

# Programa SERvindo

Uma Porção de Cidadania



instituto **Linagalvani**



## Equipe

### Instituto Lina Galvani

Diretora Presidente: Cecília Galvani

Diretora Adm. e Financeira: Maria Olinda Ricardi

Diretor de Comunicação: Rodolfo Galvani Neto

Diretor de Parcerias: Vitor Galvani

Coordenadora Geral: Sara Silas

Coordenadora de Luís Eduardo Magalhães (BA): Mariângela P. de Pinho

Coordenadora de Paulínia (SP): Regina Pinheiro

Analista de Desenvolvimento Institucional: Ana Clara Dumont

Assistente Financeiro: José Leandro Tavares de Menezes

Analista de Desenvolvimento Institucional (2009-2010): Carolina Pires

Analista de Desenvolvimento Institucional (2007-2009): Gabriel Moron

Analista Financeira (2007-2010): Fabiana Garcia

Captadora de Recursos (2005-2006): Tutu Galvão Bueno

Administrativo-Financeiro (2005): Luciana Rossi Salomão

## **Projeto SERvindo**

### **Concepção do Projeto**

Cecília Galvani, Cristina Rodrigues Pereira, David Hertz e Priscila de Oliveira Galvani

### **Criação das Logomarcas**

Mariana Lara e Murilo Contreira

### **Equipe Coordenação**

Cecília Galvani, Cristina Rodrigues Pereira, David Hertz, Felipe Fernandes França, Geni da Silva Alves, Janaina Iacomio, Rosana Alves e Tatiana Treistman

### **Educadores**

#### **Módulo de Educação para o Trabalho**

Alexandre Ramos dos Santos, Ana Flávia Borges Badue, Cecília Galvani, Fabiana Takiuti, Janaína Iacomio, Jean Karlo Oliveira de Souza, Maria Angelina Fernandes França, Maria José Felix, Priscila de Oliveira Galvani, Rodrigo Estramanho e Simone Brasil

#### **Módulo Específico Ajudante de Cozinha**

Cristina Rodrigues Pereira, Lívia Sormani, Marcos Eituts, Maria José Félix, Ricardo Maranhão, Rogério Roldão, Rogério Shimura e Tereza Mota

#### **Módulo Específico Garçom**

Alexandre Cymes, Alexandre D'Agostin, Ana Paula Montesso, Danielle da Silva Correia, Edrey Momo, Felipe Fernandes França, Luciana Gil, Marcus Ribas, Valéria Cedano e Vitor Isidoro Holzhacker

#### **Módulo Específico Barista**

Kaká Diniz

### **Parceiros**

AyB – Empresa de Assessoria e Treinamento para Bares e Restaurantes

Congregação de Santa Cruz

DM – Consultoria em Recursos Humanos

Instituto Kairós

Instituto Hedging-Griffo

Instituto Walmart

Instituto Ibi

Sindicato da Indústria de Café de São Paulo – Centro de Preparação do Café (CPC)

### **Mantenedora**

Galvani



Texto  
Cara de Brasil, Consultores Associados  
Og Dória

Revisão de texto  
Carmem Cacciacarro

Editora  
Janaína Iacomio

Diagramação  
Fellows Marketing & Co.

Fotos  
Acervo Instituto Lina Galvani  
André Porto (Páginas 1, 6, 10, 14, 16, 18, 20, 23,  
24, 26, 27, 30, 31, 32, 35, 37, 38, 39, 40, 42, 44, 48,  
56, 90, 94, 95, 98, 118, 127)

*Dedicamos esta publicação  
a todos aqueles que  
participaram da  
construção dessa história,  
revelando suas riquezas e  
imprimindo singularidade  
e beleza a este projeto.*



# .Introdução



O **Programa SERvindo** foi o projeto pioneiro do Instituto Lina Galvani, marcando uma fase muito importante em nossa história, o período entre 2003 e 2010. Um primeiro setênio de muita reflexão e aprendizado, que nos possibilitou direcionar e formatar nossa atuação de maneira consistente.

Desde a sua fundação, o **ILG** dedica-se a identificar e apoiar iniciativas que contribuam para a melhoria da qualidade de vida das localidades em que o Grupo Galvani atua. E com a comunidade da Vila Nova Jaguaré não foi diferente. A partir de estudos e reuniões com organizações e moradores da região, chegou-se ao interesse local pela área de culinária, um mercado que estava em ascensão no país e para o qual havia demanda por mão de obra qualificada. Assim nasceu o Cozinheiro Cidadão e, posteriormente, o **SERvindo**.

A experiência foi muito bem-sucedida e temos orgulho de encontrar hoje no mercado muitos de nossos ex-alunos. Porém, foi nos bastidores desse projeto que começamos a encontrar a verdadeira essência da nossa atuação: o fazer **com** o outro e não **pelo** outro.

Descobrimos que não há fórmulas prontas quando se trata de desenvolvimento comunitário e que para cada localidade é preciso fazer um novo projeto, a partir de uma escuta acolhedora que respeite as características específicas de cada região, evidenciando o potencial dos atores locais, visando a sua autonomia e fortalecimento. É o “ser-vindo”!

Hoje, **escuta ativa – fazer junto – articular** é o tripé essencial da ação do **ILG**. Posicionamo-nos como facilitadores e articuladores em cada processo. Para tanto, criamos mecanismos participativos de identificação de problemas e soluções nas comunidades, ao mesmo tempo que fomentamos uma rede de parcerias locais que contribuem para o desenvolvimento dos projetos.

O **Programa SERvindo** encerrou-se no ano de 2010 e, para a comunidade da Vila Nova Jaguaré, buscaremos um novo caminho, que deverá ser, mais uma vez, construído em conjunto com seus moradores, de acordo com suas inquietações e anseios. Porém, acreditamos que muitos dos aprendizados advindos dessa experiência valem a pena ser compartilhados. E esperamos que possam servir de incentivo e inspiração para outros projetos e organizações. Afinal, o nosso maior interesse é transformar juntos!

Boa leitura!

Cecília Galvani

Diretora Presidente Instituto Lina Galvani

# .Sumário

**APRESENTAÇÃO** pág. 10

---

**CAPÍTULO 1** pág. 14

---

**Responsabilidade social e desenvolvimento comunitário** pág. 16  
Uma combinação que gera desenvolvimento de indivíduos e comunidades

**A responsabilidade social não é só das empresas** pág. 20  
Uma sociedade mais justa e harmônica se faz com pitadas diversas

**Por um desenvolvimento inclusivo** pág. 24  
Receitas criativas para resultados inovadores

**Projeto social: do que estamos falando?** pág. 28  
Professores qualificados e alunos prontos à transformação: o sal da vida!

**Projeto social: para que, para quem e como?** pág. 32  
A fome de saber sempre mais

**CAPÍTULO 2** pág. 42

---

**Programa SERvindo** pág. 44  
Autonomia, democracia e parceria

**A formulação da proposta do Programa SERvindo** pág. 50  
Diagnóstico na comunidade versus demanda de mercado real

**A comunicação e divulgação da proposta** pág. 56  
Deixando tudo em pratos limpos! Comunicação clara e eficiente

- A formação da equipe de professores do **Programa SERvindo** pág. 62  
A escolha de bons profissionais dá bons frutos
- O processo de seleção dos alunos pág. 68  
Primeiro e principal ingrediente da receita
- O processo formativo dos alunos pág. 74  
Modelo de desenvolvimento profissional e pessoal
- A estrutura curricular dos cursos pág. 84  
O equilíbrio entre conhecimento e vivência prática
- Monitoramento e avaliação das atividades pág. 90  
O que não é avaliado não pode ser aperfeiçoado
- Dependências e equipamentos disponíveis pág. 94  
Como e onde realizar as aulas práticas
- Materiais utilizados durante os cursos pág. 98  
Aulas atualizadas – quanto mais quente, melhor!
- Construindo as parcerias pág. 102  
Diferentes temperos valorizam o projeto – diálogos entre setores
- Mobilização e participação das famílias e da comunidade pág. 108  
A aproximação à comunidade dá sabor e consistência ao Projeto
- A sustentabilidade do **Programa SERvindo** pág. 114  
O equilíbrio bem servido entre parcerias e autonomia



Cozinheiro  
Cidadão

A gente não quer só comida  
a gente quer dignidade

# .Apresentação



# Apresentação

Esta publicação faz um breve relato sobre a vivência e os aprendizados de um grupo de jovens e adultos oriundos de diversas regiões do país e da cidade de São Paulo. Pessoas que, embora com características, vivências e formações distintas, têm promovido um esforço e um trabalho coletivo em torno de propósitos e objetivos comuns, inspirados em valores e princípios de autonomia, solidariedade e cooperação, de respeito, defesa e promoção de direitos humanos e sociais e da cidadania ativa, crítica e responsável.

Esta publicação revela, na visão e percepção daqueles que participaram de sua elaboração, os resultados e aprendizados mais significativos do **Programa SERvindo**, um programa de capacitação profissional que tem por objetivo principal contribuir para a inclusão social por meio da profissionalização, trabalho e renda. O programa concebido pelo Instituto Lina Galvani é voltado prioritariamente para jovens e adultos, muitas vezes chefiando famílias em situação de risco e exclusão social, da comunidade da Vila Nova Jaguaré, na zona oeste de São Paulo.

A intenção do Instituto, além de registrar sua experiência, é levar a um público mais amplo um material que possa oferecer uma visão geral do programa, sua proposta educativa e as melhores condições para a implantação de iniciativas semelhantes em outras localidades e regiões do país. Desta maneira, espera-se responder às inúmeras demandas recebidas ao longo desses anos de organizações sociais, de estabelecimentos do setor de bares e restaurantes e do poder público.

Assim, a matéria-prima desta publicação é resultado da leitura de documentos e relatórios técnicos produzidos pelos gestores e colaboradores do Instituto Lina Galvani, das entrevistas e rodas de conversas com alunos dos cursos e das opiniões, contribuições e sugestões feitas por profissionais do setor gastronômico e de serviços (bares e restaurantes).

A publicação é composta por duas seções principais. A primeira traz um breve relato sobre a visão e atuação do Instituto Lina Galvani, seus princípios, estratégias e meios adotados para

assegurar os resultados nas diferentes fases de desenvolvimento do **Programa SERvindo**. A segunda seção traz uma síntese das atividades e procedimentos técnicos mais significativos do programa, da proposta de capacitação dos três cursos oferecidos e do método de trabalho dos profissionais e professores envolvidos no projeto.







# .Capítulo 1

The background features a repeating pattern of white line-art illustrations on a textured, yellowish paper. The illustrations include various kitchen items such as bowls, cups, a pitcher, a rolling pin, a whisk, a spatula, a cutting board, a basket, a bottle, a jar, a fork, a knife, a spoon, a plate, and a small figure. The overall aesthetic is that of a vintage or rustic notebook cover.



# .Responsabilidade social e desenvolvimento comunitário

Uma combinação que gera desenvolvimento de indivíduos e comunidades

# Responsabilidade social e desenvolvimento comunitário

## Uma combinação que gera desenvolvimento de indivíduos e comunidades

Todas as pessoas merecem apoio a partir do momento em que também estejam dispostas a se ajudar. Nosso ponto de partida é conhecê-las, saber em que situação estão e o que precisam. A partir daí, agimos para que cada um possa desenvolver seu potencial, passando esses valores adiante." As palavras e princípios de Lina Galvani, mãe dos sócios-fundadores do Grupo Galvani e incentivadora dos projetos sociais da empresa, serviram para inspirar a criação, em 2003, do **Instituto Lina Galvani (ILG)** nas localidades onde a empresa está presente.

Na visão do **ILG**, o conceito de desenvolvimento comunitário é entendido como uma estratégia e um processo por meio dos quais os grupos e indivíduos envolvidos nas atividades e projetos, e toda a comunidade, amadurecem em relação a si mesmos e a seus

*A empresa Galvani criou o Instituto Lina Galvani, em 2003, visando a colaborar no desenvolvimento das pessoas e comunidades onde está presente.*

potenciais. É nesse processo que emergem suas dificuldades, suas carências e suas capacidades e possibilidades de crescimento, e, por isso tudo, somente eles podem definir, assumir e realizar sua própria transformação, porque são os sujeitos e atores principais de seu processo de desenvolvimento.





“

### *MISSÃO DO INSTITUTO LINA GALVANI*

*Contribuir para a melhoria da qualidade de vida nas localidades onde a Galvani atua, identificando e apoiando os processos que levem ao desenvolvimento comunitário.*

”



Cozinheiro  
Cidadão

*"As artes são quer no campo  
e quer que aprenda a fazer"*  
(1998)



.A responsabilidade social  
não é só das empresas

Uma sociedade mais justa  
e harmônica se faz com  
pitadas diversas

# A responsabilidade social não é só das empresas

## Uma sociedade mais justa e harmônica se faz com pitadas diversas

Num país com profundas desigualdades e carências como o nosso, nenhum setor da sociedade deve pretender o monopólio das ações políticas ou soluções para o enfrentamento dos graves problemas socioeconômicos.

Mas é possível construir compromissos e ações complementares entre setores e grupos da sociedade civil organizada em torno de objetivos e metas de longo prazo? Que atitudes, comportamentos e ações são necessárias para a busca de soluções e construção de um novo modelo societário e de desenvolvimento inclusivo?

Para concretizá-las e alcançar os resultados e impactos esperados, a sociedade quer compartilhamento e relações de maior transparência e participação nos processos e espaços decisórios de políticas e projetos de interesse público. Exemplos disso são a institucionalização, em diversos estados e municípios, de conselhos de defesa e promoção dos

direitos de crianças e adolescentes, conselhos de educação, saúde, meio ambiente, cultura, reforma urbana e outras formas de ação para as quais cidadãos, organizações sociais e organizações vinculadas a empresas têm conseguido contribuir, influenciando na agenda de prioridades políticas e sociais, no controle e na avaliação das políticas públicas.

Por isso tudo, responsabilidade social empresarial não é apenas influir ou agir na chamada “área social” ou “área ambiental”, não é somente implementar ou financiar programas ou ações de assistência social, educação, saúde, cultura e alimentação ou, mesmo, de criação de postos de trabalho. Responsabilidade social é responsabilidade com o desenvolvimento de uma sociedade mais harmoniosa e socialmente justa, com menos polarizações e exclusões, e orientada para a busca da paz e celebração da diversidade.





Cozinheiro  
Cidadão

Cozinheiro  
Cidadão



# .Por um desenvolvimento inclusivo

Receitas criativas para  
resultados inovadores

# Por um desenvolvimento inclusivo

## Receitas criativas para resultados inovadores

A proposta de um desenvolvimento pleno e inclusivo, em bases e condições sustentáveis, exige a construção de um projeto cuja implementação requer tempo e negociações com e entre os diferentes setores e grupos organizados da sociedade. Para viabilizá-lo, há necessidade da construção de consensos em torno de objetivos, metas e ações estratégicas amplas: a diminuição das desigualdades sociais e regionais, o combate à miséria e pobreza, a promoção e defesa de direitos humanos, sociais e políticos, a erradicação do analfabetismo, a promoção da justiça social - para citar alguns exemplos.

Em outras palavras, o desenvolvimento depende da capacidade de os homens se articularem e se organizarem para inventar uma nova sociedade; depende de uma transformação profunda dos padrões culturais vigentes, da construção de um novo ideário de vida em sociedade - sustentado em valores e critérios democráticos e de respeito

aos direitos humanos. E depende também da capacidade de o homem e as sociedades fazerem um bom uso da natureza!

*Quando um projeto de intervenção social prioriza a efetiva melhora das condições de vida da população-alvo, a ação se transforma em contribuição para um desenvolvimento sustentado e inclusivo!*



“

*O Instituto Lina Galvani não busca apenas contribuir para o desenvolvimento e o sucesso individual, embora sejam importantes. O desenvolvimento e o empoderamento das comunidades onde estamos presentes são a nossa grande meta.*

”

*Cecília Galvani, Diretora Presidente do ILG*

Em síntese, o Instituto Lina Galvani entende que o conceito de desenvolvimento inclusivo:

- Busca superar a ideia e concepção de que crescimento econômico garante, por si só, o desenvolvimento de todos.
- Valoriza e estimula a prática de iniciativas e experiências que promovam o desenvolvimento comunitário em bases sustentáveis, o consumo responsável, o combate ao desperdício e o fortalecimento da democracia e da cidadania ativa, crítica e responsável.
- Valoriza a contribuição, o papel e a responsabilidade dos indivíduos no processo de construção de uma sociedade mais justa e equânime.
- Valoriza e promove a autonomia e corresponsabilidade dos indivíduos e o exercício ativo e crítico da cidadania.
- Valoriza e promove a atuação articulada, integrada e intersetorial na busca de alternativas de solução para os problemas estratégicos.



# .Projeto social: do que estamos falando?

Professores qualificados e alunos prontos à transformação: o sal da vida!

