

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA - UAB**

**Inês Carolina Benedusi**

**PROJETO SERVIR: APRENDIZAGEM E QUALIFICAÇÃO ATRAVÉS DE UMA  
ENTIDADE DE CLASSE**

**Porto Alegre  
2019**

Inês Carolina Benedusi

**PROJETO SERVIR: APRENDIZAGEM E QUALIFICAÇÃO ATRAVÉS DE UMA ENTIDADE DE CLASSE**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Guilherme Dornelas  
Camara

Tutor: Ms. Paulo Rodrigues Cerqueira

Porto Alegre  
2019

## **UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann  
Vice-reitora: Profa. Dra. Jane Fraga Tutikian

### **ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO**

Diretor: Prof. Dr. Takeyoshi Imasato  
Vice-diretor: Prof. Dr. Denis Borenstein

### **COORDENAÇÃO DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

Coordenador: Prof. Dr. Paulo Ricardo Zilio Abdala  
Coordenador substituto: Prof. Dr. Rafael Kruter Flores

### **DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)**

Benedusi, Inês Carolina  
PROJETO SERVIR: APRENDIZAGEM E QUALIFICAÇÃO ATRAVÉS  
DE UMA ENTIDADE DE CLASSE / Inês Carolina Benedusi.  
-- 2011.  
100 f.  
Orientador: Guilherme Camara.  
  
Coorientador: Paulo Cerqueira.  
  
Trabalho de conclusão de curso (Especialização) --  
Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de  
Administração, Especialização em Gestão Pública, Porto  
Alegre, BR-RS, 2011.  
  
1. Sindicato . 2. Políticas públicas. 3.  
Qualificação . 4. Educação . 5. Trabalhadores . I.  
Camara, Guilherme, orient. II. Cerqueira, Paulo,  
coorient. III. Título.

### **Escola de Administração da UFRGS**

Rua Washington Luiz, 855, Bairro Centro Histórico  
CEP: 90010-460 – Porto Alegre – RS  
Telefone: 3308-3801  
E-mail: [eadadm@ufrgs.br](mailto:eadadm@ufrgs.br)

Inês Carolina Benedusi

**PROJETO SERVIR: APRENDIZAGEM E QUALIFICAÇÃO ATRAVÉS DE UMA ENTIDADE DE CLASSE**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão Pública.

Aprovada em \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019.

**Banca Examinadora**

---

Examinador(a): Nome e Sobrenome

---

Examinador(a): Nome e Sobrenome

---

Examinador(a): Nome e Sobrenome

## **AGRADECIMENTOS**

Dedico este trabalho especialmente a minha filha Daniela e aos meus pais pelo amor, incentivo e apoio incondicional. Agradeço a Universidade Federal do Rio Grande do Sul, aos professores, tutores, orientadores, pela oportunidade e por seu apoio e inspiração no amadurecimento dos meus conhecimentos. Agradeço à Direção e funcionários do Sindicato dos Servidores Públicos Municipais, em especial, à professora Eliana Passarin, idealizadora do Projeto Servir, por incentivar, acreditar e proporcionar educação e qualificação aos servidores públicos municipais e comunidade em geral. Gratidão aos meus familiares, amigos e demais pessoas que de uma forma ou de outra contribuíram para que este curso de pós-graduação pudesse ser concretizado.

“Não existe uma boa sociedade sem um bom sindicato. E não há um bom sindicato que não renasça todos os dias nas periferias, que não transforme as pedras descartadas da economia em pedras angulares.”

(PAPA FRANCISCO 2017)

## RESUMO

O presente estudo teve como objetivo geral analisar, através de um resgate histórico, a trajetória do Projeto Servir - espaço de qualificação dos Servidores Públicos Municipais de Bento Gonçalves, criado e administrado pelo Sindicato dos Servidores Públicos Municipais de Bento Gonçalves (SINDISERP-BG) há aproximadamente vinte anos. A pesquisa utilizada foi qualitativa/quantitativa, exploratória, bibliográfica e documental. Inicialmente, o Projeto Servir foi apresentado com dados gerais e atuais. Depois, os conceitos de sindicatos de trabalhadores, qualificação e educação de trabalhadores. Em seguida, foi feita uma breve descrição sobre políticas públicas, passando para um detalhamento do Projeto Servir. Após, a análise dos dados coletados, por fim a conclusão.

**Palavras-chave:** Sindicato. Políticas públicas. Qualificação. Educação. Trabalhadores.

## **ABSTRACT**

The present study had as general objective to analyze, through a historical rescue, the Servir Project trajectory - a qualification space of the Municipal Public Servants of Bento Gonçalves, created and administrated by the Union of Municipal Public Servants of Bento Gonçalves (SINDISERP-BG), for approximately twenty years. The research used was qualitative/quantitative, exploratory, bibliographical and documentary. Initially, the Servir Project was presented with its general and current data. Then, the main concepts of Labor Unions, professional qualification and education from their workers.

After that, a brief description of public policies, going on to a detailing about the Servir Project. After, the collected data, lastly the conclusion.

