de atividades práticas e técnicas típicas de uma empresa de assistência técnica.

A fim de desenvolver a visão sistêmica e a capacidade de buscar soluções e de trabalhar em equipe, se preverá a proposição de situações problemas típicas da rotina diária de uma empresa, cuja solução envolverá os conhecimentos, habilidades e atitudes já desenvolvidas, centrando a ação no sujeito que aprende, cabendo ao Instrutor o papel de orientação, monitoramento e assessoramento do trabalho discente, de tal forma a possibilitar a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes, favorecendo a construção constante, de novas competências pessoais e profissionais.

No processo de ensino e aprendizagem o aluno terá oportunidade de conhecer uma empresa (visita externa) como um todo, de tal forma que será capaz de perceber a atividade que realiza como parte de um contexto maior.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

O conteúdo programático apresentado no Plano Pedagógico contempla a formação humana integral, assumindo como premissas os 4 pilares da educação, apontado pela UNESCO: Aprender a Ser, Aprender a Conviver, Aprender a Fazer, Aprender a Conhecer, por meio de atividades sócio-educativas, divididas nas habilidades que se seguem:

- **HABILIDADES BÁSICAS**

Comunicação e expressão, raciocínio lógico e inclusão digital;

(acompanhamento de estudo)

PORTUGUÊS / MATEMÁTICA\

Acompanhamento escolar nas matérias com dificuldades.

Leitura / Escrita / Pesquisas / Incentivo

Exposições

Como forma de incentivo e valorização, se realiza exposição aos pais e comunidade, interna e a sociedade (externa).

COMUNICAÇÃO

- O processo de comunicação: estética e linguagem comercial, tipos de discurso;
 - Estruturas-padrão: notas fiscais: emissão, conferência, codificação; ordem de serviço;
- Requisição de materiais; requisição de compras; autorização de serviços; documentos fiscais; registros de fretes; controle de arquivo. Formulários; registro de RH (óbitos, casamentos, nascimentos, outros); atas e pautas de reuniões;

- Correspondência comercial e oficial: memorando, orçamento, carta comercial, carta convite de processos de compra e serviços, ofício, escrituras de compra e venda, notas contábeis.

INFORMÁTICA BÁSICA

- Editor de textos; exercícios sobre correspondência comercial e oficial;
- Planilha eletrônica; Banco de dados;
- Programa de apresentação gráfica;
- Internet;
- Conseqüências provocadas pela utilização do computador.

FUNDAMENTOS DE CONTABILIDADE DE CUSTOS

- Cálculos de custos de produção:
 - matéria prima, horas de preparação, peças ou serviços / hora, hora homem, hora máquina;

FUNDAMENTOS DE LOGÍSTICA

- Controle de Materiais:
 - quantidades, levantamento de necessidades, requisição de materiais, solicitação de compras,
 - conferência de materiais, devolução de materiais fora de especificação;
- Controle de serviços de terceiros:
 - limpeza, transporte, vigilância, segurança,
- Pesquisas de mercado:
 - preços e condições de pagamento, fornecedores.

- **HABILIDADES SOCIAIS**

Fortalecimento dos vínculos solidários, familiares e comunitários, protagonismo juvenil, participação na vida pública, acesso à rede sócio assistencial, atividades de arte, cultura e lazer que respeitem a especificidade da região; *Os itens 1, 2 e 3 compreendem no mínimo 25% e no máximo 30% da carga horária total de 400 horas semestrais diurnas, e 300 horas semestrais noturnas, ser ofertada do conteúdo das habilidades básicas, serem desenvolvidas na formação específica.

Esporte(E Recreação Dirigida)

Jogos de Mesa: Dominó, dama e xadrez. Recreação / Iniciação esportiva / Convívio Social e familiar.

Cultura/Meio Ambiente

Proporcionar acesso ao universo cultural, valorização humana através da arte, cultura e conservação do meio ambiente.