“*Olá. Eu estou escrevendo para lhe contar uma nova experiência que eu tirei na minha vida. Eu fiz o curso de gastronomia e hoje eu tenho novos planos, novo projeto de vida.*

*Eu aprendi bastante, como ex. a não desperdiçar, a fazer projetos de vida a sonhar e correr atrás dos sonhos.*

*Eu achei o curso o máximo e gostaria que um dia você tivesse esta mesma experiência que eu tirei, de aprender coisas diferentes, conhecer pessoas diferentes, fazer novas amizades, ter outra visão do mundo.*

*Marilza Vieira Nunes*

”

# Projeto social: do que estamos falando?

## Receitas criativas para resultados inovadores

Antes de entrarmos nos itens relacionados ao **Programa SERvindo**, vamos tratar de questões referentes ao desafio de elaborar e desenvolver um projeto social, os passos, as etapas e os cuidados que temos que ter no momento em que idealizamos e queremos realizar uma ação de intervenção social, seja ela qual for e onde for.

Claro que os procedimentos e modelos de projetos de intervenção social variam muito, de organização para organização. Por isso, é preciso superar velhas visões e preconceitos, construir novos conhecimentos e estar aberto a aprendizados novos!

A experiência demonstra que as organizações que adotam como eixo estra-

tégico de atuação o *fortalecimento da autonomia dos indivíduos, o estímulo à participação da comunidade e das famílias e a experiência e competência técnica dos profissionais e educadores contam muito para o sucesso e alcance de resultados positivos*. Organizações

com esses propósitos e características, geralmente, contribuem para a integração e relacionamento entre elas e a comunidade foco da atuação e para a melhoria da condição de vida dos indivíduos e da comunidade, em seu conjunto.



## O que um projeto não pode deixar de fazer? conhecer – agregar - comunicar

**Conhecer** a fundo o tema e o assunto abordados pelo projeto e, principalmente, o perfil do segmento ou público-alvo foco da atuação institucional. Para tanto, é essencial elaborar um diagnóstico consistente sobre o perfil, os interesses e as necessidades do público-alvo, sobre as causas do problema que se pretende superar e combater, além de uma análise das possibilidades, oportunidades e dificuldades que as condições encontradas colocam para o enfrentamento das causas dos problemas.

**Agregar** novos atores e parceiros em torno da proposta e projeto, sensibilizando e mobilizando pessoas e organizações públicas, privadas e sociais que atuam e fazem coisas semelhantes no bairro e comunidade ou fora dela; buscar estabelecer parcerias de cooperação técnica, solicitar a colaboração de profissionais e especialistas no assunto, procurar identificar e conhecer as demandas e expectativas do mercado.

**Comunicar** a proposta e projeto de maneira clara, concisa e objetiva, de forma que não apenas as pessoas que participaram da sua concepção e formulação sejam capazes de compreendê-lo e executá-lo. A proposta deve buscar ser acessível a todos!







# Projeto social: para que, para quem e como?

## A fome de saber sempre mais

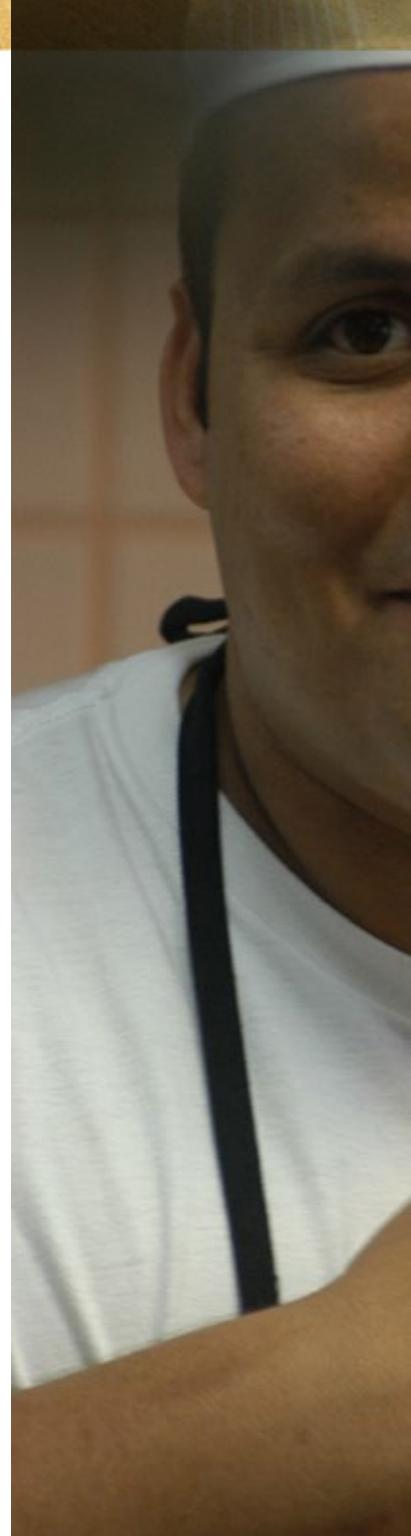
---

Atualmente ocorrem mudanças significativas no campo da gestão social, compartilhadas entre os diferentes setores da sociedade e em praticamente todos os países. No Brasil, muitas empresas e organizações da sociedade civil estão participando e contribuindo para os processos de transformação educacional e para os processos de inclusão social porque, de fato, não estão satisfeitas ou não querem ser coniventes com a situação de desigualdades sociais e pobreza da grande maioria da população.

Mas, hoje, nos confrontamos com novos desafios e novos problemas e, para enfrentá-los, é preciso construir e criar alternativas cada vez mais inovadoras. Temos aprendido muito com tudo isso. Talvez o aprendizado mais importante, em termos de planejamento e execução de projetos sociais, seja em relação às experiências e projetos

transformadores que devam procurar responder aos problemas de forma sistêmica. Mas isto não quer dizer que devamos ou possamos modificar tudo ao mesmo tempo! Até mesmo porque isto é impossível de ser feito e conquistado.

O mais importante é procurarmos compreender e termos consciência do problema, de suas causas, suas dinâmicas e múltiplas dimensões. Por isso, uma organização só pode contribuir para a mudança e transformação social de uma coletividade se, além de se preocupar com o dia a dia dos seus projetos, além de oferecer boas instalações e condições de trabalho e capacitação para seus beneficiados diretos, embora necessários e importantes, ela puder oferecer também as melhores condições para que os beneficiados diretos construam sua autonomia e se tornem mais críticos, ativos, participativos e responsáveis.





## Por que o **Programa SERvindo** priorizou o segmento de 18 – 35 anos?

Os bons resultados alcançados pelo **Programa SERvindo**, ao longo dos seus 6 anos de atividades junto aos mais de 200 alunos capacitados, representam uma resposta e alternativa positiva em face da situação de grandes dificuldades enfrentadas ainda pela grande maioria dos jovens e adultos, provenientes de famílias e setores populares mais pobres da cidade. Uma situação caracterizada pela falta de oportunidades de inclusão no mercado de trabalho e pela dificuldade de acesso à informação, a uma educação de qualidade, aos bens culturais e materiais necessários para o pleno desenvolvimento dos indivíduos e da coletividade, em seu conjunto.

Nos últimos anos houve um crescimento da oferta de projetos similares voltados para os jovens, porém são poucos os cursos que procuram estar sintonizados com as mudanças e tendências verificadas na economia e nos impactos seus no mercado de trabalho, principalmente em relação àqueles acima de 24 anos que, em sua maioria, já são chefes de família e têm filhos.

Por isso tudo, as prioridades estabelecidas pelo programa constituem um diferencial importante em relação a outros projetos similares.

““

*Pensava que não ia mais conseguir um emprego, porque alguns lugares precisavam de pouca idade e eu já passava dos 30, e outros precisava de idade alta e experiência na carteira. Eu nunca tinha trabalhado fichada e aí foi quando surgiu este projeto na favela onde eu moro. Me inscrevi na primeira turma e não consegui, mas quando consegui na segunda eu vibrei, pulei, chorei, porque eu sabia que este projeto ia mudar a minha vida e que através dele eu ia conseguir um emprego!"*

””

**Maria José, 35 anos, Cozinheiro Cidadão**

““

*Eu trabalhava como recepcionista e aí fui demitida. Fiquei 6 meses sem emprego, me senti velha, porque o mercado depois de 25 anos não emprega mais a gente. Teve um momento que eu entreguei mais de 400 currículos e só fui chamada pra 12 entrevistas... então a gente pensa: o que acontece? Eu estava muito triste mesmo... então eu soube deste curso. No começo eu estava muito desconfiada. Mas eu resolvi vir até aqui e olhar olho no olho e vi que era coisa séria, a proposta era séria. Então resolvi fazer o curso.*

*Percebi que o Instituto tem preocupação com a comunidade, o curso é bastante diferenciado. Já fiz muitos cursos e percebi que aqui as coisas são mais profundas, estão preocupados em ensinar coisas de qualidade, respeitam a gente, estão preocupados que a gente cresça como profissional, é bastante diferente de outros que já fiz. A motivação dobrou, tô apostando mais em mim...*

*O curso move e trabalha a gente por dentro e por fora. Trabalha as questões do relacionamento entre as pessoas, o trabalho em equipe, o exercício da cidadania. Busca contribuir para o crescimento e desenvolvimento da pessoa, e quem quiser mudar a visão sobre o mundo e quem acredita que pode mudar, tem resultados positivos. Eu quero ser uma mulher bem-sucedida!*

””

**Reneida, 31 anos, Cozinheiro Cidadão**

“

Sou de Recife, vim pra São Paulo tentar outras oportunidades, na área de serviços e turismo. Como eu já trabalhei em Hotel eu vim fazer o curso. Lá em Recife eles valorizam muito a pessoa que faz um curso aqui em São Paulo, a pessoa fica muito bem vista, então eu vim pra cá. O curso foi importante pra mim porque tive boas condições para aprender a teoria e a prática. Quero me aprofundar mais porque no futuro quero dar consultoria na área.

**Hilton, 25 anos, Garçom Cidadão**

”

“

Tenho 3 filhos e tive que me esforçar muito para fazer e finalizar o curso. Depois que me formei fui efetivada num restaurante do Walmart. Fui considerada uma funcionária modelo e já fui promovida duas vezes. A qualidade de vida da minha família melhorou muito.

**Daniele, 24 anos, Garçom Cidadão**

”

É comum que, ao longo da execução de um projeto de inclusão social, os profissionais de uma organização deparem-se com muitos obstáculos e dúvidas e perguntem-se, entre tantas coisas, o que devem fazer e se o que fazem e como fazem tem produzido alguma diferença na vida do indivíduo e comunidade.

A equipe do **ILG** aprendeu muito fazendo e errando, isto é, aprendeu pondo a mão na massa, aprendeu muito com suas próprias limitações e dificuldades e na troca de experiências e aprendizados alcançados por profissionais e outras organizações.

*Além de se preocupar com o dia a dia dos seus projetos, de oferecer boas instalações e condições de trabalho e capacitação para seus beneficiados, a organização deve oferecer também as melhores condições para que os indivíduos construam sua autonomia e se tornem mais críticos, ativos, participativos e responsáveis.*

E já que não há receitas prontas para a elaboração e desenvolvimento de um projeto, o fundamental é tentar encontrar respostas mais fundamentadas e seguras, tais como elaborar um diagnóstico sobre as condições de vida da comunidade e público-alvo, suas demandas e expectativas; realizar um planejamento detalhado das atividades e definir os meios e formas de executá-las; elaborar um plano de avaliação e acompanhamento do andamento do projeto nas diferentes fases de execução do projeto e elaborar um plano de comunicação e divulgação do projeto e dos resultados seus, junto ao diferentes públicos envolvidos no projeto: alunos, famílias, comunidade, parceiros e apoiadores, entre outros.





A experiência vivenciada pelo **ILG** permite apresentar pelo menos quatro eixos fundamentais que contribuíram para o desenvolvimento do **Programa SERvindo**:

O **primeiro eixo** se refere à necessidade de contar com a participação de organizações de diferentes setores, públicas ou não, e de lideranças sociais com grande credibilidade e experiência na área e tema, capazes de articular e compartilhar saberes entre todos os envolvidos no projeto. Se os participan-

*Atuar em rede, compartilhar responsabilidades e recursos, visando a criar melhores oportunidades para quem precisa. investir em capacitação profissional de qualidade, combater o desperdício e respeitar o meio ambiente, promover a igualdade de gênero, são valores que movem todos aqueles que atuam e colaboram com o Instituto Lina Galvani.*

tes do projeto não levarem em conta os valores, as intenções e os conhecimentos de cada uma das partes, muito provavelmente o projeto terá vida curta ou poucas chances de alcançar o impacto e os resultados esperados por todos.

Desde o início o **ILG** investiu esforços na construção de ações compartilhadas com parceiros como uma estratégia de mobilização de recursos técnicos e materiais para alcançar resultados mais efetivos e duradouros junto às pessoas e às comunidades.



O **segundo eixo** diz respeito à importância da avaliação, do monitoramento e da revisão permanente das ações e atividades nas diferentes fases de desenvolvimento do projeto.

Atualmente, todos os envolvidos num projeto esperam avaliações e acompanhamentos menos burocráticos e que sejam mais voltados para medir a eficiência no gasto dos recursos financeiros e na permanência dos resultados e impactos junto ao público-alvo do projeto.

*Por que é importante avaliar e monitorar os projetos? Porque o que não é avaliado, não pode ser melhorado e aperfeiçoado.*

Avaliar ajuda a encontrar a resposta àquela pergunta que os gestores se colocam: que mudanças o projeto trouxe para a vida das pessoas e comunidades?

Para o **ILG**, as práticas de avaliação e acompanhamento devem ser instigadoras, devem contribuir para a revisão

permanente dos procedimentos e do jeito de fazer as coisas, aperfeiçoando e consolidando o trabalho da organização e da rede de parcerias.

O **terceiro eixo** diz respeito à necessidade de todos aqueles que atuam e desenvolvem projetos de interesse social estarem comprometidos com uma ética e valores comuns, visando à busca de alternativas de solução para o combate às desigualdades sociais, para a defesa e promoção de direitos sociais e políticos, da equidade e da justiça social.

Porque a busca pela diminuição das desi-

gualdades em nosso país é inadiável e de responsabilidade de todos!

E por fim, o **quarto eixo**, igualmente importante, diz respeito à necessidade de buscar sempre envolver os participantes nas diferentes fases do projeto, para que eles possam desenvolver um sentimento de pertencimento e se tornem responsáveis e coautores do projeto.

“

*O consenso criado entre os colaboradores e parceiros em torno do programa foi o de que o objetivo principal deveria ser o de buscar construir alternativas de combate ao agravamento da situação de pobreza e desigualdade e à crise de empregabilidade, especialmente para jovens e adultos em situação de risco e vulnerabilidade social, oriundos da comunidade da Vila Nova do Jaguaré ou de fora dela.*

*Temos consciência de que esta situação tem comprometido a qualidade de vida e os níveis de sociabilidade das pessoas. Por isso, o programa foi desenhado para trabalhar com e investir em pessoas e grupos interessados em conquistar autonomia e em serem protagonistas da transformação de suas vidas e da comunidade onde vivem e se relacionam.*

”

**Cecília Galvani, Diretora Presidente do ILG**

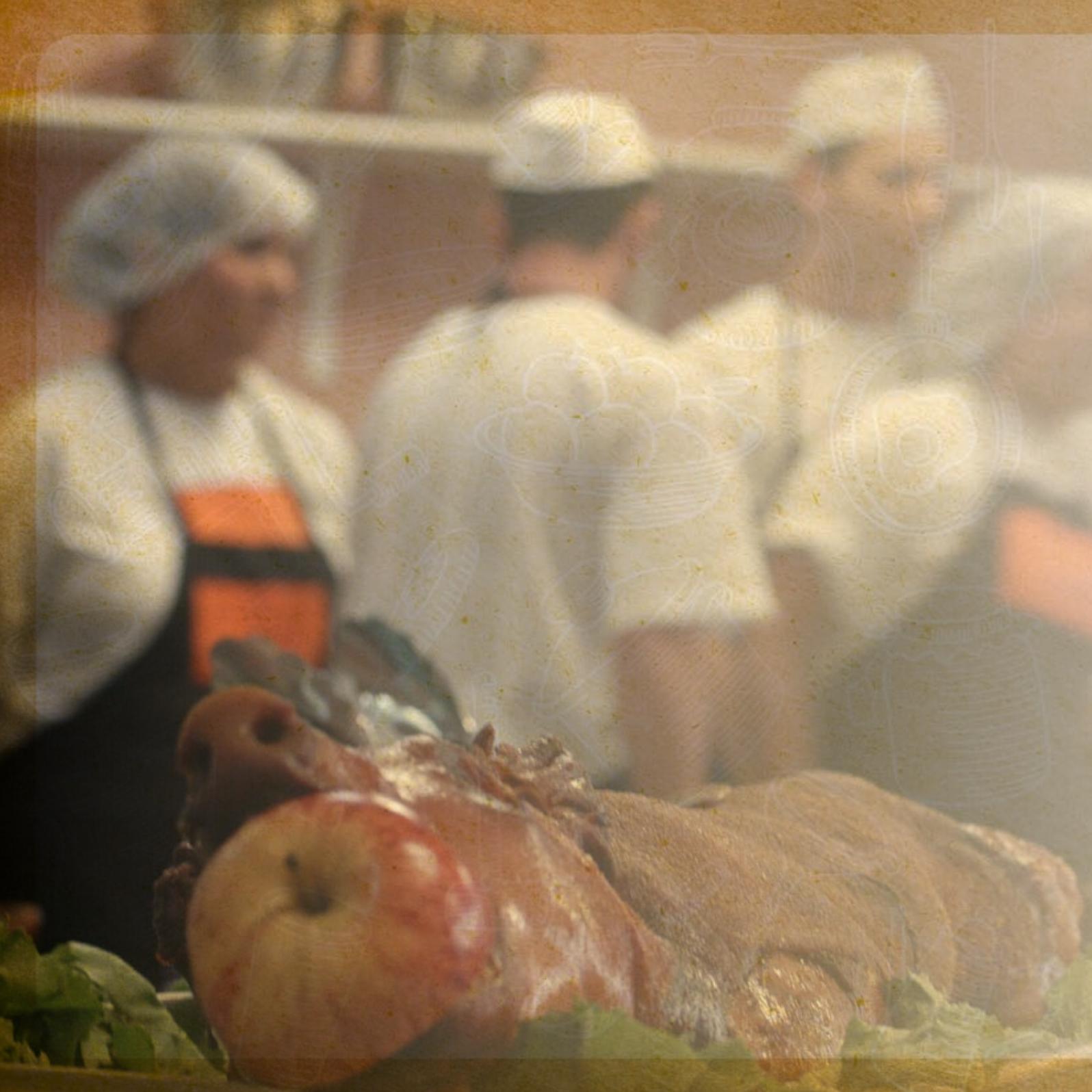




# .Capítulo 2

Nesta seção, a ideia é apresentar um breve relato sobre a experiência do **Programa SERvindo**. Trataremos de questões como comunicação e divulgação; formação da equipe de professores, processo de seleção e formação dos alunos; procedimentos de avaliação e monitoramento das atividades e do desempenho dos alunos; importância do envolvimento da comunidade e das famílias para o desenvolvimento do projeto e, por fim, importância das articulações e construção de parcerias institucionais sólidas visando a sustentabilidade do projeto.