**Keywords:** Union. Public policy. Qualification. Education. Workers.



## LISTA DE IMAGENS

FIGURA 1 -	Logotipo do Projeto Servir.....	25
FIGURA 2 -	Eliana Passarin apresentando o Projeto Servir.....	25
FIGURA 3 -	Lançamento do Projeto Servir.....	26
FIGURA 4 -	Direção do SINDISERP no lançamento do Projeto Servir.....	26
FIGURA 5 -	Alunos do MOVA.....	34
FIGURA 6 -	Aula Inaugural de Projeto Recomeçar.....	35
FIGURA 7 -	Formatura dos Alunos do Projeto Recomeçar.....	36
FIGURA 8 -	Projeto Atender.....	36
FIGURA 9 -	Formandas do Projeto Atender.....	37
FIGURA 10-	Livro Ensaios sobre Inclusão.....	37
FIGURA 11-	Capa do Livro Ensaios sobre Inclusão.....	38
FIGURA 12-	Projeto Servir sala I.....	40
FIGURA 13-	Projeto Servir sala II.....	40
FIGURA 14-	Projeto Servir Área Externa.....	41
FIGURA15-	Intercâmbio de estudos (2019).....	43
FIGURA 16-	Alunos do Projeto Servir recebendo certificado de estudos em Londres (janeiro/2019).....	44

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Números do PROJETO SERVIR DE 2018.....	14
----------	--	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Infraestrutura.....	39
Gráfico 2 - Professores e material didático.....	41
Gráfico 3 - Mensalidades dos cursos.....	42

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BG	Bento Gonçalves
ESGC	Escola Superior de Gestão e Controle Francisco Juruena
SINDISERP-BG	Sindicato dos Servidores Públicos Municipais de Bento Gonçalves
TCE	Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul
MOVA	Movimento de Alfabetização de Jovens e Adultos
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
EVA	Espuma Vinílica Acetinada
CEAPE	Sindicato de Auditores Públicos Externos do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b>	13
<b>1</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA</b>	16
1.1	CONCEITOS DE SINDICATO DE TRABALHADORES	17
1.2	QUALIFICAÇÃO DE TRABALHADORES	19
1.3	EDUCAÇÃO DE TRABALHADORES	21
1.4	POLÍTICAS PÚBLICAS	23
1.5	PROJETO SERVIR	24
<b>2</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	29
<b>3</b>	<b>APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS</b>	31
	<b>CONCLUSÃO</b>	46
	<b>REFERÊNCIAS</b>	48
	<b>ANEXO I – Pesquisa de opinião</b>	51

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho analisa o “Projeto Servir”, uma iniciativa do Sindicato dos Servidores Públicos Municipais de Bento Gonçalves (SINDISERP-BG). Este sindicato é uma entidade representativa dos servidores públicos municipais, que, entre suas atividades, luta pela manutenção e ampliação dos direitos dos servidores e professores municipais, pelo ingresso ao serviço público municipal através de concurso público, além da negociação salarial e demais solicitações. Por meio dele, os servidores, em assembleias, dão voz às suas reivindicações, sendo o SINDISERP-BG o intercessor das decisões da coletividade.

Além disso, o sindicato promove diversas ações como eventos, cursos nas mais variadas áreas do conhecimento, convênios médicos, odontológicos e demais profissionais da área da saúde, comércio e serviços, assessoria jurídica gratuita, atividades de integração e lazer. Também, disponibiliza diversos canais de comunicação: informativos, redes sociais e espaços em jornais e rádios locais. Por estes meios, contribui para que o servidor esteja sempre informado sobre as notícias importantes referentes às atividades do Sindicato.

A entidade conta hoje com, aproximadamente, dois mil associados e média de quatro dependentes por sócio, totalizando um público aproximado de oito mil pessoas beneficiadas diretamente pelos serviços ofertados. Além disso, a comunidade em geral também pode usufruir de algumas atividades, entre elas os cursos do Projeto Servir.

O “PROJETO SERVIR”, ou popularmente conhecida como Escola do Sindicato, completa vinte anos de existência em 2019 e, desde sua criação, já ofertou cursos em diversas áreas como: Informática, Dicção e Oratória, Saúde Vocal, Inglês, Espanhol, Italiano e Francês. Na área da Educação, promoveu o Recomeçar, MOVA<sup>1</sup>, Atender<sup>2</sup>, Seminários de Inclusão, Construções Pedagógicas e LIBRAS<sup>3</sup>. Também o reforço escolar e outros cursos de qualificação tais como, Patchwork, corte e costura, E.V.A<sup>4</sup>, entre outros.

---

<sup>1</sup> Movimento de Alfabetização de Jovens e Adultos

<sup>2</sup> Curso de Qualificação para Atendentes de Creche

<sup>3</sup> Linguagem Brasileira de Sinais

<sup>4</sup> Curso de Trabalho em Espuma Vinílica Acetinada

Esse Projeto vem oportunizando aprendizagem e qualificação aos servidores públicos municipais, seus dependentes e comunidade em geral de Bento Gonçalves.

A tabela a seguir apresenta o Projeto Servir, em número de alunos, no ano de 2018, com todos os cursos ofertados neste período.

Tabela 1 - Números do PROJETO SERVIR DE 2018

Alunos Inglês, Espanhol, Italiano, Francês	500
Alunos LIBRAS	25
Alunos Reforço Escolar	30
Alunos (PATCHWORK, E.V.A Corte e Costura, Informática, Auto maquiagem).	142

Fonte: SINDISERP-BG (2018)

Os números atingidos em 2018 são bastante significativos, tendo em vista a quantidade de alunos e a diversidade dos cursos oferecidos.

O alicerce do Projeto Servir fundamenta-se em Paulo Freire (1967) que tem em sua proposta de prática de sala de aula um espaço onde o aluno pudesse desenvolver a criatividade e uma educação como uma tentativa constante de mudança de atitude, sendo assim trazemos o autor e sua visão sobre o tema.

Freire (2005) condenava o ensino oferecido pela ampla maioria das escolas, o que ele qualificou de educação bancária. Nela, o professor age como quem remete conhecimento num aluno apenas receptivo, dócil. O saber é visto como uma doação dos que se julgam seus defensores. Trata-se, para Freire (1991), de uma escola alienante, mas não menos ideologizada do que a que ele propunha para despertar a consciência dos oprimidos. “Sua tônica fundamentalmente reside em matar nos educandos a curiosidade, o espírito investigador, criatividade”, apontou o educador (p. 29). Ele dizia que, enquanto a escola conservadora procura acomodar os estudantes ao mundo existente, a educação que defendia tinha a intenção de inquietá-los.