Atividades:

Artes / Artesanatos / Desenho / Pintura / Música - ouvir, tocar, cantar / Dança / Teatro / Vídeos / CD / Palestras.

- **HABILIDADES ESPECÍFICAS – PROGRAMAÇÃO**

De acordo com cada modalidade de curso oferecido, em conformidade com as exigências atuais do mercado de trabalho e da região, tendo como referência a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), normatização da COVISA, normas e equipamentos de segurança

do trabalho compatíveis com a modalidade de cada curso, quando for o caso. Deve totalizar no mínimo 70% e no máximo 75% da carga horária total de 400 horas semestrais diurnas e 300 horas semestrais noturnas a ser ofertada

TEÓRICO E PRÁTICO EM MANUTENÇÃO

• Conteúdo Específico

- Eletricidade Básica
 - Eletrotécnicas – Grandezas Elétrica
 - Tensão Elétrica
 - Corrente Elétrica
 - Resistência Elétrica
 - Potência Elétrica
- Leitura e Interpretação de Desenho Mecânico
 - Normas Técnicas
 - Simbologia Técnica
 - Desenho Mecânico
- Leitura e Interpretação de Diagrama Elétrico
 - Normas Técnicas
 - Simbologia
- Preparar tubo para conexão / Soldar Tubo
 - Preparação dos tubos de cobre
 - Soldar tubos de cobre
- Recolhimento de CFC's / Limpeza de Unidade Refrigeradora / Re-operação Ecológica
 - Limpeza de Unidade Refrigeradora
 - Recolhimento de CFC's
 - Re-operação Ecológica
- Condicionador de Ar
 - Desmontar Condicionador de Ar
 - Testar componentes
 - Montar Condicionador de Ar
- Refrigerador / Freezer
 - Desmontar Refrigerador e Freezer
 - Testar componentes
 - Montar Refrigerador e Freezer
- Lavadora de Roupas
 - Desmontar Lavadora de Roupa
 - Testar componentes

- Montar a Lavadora de Roupa
- Microondas
 - Desmontar Microondas
 - Testar componentes
 - Montar Microondas
- Fogão a Gás
 - Desmontar Fogões a Gás
 - Testar componentes
 - Montar Fogões a gás

Anexo Cronograma das Aulas

8. Resultados esperados - Os resultados consistem nas realizações (metas) que permitirão a consecução do(s) objetivo(s) específico(s).

Meta 1 - Capacitação profissional para 30 adolescentes, de 14 a 17 anos

Meta 2 - Atingir em 2012, um índice de 30% de adolescentes e jovens com inserção no mercado de trabalho (o índice atual é de 10%). Será considerado inserido aquele que ingressar no mercado de trabalho com carteira assinada, com ocupação relacionada em Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos.

Resultados esperados:

- Aquisição de conhecimentos;
- Aquisição de habilidade;
- Aquisição de atitude;

Necessários para trabalhar em “Reparador de Aparelhos Eletrodomésticos – Linha Branca”.

8.1. Objetivos específicos com os respectivos resultados esperados (descrever os resultados quantitativos e qualitativos - de modo que sejam passíveis de monitoramento - relacionando-os com os objetivos correspondentes)

A avaliação de desempenho ao longo do programa será formativa e somativa, possibilitando, dessa forma análise sistemática e constante do processo ensino-aprendizagem, prevalecendo sempre os aspectos qualitativos sobre os quantitativos e os resultados obtidos ao longo desse processo:

Acompanhamento sistemático dos participantes pelo Instrutor, no transcorrer do programa, através de exercícios, interesse e participação.

Todos os cursos terão um diário de classe, com registros das atividades e das ocorrências.

A frequência será controlada através de livro de ponto, assinado pelo participante na presença do Instrutor.

Faltas e atrasos serão comunicados diariamente à Coordenação para as providências necessárias.