Esperamos que estas informações sejam úteis para dirigentes e gestores públicos, gestores de organizações sociais e todos que desejem investir em projetos com propósitos semelhantes a este.



# .0 Programa SERvindo

Autonomia,  
democracia e parceria

# O Programa SERvindo

## Autonomia, democracia e parceria

“ “ *A gente não quer só comida, a gente quer comida, diversão e arte.* ” ”

Titãs

Nos dias de hoje, em que as atividades relacionadas à gastronomia constituem alternativa e oportunidade de trabalho e carreira, o **Programa SERvindo** configura-se como uma iniciativa inovadora porque consegue articular e combinar a gastronomia com ações e processos de inclusão social de pessoas e grupos, de todas as idades e de ambos os sexos, que se encontram em situação de risco e vulnerabilidade social.

Para o Instituto Lina Galvani, iniciativas de inclusão social e estratégias de desenvolvimento comunitário podem e devem caminhar juntas e ser entendidas como processos articulados e complementares, porque somente assim é possível contribuir para que os indivíduos e grupos das comunidades

envolvidas nos projetos amadureçam em relação a si mesmos e desenvolvam o sentimento de pertencimento e corresponsabilidade.

Projetos com esses propósitos têm demonstrado que a capacidade de auto-organização local, a valorização dos saberes individuais e coletivos, o associativismo, a articulação e participação cidadã são elementos vitais para o sucesso e consolidação dos projetos nas comunidades beneficiadas.

Por isso tudo, a proposta pedagógica do **Programa SERvindo** não se reduz a um conjunto de atividades e tarefas pura e simplesmente, porque é, antes de tudo, uma proposta de intervenção social que busca criar e imprimir dinâmicas de relacionamento social e cultural

novas junto ao público e à comunidade da Vila Nova do Jaguaré, estimulando o desenvolvimento de iniciativas autônomas capazes de gerar as melhores condições para a inserção econômica e social de todos, indistintamente.

A implementação do **Programa SERvindo** foi possível graças à cooperação e contribuição de colaboradores e empresas com expertise e grande experiência na área, disponibilizando profissionais que passariam a atuar como professores, bem como materiais de apoio ao processo de capacitação dos participantes. Além disso, pôde contar também com o apoio de empresas do setor, que doaram equipamentos e utensílios indispensáveis para o desenvolvimento e sucesso dos cursos.



*O desenvolvimento de projetos sociais geridos e estruturados com base em valores democráticos, conteúdos inter e multidisciplinares e orientados pela ética do compromisso do combate à pobreza e às desigualdades sociais tem alcançado resultados melhores!*

“

Por que **SERvindo**?

*A ideia e propósito principal é a de potencializar os talentos, a criatividade e as capacidades dos participantes dos cursos. Muito além do sentido de “servir”, mas, sim, com o de criar as condições para o afloramento e empoderamento dos indivíduos, da autonomia econômica e do exercício crítico e ativo das pessoas e da coletividade. É o “ser-vindo”!*

”

**Cecília Galvani – Diretora Presidente do ILG**



## Princípios, valores e fundamentos do Instituto Lina Galvani:

- Respeito ao indivíduo e celebração da diversidade de talentos individuais e coletivos e o respeito à democracia.
- A transparência de objetivos e propósitos institucionais.
- A busca pela objetividade e clareza no uso dos meios e processos de informação e comunicação com alunos, pais e responsáveis, mantenedores e parceiros institucionais.
- O estímulo e a promoção da solidariedade e cooperação, da criatividade e inovação permanentes, do empreendedorismo e, por fim, da disciplina e da responsabilidade individual e de grupo.
- Crença no potencial criativo da comunidade.
- Busca da autonomia e corresponsabilidade.
- Estabelecimento e exploração de parcerias diversificadas, ativas, críticas e responsáveis. A promoção, articulação e mobilização de recursos, informações e saberes internos e externos ao programa.
- Inter e multidisciplinaridade, gestão eficiente, planejada, articulada, integrada, focada e responsável dos recursos humanos, financeiros e dos equipamentos disponíveis.



CENTRO DE  
PREPARAÇÃO  
DE CAFÉ

atoibi

INDÚSTRIA DE CAFÉ  
MUNICÍPIO DE SÃO PAULO

CAFÉ  
SÃO PAULO

The background is a textured, light brown surface, possibly a piece of paper or fabric. On the left side, there is a vertical strip showing a kitchen scene with a red cutting board, a knife, and a glass. The rest of the background is filled with faint, white line drawings of various kitchen items like bowls, cups, and containers.

# .A formulação da proposta do **Programa SERvindo**

Diagnóstico na comunidade  
versus demanda de mercado real

# A formulação da proposta do Programa SERvindo

## Diagnóstico na comunidade versus demanda de mercado real

Atualmente, a elaboração, o gerenciamento e a execução de projetos de inclusão social, para serem bem-sucedidos, têm dependido menos da qualificação e da capacidade de uma única liderança e organização, como se sabe. Porque neste modelo de gestão, as dificuldades e limitações costumam ser maiores. Por isso, espera-se das lideranças e organizações outras qualificações e virtudes, capacidade de articulação, de agregação e de compartilhamento de outros sujeitos e atores sociais, por exemplo, fundamentais para o alcance de resultados e impactos mais efetivos e duradouros, junto ao público e à comunidade, foco de atuação da organização e projeto.

Ciente e atenta a isso tudo, a equipe do **ILG** procurou sensibilizar e mobilizar outras organizações, visando à cooperação e contribuição dos mais diversos parceiros e, principalmente, levando em consideração as expectativas e necessidades dos jovens e adultos oriundos da Vila Nova do Jaguaré e de outras regiões da cidade de São Paulo.



*A Vila Nova do Jaguaré possui cerca de 13.000 habitantes, sendo 4.500 jovens e adultos entre 18 e 37 anos, representando 33% da totalidade; somente 20% das moradias do local possuem rede de esgoto.*

Antes de definir o tipo de atuação na região, a equipe buscou conhecer os resultados de uma pesquisa qualitativa realizada pela Congregação do Santa Cruz junto aos moradores da Vila Nova do Jaguaré<sup>1</sup>, que buscou identificar os interesses e necessidades, especialmente daqueles que potencialmente fariam parte do grupo foco de atuação do Instituto e do projeto em particular.

O resultado apontou um grande interesse pela culinária, o que serviu inicialmente de base para a elaboração da proposta de um curso profissionalizante.

Depois de analisar os resultados da consulta, veio a pergunta: o que fazer?<sup>2</sup> O Instituto procurou, então, conhecer mais e melhor as demandas do mercado de gastronomia e dos proprietários de bares e restaurantes em relação à formação de profissionais para o setor, que já dava sinais de crescimento em escala nacional.

Com base nesse trabalho de levantamento, e a partir da análise das informações e das demandas e conversas com profissionais do setor, o **ILG** pôde elaborar o projeto em bases mais consistentes – pôde construir os parâmetros necessários para detalhar as atividades e firmar a prioridade dos cursos para jovens e adultos, chefes de família, entre 18 e 37 anos, da comunidade da Vila Nova do Jaguaré.

Surgiu, então, em 2004, em parceria com a Congregação do Santa Cruz, a ideia do primeiro projeto, chamado Cozinha Cidadão.

A partir de 2005, com a incorporação e o apoio de novos parceiros ao projeto, como, por exemplo, os Institutos Empresariais Ibi de Desenvolvimento

Social, Hedging-Griffo e Walmart, o **ILG** passou a oferecer outros cursos: de garçom e barista.

A adesão e o apoio desses novos parceiros deram grande contribuição para o avanço da proposta inicial, proporcionando o aprofundamento e a ampliação dos conteúdos dos cursos e da proposta de capacitação profissional de jovens e adultos.

O **Programa SERvindo** surge, então, da convergência de interesses e demandas da comunidade, do mercado e das intenções e objetivos institucionais dos parceiros em seu conjunto.

*A realidade da maioria dos jovens e adultos – foco do projeto – era de pessoas sem trabalho e que tinham interrompido os estudos.*

<sup>1</sup>Dados de 2003.

<sup>2</sup>De acordo com dados da ABIA, em 2003 foi registrado um crescimento de cerca de 54% no setor de gastronomia, bares e restaurantes, assim como uma grande carência de mão de obra adequada e especializada para atendê-lo. Paralelamente, existe o fato de a cidade de São Paulo ser considerada a capital nacional da gastronomia, com uma participação no mercado de *food service* estimada em cerca de 50%.

## Aprendizados do **ILG** no processo de elaboração da proposta

- Procure conhecer e identificar as expectativas e necessidades dos moradores do bairro e comunidade, foco de atuação do projeto - fase de pesquisa e elaboração do diagnóstico socioeconômico e cultural.
- Procure conhecer, também, as expectativas e demandas atuais do mercado em questão.
- Busque estabelecer relações de cooperação técnica com outras organizações que tenham conhecimento e atuem no setor em questão, assim como de profissionais para a elaboração e desenvolvimento da proposta e do programa de capacitação profissional.
- Procure identificar a existência e oferta de cursos e de outras iniciativas informativas e formativas no setor, oferecidos por organizações públicas, privadas e sociais na região e fora dela.

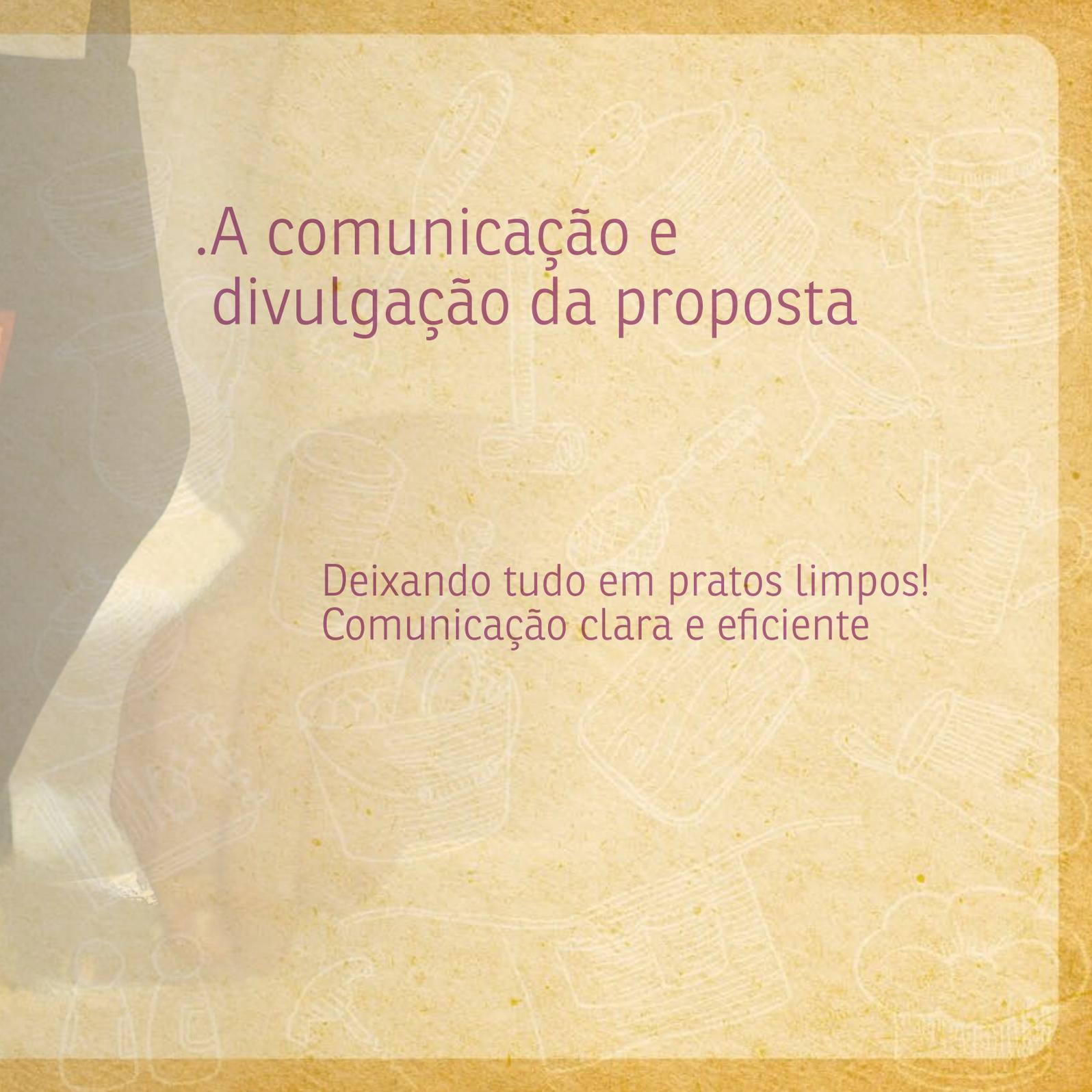




# Cozinheiro Cidadão

"A gente não quer só comida  
a gente quer comida, diversão e arte"

(1984)

The background features a hand holding a brush, as if cleaning a table. The table is covered with various kitchen items, including a bowl, a glass, a bottle, and a jar, all rendered in a simple, sketchy style. The overall color palette is warm and earthy, with shades of brown and beige.

# .A comunicação e divulgação da proposta

Deixando tudo em pratos limpos!  
Comunicação clara e eficiente

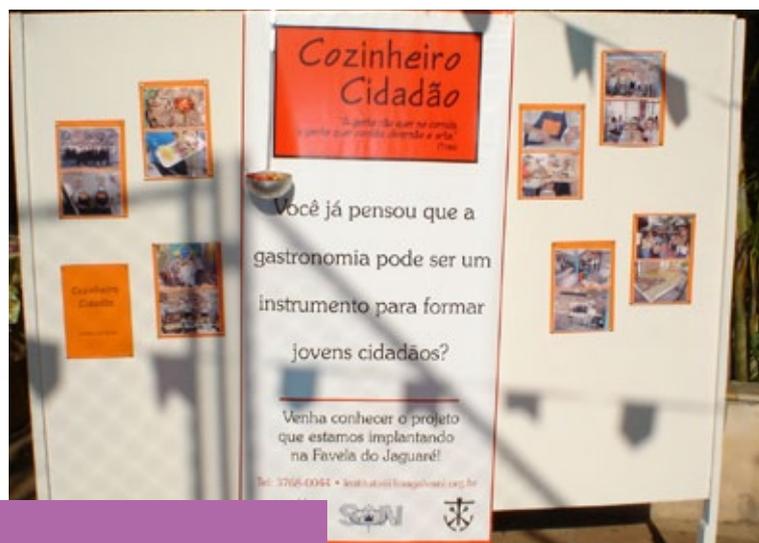
# A comunicação e divulgação da proposta

## Deixando tudo em pratos limpos! Comunicação clara e eficiente

Um projeto é antes de tudo uma peça de comunicação. A comunicação é necessária e está presente todo o tempo e nas diferentes fases do desenvolvimento de um projeto e deve ser entendida como base do processo de gestão, exigindo atenção e esforços permanentes.

Planejamento, avaliação e comunicação são itens e questões fundamentais para assegurar maior capacidade de gerar resultados positivos e com qualidade.