Em “Educação como prática da liberdade”, Freire (1983, p. 104):

Pensávamos numa alfabetização que fosse em si um ato de criação, capaz de desencadear outros atos criadores. Numa alfabetização em que o homem, porque não fosse seu paciente, seu objeto, desenvolvesse a impaciência, a vivacidade, característica dos estados de procura, de invenção e reivindicação.

Assim, Freire diz que seria preciso conhecer a realidade, obter informações e características dos alunos, sendo que nas aulas em que se propõe um ensino voltado à vivência profissional do aluno é possível mantê-lo interessado à escolarização e com motivação para o conhecimento formal.

Destarte, se dá início à Educação e Conhecimento pelo PROJETO SERVIR, um trabalho comprometido com a transformação da realidade social cultural e educacional da sociedade, em prol da emancipação social.

Diante disso, o Projeto Servir é o foco deste Trabalho que objetiva apresentar para a sociedade um modelo que tem de ser mantido ao longo do tempo, com crescimento na oferta de cursos e no número de alunos participantes, permitindo o acesso dos servidores públicos, seus dependentes e comunidade em geral.

Diante da importância e pela grandeza de abrangência que o PROJETO SERVIR-SINDISERP representa, o que se pretende com esta pesquisa é fazer um resgate histórico do Projeto, a fim de identificar quais os fatores que contribuíram para o aumento significativo dos alunos e dos cursos ofertados pelo Projeto.

Para isso, o trabalho está organizado da seguinte forma: no Capítulo 1, será apresentado o referencial teórico, sobre sindicato de trabalhadores, qualificação de trabalhadores, educação de trabalhadores e políticas públicas; capítulo 2 os procedimentos de pesquisa; no capítulo 3 será feita a análise dos dados coletados, por fim será feita a conclusão seguida das referências.

Sinto-me grata em ter feito parte da história deste Projeto, uma vez que, acompanhei o lançamento e a trajetória da “escola do sindicato” por aproximadamente 10 anos período em que trabalhei como assessora administrativa da Entidade. Retornei ao Sindicato em 2018, na função de gestora pública, e para mim foi muito gratificante observar os avanços desta “escola”, que serão apresentados nesta pesquisa, pioneira sobre o Projeto Servir.

No próximo capítulo, será apresentada a fundamentação teórica.



## 1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Num breve resumo histórico, a atuação dos sindicatos passou pelas difíceis décadas dos governos militares; a transição para um governo civil; a Constituição Federal; sucessivos governos nas quais, até os dias de hoje, a qualificação profissional sempre foi uma preocupação recorrente entre os trabalhadores brasileiros, e não diferente dos servidores públicos. Desde a década de 50, período de ascensão do sindicalismo oficial, os sindicatos tomaram a iniciativa de construir e organizar escolas, assim como a realização de cursos com o intuito de proporcionar acesso à educação e qualificar o trabalhador.<sup>1</sup>

A criação do Projeto Servir parte do pressuposto que o conhecimento é primordial para a evolução de qualquer instituição e que a capacitação é uma das atividades essenciais para a prestação de serviços com qualidade. Mas, é preciso reconhecer que a mudança nas instituições é um processo contínuo, toda mudança organizacional é um processo complexo e dinâmico, e a organização é resultado de como as pessoas pensam e interagem.

O SINDISERP, que é uma organização social, além de cumprir sua função principal de lutar para o avanço e manutenção dos direitos dos trabalhadores, tem exercido a atribuição de ofertar aprendizado e qualificação aos seus associados, dependentes e comunidade em geral, atendendo a uma exigência cada vez mais presente na sociedade atual.

O diálogo do Projeto Servir com autores e seus conceitos realiza-se sobre os temas: sindicato, qualificação e educação de trabalhadores através de entidades de classe, proposições essas em estudo. Serão prescritas as teorias, as quais estão sendo tomadas como base, com o intuito de empreender ao trabalho uma construção/reflexão, aproximando o memorial sindical da realidade do projeto que está em análise.

Apresentam-se, a seguir, alguns conceitos de sindicatos na compreensão de filósofos, juristas e ainda pela Consolidação das Leis do Trabalho.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.politize.com.br/sindicalismo-no-brasil-e-no-mundo/> Acesso em: 27 abril 2019

## 1.1 CONCEITOS DE SINDICATO DE TRABALHADORES

Conforme Russomano (1998, p. 02), o sindicalismo é a manifestação do espírito associativo do homem:

O vigor da associação, sua força reivindicatória, sua capacidade de impulso, suas perspectivas de sobrevivência sempre hão de depender da solidariedade entre seus componentes, tanto mais firme, quanto mais forte os laços de interesse que formam a comunidade.

Para Russomano (1898), os trabalhadores, na medida em que foram ganhando importância na ordem social, constituíram defesa de seus próprios interesses, como os sindicatos.

Os pensadores socialistas que estão presentes no estudo do movimento sindical, Marx, Engels, Lênin e Trotsky, sendo que os dois primeiros fazem parte de um período histórico em que o movimento ainda não se tinha tornado de massa (período embrionário do sindicalismo). A visão destes primeiros pensadores pode ser bem expressa pelo seguinte trecho da obra de Engels (1975, p. 273) que trata do sindicalismo:

“Se o industrial não contasse com uma oposição concentrada e maciça da parte dos seus operários, baixaria gradualmente, cada vez mais, os salários, para aumentar o seu lucro; a luta que tem de manter contra os seus concorrentes, os outros industriais, obrigá-lo-ia a isso e em breve o salário atingiria o seu nível mínimo”.

Dessa maneira, mostra a importância dos sindicatos como órgãos responsáveis por responder aos ataques que o sistema capitalista submetia e ainda submeteria os operários, que até então estavam desprotegidos.