Reuniões periódicas com a equipe técnica e direção para discussão de casos e encaminhamento de soluções;

<p>Reunião mensal com todos os funcionários e representantes de sala para reciclagem, momento de avaliação, reflexão e replanejamento das atividades;</p> <p>O curso terá o acompanhamento diário e direto de um Coordenador, através de visitas aos locais das atividades, em horários não determinados;</p> <p>Reuniões formais quinzenais e/ou sempre que necessário e contato constante com o Instrutor.</p> <p>A equipe técnica da FUMCAD , controlará e avaliará os trabalhos desenvolvidos através de visitas de supervisão , sempre que julgar necessário.</p>			
9. Sistema de Monitoramento e Avaliação			
Resultado(s)	Indicadores qualitativos	Indicadores quantitativos	Meios de Verificação
Frequência		90% de presença	Diário de classe (registro das faltas e ocorrências)
Adquirir conhecimento a ocupação específica	Responder aos questionamentos se utilizando dos conhecimentos específicos adquiridos	Ter média mínima 6,0 em todas as atividades (índice de 0 a 10)	Exercícios e avaliações em aula
Frequência na Empresa		100% de presença	Relatórios mensais da empresa parceira
Adquirir habilidades específicas a ocupação.	Realizar as atividades se utilizando das habilidades práticas específicas	Ter média mínima 6,0 em todas as atividades práticas (índice de 0 a 10)	Atividades e avaliações práticas
Adquirir atitudes específicas a ocupação	Análise das posturas comportamento e relacionamento interpessoal		Observação com relatórios de ocorrência e comportamento
10. Recursos humanos			
Formação Profissional (cargo)	Função no projeto	Nº de horas/mês	Vínculo (CLT, prestador serviços, voluntário)
Pedagogo - Coordenador	Supervisão Técnica	40/160	CLT
Formação Técnica Espec./ Electrolux	Instrutor -	20/80	CLT

Formação Técnica Específica / Elétrica e Eletrônica	Instrutor	20/80	CLT
Técnico em Contabilidade	Ministrar Aulas de Cálculo específico da oficina (gás/solda)	20/80	CLT
Ensino Fundamental	Auxiliar de Cozinha	10/40	CLT
Ensino Fundamental	Auxiliar de Limpeza	10/40	CLT
Ensino Médico - Superior	Leitura e escrita	10/40	CLT
Obs: Adolescentes atendidos em dois horários manhã e tarde, será servido café da manhã e almoço para turma da manhã, e almoço e lanche para a turma da tarde, conforme cronograma em anexo. Por este motivo as auxiliares de cozinha e limpeza			
11. Cronograma de execução do projeto (especificar mês a mês as atividades desenvolvidas)			

Plano de Trabalho Anual

Atividades/Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Detalhamento	x											
Divulgação	xx											
Cadastramento/Inscrições	xxx											
Reunião com os responsáveis		x					x					
Aquisição de materiais	x			x			x			X		
Início das aulas		x										
Desenvolvimento		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	x
Avaliações		x		x	x	x	x	x	x	x	x	x
Revisão/reposição/recuperação			x		x		x		x		x	
Encerramento/certificados												x

12. Contrapartida da Instituição correspondente a 10% do valor total do projeto (bens ou serviços)

descrição	quantidade	valor mensurado(R\$)	
		Mensal R\$	Anual R\$
Laboratório de informática c/ 20 computadores	01		16.680,00
		Total	16.680,00

São Paulo, 01 de setembro de 2011

Enio Marchesotti
Presidente

Margarida Maria Ruivo
Diretora Geral - Projetos

GLOSSÁRIO

ONG - Organização não Governamental

FUMCAD – Fundo Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente

FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador

CMDCA – Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente

SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

PMSP – Prefeitura Municipal de São Paulo

SME - Secretaria Municipal da Educação

CRAS – Centro de Referência da Assistência Social

FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador

SESI – Serviço Social da Indústria

ECA – Estatuto da Criança e do Adolescente

PCFP - Programa Comunitário de Formação Profissional