Na prática, o desenvolvimento de projetos sociais, hoje, está claramente marcado pelo uso de instrumentos de comunicação e de informação. A possibilidade real de melhorar os resultados e impactos de um projeto está, mais do que nunca, ligada ao acesso facilitado de dados e informações objetivas e confiáveis – qualitativa e quantitativamente.



*O processo de elaboração de um plano de comunicação de um projeto é uma ótima oportunidade de comunicação e divulgação dos objetivos e propósitos da organização.*



“ A equipe do **ILG** entende comunicação como um meio e um instrumento de tornar comum, de partilhar, de articular e de trocar opiniões e aprendizados sobre vivências e experiências distintas. ”

## Cidadãos formados na cozinha

Projeto solidário na Favela do Jaguaré leva 11 moradores carentes para o mundo da alta gastronomia

**Arthurs Moreira**

Uma comunidade carente está descobrindo o mundo da gastronomia. Davy Escrivão, 11 moradores da Favela do Jaguaré participam de um projeto chamado Cidadãos. É lá que serão os primeiros a receberem capacitação profissional oferecida pelo Instituto Casa Cultural, que procura ampliar o progresso para jovens homens e até montar um restaurante.

O objetivo imediato é oferecer aos jovens técnicas culinárias e ajudar no processo de inserção no mercado de trabalho. Também se têm como meta dar acesso, além disso, a 10 anos de experiência em projetos sociais, técnicos, culturais e esportivos oferecidos. Depois de frequentar o curso, os alunos terão um estágio remunerado que ajudará na formação de sua carreira.

O chef David Hoff é o responsável pelo projeto. “O curso desenvolve o gosto pelo trabalho, a disciplina, a organização, a criatividade, a capacidade de trabalhar em equipe e a capacidade de lidar com a pressão”, afirma o coordenador. Participando da aula, eles se organizam para montar uma cooperativa de gastronomia e se prepararão para trabalhar em restaurantes de alto nível da Favela do Jaguaré, oferecendo serviços de catering e organização local.

Desde o dia do início, o projeto já teve duração de seis meses. Na primeira fase, realizou-se uma avaliação pedagógica experimental. O espaço fica no prédio da Oficina Profissionalizante da Companhia de Santa Cruz, na própria favela. A comunidade conta com instalações em excelente condição. O Instituto Casa Cultural oferece uma infraestrutura na perspectiva de proporcionar aos jovens um ambiente agradável e seguro para trabalhar e aprender.



**Non planos, produtos, buffe e restaurante**

... para a comunidade local. O curso desenvolve o gosto pelo trabalho, a disciplina, a organização, a criatividade, a capacidade de trabalhar em equipe e a capacidade de lidar com a pressão”, afirma o coordenador. Participando da aula, eles se organizam para montar uma cooperativa de gastronomia e se prepararão para trabalhar em restaurantes de alto nível da Favela do Jaguaré, oferecendo serviços de catering e organização local.

ILG - Aprender a trabalhar em uma cozinha é uma das etapas do curso. (Foto: ILG)

Um plano de comunicação deve buscar projetar a imagem e identidade da organização. Por isso, ele deve ser coerente e estar alinhado com os objetivos e propósitos institucionais e levar em conta os indivíduos e públicos aos quais o projeto se destina. As estratégias de comunicação e a linguagem utilizada devem considerar o perfil do público foco e a natureza do vínculo que os diferentes grupos da comunidade têm com a organização e com o projeto, contribuindo para estimular e promover a participação e o envolvimento dos alunos, das famílias, da comunidade, dos parceiros e colaboradores no cotidiano da organização e do projeto.

## Aprendizados importantes do **ILG** – Comunicação e divulgação da proposta

- Elabore um plano de comunicação e divulgação da proposta. Isto faz muita diferença para o desenvolvimento da organização e do projeto: ajuda no planejamento do dia a dia da equipe e na construção das relações internas e externas, no relacionamento entre os colaboradores, no relacionamento com a comunidade do entorno, com os parceiros e apoiadores, entre outros.
- Procure divulgar os objetivos e propósitos do projeto, de forma clara e direta à comunidade, às lideranças comunitárias, aos dirigentes de associações sociais, aos comerciantes locais – donos de bares e restaurantes da região e do entorno.
- Identifique os locais que o público-alvo mais frequenta para a divulgação do projeto e dos seus objetivos: bares, restaurantes, igrejas, associações, clubes, etc.
- Os meios, os instrumentos e a linguagem utilizados para a divulgação do projeto devem ser diversificados, levando em conta o tipo e o perfil do público que se quer atingir e sensibilizar.
- A comunicação deve ser feita de forma clara e objetiva. Os folhetos, as faixas, os cartazes, a divulgação via internet e, principalmente, a comunicação boca a boca devem explicitar o público para o qual o projeto se destina; devem divulgar a faixa etária, sexo e formação exigidos; o tempo de duração; uma síntese dos principais itens do programa do curso; se haverá processo seletivo, local e data de realização, entre outras informações importantes.
- Lembre-se de que o momento de apresentação e divulgação é também uma ótima oportunidade para a disseminação da missão e dos objetivos institucionais; ele ajuda a construir a imagem da organização junto ao público-alvo e aos parceiros e apoiadores!

“ Fiquei sabendo sobre o curso por meio da internet e de um jornalzinho distribuído aqui na comunidade. Eu penso um dia fazer faculdade de enfermagem, mas me matriculei no curso de garçom porque é uma oportunidade de ter um emprego mais rápido.. ”

**Aline, 21 anos, Garçom Cidadão**

“ Fiquei sabendo sobre o curso num cartaz, aqui na comunidade. Estava desempregada. Trabalhava como operadora de caixa num supermercado, eles me transferiram e aí o acesso ficou difícil e eles me mandaram embora. Depois fiquei grávida, aos 18 anos. Fiquei muito tempo só cuidando da criança, fazendo bicos e aí surgiu esta oportunidade e resolvi tentar. Tô gostando muito do curso...”

**Adriana, 26 anos, Garçom Cidadão**

“ Voltei a estudar este ano, por causa deste curso. Nunca trabalhei nesta área de serviços, de garçom; antes eu trabalhava como auxiliar de limpeza na USP, durante dois anos, aí resolvi sair, porque queria o melhor pra mim, trabalha com gente muito mais velha, aí diziam pra mim: você é tão jovem, vai tentar outra coisa melhor. Fiquei sabendo sobre este curso por meio de uma amiga.”

**Priscila, 23 anos Garçom Cidadão**

“ Eu tomei conhecimento sobre o Instituto numa revista. Não sabia se ia conseguir fazer o curso, porque eu moro longe, na zona leste, mas eu resolvi que a vaga era minha e aí vim fazer a minha inscrição, decidi estudar...”

**Isadora, 24 anos, Cozinheiro Cidadão**





# .A formação da equipe de professores do Programa SERvindo

A escolha de bons profissionais dá bons frutos

# A formação da equipe de professores do Programa SERvindo

## A escolha de bons profissionais dá bons frutos

Um curso bom de capacitação profissional é um curso que pode contar com a contribuição de boas parcerias de cooperação técnica e de bons professores.

Por isso, no processo de construção da proposta do **Programa SERvindo**, o **ILG** procurou identificar e articular as parcerias técnicas e os profissionais com bastante conhecimento e experiência prática no setor e nas áreas priorizadas.

Os professores deveriam demonstrar formação sólida, conhecimento e experiência pedagógica, inter e multidisciplinar, sobre os conteúdos gerais, transversais e específicos, qualidades e pré-requisitos indispensáveis para assegurar a qualidade requerida pelo Instituto Lina Galvani.

Além disso tudo, era fundamental que os parceiros e colaboradores compartilhas-

sem a ideia e visão de que um curso de capacitação profissional deve ter como perspectiva o desenvolvimento humano e a formação de jovens e adultos como sujeitos críticos, criativos e empreendedores, para que possam ser protagonistas da melhoria de vida profissional, individual e coletiva. Em outras palavras, o curso deveria estimular e promover a participação e a corresponsabilidade dos indivíduos na vida econômica, social, comunitária e cultural.

É também de suma importância que estes profissionais compreendam o histórico dos alunos, assim como o lugar socioeconômico que os mesmos ocupam. Somente assim poderão de fato colaborar para o desenvolvimento inclusive pessoal de cada um deles, por meio da construção de vínculos, colocação de limites e auxílio para a superação de desafios.

*A equipe de educadores do **ILG** acredita que os participantes dos cursos precisam experimentar e circular em vários espaços de aprendizagem para desenvolver e aumentar suas competências e habilidades, para ampliar e explorar interesses e curiosidades novos.*

“

*O Instituto Lina Galvani buscou o apoio e a cooperação de parcerias técnicas e de profissionais que atuam no setor para participarem no desenvolvimento dos cursos. Assim, a proposta final do programa ficou bastante alinhada com as necessidades e demandas do mercado e setor de serviços.*

*Por outro lado, para nós, não basta conhecer o assunto, dominar os conteúdos programáticos, embora isso seja necessário: os profissionais e parceiros devem compartilhar dos nossos valores e princípios, devem valorizar a formação e o exercício da cidadania, devem respeitar as especificidades e necessidades de cada um dos alunos, estimular as potencialidades, devem criar momentos e espaços de troca e diálogo.*

”

**Cecília Galvani, Diretora Presidente do ILG**

Para tanto, as atividades formativas desenvolvidas pelos professores do programa deveriam estimular e contribuir para a expansão dos conhecimentos, das vivências e experiências educativas dos alunos não apenas dentro da sala de aula, mas se voltar igualmente para o trabalho nos mais diversos espaços sociais e culturais da comunidade e fora dela.

Dos jovens e adultos selecionados para os três cursos profissionalizantes, a maioria é chefe de família, vem de famílias de baixa renda, de pais analfabetos ou de formação educacional incompleta, de bairros e comunidades onde há grande escassez de recursos e equipamentos públicos básicos. São regiões da cidade

onde não existe biblioteca, cinema, teatro ou quadras para a prática de esporte e lazer, considerados indispensáveis para o desenvolvimento cognitivo, a sociabilidade, a formação e o pleno progresso dos indivíduos.

Como nenhum indivíduo é igual a outro, e nenhum grupo apresenta expectativas e necessidades iguais a outro, os professores buscam sempre trabalhar com a perspectiva de que novas possibilidades e práticas pedagógicas e de formação devem ser buscadas e exploradas, a fim de construir um conteúdo e uma proposta curricular que considerem as especificidades, necessidades e expectativas dos alunos e ofereçam sentido ao processo de

formação e capacitação profissional de todos.

Neste quadro, os professores procuram, desde o primeiro dia, estimular e valorizar a experiência e a construção do saber individual e em grupo, facilitando o acesso aos recursos de informação e comunicação, à internet, por exemplo, proporcionando e promovendo situações de socialização, troca de experiências, informações e convivência intergeracional, não só no espaço dos cursos mas em outros espaços, por meio da promoção de ações complementares, tais como organização de debates e encontros sobre temas e assuntos variados, festas, reuniões com familiares, entre outras ações e

atividades informativas e formativas.

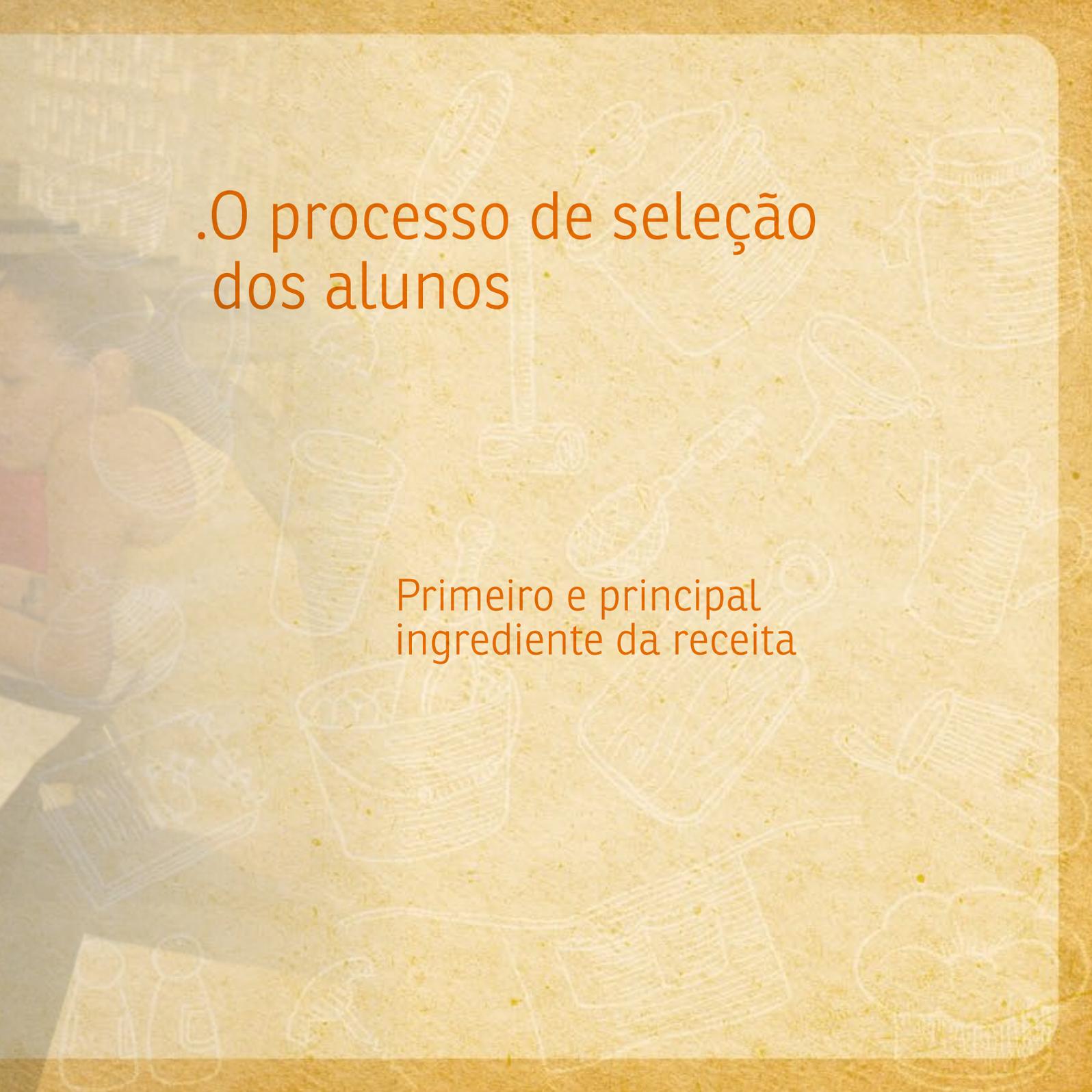
Como se nota, a proposta de trabalho da equipe do **Programa SERvindo** está amparada na exploração e busca de parcerias técnicas e na seleção de profissionais – voluntários ou não – competentes e experientes, não apenas nas áreas e temas priorizados pelos cursos, mas que sejam capazes também de despertar o interesse e gosto dos alunos pela aprendizagem permanente, em aprender a aprender cada vez mais, associando educação para o trabalho com o exercício da cidadania responsável.



## Aprendizados importantes do **ILG** sobre a formação da equipe de professores do **Programa SERvindo**

- É importante selecionar os professores antes do início das atividades dos cursos. Agindo assim, é possível promover a integração e o entrosamento entre eles, compartilhar as propostas e os conteúdos dos programas para cada um dos cursos e preparar, em equipe, o processo de seleção dos alunos que irão participar dos cursos.
- O relacionamento entre os profissionais responsáveis pelos cursos deve se dar de forma articulada, integrada e focada nos objetivos gerais do programa, e de cada um dos cursos em particular.
- Os profissionais devem saber mobilizar informações e saberes internos e externos aos cursos, participando de outros espaços e atividades formativas relacionados aos temas abordados nas diferentes fases de desenvolvimento dos cursos.
- Os profissionais devem buscar divulgar e comunicar os resultados, os aprendizados e as dificuldades enfrentadas nas diferentes fases e momentos do projeto; a comunicação deve ser permanente e transparente, junto a todos os participantes e envolvidos no projeto: gestores da organização, parceiros institucionais, alunos, familiares, entre outros.
- Muito além de conteúdos e conhecimentos ligados à área profissional, os educadores devem promover espaços de convivência onde haja diálogo, troca de ideias e informações, numa interação saudável e construtiva, fortalecendo/preparando emocionalmente o aluno para as situações desafiadoras que encontrarão no trabalho.





# .O processo de seleção dos alunos

Primeiro e principal ingrediente da receita

# O processo de seleção dos alunos

## Primeiro e principal ingrediente da receita

Ao lado do processo de seleção de professores, o de alunos também representa um momento crucial para o desenvolvimento dos cursos de capacitação profissional oferecidos pelo **Programa SERvindo**. Por que a seleção criteriosa de alunos é tão importante assim? Porque dela pode depender o sucesso ou não de um curso; ela pode minimizar os prejuízos e diminuir as frustrações de ambos os lados: dos proponentes e dos alunos.