Algo comum na argumentação dos pensadores é a concepção da educação do proletário, para que, a partir da tomada do conhecimento se tornassem uma classe politizada e pudessem finalmente assumir sua tarefa histórica de proporcionar uma revolução<sup>1</sup>. Esse conceito coloca os Sindicatos como representantes de classe, devendo este responder através de uma educação aglomerada e qualificada às configurações em que o capitalismo se movimenta.

---

<sup>1</sup> Disponível: <https://www.webartigos.com/artigos/sindicalismo-em-marx/45854>. Acesso em: 24 abril 2019.

Já para Gramsci (2004), o processo educativo dos operários surge não apenas na luta grevista, como no próprio desenvolvimento do trabalho, onde despertam para os problemas da gestão do processo de trabalho, as “comissões de fábrica” alcançam papel fundamental.

Conforme Nascimento (2004), o sindicato aparece como sujeito coletivo, a partir de concepções privatistas, como sujeito coletivo. Concerne de entidades que são “entes de direito privado, representam particulares, são criados exclusivamente por iniciativa destes, para a representação e defesa dos seus interesses”. Ainda, “é sujeito coletivo porque é uma organização destinada a representar interesses de um grupo, na esfera das relações trabalhistas; tem direitos, deveres, responsabilidades, patrimônio, filiados, estatutos, tudo como uma pessoa jurídica”.

Orlando Gomes e Elson Gottschalk (1994) definem que os sindicatos podem ser conceituados de duas maneiras: sintética ou analítica.

No conceito sintético, teria a função de apresentar ao leigo a figura do sindicato, sem detalhar suas características. Sinteticamente, o sindicato é uma associação livre de empregados ou de empregadores ou de trabalhadores autônomos para a defesa dos interesses profissionais respectivos (GOMES e GOTTSCHALK, 1994, p. 547).

Por outra forma, a compreensão analítica pretende ir além e enunciar elementos importantes. Conforme os autores, “o sindicato é o agrupamento estável de várias pessoas de uma profissão, que convencionam colocar, por meio de uma organização interna, suas atividades e parte de seus recursos em comum, para assegurar a defesa e a representação da respectiva profissão, com vistas a melhorar suas condições de vida e trabalho”<sup>1</sup>.

Já a organização sindical preceituada na CLT inicia no artigo 511, com o critério de estabelecer a paridade de representação entre capital e trabalho, por meio da definição das respectivas categorias, profissional e econômica, na qual, em seguida no artigo 513, estabelece as garantias do sindicato<sup>2</sup>. A Constituição Federal, ao dizer no Inciso III, do mesmo artigo 8º, que ao sindicato cabe a defesa dos

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://biancafalmeida.jusbrasil.com.br/artigos/384465739/formas-de-atuacao-dos-sindicatos> Acesso: 24 abril 2019.

<sup>2</sup> Disponível em: <http://sinthoresp.com.br/site/palavra-do-presidente/organizacao-sindical/> Acesso: 24 abril 2019.

direitos e interesses individuais ou coletivos da categoria, inclusive em questões judiciais ou administrativas, recepciona, de forma clara e indiscutível, o critério adotado pela CLT na definição de categoria profissional.

A CLT, em seu art. 513:

- a) a representação, judicial e administrativa, dos interesses gerais e individuais da categoria representada;
- b) a celebração de acordos ou convenções coletivas;
- c) eleger seus representantes;
- d) colaborar com o Estado, como órgãos técnicos e consultivos, em temas relacionados à categoria representada;
- e) impor contribuições aos participantes da categoria representada.

O “artigo 4º do Decreto Lei nº 1.402, de 05 de julho de 1939, define, entre os deveres do sindicato, fundar e manter escolas, especialmente de aprendizagem, hospitais e outras instituições de assistência social”<sup>1</sup>.

O ato de constituição da fundação do (SINDISERP-BG) ocorreu em 20 de dezembro de 1988, com denominação SINDICATO DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE BENTO GONÇALVES, em Assembleia realizada no auditório da Escola Estadual Bento Gonçalves da Silva. Tendo como sede na Rua Marechal Deodoro, 70, em Bento Gonçalves, com um número de quatrocentos sócios fundadores. O passo seguinte foi a elaboração do estatuto da entidade.

Em seguida faremos uma breve explanação sobre qualificação de trabalhadores.

## 1.2 QUALIFICAÇÃO DE TRABALHADORES

Para Naville (1956), o verdadeiro profissional, qualquer que seja seu campo de atuação, é o “trabalhador provido de uma experiência educada”.

Aprendizagem, aliás, pode aqui se confundir com educação, instrução, “escolaridade”, no sentido mais geral. Enfim, as capacidades devem se

---

<sup>1</sup> Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del1402.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del1402.htm) Acesso: 24 abril 2019.

educar. As qualificações são então adquiridas e também transmitidas. É necessário que a cada geração a qualificação no trabalho seja, de certa maneira, recuperada na indiferenciação profissional original da atividade humana. Evidentemente, ela o é a cada época sob formas novas, por objetivos diferentes, segundo processos variáveis; mas trata-se de uma aquisição perpétua que faz a permanência da sociedade (NAVILLE, 1956, p. 72).

Já na ótica de autores neoclássicos, a escolaridade é um bom sinalizador de capacidades. A escola pode ser considerada uma “fábrica de qualificação e treinamento”, o que, conseqüentemente, torna seu “produto” um meio de seleção. Isso quer dizer que quem frequenta a escola e busca profissionalizar-se por meio dela adquire sinalizadores que podem ser indicativos de produtividade e da área a enquadrar o trabalhador. Essa maneira minimiza os custos de contratação, conforme Becker (1993), Ehrenberg e Smith (2000).