Para tanto, é necessário ter critérios de seleção. Se estes não forem bem definidos, se não forem incorporados e compreendidos por todos aqueles que irão conduzir o processo seletivo e se não forem coerentes e alinhados com os objetivos e propósitos do curso, é bastante provável que ocorram, ao longo dos cursos, muitas desistências.

Por isso, a equipe responsável pelo

processo de seleção deverá trabalhar e se preparar com muita antecedência. Ou seja, deve ter clareza sobre os objetivos e propósitos institucionais e, principalmente, sobre os objetivos e metas do curso que oferece.

O processo de seleção do **ILG**, para os interessados nos cursos de ajudante de cozinha, barista e garçom, compreende três processos principais, complementares. O primeiro envolve as **inscrições e preenchimento de um questionário completo**, para conhecer o perfil socioeconômico dos candidatos, **os testes de conhecimentos gerais em Português** – leitura e interpretação de texto e **Matemática** – sobre as quatro operações básicas (ver anexos, pág. 118).

No segundo momento, os candidatos aprovados na primeira etapa participam de uma **palestra obrigatória**, apresentada por um técnico do Institu-

*“O processo de seleção é fundamental para o desenvolvimento do projeto. Se for mal feito, ao longo do tempo ele acaba comprometendo as atividades, aumenta a evasão, diminui o interesse de todos; não só dos alunos, mas também dos próprios professores...”*  
– Cristina Pereira, Professora e Coordenadora Operacional do **Programa SERvindo**.



to e por um profissional da área. Durante a palestra são apresentados os objetivos e propósitos gerais do Instituto e dos cursos oferecidos; são abordados, também, assuntos e temas relacionados à profissão e ao mercado de trabalho.

Por fim, o terceiro momento compreende **dinâmicas em grupo** e uma **entrevista individual**, quando os aprovados até então têm a oportunidade de expressar e revelar suas expectativas e desejos em relação ao curso, seus projetos de futuro, capacidade de socialização, interação, motivação, comprometimento, aptidão, entre outros aspectos. Todo o processo seletivo é planejado para ser realizado num prazo de 30 dias corridos.

Finalmente, os técnicos do **ILG** e os profissionais especialistas em processo de seleção fazem uma análise geral, em grupo, daqueles que chegaram à última etapa e relacionam aqueles que apresentaram as melhores condições e que correspondem aos objetivos do projeto.

## Para saber mais...

Segundo dados da Fundação Abrinq (Coleção Empresa Amiga da Criança – Volume 2), os mais atingidos pelo desemprego são os jovens. Entre os jovens, os mais atingidos são os de famílias pobres (26%), afrodescendentes (23,8%) e mulheres jovens (22,2%). O problema do elevado desemprego entre os jovens tem como consequência um círculo vicioso perverso: o jovem não consegue o primeiro emprego por falta de experiência e não consegue experiência por falta de emprego. A falta de qualificação da mão de obra brasileira é uma das razões que contribui para esse alto índice de desemprego, uma vez que quanto mais pobres os adolescentes e menor a escolarização, mais cedo são forçados a ingressar no mercado de trabalho, a maioria no mercado informal de trabalho. A adolescência é uma fase de construção e definição da identidade, de escolhas concretas e subjetivas que marcarão para sempre a vida dos futuros adultos, como se sabe. Já a fase da pós-adolescência, marcada pela entrada no mundo adulto, consiste em um período de transição e definição vocacional e profissional. Facilitar o ingresso do jovem no mercado de trabalho, como meio de transformar sua realidade, é um grande desafio e risco. Não se trata apenas de gerar empregos, mas sim de contribuir e oferecer oportunidades para a formação profissional e pessoal desse grupo.

### **Fontes para pesquisa:**

**Fundação ABRINQ – [www.fundabrinq.org.br](http://www.fundabrinq.org.br)**

**Fundação SEADE – [www.seade.gov.br](http://www.seade.gov.br) SEBRAE – [www.sebrae.com.br](http://www.sebrae.com.br)**

## Aprendizados importantes do **ILG** sobre processo seletivo

- É importante selecionar os professores antes do início das atividades dos cursos. Agindo assim, é possível promover a integração e o entrosamento entre eles, compartilhar as propostas e os conteúdos dos programas para cada um dos cursos e preparar, em equipe, o processo de seleção dos alunos.
- De preferência deve ser conduzido pela equipe de professores com a colaboração de profissionais e de empresas do ramo, com experiência em processos e dinâmicas de seleção (psicólogos, por exemplo). Os critérios devem ser coerentes e alinhados com os objetivos e propósitos da organização, bem como com a demanda do mercado.
- O processo de seleção deve procurar observar aspectos como motivação, comprometimento, aptidão, capacidade de socialização, localização da moradia e renda familiar.
- Outro aspecto importante: o processo seletivo deve ter um caráter educativo, isto é, deve procurar, também, orientar e ajudar os candidatos a se prepararem melhor para outras oportunidades.



# .O processo formativo dos alunos

Modelo de desenvolvimento  
profissional e pessoal

# O processo formativo dos alunos

## Modelo de desenvolvimento profissional e pessoal

Os resultados positivos alcançados pelos alunos, no mercado de trabalho, demonstram que com a oferta de capacitação profissional de qualidade é possível contribuir para o aumento da empregabilidade dos participantes e ao mesmo tempo promover a equidade, a justiça social e o exercício da cidadania, crítica e responsável.

O diferencial da proposta de capacitação profissional praticado pelo programa reside no fato de que a preocupação com a formação ampla dos alunos é dupla: ao final do curso, espera-se que o aluno chegue com um bom domínio das qualificações e competências necessárias para o exercício das funções de ajudante de cozinha, barista e garçom, e demonstre um alto grau de responsabilidade social, autonomia e empreendedorismo, requeridos pelo mercado. Vale ressaltar que

esse processo deve resultar não apenas na inserção e permanência no mercado de trabalho mas, principalmente, no desenvolvimento profissional e pessoal do aluno.

Para a equipe do programa, um curso de capacitação profissional, para ser bom, deve oferecer uma proposta pedagógica e curricular sintonizada com os interesses dos alunos e com as necessidades e demandas do mercado e, ao mesmo tempo, oferecer um rol de conteúdos atraentes, que contribuam para despertar o interesse e faça sentido para a maioria dos alunos.

A proposta pedagógica do **Programa SERvindo** consiste em um processo formativo, compartilhado entre professores e alunos. Os conteúdos foram elaborados de forma a assegurar um equilíbrio entre um conjunto de temas



“

Agradeço muito a oportunidade que tive no **Programa SERvindo**, pois me encontrei profissionalmente. Hoje estou formada em chefe de cozinha e vou fazer um estágio em Londres, com o renomado chef Jamie Oliver.

”

**Uridéia, participante da primeira turma do Cozinheiro Cidadão.**

e questões gerais, visando a assegurar uma formação geral e holística para o aluno, para que ele possa desenvolver o interesse pela aprendizagem permanente e, relacionado à capacitação e à formação específica, necessários para o desenvolvimento de práticas, habilidades e competências novas, inerentes ao exercício da profissão.

**Uridéia Andrade da Costa** foi selecionada para representar uma das oito metas do milênio da ONU - NY - 2006. Fez estágio no Boa Bistrô e hoje trabalha na ONG *Gastromotiva*, coordenando projetos na área de *gastronomia*.

Por isso, nos momentos e espaços de formação oferecidos pelo **ILG**, são explorados conteúdos e dinâmicas que vão muito além das questões puramente técnicas e de conteúdo. As atividades contemplam também momentos de troca e reflexões a respeito de aspectos que tocam o indivíduo em si: relacionamento social e autoestima, socialização e trabalho em equipe, por exemplo,

bem como com a sua própria comunidade – vida em sociedade e comunidade, sentimento de pertencimento, entre

outros aspectos.

Em outras palavras, é uma forma de oferecer aos alunos um conjunto de conteúdos não meramente técnicos, mas também uma estratégia de formação e aprendizagem que ofereça e facilite o acesso dos alunos a alguns meios e instrumentos necessários para o desenvolvimento individual e coletivo

e para a inserção, com grande possibilidade de sucesso, no mercado de trabalho, sem ficar aquém ou dever nada a ninguém!

É importante destacar que um dos aprendizados mais importantes dos parceiros e professores do programa foi o de que o bom desenvolvimento e desempenho dos alunos está

associado diretamente à elevação da *autoestima*, que ajuda a desenvolver competências cognitivas e intensifica as relações entre as pessoas, além de contribuir para o desenvolvimento do *gosto pela aprendizagem*, para o desejo dos alunos em querer conhecer e aprender mais e mais, como já mencionamos.

““

*Cozinha pra mim era alguma coisa totalmente inusitada. Eu era ajudante de caminhoneiro, eu queria fazer enfermagem e acabei ficando desempregada e hoje em dia se você não tiver experiência, você fica sem chances pra arrumar emprego. Então eu fiquei sabendo deste curso pelo jornal e resolvi agarrar esta oportunidade. É muita luta, porque eu moro longe, e tem que ter muita vontade. A empresa e o Instituto abriu muitas oportunidades da gente tá fazendo um curso, se profissionalizando, que dá perspectiva pra gente trabalhar, dá perspectiva de um caminho alternativo...*

””

**Renata, 27 anos Cozinheiro Cidadão**

““

*Eu aprendi a cozinhar desde os 10 anos de idade, aprendi a fazer bem arroz, feijão, lasanha, macarrão, estrogonofe, sarapatel, mocotó. É o meu lado nordestino, o meu tempero é forte, mas todo mundo gosta... ainda mais agora que fiz o curso.*

””

**Geni, 32 anos Cozinheiro Cidadão**

““

*Eu já conhecia o projeto desde 2004. Fiquei sabendo que era um projeto muito bom, o cunhado do meu esposo fez o curso e hoje já está empregado, então eu acho que é uma boa oportunidade pra gente. Eu gosto da área. Ele motiva as mulheres a saírem de casa, capacita para o trabalho..."*

””

**Laura, 32 anos. Cozinheiro Cidadão**



# No mercado de trabalho

Caminhos trilhados pelos alunos do SERvindo!

José Aureliano, turma II,  
Cozinheiro

Estagiou no Spot, no Boa Bistrô e no Empório Santa Maria. Foi contratado como chef da cozinha do restaurante Ekoa Café. Também passou por outros estabelecimentos como Oscar Café, Pasta Expressa e Uanama Maresias. Abriu um negócio próprio na região onde mora.

Alexandre, turma III,  
Cozinheiro

Estagiou no restaurante Rits e na empresa de produtos alimentícios Mesa III. Foi contratado como educador por uma organização social. O trabalho financiou 60% da faculdade de comunicação, na qual se formou.

Maria de Fátima, turma  
IV, Cozinheiro

Formou-se e estagiou no Charlô, onde foi contratada. Conseguiu entrar na faculdade de Pedagogia.

Nélia, turma IV,  
Cozinheiro

Quieta e tímida, se desenvolveu bastante ao longo do curso, fez novas amizades e ganhou a confiança e o respeito dos seus empregadores. Foi contratada pela GRSA.

Maria Aparecida, turma III,  
Cozinheiro

Antes de participar do curso já trabalhava na produção de doces e salgados. Por demonstrar gosto e talento na área, inscreveu-se no curso de ajudante de cozinha. Estagiou no Helô Doces e lá permaneceu por um ano. Com o apoio da proprietária passou a trabalhar por si; foi para o Nordeste, onde abriu seu próprio negócio.

### Donizete, turma VI, Cozinheiro

Com força de vontade e determinação, concluiu o curso de ajudante de cozinha, mesmo morando em São Bernardo do Campo. Fez estágio no Mesa III e depois assumiu o setor de churrasceria do restaurante do Walmart. Manifesta o desejo de realizar trabalhos voluntários no Instituto Lina Galvani.

### Glauco, turma-piloto 2007, Garçom

Começou estagiando na Pizzeria 1900, onde foi contratado. É um caso de grande sucesso, pois a casa tem uma política muito rigorosa para contratação de principiantes.

### Thaís, turma-piloto 2007, Garçom

Estagiou e foi contratada pela cafeteria Santo Grão. Foi uma excelente aluna, com postura e conduta adequada para crescer e desenvolver-se.

### Renato, turma-piloto 2007, Garçom

O 1º estágio foi no restaurante Kampai, onde foi contratado com grandes possibilidades de crescer e ser promovido dentro da casa.

### Karina, turma-piloto 2007, Garçom

Entrou de cabeça no curso e acabou conseguindo um estágio no Fazenda Café. Também fez diversos eventos como autônoma no segmento de atendimento e barista. Foi contratada pelo Vanilla Café.

### Adriano, turma II, Garçom

Os gerentes de recursos humanos do Octávio Café vieram buscar no Instituto uma estagiária de barista, mas ao serem servidos por Adriano acabaram chamando ele mesmo para o estágio. Foi contratado pela casa.

Diego, turma-piloto  
2007, Garçon

Junto com Adriano também serviu café aos gerentes do Octávio Café e foi selecionado a estagiar junto com seu colega na casa. Foi contratado pela empresa e tem planos de se tornar um garçon treinador.

Daniele, turma-piloto  
2007, Garçon

Esforçou-se muito para fazer o curso e foi a primeira aluna do Instituto a ser efetivada diretamente no primeiro restaurante do Walmart, onde tornou-se uma funcionária modelo, tendo subido duas vezes de cargo na loja.

Fagner, turma-piloto  
2007, Garçon

Estagiou no Oscar Café, onde acabou sendo contratado. Foi selecionado para realizar um curso de barista pago pela casa e já participou de campeonatos da área. Foi chamado para trabalhar em um restaurante japonês.

Roberto, turma de  
2008, Barista

Com tudo que aprendeu no curso de Barista, conseguiu um estágio no Vanilla Café, onde acabou sendo efetivado.

Letícia, turma de  
2008, Barista

Começou estagiando no Vanilla Café (Vila Madalena) e passou pelo Café Floresta, o Le Duck Café, o Analu Café, voltando a encontrar o seu espaço no Vanilla Café (Consolação).



“ O curso nos trouxe a oportunidade de acreditarmos em nós, de que somos capazes. Estou muito feliz com os resultados, que reflete também na nossa família. ”

**Donisete, 32 anos, Cozinheiro Cidadão contratado pelo Walmart.**

“ Participar do programa foi uma grande oportunidade, pois eu não tinha uma profissão firmada e hoje já posso comprar as minhas coisas, ter o meu dinheiro. Durante o curso aprendi a ter postura, conhecimento na área de serviços, o que me ajudou muito aqui na pizzaria 1900. ”

**Glauco, 23 anos, Garçom Cidadão contratado pela Pizzeria 1900**



# .A estrutura curricular dos cursos

O equilíbrio entre conhecimento e vivência prática

“ Júnior, meu irmão,

*Estou ao término do meu curso de Barista e logo poderei ir visitá-lo, pois com o curso conseguirei ter uma profissão e logo arrumarei um emprego nessa área, podendo aumentar a minha renda, minha situação financeira e em seguida crescendo profissionalmente.*

*O curso nos oferece estágio logo após o término, isso facilita para que tenha mais experiência na área que eu vou seguir!*

*Estou muito feliz por ter conseguido essa oportunidade, espero logo revê-lo para contar com mais detalhes.*

*Camila Lucas Camargo*

”

# A estrutura curricular dos cursos

## O equilíbrio entre conhecimento e vivência prática

A proposta pedagógica e curricular do **Programa SERVindo** busca, em seu conjunto, proporcionar uma formação integral dos alunos nas áreas e temas priorizados pelos cursos. Ela busca oferecer e criar as melhores condições para que todos os alunos desenvolvam suas potencialidades, aprendam e dominem não apenas os conteúdos referentes às habilidades e competências necessárias para o exercício da profissão e empregabilidade, mas também temas e assuntos fundamentais para o exercício da cidadania ativa, a conquista da autonomia individual e econômica e aumento da autoestima.

Os conteúdos e a carga horária foram planejados e distribuídos de forma que todos os alunos, de cada um dos cursos, tivessem o tempo necessário e as melhores condições possíveis para aprender e adquirir os conhecimentos, a prática e as competências indispensáveis

para o exercício de suas funções como ajudante de cozinha, barista e garçom.

O programa de capacitação profissional compreende duas etapas principais, articuladas e complementares. A primeira etapa dá ênfase para atividades em sala de aula, mais focadas em conteúdos teóricos e temas transversais. A segunda etapa compreende a vivência prática em bares e restaurantes parceiros do programa, intercalados com momentos de supervisão em sala de aula e de troca de experiências entre todos os alunos.

Ao todo são 5 meses de curso e intensas atividades. O curso de ajudante de cozinha foi planejado para ser desenvolvido em cerca de 660 horas, o de garçom em 560 horas, e o de barista em 510 horas, distribuídas entre atividades em sala de aula, numa cozinha do tipo industrial, no salão de atendimento, além de vivência prática em estabelecimentos parceiros.

*O modelo de capacitação do **Programa SERVindo**, intercalando o ensino em sala de aula e a experiência durante a fase de vivência prática, proporciona ao aluno a aquisição de uma formação prática diferenciada, porque além dos ensinamentos teóricos oferecidos pelos cursos, o aluno entra em contato com o dia a dia no ambiente de bares e restaurantes, tendo ainda uma equipe de educadores agindo como guia e referência na superação de desafios no início da atuação profissional.*

A grade foi dividida em **3 Módulos** (ver programa detalhado nos anexos, pág. 126) principais, como os seguintes:

**Módulo de Educação para o Trabalho I (130 horas)** – todos os alunos assistem às aulas juntos, otimizando os custos. Este módulo diz respeito às competências pessoais e interpessoais necessárias para uma boa colocação no mercado de trabalho.

**Módulo Específico (216 horas/atividades para ajudante de cozinha, 114 horas/atividades para garçom e 68 horas/atividades para barista)** – diz respeito aos conteúdos específicos de cada um dos cursos, necessários para o exercício das funções e da profissão.

**Módulo de Educação para o Trabalho II (315 horas/atividades: 45 horas de atividades conjuntas e 270 horas de vivência prática)** – diz respeito

*O Instituto Lina Galvani conta, além do apoio de parceiros técnicos e colaboradores voluntários, com uma rede de estabelecimentos cadastrados, de bares e restaurantes, que recebem os alunos para a fase de vivência prática, configurando-se uma possível contratação depois de formados.*

aos conteúdos e atividades que serão desenvolvidos concomitantemente ao período em que o aluno tem a vivência prática nos estabelecimentos cadastrados e parceiros do programa. Todos os alunos assistem às aulas juntos.

Nos itens a seguir são apresentados os objetivos e propósitos referentes a cada

um dos módulos, desenvolvidos pelos cursos. É dado especial destaque ao repertório de práticas e conteúdos desenvolvidos, às estratégias de capacitação utilizadas – em sala de aula – e às oportunidades e momentos vivenciados pelos jovens durante o período da vivência prática nos estabelecimentos – bares e restaurantes.

## O momento da “vivência prática”

Após três meses de aulas teórico- -teóricas nas dependências do **ILG**, os alunos vivenciam um período informal de estágio na rede de estabelecimentos de bares e restaurantes parceiros do programa, quando passam a intercalar as atividades nos estabelecimentos e outras desenvolvidas em sala de aulas.

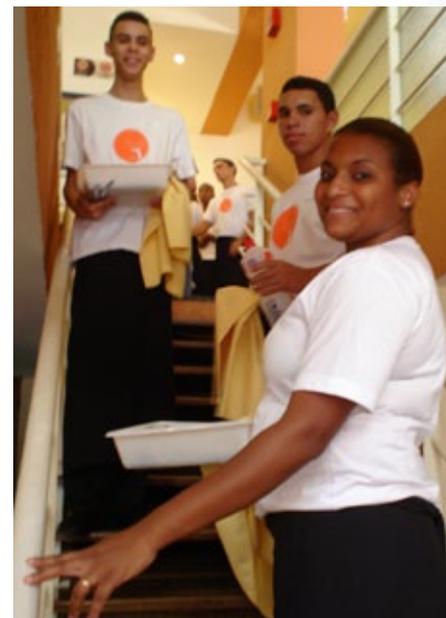
Durante este período, os alunos têm a oportunidade de trocar informações e vivências sobre o que é ensinado e praticado dentro das instalações e o que experimentam na prática e no dia a dia do bar ou restaurante. É um momento extremamente rico para os alunos, professores e gestores do programa e para os estabelecimentos que recebem os alunos, porque possibilita o aperfeiçoamento da proposta de capacitação, dos conteúdos e têm informação e conhecimento atualizado sobre as necessidades do setor.

Durante a semana, em horários defini-

dos pelos estabelecimentos, os alunos participam da rotina e do ritmo real de trabalho e produção, conhecendo a fundo o funcionamento de uma cozinha ou um salão. Às segundas-feiras (quando alguns estabelecimentos fecham), há os encontros no **ILG** para acompanhamento, supervisão e demais aulas do Módulo Educação para o Trabalho II. É quando as trocas de informação sobre as vivências práticas de cada um enriquecem a todos. As discussões sobre a realidade que cada aluno está vivenciando faz com que os desafios do início da vida profissional possam ser superados em grupo, fortalecendo assim tanto a autoestima dos alunos como o espírito de equipe.

As aulas deste módulo ajudam a contribuir com o aperfeiçoamento do futuro profissional, uma vez que por estarem ligadas à experiência prática que estão tendo, aumentam as chances de ser esse estágio uma porta de entrada

para o mercado de trabalho – um aluno fortalecido emocionalmente, com postura adequada e conhecimentos básicos da área tem muito mais chances de ser contratado diretamente pelo estabelecimento em que estagiou, ou mesmo ser recomendado a outros por profissionais com quem teve contato neste período.



*O objetivo maior dos cursos é oferecer as melhores condições de trabalho, aprendizagem e relacionamento em grupo, contribuindo para a inserção e permanência dos alunos no mercado de trabalho de forma próspera e digna.*

*Para tanto, os alunos passam por um processo de aprendizado gradativo, dividido em módulos – com disciplinas transversais e específicas de uma grade curricular que procura ser coerente com os propósitos e objetivos do **ILG** e dos parceiros técnicos: oferecer uma capacitação profissional e cidadã de qualidade.*





Cozinheiro  
Cidadão

Cozinheiro  
Cidadão



# .Monitoramento e avaliação das atividades

O que não é avaliado não  
pode ser aperfeiçoado

# Monitoramento e avaliação das atividades

## O que não é avaliado não pode ser aperfeiçoado

Como já comentamos anteriormente, atividade que não é monitorada e avaliada não pode ser melhorada. No caso do **Programa SERVindo**, as atividades e o desempenho dos alunos são monitoradas permanentemente.

Para serem eficazes, as avaliações precisam fazer sentido e serem úteis para todos: professores, alunos, familiares, parceiros e apoiadores institucionais. Porque elas devem procurar responder àquelas perguntas que todos colocam: que mudanças o projeto trouxe para a vida das pessoas e comunidades? As ações e resultados são sustentáveis no tempo? Elas podem ser mantidas e reeditadas em condições econômicas viáveis?

Para o **ILG**, as práticas de avaliação e acompanhamento do programa devem ser instigadoras, devem contribuir para a revisão permanente

das atividades, dos procedimentos e do jeito de fazer as coisas, aperfeiçoando a proposta e a missão, consolidando o trabalho da organização e da rede de parcerias construída ao longo do processo.

Por outro lado, supor que tudo o que foi planejado será seguido e avaliado pode resultar em muita frustração e trazer respostas muito negativas relacionadas aos resultados esperados. Tudo isso é para dizer que muitas vezes é grande a distância entre o que foi planejado e desejado, e o que de fato resultou nas diferentes fases de um projeto. Estar aberto às mudanças e à imprevisibilidade dos acontecimentos, sem medo de erros e tropeços, fazem parte também do processo de crescimento e desenvolvimento dos indivíduos, das comunidades e das organizações vivas e atuantes.

Um plano de monitoramento e avalia-

ção deve sempre levar em conta e não perder de vista a perspectiva e foco de que o que se almeja e deve ser buscado sempre é o desenvolvimento e a potencialização dos talentos dos indivíduos!



“

*Acompanhamos muito a vida dos alunos e ex-alunos do programa, até porque a gente cria um vínculo forte com todos. Às vezes eles fazem contato para saber das novidades e tirar alguma dúvida; às vezes somos nós que queremos notícias sobre eles. Temos saudades e ficamos ligados em todos eles!*

”

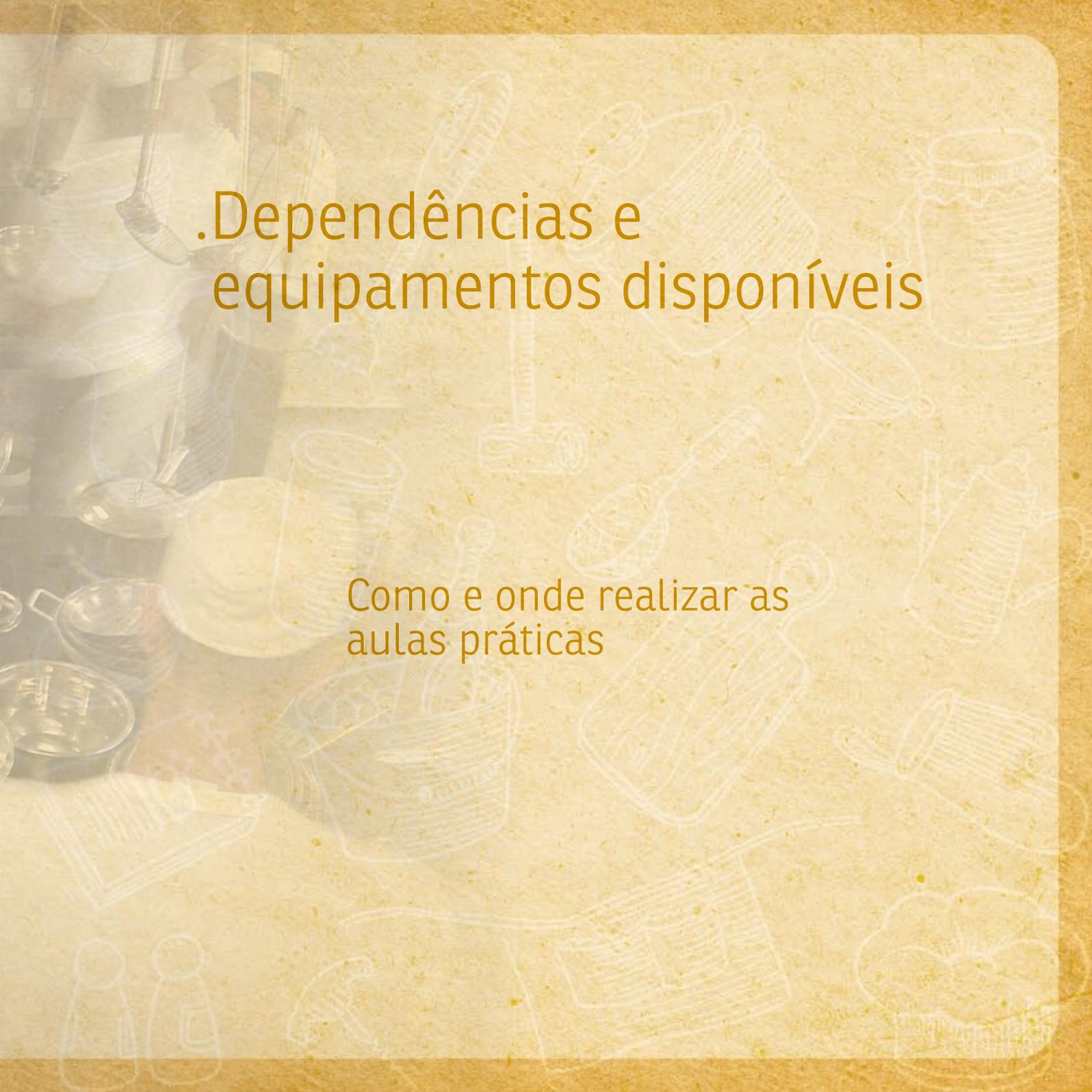
**Tatiana Treistman, Coordenadora do Projeto**



Por isso tudo, os instrumentos e meios de monitoramento e avaliação devem ser pensados e servir, isto sim, de orientação e apoio para o desenvolvimento e arranjos da trajetória de um projeto.

Ao lado das atividades cotidianas de acompanhamento e monitoramento dos alunos, a equipe do programa buscou sempre conhecer as opiniões não apenas dos participantes dos cursos mas também dos familiares e moradores da Vila Nova do Jaguaré e região.





# .Dependências e equipamentos disponíveis

Como e onde realizar as aulas práticas

# Dependências e equipamentos disponíveis

## Como e onde realizar as aulas práticas

Do lado de fora se parece mais com um grande galpão, um local para a armazenagem de todo tipo de produto e equipamento. Mas para quem entra e conhece as instalações onde são desenvolvidos os cursos e as aulas práticas se depara com o que existe de mais moderno e adequado em termos de equipamentos e utensílios de cozinha. O local oferece conforto, tem salas e ambientes amplos, bem equipados e arejados. Ao todo são aproximadamente 400 m<sup>2</sup> de construção sólida.

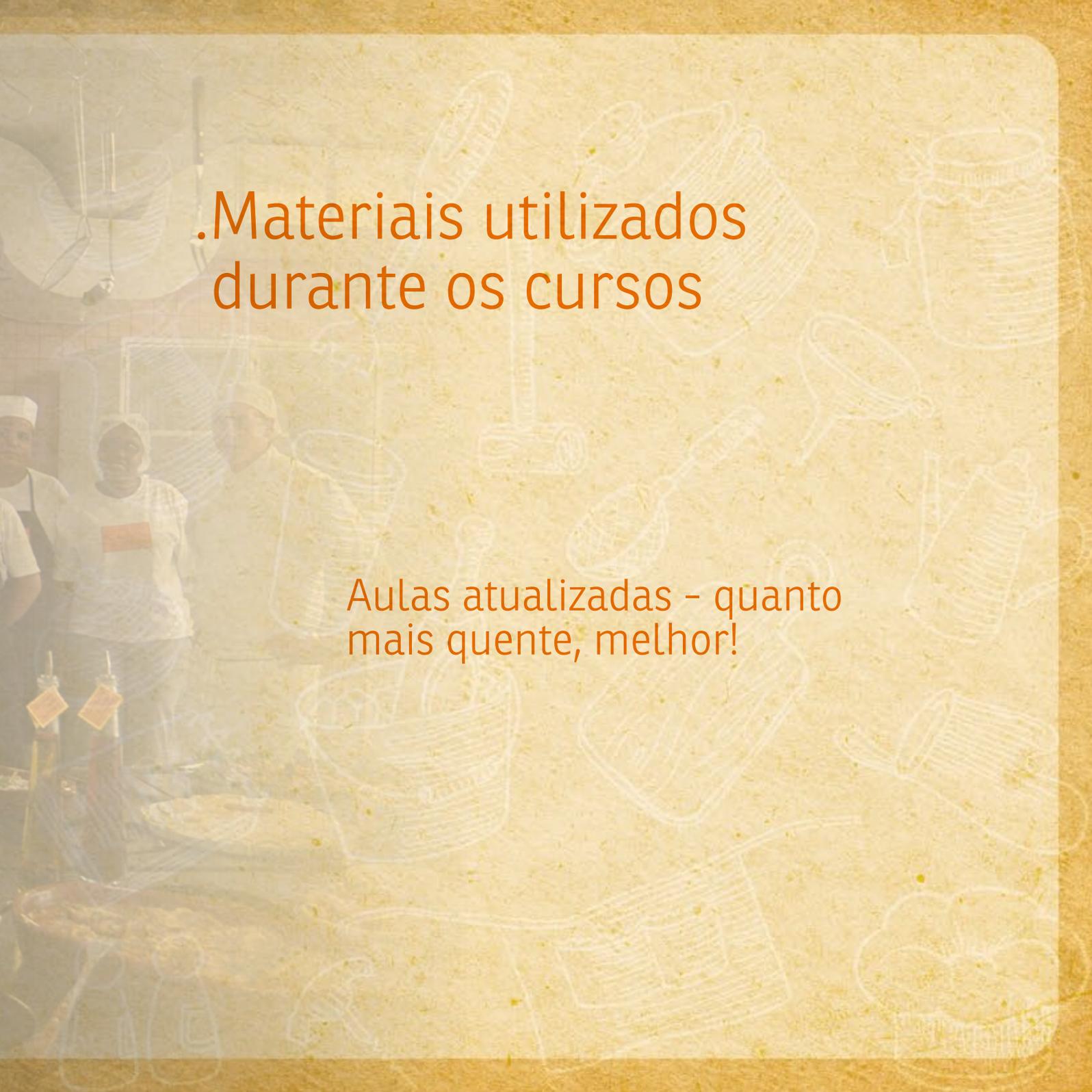
Segundo a equipe do programa o ideal é poder dispor de no mínimo 2 salas para aulas teórico-práticas e treinamento dos alunos, e se possível com aparelhagem de vídeo e som, material impresso e apostilado. Além disso, uma cozinha industrial e um salão e todos equipamentos e ferramentas necessários para apoiar o processo de capacitação profissional.

Caso a organização não disponha dessa área e ambiente é importante identificar e conhecer na região quem possa ajudar disponibilizando um local para realizar as atividades. Por isso, a mobilização de recursos locais e de uma rede de parcerias de cooperação técnica são fundamentais.









# .Materiais utilizados durante os cursos

Aulas atualizadas - quanto mais quente, melhor!

## Materiais utilizados durante os cursos

### Aulas atualizadas - quanto mais quente, melhor!

Todo o material de apoio e referência técnica utilizados nos três cursos foi fornecido e disponibilizado por parceiros do projeto, os quais têm muita experiência e conhecimento sobre o tema, como é o caso da AYB, da DMRH e do Sindicato da Indústria de Café do Estado de São Paulo que, por intermédio do Centro de Preparação do Café, foi responsável por toda a capacitação técnica e estrutura de barista.