Já para Pastore (2006), o mercado de trabalho tem ficado mais exigente e seletivo. Simplesmente o credenciamento dos trabalhadores com seus diplomas não é suficiente para atender à demanda dos empresários, que esperam por trabalhadores com bom senso, bom raciocínio lógico e que tenham cuidado e zelo com os instrumentos de trabalho. Conforme o autor, o nível de emprego está muito mais relacionado com os consumidores do que com os próprios gestores ou proprietários, por isso, o trabalhador que tiver a competência profissional necessária para manter a qualidade dos produtos estará assegurado em seu emprego.

Em associação à importância da educação de modo geral, Marshall (1996) reconhece que, além de a qualificação contribuir na produção, traz benefícios indiretos ao trabalhador, fazendo-se necessário a educação que acompanha as atividades de trabalho.

No entanto, é em outra direção que precisamos procurar uma parte, talvez mesmo a maior, dos benefícios econômicos imediatos que a nação pode obter de uma melhoria da educação geral e técnica da massa da população. Precisamos olhar não tanto os que figuram nas fileiras das classes trabalhadoras, mas aqueles que se elevam, de um nascimento humilde, às categorias mais elevadas dos operários especializados, tornando-se contramestres e patrões, ampliando os domínios da ciência, e talvez mesmo aumentando a riqueza nacional na arte e na literatura (MARSHALL, 1996 pp. 268-8).

Nesta mesma visão, o autor reforça a necessidade e importância da valorização da educação artística, que desperta qualidades e, sincronicamente, da

educação técnica, que é adicional. Isso tudo promove até mesmo inovações tecnológicas. Em resumo, a educação pode ter efeitos diretos na produção, mas também indiretos na vida dos trabalhadores – como a participação dos operários nos processos de inovação.

Neste tópico, foi analisada a ótica de autores sobre a qualificação de trabalhadores, sua importância, e na sequência trataremos sobre Educação de Trabalhadores.

### 1.3 EDUCAÇÃO DE TRABALHADORES

As relações de trabalho e educação compõem uma nova dimensão no fazer humano e sua dimensão pedagógica, das relações sociais no qual o indivíduo está inserido. Passa-se a seguir, à esclarecimento e à interpretação de educação do trabalhador como ser social.

Para Gramsci (2004a), formular uma proposta de educação por parte da classe trabalhadora é fundamental para a disputa por hegemonia na sociedade e, conseqüentemente, para a emancipação das classes subalternas. Ainda ocupar os sindicatos, conforme Gramsci (1976), é condição essencial tanto para a defesa das condições da vida dos trabalhadores, quanto para sua organização, difusão de ideias e integração.

No que diz respeito à educação e formação profissional, a Central Única dos Trabalhadores (CUT) considera que deve estar incorporada ao que denomina educação integral, que se amplia para:

[...] incluir a elevação de escolaridade, a educação para o exercício da cidadania, a totalidade das dimensões que constituem a vida do trabalhador (econômica, social, cultural, política, subjetiva) e a proposta de lutar por políticas de emprego e por um modelo de desenvolvimento baseado na economia solidária e sustentável (CUT, 2003, p. 140).

Esse processo de educação profissional ou “alfabetização” tem início muito além do nosso imaginário, alguns autores expressam que teve início com os índios, conforme relatado a seguir.

Segundo Manfredi (2002, p. 66-67), pode-se dizer que, no Brasil, a educação profissional iniciou com os indígenas, uma vez que os ofícios e a arte eram ensinados pelos mais velhos para os mais jovens, efetivando assim a aprendizagem,

[...] com respeito aos povos indígenas existentes no Brasil, na época da chegada dos portugueses, que suas práticas educativas, em geral o preparo para o trabalho se fundiam com as práticas cotidianas de socialização e de convivência, no interior das tribos, com os adultos [...]. Nos engenhos, também prevaleciam as práticas educativas, informais de qualificação para o trabalho (MANFREDI, 2002, p. 66-67).

A autora expressa uma inquietude com a educação dos trabalhadores em "resgatar e refletir sobre experiências e práticas de educação dos trabalhadores brasileiros, no seu processo de constituição como sujeitos coletivos, isto é, como sujeitos instituintes/instituídos de coletividades [...]" (MANFREDI, 1996, p. 23) (grifo nosso).

A autora, ainda, conceitua educação sindical a partir de uma sistematização de práticas educativas, como congressos de trabalhadores, cursos, seminários e palestras realizados pelas associações de classe e atividades socioculturais, com o propósito de divulgar projetos e propostas político-sindicais formando sujeitos com outros quereres.

Conforme Paulo Freire (2005 p. 25), não visa apenas tornar mais rápido e acessível o aprendizado, mas pretende habilitar o aprendiz a "ler o mundo", na expressão famosa do educador. "Trata-se de aprender a ler a realidade (conhecê-la) para em seguida poder reescrever essa realidade (transformá-la)". A alfabetização é, para o educador, um modo de os desfavorecidos romperem o que chamou de "cultura do silêncio" e transformar a realidade, "como sujeitos da própria história".

Raro, porém, é o que manifesta explicitamente este receio da liberdade. Sua tendência é, antes, camuflá-lo, num jogo manhoso, ainda que, às vezes, inconsciente. Jogo artificioso de palavras em que aparece ou pretende aparecer como o que defende a liberdade e não como o que a teme. (FREIRE, 2005, p. 25).