Os materiais utilizados nos cursos procuram abordar de forma clara e detalhada os principais assuntos que os alunos precisam dominar e conhecer. Embora sejam completos, os professores consideram importante sempre adequá-los às necessidades e interesses dos alunos, uma vez que um grupo nunca é igual ao outro, razão pela qual é importante ficar atento às questões de maior interesse dos alunos e, mais do que isso, àqueles que despertam a

“

*Acompanhamos muito a vida dos alunos e ex-alunos do programa, até porque a gente cria um vínculo forte com todos. Às vezes eles fazem contato para saber das novidades e tirar alguma dúvida; às vezes somos nós que queremos notícias sobre eles. Temos saudades e ficamos ligados em todos eles!*

”

**Felipe França, professor do curso de garçom.**

atenção e o desejo de conhecer mais e melhor os temas tratados.

Além disso, os instrutores procuram colocar à disposição outros materiais e estimular a pesquisa em outras fontes, como revistas e livros sobre gastronomia, serviços e áreas afins, com o intuito de contribuir para o processo informativo e formativo mais amplo

dos alunos. O uso e a exploração da internet também tem se constituído num ótimo recurso para a aprendizagem.

Os demais materiais e equipamentos, como forno industrial, por exemplo, são fornecidos por empresas parceiras do programa.

## Aprendizados importantes do **ILG**

- Antes de dar início à elaboração dos conteúdos e atividades dos cursos, procure conhecer e conversar com profissionais da área, pois eles são ótimas fontes e costumam dar boas dicas sobre as expectativas e necessidades do setor.
- Pesquise e conheça os assuntos e temas que serão tratados e desenvolvidos durante os cursos. Revistas, livros e *sites* são ótimas dicas para consulta e pesquisa.
- Procure oferecer sempre dicas e informações de onde os alunos poderão encontrar mais dados e informações sobre a profissão, o mercado de trabalho e também sobre onde encontrar utensílios e instrumentos de trabalho, vestimentas, livros sobre gastronomia e culinária, por exemplo. Ensiná-los a aprender e a ter gosto e curiosidade sobre o assunto e a profissão é o que mais importa!
- Procure preparar e reunir com bastante antecedência todos os materiais que serão utilizados durante o curso. O ideal é entregar o material no momento da inscrição definitiva dos alunos. Assim, eles poderão ir se familiarizando com a linguagem, termos e assuntos que serão tratados.

...ados  
...ido por 7 dias.  
...abastecido em:  
6/06/08

**COMPARE**  
E ENCONTRE O MELHOR PREÇO

**COSTELA SALGADA**  
1298 Kg

**COMPARE**  
E ENCONTRE O MELHOR PREÇO

**WAL-MART SUPERCENTER**  
1498

**Costela Salgada**  
698 Kg  
**PE TOCADO**  
748 Kg

**COMPARE**  
E ENCONTRE O MELHOR PREÇO

**WAL-MART SUPERCENTER**  
1498

**Patisserie**



# .Construindo as parcerias

Diferentes temperos valorizam o projeto - diálogos entre setores

“

*Olá, querida tia.*

*Estou lhe escrevendo essa carta para lhe dizer que acabo de concluir meu curso. Estou muito feliz com isso.*

*Tia, mas o que eu gostaria de te dizer é que com o fim do meu curso eu serei encaminhado para uma vaga de trabalho. Isso é ótimo, tia, que só assim eu irei poder voltar orgulhoso de mim mesmo e de vocês que me apoiaram do começo ao fim.*

*Quando eu chegar aí tentarei ensinar um pouco do que eu aprendi aqui no meu curso, ou até melhor, quem sabe, tia, nós não abrimos juntos um restaurante, onde a senhora poderia fazer aqueles pratos que só a senhora sabe fazer.*

*Beijos, tia, logo logo estarei aí do seu lado.*

*William Barbosa de Lima Silva*

”

# Construindo as parcerias

## Diferentes temperos valorizam o projeto - diálogos entre setores

O Instituto Lina Galvani tem procurado apoiar e investir em projetos de intervenção social e desenvolvimento comunitário, buscando ser sempre fiel aos seus princípios e à sua missão: fazer com que as pessoas desenvolvam plenamente seu potencial, independentemente de sua condição física, econômica ou social. Nos últimos anos já capacitou, por intermédio do **Programa SERvindo**, aproximadamente 200 jovens e adultos para o mercado de trabalho.

O objetivo estratégico do **ILG** é juntar forças para promover a inclusão social do maior número de pessoas possível e criar oportunidades econômicas para comunidades de baixa renda. A lógica é simples: ao estabelecer parcerias estratégicas com organizações públicas, privadas e sociais, é possível fazer mais e melhor. Isso porque cada

um desses parceiros tem sua contribuição à proposta e ao projeto.

O principal meio pelo qual o Instituto procura cumprir sua missão e seus objetivos estratégicos, bem como viabilizar a implementação de seus projetos, é a **parceria**.

A busca por parcerias com organizações que tenham experiência e conhecimentos nos temas e áreas priorizados e por uma cooperação institucional diversificada – com o Instituto Ibi de Desenvolvimento Social, com a Congregação de Santa Cruz, o Instituto Walmart, a Engefood, a AYB, o Instituto Hedging-Griffo, por exemplo – são condição e pré-requisito indispensáveis para que o Instituto aprofunde e aperfeiçoe, contínua e permanentemente, os processos formativos e os meios de gerenciamento e acompanhamento de seus projetos e resultados.



“

*A experiência de construir parcerias, de construir projetos de intervenção social de forma compartilhada e com transparência de objetivos e interesses, por si só, já é um grande aprendizado.*

*O consenso criado em torno da proposta do **Programa SERvindo** foi o de que o objetivo principal deveria ser o de buscar construir alternativas de combate ao agravamento da situação de pobreza e desigualdade e à crise de empregabilidade, especialmente para jovens e adultos em situação de risco e vulnerabilidade social, como é a situação da grande maioria dos alunos e alunas, oriundos da comunidade da Vila Nova do Jaguaré ou de fora dela.*

*Temos consciência de que esta situação tem comprometido a qualidade de vida e os níveis de sociabilidade das pessoas. Por isso, o programa foi desenhado para trabalhar e investir em pessoas e grupos interessados em conquistar a autonomia e em serem protagonistas da transformação de suas vidas e da comunidade onde vivem e se relacionam.*

”

**Cecília Galvani – Diretora Presidente do ILG**

## Por que é importante procurar mobilizar e construir parcerias?

- Porque a complexidade e dimensão dos problemas sociais não pode ser enfrentada isoladamente. Para buscar alternativas de solução para os problemas educacionais, de trabalho e renda, por exemplo, é necessário mobilizar recursos e conhecimentos acumulados pela sociedade para enfrentá-los.
- Porque os governos e o Estado não são os únicos provedores de soluções para os problemas.
- Porque possibilita a aprendizagem e o acesso a novos recursos e conhecimentos; todos ganham com a troca de experiências e vivência.
- Porque as organizações e empresas transferem conhecimentos e práticas profissionais do mercado para as organizações da sociedade civil e estas transferem conhecimentos e maior flexibilidade das relações e metodologias de trabalho.
- Porque ampliam o compartilhamento, a corresponsabilidade e a cidadania, uma vez que envolvem e estimulam a participação das pessoas.





# .Mobilização e participação das famílias e da comunidade

Diferentes temperos valorizam o projeto - diálogos entre setores

“

*Querida irmã!*

*É com imensa alegria que dou-lhe a ótima notícia que consegui um emprego maravilhoso, com tudo que sempre desejei, com todos os benefícios que esperei por tanto tempo.*

*Com ele irei poder ajudar o meu marido, ter a independência financeira que sempre tirei quando morava aí. Irei agarrar essa oportunidade como sempre e vou procurar me aperfeiçoar cada vez mais, para que assim eu possa desempenhar melhor este trabalho.*

*Estamos todos bem, trabalhando e felizes.*

*Beijos...*

*Maria Aparecida Barbosa Batista*

”

# Mobilização e participação das famílias e da comunidade

## A aproximação à comunidade dá sabor e consistência ao projeto

Desde o início das atividades do projeto, parceiros institucionais, pais de alunos e diferentes membros da comunidade foram chamados a participar de reuniões, atividades culturais e comunitárias com o propósito de estimular o convívio social, a troca de informações e conhecimentos sobre o desenvolvimento das atividades e sobre o aproveitamento individual e coletivo dos participantes dos cursos.

“

*Falei para a minha filha, quem sabe você faz o curso do Instituto e tem uma profissão. Percebi muita mudança na Andressa. Ela fez mais amizades. Eu não tive a chance que ela teve; hoje, ela tem mais chances de crescer, de ter uma profissão e um outro nível de vida!*

”

**Isfa, mãe de Andressa, ex-aluna do curso de barista**



Isso permitiu a construção de novos espaços de convivência, a vivência e a troca de aprendizados entre o Instituto, a comunidade e os alunos, dando oportunidade para que todos, a seu modo, dessem o seu testemunho sobre as mudanças que os cursos têm exercido não só na vida dos alunos, mas na dos familiares e companheiros, e que são verificadas tanto no dia a dia e na qualidade do relacionamen-

to e convívio interpessoal quanto nas atitudes e no desenvolvimento de novos hábitos, interesses e atividades. Não apenas porque eles interagem ou participam das atividades propostas, mas também pelo método utilizado pelo Instituto, que busca valorizar e estimular a compartilhamento de responsabilidades, a colaboração, a solidariedade e a valorização dos indivíduos e de seus talentos.

“

*A Letícia, era muito quieta, ela fazia um curso de informática em Osasco, ela tinha que andar muito, andava mais de uma hora, todos os dias. Ai surgiu este curso de barista, hoje, ela mudou muito, fica falando como fazer um bom café, ficou mais falante, fez novas amizades. .... Ela tem sido procurada por Shoppings, não fica mais sem trabalho...*

”

**Margareth, mãe de Letícia, ex-aluna do curso de barista**



Os encontros e as atividades com a comunidade servem não só para beneficiar a participação comunitária de várias formas e em vários níveis, mas sobretudo para averiguar o efeito e os resultados junto aos participantes e a coletividade. De forma complementar, foram realizadas pesquisas avaliativas durante e após a conclusão dos cursos, e estas apontaram que as iniciativas desenvolvidas pelo programa têm contribuído de forma positiva para a transformação dos indivíduos e das comunidades.

## Encontros familiares

Encontros familiares é uma iniciativa promovida, uma vez por mês, pelo programa. Os encontros têm por objetivo criar uma rede de integração entre os alunos, familiares, amigos e colegas por meio da troca de experiências e reflexões. A ideia é promover o encontro e incentivar cada vez mais o apoio mútuo, além de compreender as transformações que ocorrem na vida dos participantes do curso – um fator importante para que não desistam de seus projetos e metas. Durante os encontros são desenvolvidas diversas atividades, entre elas a dança circular, durante a qual os participantes podem conhecer melhor os familiares e amigos de seus colegas – que muitas vezes é um vizinho próximo, mas nunca houve oportunidade de conhecê-lo. É também possível esclarecer dúvidas e abrir espaço para diálogos, o que nos mostra uma ligação com a equipe mui-

to forte e duradoura, características importantes para o mercado de trabalho que estes alunos irão enfrentar daqui



a pouco mais de 1 mês. Muitas vezes a rotina e estrutura familiares não facilitam a fluência do diálogo em casa. As

informações não circulam nem chegam a todos os membros da família. Porém, é possível que a mudança de comportamento do aluno influencie muito o andamento da casa, sendo que as diferenças podem ser sentidas pelos filhos, esposo(a), irmãos, pais e demais. Como consequência deste desencontro de informações, pode ser que existam conflitos e desentendimentos durante o período do curso. Os encontros, além de procurarem esclarecer o objetivo do curso, características de cada profissão, rotina e os passos que serão dados pelos alunos no decorrer dos meses, também estimulam o diálogo entre os familiares e, portanto, o apoio que os alunos tanto necessitam. Os profissionais do programa passam a ser procurados para que, por sua vez, dêem continuidade ao suporte oferecido em cada encontro.

## Relacionamentos interpessoais

Todo o trabalho desenvolvido no âmbito do programa é orientado pelo reconhecimento da importância de fortalecer as relações interpessoais e sociais. Por isso, nos encontros promovidos pelo **ILG** com a comunidade e nos espaços de formação são explorados conteúdos e dinâmicas que vão além das questões puramente técnicas. Os cursos e os encontros com a comunidade contemplam também troca de experiências, reflexões e provocações a respeito de aspectos que tocam o indivíduo em si (autoestima, por exemplo), a relação com os outros (socialização, trabalho em equipe), bem como com a sua própria comunidade (desenvolvimento comunitário, sentimento de pertencimento).







# A sustentabilidade do Programa SERvindo

## O equilíbrio bem servido entre parcerias e autonomia

Sustentabilidade talvez seja um dos conceitos mais utilizados na atualidade. A palavra tem sido utilizada para se referir a muitas coisas, por isso, talvez, nem todos tenham a mesma ideia e compreensão sobre o termo.

No caso do **Programa SERvindo** nos referimos à conquista da autonomia, à inserção no mercado de trabalho, à satisfação, à permanência e à continuidade das ações e dos resultados do programa junto a todos aqueles que, direta e indiretamente, foram envolvidos: alunos, familiares, comunidade do entorno, rede de parceiros e apoiadores institucionais, professores e profissionais que atuam no **ILG**.

Uma organização e projeto, para que seja bem-sucedido, hoje, exige que os gestores sejam profissionais capazes de atuar como agentes sensibilizadores e

mobilizadores das capacidades e talentos individuais e coletivos. Exige capacidade de articulação de sua rede de contatos e relacionamento, dentro e fora da comunidade e região; não apenas em torno de seus interesses específicos, mas também em torno de uma proposta e causa maior, exercendo, para além da responsabilidade social, a sua responsabilidade cidadã!

A mobilização e captação de recursos nem sempre é a resposta e solução para todos os problemas enfrentados por uma organização: mesmo que bem-sucedida no curto prazo, por si só não é suficiente para assegurar a sustentabilidade de um projeto a médio ou longo prazo.

Nem os indivíduos, nem as empresas ou governos doam recursos a organizações sociais simplesmente porque têm dinheiro disponível. Todos precisam estar motivados a doar. A motivação, do ponto



de vista do mobilizador ou captador de recursos, envolve duas questões: o vínculo e o interesse.

O vínculo fraco pode ser compensado por um forte interesse. O interesse de um doador, ou de um doador em potencial, depende, como se sabe, de vários fatores. Por exemplo: constata-se que a criação de vínculos ou interesse normalmente é mais fácil e forte quando o doador tem experiência positiva e direta com as lideranças e os profissionais que atuam na organização ou com as causas, os temas e questões tratados por ela.

Por isso tudo, uma das principais estratégias a serem definidas e adotadas por uma organização é identificar como cada apoiador e parceiro em potencial pode contribuir e ser "recompensado" pela doação que venha a fazer.

## Dicas e sugestões gerais

- Identificar organizações nacionais e estrangeiras, instituições, empresas, pessoas e lideranças locais influentes que a organização considera ter potencial para se tornarem colaboradores e apoiadores do projeto.
- Organizar reuniões e articular grupos de doadores para apoiar ações e projetos temáticos e, ao mesmo tempo, cultivar a cultura da doação dentro destes círculos.
- Envolver colaboradores e consultores profissionais (marketing e comunicação, finanças, etc.) como parceiros que podem ajudar a identificar possíveis doadores e a desenhar as estratégias de mobilização de recursos.
- Elaborar um folheto ou portfólio bem detalhado da proposta e dos projetos e ações desenvolvidas pela organização.



# .Anexos

## Processo de Seleção

- Ficha de inscrição
- Teste de conhecimentos básicos (Português e Matemática)

## Descrição dos cursos, conteúdos e distribuição de carga horária

- Módulo de educação para o trabalho I
- Módulo específico ajudante de cozinha
- Módulo específico garçom
- Módulo específico barista
- Módulo de educação para o trabalho II

# Processo de Seleção

## Ficha de Inscrição

Ajudante de cozinha

Garçom

Barista

### 1. IDENTIFICAÇÃO

Nome:  Idade:

Sexo:  Masculino  Feminino

Data de nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Município e Estado de nascimento:

RG:  CPF:

Endereço:  nº  CEP:

Bairro:  Telefones para contato:

### 2. ESCOLARIDADE

Você está estudando atualmente?  Sim  Não

Caso sua resposta seja não: Em que série parou?

Caso sua resposta seja sim: Em que série está?

Escola:

Em que período estuda?  Manhã  Tarde  Noite

Caso tenha parado os estudos, quais as chances de retornar?

### 3. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Está procurando emprego ou colocação no mercado?

Você trabalha atualmente registrado?  Sim  Não Período:

Onde?  Há quanto tempo?

Qual sua função?  Salário:

Caso sua resposta seja não: Você faz algum "bico"?  Sim  Não  
Qual?  Salário:  Você já trabalhou?  Sim  Não  
Onde?  Por quanto tempo?   
Qual sua função?  Motivo da saída:  Salário:

#### 4. RETRATO FAMILIAR

Você mora com alguém?  Sim  Não

Seu/Sua?  Recebe alguma renda?  Renda?

Pai  Sim  Não R\$

Mãe  Sim  Não R\$

Marido/Esposa  Sim  Não R\$

Filho(a)  Sim  Não R\$

Quantos?  Sim  Não R\$

Creche ou escola?  Período

Irmão  Sim  Não R\$

Irmã  Sim  Não R\$

Outro  Sim  Não R\$

Observações:

5. Alguma vez já passou por esta seleção?  Sim  Não Quantas vezes?

6. Como ficou sabendo do projeto?

7. Dê uma nota de 1 a 10 para o seu interesse por esta vaga:



2. Você vai convidar uns amigos para irem à sua casa comemorar o seu aniversário.

- Na sua casa moram 7 pessoas. Você receberá mais 18 convidados, mas 5 pessoas avisaram que não poderão ir. Quantas pessoas estarão na sua festa?

---

- Cada pessoa vai contribuir com R\$ 3,00 para a festa. Quantos reais você terá no total?

---

- Na sua receita de bolo vão dois ovos, um litro de leite e uma xícara de farinha. Para fazer uma receita e meia, quanto de cada ingrediente você vai precisar?

---

# Descrição dos cursos, conteúdos e distribuição de carga horária

## Módulo de Educação para o Trabalho I

### Carga horária: 130 horas

Disciplinas transversais:

**(1) Planejamento** – Quando se tem a oportunidade de falar e construir um projeto de vida; noções básicas de planejamento de recursos; elaborar um plano e as estratégias para a busca de trabalho; postura profissional, estabilidade e trabalho em equipe.

**(2) Profissão e sociedade** – Nesta fase os alunos têm a oportunidade de conhecer e discutir questões relacionadas à realidade brasileira, legislação e direitos da cidadania; responsabilidade social, ética, comportamento e atitude individual e em grupo e, por fim, desenvolvimento social e cultural da alimentação e culinária.

**(3) Espaço reflexivo** – Prática inspirada na Terapia Comunitária<sup>3</sup> que busca suscitar a dimensão terapêutica do próprio grupo para a construção de redes sociais solidárias, valorizando o saber produzido pela experiência de vida de cada um e encarando as dificuldades como fonte geradora de competência.

**(4) Responsabilidade socioambiental** – Refere-se à discussão de temas e assuntos relacionados ao uso responsável e consciente dos recursos naturais e ambientais: água, energia, alimentos e destinação do lixo, por exemplo. Chamam a atenção para a necessidade de mudança de hábitos e comportamentos que levem ao desperdício de alimentos, uso e manuseio de utensílios e equipamentos, noções de custo, entre outros assuntos.

**(5) Matemática** – Os alunos recebem reforço e praticam exercícios de matemática, com destaque para as operações de proporção, porcentagem, regras de três simples, direta e inversa – fundamentais para o desenvolvimento de negócios e gestão de estabelecimentos e preparo de algumas receitas.

**(6) Comunicação** – É desenvolvido um trabalho, com todos os alunos, com leitura e compreensão de textos variados; apresentação de trabalhos em grupo – fala como foco; dinâmicas em grupo – descontração, comunicação, percepção do outro; formas de comunicação, importância, falhas e consequências; exigências e expectativas do mercado; etapas do processo de seleção pessoal – comunicação verbal e extra verbal; elaboração e apresentação de currículo.

<sup>3</sup>Criada há 20 anos pelo psiquiatra, teólogo e antropólogo cearense Adalberto Barreto, professor do Departamento de Saúde Comunitária da Universidade Federal do Ceará, a Terapia Comunitária é uma técnica de trabalho em grupo ancorada em 5 eixos teóricos: pensamento sistêmico, teoria da comunicação, pedagogia de Paulo Freire, Antropologia Cultural e Resiliência.

**(7) Jovem empreendedor** – Busca incentivar as potencialidades e características empreendedoras dos alunos e orientar sobre a necessidade de desenvolver uma postura profissional; aborda conceitos básicos de microcrédito, orçamento familiar e liderança comunitária.

**(8) Vivência comunitária** – Refere-se à orientação e estímulo aos alunos para que colaborem com a comunidade onde vivem, contribuindo para o desenvolvimento e empoderamento da coletividade. É importante que eles percebam, por meio desta ação, o valor do trabalho comunitário, assim como as ferramentas que eles têm nas mãos para as melhorias necessárias.

## Disciplinas e carga horária

- Planejamento (18 horas)
- Profissão e sociedade (16 horas)
- Espaço reflexivo (18 horas)
- Responsabilidade socioambiental (18 horas)
- Matemática (9 horas)
- Comunicação (15 horas)
- Jovem empreendedor (16 horas)
- Vivência comunitária (20 horas)

# Descrição dos cursos, conteúdos e distribuição de carga horária

## Módulo Específico Ajudante de Cozinha

### Carga horária: 216 horas

Disciplinas técnicas:

**(1) Equipamento e segurança** – Quais os equipamentos utilizados em cozinha, maneira correta de utilização; trabalho com segurança - evitando acidentes, hierarquia e divisões funcionais; fluxos do empreendimento e tipos de cozinhas.

**(2) Higiene e manipulação de alimentos** – Higiene e apresentação pessoal; normas da Anvisa; microbiologia dos alimentos; refrigeração e congelamento; estocagem, contaminação de alimentos; insumos: como agir e regras da OMS.

**(3) Nutrição essencial** – Ensinamos sobre fatores que influenciam a ingestão de alimentos; estudo dos nutrientes e uso de alimentos orgânicos.

**(4) História da Gastronomia** – Um resgate da gastronomia no mundo e no Brasil, e seu desenvolvimento na cidade

de São Paulo.

**(5) Habilidades de cozinha I e Terminologias** – Prática do aproveitamento integral de alimentos crus e processados em cozinhas; base da identificação de produtos; grupos de alimentos; origens e utilização de alimentos; nomenclatura técnica em gastronomia; bases da gastronomia; consciência da prática diária da diminuição do lixo.

**(6) Habilidades de cozinha II (cortes e produção)** – Nesta etapa os alunos aprenderão os vários tipos de cortes, técnicas de cocção e cozinha fria.

**(7) Habilidades de cozinha III (técnicas de cocção)** – Nesta etapa os alunos conhecerão todas as técnicas de cocção e como executá-las de maneira correta; panificação, confeitaria e bases de cozinha brasileira e a prática de funcionamento de um restaurante.

**(8) Quinta do cozinheiro** – A partir

### Disciplinas e carga horária:

- Equipamentos e segurança (6 horas)
- Higiene e manipulação de alimentos (6 horas)
- Nutrição essencial (6 horas)
- História da gastronomia (6 horas)
- Habilidades de cozinha (176 horas)
- Quinta do cozinheiro (6 horas)
- Visitas técnicas (10 horas)

das sobras dos insumos utilizados na semana os alunos, em conjunto com o professor, desenvolvem receitas de aproveitamento integral dos alimentos. A comunidade é convidada a participar, para que possa também aprender novas maneiras de cozinhar.



O desperdício de alimentos no Brasil é um problema sério: cerca de 14 milhões de toneladas de alimentos por ano vão para o lixo. São frutas, hortaliças e produtos industrializados danificados e descartados, apesar de ainda estarem próprios para consumo. Por outro lado, existem inúmeras iniciativas de combate ao desperdício que estão sendo desenvolvidas em várias cidades do Brasil. Nas centrais de abastecimento e redes atacadistas surgem projetos de triagem do material descartado. O que ainda é próprio para consumo é destinado para organizações e centros de atendimento ao idoso, às creches e orfanatos, entre outras. O restante, impróprio para consumo humano, é transformado em adubo orgânico - reduzindo a concentração de resíduos nos aterros e gerando renda e emprego.

# Descrição dos cursos, conteúdos e distribuição de carga horária

## Módulo específico garçom

### Carga horária: 114 horas

Disciplinas técnicas:

**(1) O mercado de A&B** – O crescimento do setor; os tipos de estabelecimento; os conceitos de negócio; as possibilidades de carreira e o perfil do profissional necessário atualmente.

**(2) Gastronomia básica** – Os temperos; os cortes; as bases; os grupos de alimento; higiene e manipulação de alimentos e brigada de cozinha.

**(3) Serviço de salão** – Apresentação pessoal; higiene no trabalho; o trabalho do garçom; ferramentas de trabalho; preparando o salão; serviço de bebidas e serviço de alimentos; regras e protocolos de atendimento; softwares e comanda; terminologia e o fechamento.

**(4) Eventos e serviços especiais** – A indústria de eventos; os tipos de eventos; café da manhã, coffee-break, cocktail e jantar volante.

**(5) Bar** – Os tipos de bares, bebidas e cocktails; os copos, os utensílios e os equipamentos de um bar; o serviço do bar, o barman e a relação do bar com o salão.

**(6) Vinhos** – O que é; produção e tipos de vinhos; degustação e serviço.

**(7) Café e barista** – A profissão de barista; os tipos de café; os grãos especiais; as bebidas de café.

**(8) Trabalho em equipe** – Conceito de equipe; o ciclo do atendimento; comunicação; ambiente de trabalho; atitudes assertivas; os inimigos de uma equipe e dinâmicas de trabalho em equipe.

**(9) Hospitalidade** – Qualidade de serviço e excelência no atendimento; o cliente; lidando com situações difíceis, administrando reclamações; os erros do serviço e modelo de um atendimento de qualidade.

**(10) Vendas em restaurante** – Conhecendo o cardápio do restaurante; o primeiro contato e atendimento, vendas sugestivas e vendas cruzadas; encostou ofereceu, perguntou ofereceu; a diferença que faz um cafezinho para o resultado do restaurante.





## Disciplinas e carga horária:

- O mercado de alimentos e bebidas (4 horas)
- Gastronomia básica (10 horas)
- Serviço de salão (56 horas)
- Eventos e serviços especiais (8 horas)
- Bar (8 horas)
- Vinhos (4 horas)
- Café e barista (4 horas)
- Trabalho em equipe (4 horas)
- Hospitalidade (4 horas)
- Vendas em restaurante (4 horas)
- Visitas técnicas (8 horas)

# Descrição dos cursos, conteúdos e distribuição de carga horária

## Módulo específico barista

### Carga horária: 68 horas

Disciplinas técnicas:

**(1) História** – Quem é o barista; panorama sobre a profissão de barista no Brasil e no mundo; história do café no mundo e no Brasil.

**(2) O café** – A lavoura; a secagem, espécies de cafés (*Coffea arabica* e *Coffea canephora*); classificação; blend; pontos de torra; pontos de moagem.

**(3) Preparação do café** – Serviço para café (mise en place); conhecendo e preparando a bebida; qualidade da água; coador de pano; filtro de papel; cafeteiras domésticas; máquina e moinho.

**(4) Análise sensorial** – Sensibilização olfativa (aromas); sensibilização gustativa (soluções químicas); categorias de qualidade do café; degustação de cafés baseado na Norma SAA 28 para categorias de cafés (Café Gourmet, Café Superior, Café Tradicional).

**(5) Café "Expresso"** – Preparação da xícara perfeita (máquina, moinho, compactação, qualidade da extração do café); bebida superextraída, subextraída e técnicas americana e italiana; variações do café expresso (vaporização do leite, cappuccino, ristretto, moka curto e outros); limpeza do equipamento.

**(6) Coquetelaria** – Mise en place; noções de coquetelaria; preparações de drinks quentes, gelados, alcoólicos e não-alcoólicos; finalização e apresentação dos drinks.

**(7) Trabalho em equipe** – Conceito de equipe; o ciclo do atendimento; comunicação; ambiente de trabalho; atitudes assertivas; os inimigos de uma equipe; dinâmicas.

**(8) Atendimento** – Regras e protocolos de atendimento.

**(9) Latte Art** – Técnicas de vaporização adequadas e decorações de capuccinos.

**(10) Fluxo de caixa** – Entrada e saída;

manipulação com o dinheiro; fluxos e modelos (diferenças).

**(11) Higiene e manipulação de alimentos** – Higiene e apresentação pessoal; normas da Anvisa; regras de ouro da OMS.



## Disciplinas e carga horária

- História (2,5 horas)
- O café (5 horas)
- Preparação do café\* (5 horas)
- Análise sensorial\* (5 horas)
- Café "Expresso" (5 horas)
- Coquetelaria (5 horas)
- Trabalho em equipe (2,5 horas)
- Atendimento (3 horas)
- Latte Art\* (5 horas)
- Fluxo de caixa (5 horas)
- Higiene e manipulação de alimentos (5 horas)
- Visitas técnicas (20 horas)

\*Disciplinas oferecidas no Sindicato do Café – no espaço do Centro de Preparação do Café.



# Descrição dos cursos, conteúdos e distribuição de carga horária

## Módulo de educação para o trabalho II

### **Carga horária: 315 horas/atividades**

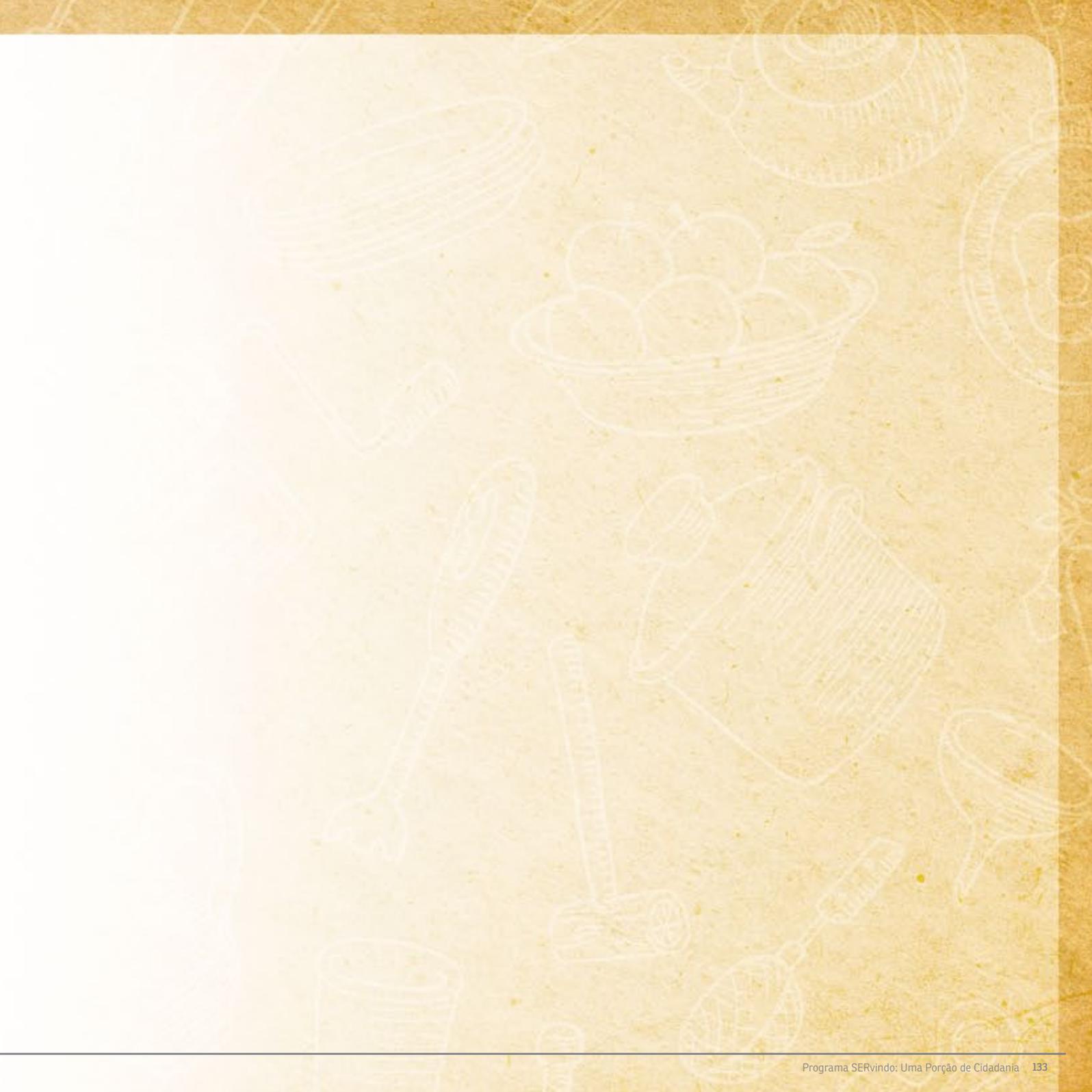
(45h de atividades conjuntas e 270h de vivência prática)

Esta etapa e módulo diz respeito aos conteúdos e atividades que serão desenvolvidos concomitantemente ao período durante o qual o aluno tem a vivência prática nos estabelecimentos cadastrados e parceiros do programa. Todos os alunos assistem às aulas juntos.



### Disciplinas

- Espaço reflexivo (10 horas)
- Supervisão de estágio (10 horas)
- Coordenação pedagógica (10 horas)
- Planejamento – elaboração de currículo (5 horas)
- Jovem empreendedor – orçamento familiar (2,5 horas)
- Jovem empreendedor – microcrédito (2,5 horas)
- Jovem empreendedor – Empreendedorismo (5 horas)
- Vivência prática (270 horas)





instituto

**linagalvani**

[www.linagalvani.org.br](http://www.linagalvani.org.br)