Em depoimento, Bergue (2019) fala sobre o Projeto Servir(anexo III):

Sobre a escola do Sindicato: entendo que este pode ser um dos papéis dos, digamos assim, "novos" Sindicatos. Os sindicatos precisam se ressignificar como entidades em relação aos seus membros. Entendo que a atuação como promotores de ações de educação, ou capacitação, de modo mais geral, talvez seja uma forma de "defender os interesses" dos seus representados, os servidores. A título de Exemplo, o Centro de Auditores Públicos do TCE RS – CEAPE, o nosso Sindicato, tem uma Escola, de cuja concepção e instalação tive a satisfação de participar, a Escola Superior de Auditoria Pública – a ESAP. Isso para além da Escola Superior de Gestão e Controle – ESGC, do TCE RS. Esta escola – a ESAP - tem múltiplos focos de atuação, entre os quais o desenvolvimento dos Auditores, a oferta de

cursos para interessados em geral. Nessa perspectiva, portanto, acredito que os Sindicatos, conforme o segmento de servidores a que atendem podem ter, sim, uma atuação no eixo da educação. E esta não precisa se restringir ao servidor, senão alcançar, conforme o caso, familiares e a sociedade em geral. Esses Cursos, inclusive, podem constituir fontes alternativas de financiamento do próprio Sindicato.

Este depoimento de Bergue - enviado por meio eletrônico, a pedido - demonstra a importância das escolas de qualificação, por exemplo, da Escola Superior de Gestão e Controle – ESGC, do TCE RS do qual é diretor.

Pautou-se sobre educação e, seguidamente, será transitado para conceitos de Políticas Públicas.

#### 1. 4 POLÍTICAS PÚBLICAS

Serão tratados aqui, alguns conceitos de políticas públicas, a fim de aproximar a diversidade conceitual existente e delinear o campo de estudo no qual se insere este trabalho, uma vez que o Projeto Servir caracteriza-se como uma política pública promovida por uma entidade privada.

Primeiramente, políticas públicas são ações que, por meio de leis e de normas abrangentes, estabelecem um conjunto de regras, de programas, de ações, de benefícios e de recursos voltados à promoção do bem-estar social e dos direitos dos cidadãos<sup>1</sup>. Bucci (2013, p.241) tem o entendimento em conceito sobre políticas públicas que: “[...] são programas de ações governamentais visando a coordenar os meios à disposição do Estado e às atividades privadas, para realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados”.

Já para Derani (2004, p. 19), a compreensão de políticas públicas está identificada na concepção de que trata-se de um “[...] fenômeno oriundo de um determinado estágio de desenvolvimento da sociedade. É fruto de um Estado complexo que passa a exercer uma interferência direta na construção e reorientação dos comportamentos sociais”.

As compreensões que se têm sobre políticas públicas são realizadas em nome do "público"; a política, geralmente, iniciada por um governo; as políticas

---

<sup>1</sup> Disponível em: [https://www.ufrgs.br/cegov/files/pub\\_37.pdf](https://www.ufrgs.br/cegov/files/pub_37.pdf) Acesso: 23 abril 2019



públicas podem ser implementadas por atores do setor público, atores de setores privados ou ainda por atores de organizações não governamentais.

As políticas públicas possuem diversas fases (ou ciclos), sendo elas: a formação da agenda, a formulação e implementação das ações, o monitoramento e, por fim, a avaliação dessas políticas. Portanto, políticas públicas representam a exposição de motivos, de fundamentos e de objetivos que visam orientar os programas de governo na resolução de problemas sociais, ou seja, trata-se da aproximação da sociedade à Administração Pública<sup>1</sup>.

Farah (2004 p. 47) mostra que políticas públicas são assimiladas “[...] como um curso de ação do Estado, orientado por determinados objetivos, refletindo ou traduzindo um jogo de interesses. Assim sendo um programa governamental, por sua vez, consiste em uma ação de menor abrangência em que se desdobra uma política pública”. Já o plano é definido como a expressão da política geral do Estado, ou seja, o “[...] ato de direção política, pois determina a vontade estatal por meio de um conjunto de medidas coordenadas, não podendo limitar-se à mera enumeração de reivindicações” (ANDRADE, 2015, p 144).

Pode-se perceber, conforme conceitos acima descritos, que as políticas públicas não são realizadas somente por órgãos públicos. Agentes privados também contribuem, e mesmo as realizam. O que define uma política pública não é quem a formula e executa, mas quem a leva a efeito.

A seguir, será apresentado o Projeto Servir.

## 1.5 PROJETO SERVIR

Eliana Passarin(2019), idealizadora do projeto, narra, em viva voz, sobre o tema: “iniciamos o projeto (1999) com aulas de alfabetização séries iniciais” e a base teórica fez-se valer de Paulo Freire, Emília Ferrero e Lev Vygotsky.

Conforme Eliana, presidente de 1997-2008, expressa sobre o PROJETO SERVIR:

Como sempre acreditei na educação, entendia que tínhamos de melhorar a qualidade de vida dos servidores e, em consequência, do serviço público

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.politize.com.br/ciclo-politicas-publicas/> Acesso: 23 abril 2019

que passava por este caminho também. Então, dentro do princípio que “QUEM LUTA TAMBÉM EDUCA”, criamos o Projeto Servir que foi nossa Escola. Começando tímida, com alguns pequenos cursos de formação, passando a qualificar os filhos dos sócios, a comunidade. Desde a alfabetização de adultos [...]. (SINDISERP, 2013, p. 18).

O Projeto Servir tomou forma, através da cultura de uma organização social (SINDISERP-BG), num contexto de preocupação dos dirigentes da Entidade com a qualificação e a educação de uma categoria funcional: os servidores públicos municipais e seus dependentes.

A seguir logotipo do Projeto Servir:

Figura 1 - Logotipo do Projeto Servir



Fonte : Acervo do SINDISERP-BG ( 2000)

O SINDISERP, através do designer gráfico Alexandre Pilotti, cria a logomarca a fim de identificar o Projeto Servir.

Figura 2 - Eliana Passarin apresentando o Projeto Servir



Fonte: Acervo do SINDISERP ( 1999)

Na imagem acima, encontramos a idealizadora Eliana Passarin com o Projeto Servir em mãos.

Figura 3 - Lançamento do Projeto Servir



Fonte: Acervo do SINDISERP (1999)

Nesse momento, Eliana Passarin juntamente com o Secretário de Administração, Volnei Tesser, e o Delegado de Educação da 16ª Coordenadoria Regional de Educação, Ênio Cecagno, descerram a fita de inauguração do Projeto Servir.

Figura 4 - Direção do Sindiserp no lançamento do Projeto Servir



Fonte: Acervo do SINDISERP (1999).

A superação das expectativas foi motivo de orgulho para a diretoria da Entidade, conforme Boletim informativo *Servinforma* de 1999.

Por tratar-se de uma organização, mencionam-se alguns conceitos sobre cultura organizacional.

Conforme Bergue (2012 p. 31), “a existência das organizações está relacionada à distribuição e execução de tarefas, e que isso se dá por intermédio das pessoas, que por sua vez não se dissociam de suas escalas sociais de valores éticos”.

Bergue, além disso, expressa que “podemos então afirmar que a singularidade organizacional é determinada pelo conjunto de valores organizacionais que derivam do modo como as pessoas em interação na organização constroem e reconstroem seus valores sendo compatíveis. Esse caráter singular de cada organização” (BERGUE, 2010).

[...] resulta da teia de valores que vai se construindo e reconstruindo pela interatividade entre os valores dos indivíduos que integram a organização. Os valores organizacionais constituem a abstração de que nos servimos para buscar compreender cada organização em sua singularidade. [...] a singularidade organizacional não é atingida e percebida por práticas tradicionais de planejamento estratégico, modelagem organizacional, logística, marketing e outras. Rupturas se fazem necessárias nas práticas de gestão, a fim de tornar as organizações mais eficientes, eficazes e efetivas (FERREIRA et al., 2005, p. 30).

Já a cultura organizacional pode ser compreendida como:

[...] um conjunto de valores e pressupostos básicos expressos em elementos simbólicos, que em sua capacidade de ordenar, atribuir significações, construir a identidade organizacional, tanto agem como elemento de comunicação e consenso, como ocultam e instrumentalizam as relações de dominação (FLEURY e FISCHER, 1996 p. 177).

Uma outra contribuição importante em relação à definição de cultura organizacional é a definição do termo como sendo o:

[...] conjunto de pressupostos básicos que um grupo inventou, descobriu ou desenvolveu ao aprender como lidar com os problemas de adaptação externa e integração interna e que funcionaram bem o suficiente para serem considerados válidos e ensinados a novos membros como a forma correta de perceber, pensar e sentir, em relação a esses problemas ((SCHEIN, 1985 p. 247).

Segundo Bergue (2010), a cultura de uma organização pode ser sinteticamente definida como o conjunto de hábitos, crenças, valores e símbolos que a particularizam frente às demais.

Esses conceitos foram propositalmente elencados para elucidar a importância

da cultura dentro das organizações sociais onde se insere o Projeto Servir, pois este só foi elaborado através de uma política pública pensada pela direção do SINDISERP-BG, que percebeu uma carência de mercado, em relação à oferta de cursos de qualidade, com preços acessíveis ao público alvo que eram, no caso, os servidores públicos municipais.

Janete Cleci Ghidini (2019), professora municipal e coordenadora dos cursos de idiomas do Projeto Servir de 2000 a 2018, traz sua contribuição sobre o Projeto Servir (anexo II):

O Projeto Servir entrou na minha vida em março de 2000, a convite da Eliana Passarin, presidente do SINDISERP daquela época. A ideia era oferecer cursos de línguas para os servidores e para a comunidade em geral e eu fui convidada para ser a professora de inglês. Não pensei duas vezes, abracei o projeto com a equipe do SINDISERP e, juntos, sindicato, servidores e eu crescemos muito. De 17 alunos quando iniciamos em 2000, para 500 alunos no final de 2018.

Agradeço imensamente a oportunidade que o SINDISERP me proporcionou, pois sou a professora de inglês que sou hoje, graças à iniciativa desse maravilhoso Projeto Servir. Fico muito feliz por todos os alunos que passaram pela minha vida, por todas as Festas de Halloween, Festas Juninas, imersões em inglês que fizemos em São Joaquim, SC, todos os intercâmbios no Reino Unido e Canadá e por todas as vivências nesses 18 anos.

O Projeto Servir está de parabéns por toda a sua caminhada, por oferecer inúmeros cursos que fazem toda a diferença tanto pessoal quanto profissional na vida dos servidores, dependentes e comunidade, ajudando assim no crescimento da nossa cidade.

Percebemos neste depoimento, o envolvimento e o carinho da professora Janete Guidini com o Projeto Servir, e ainda a importância da união dos atores envolvidos: SINDISERP, professores, alunos e comunidade.

No capítulo seguinte, serão apresentados os procedimentos metodológicos.

## 2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada na pesquisa foi o método qualitativo e quantitativo de caráter exploratório, bibliográfico e documental.

A pesquisa exploratória permitiu um maior conhecimento entre a pesquisadora e o tema pesquisado, visto que este ainda é pouco conhecido e explorado. Assim fez-se uma investigação profunda que envolve a proposição descritiva, junto a outras fontes que deram base ao assunto abordado, como é o caso de bibliografia e dos depoimentos de indivíduos que estão ligados ou conhecem o problema pesquisado. Para Richardson (1985), podemos considerar que um estudo é exploratório quando não se tem informação suficiente sobre o tema e deseja-se conhecer melhor o fenômeno.

Utilizou-se uma abordagem qualitativa, que possibilitou uma análise das informações e da interação das variáveis encontradas, especificadamente quando se trata de um tema complexo, sobre o qual inexistem conclusões (MARCONI e LAKATOS, 1990). E, também, uma pesquisa quantitativa, tendo em vista que a pesquisa de opinião, aplicada, no ano de 2017, aos alunos dos cursos de idiomas, foi tabulada pela autora deste estudo.

A pesquisa bibliográfica explica o problema através do conhecimento disponível, a partir das teorias publicadas em livro, jornais, etc. Dessa mesma maneira, o objetivo de uma pesquisa bibliográfica é o de conhecer e analisar as principais contribuições teóricas existentes sobre um determinado tema ou problema, tornando-se um instrumento indispensável para qualquer tipo de pesquisa (KÖCHE, 2002).

Semelhante à pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental utiliza como fonte dados secundários, de natureza quantitativa e/ou qualitativa, que neste caso foram encontrados junto à Entidade promotora do Projeto Servir, o Sindicato dos Servidores Públicos Municipais de Bento Gonçalves, em seu acervo.

Ainda a observação foi viabilizada devido à inserção da autora dentro do Sindicato dos Servidores Públicos Municipais, no período de 1998 a 2009, e posteriormente, de 2018 até os dias atuais, permitindo desta forma tirar outras

conclusões sobre o tema em tela.

Assim foi feita uma abordagem histórica do tema, com foco nas atividades, nos comportamentos, nas interações cotidianas e no significado através dos atores em questão.

Prossegue-se com o estudo, passando para a análise dos dados coletados.

### 3. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O SINDISERP foi fundado em 20 de dezembro de 1988, por um grupo de servidores públicos municipais de Bento Gonçalves. O primeiro presidente foi Vlademir Roman da Silveira, que traz, em sua publicação no Livro “SINDISERP: 25 anos de histórias e memórias” (2013), um breve relato sobre as dificuldades enfrentadas logo após a fundação da Entidade: “Foram tempos difíceis, pois os governantes da época davam pouca importância para a nossa entidade. De certa forma, éramos vistos como comunistas comedores de criancinhas” (SINDISERP, 2013, p. 12).

Conforme Vlademir Roman da Silveira, primeiro Presidente do Sindicato, a fundação da Entidade foi realizada em tempos difíceis. Ele destaca que foi possível evoluir através da promulgação da Constituição Brasileira, de 5 de outubro de 1988, para o avanço da democracia, cidadania e justiça social, “*o servidor público passava a ter o direito a duas ferramentas poderosas: a livre associação em sindicatos e principalmente o direito de greve*”.

Dessa forma, Silveira segue, em sua declaração, no livro SINDISERP 25 ANOS DE HISTÓRIA E MEMÓRIAS, dispondo de uma conscientização política aos servidores e com trabalho de alcance contínuo como cita:

Por exemplo, não havia liberação do presidente para atuar no sindicato. [...] a conscientização política no corpo a corpo, e com negociações com o poder público foram ganhando importância e espaço na mídia local conseguimos lentamente ampliar nosso quadro de sócios, principalmente trazendo professores para o nosso lado. Silveira, (SINDISERP, 2013, p. 12).

Essa declaração de Silveira permite identificar as dificuldades iniciais enfrentadas para a constituição desta entidade sindical, pois não haviam pessoas liberadas para fazer a articulação política sindical, sofrendo o preconceito de “quem era sindicalista, seria comunista” (SINDISERP P.12).

Dolores Sanches Wunsch, segunda presidente do SINDISERP, também relata que os tempos não foram fáceis, que apesar da Constituição de 1988 garantir o direito à sindicalização do servidor público, uma conquista da democracia no país, o trabalho era feito de forma voluntária, após o horário de trabalho, conciliando com o ser mãe e mulher (SINDISERP, 2013, p. 15-16).



O bem-estar dos associados sempre foi bandeira de frente da constante luta do sindicato dos Servidores como diz, Dolores Sanches Wünsch, sócia fundadora e segunda presidente do Sindicato, “tempos de semear, lutar, resistir e aprender coletivamente” e, para isso, a importância da união de todos os servidores, para que juntos possam conquistar espaço e garantir direitos (SINDISERP, 2013, p. 15).

Dolores também destaca uma análise sobre o sindicalismo, antes e posteriormente à Constituição como a proposta do Sindicato dos Servidores Públicos de Bento Gonçalves:

Antes da Constituição, nós os servidores municipais não tínhamos o direito à sindicalização, os servidores públicos em geral se reuniam somente em associações. E nós (SINDISERP) fomos o primeiro do Rio Grande do Sul a se constituir como Sindicato logo após a promulgação da Constituição de 1988. Muitas dessas associações de funcionários serviram de base para formar os Sindicatos em outros municípios. Bento Gonçalves não pensou assim, pois as associações teriam uma função mais social, e nós teríamos um Sindicato mais para as lutas, mais para as reivindicações (WÜNSCH, 2019).

Dolores percebe que a Constituição brasileira, promulgada em 1988, contribuiu no desenvolvimento sindical, buscando assegurar cidadania em sua formação, demonstrando neste aspecto um olhar democrático.

A professora municipal Eliana Passarin destaca que, entre muitas conquistas dos dez anos da gestão sob seu mandato, o Projeto Servir, do qual foi idealizadora: “[...] ver que os filhos dos servidores mais humildes frequentavam os mesmos cursos que os filhos dos médicos e dos engenheiros foi muito gratificante. A missão sindical de integrar de fato os servidores estava acontecendo na prática” (SINDISERP, 2013, p. 18-20). Relata ainda que, diante da perspectiva de que um sindicato é uma instituição, que tem um papel fundamental no tecido social e que vai além da “mera negociação salarial”, foi o que a motivou a criar um espaço de qualificação dos servidores públicos, dependentes e comunidade, o qual foi denominado de Projeto Servir, com o slogan “Quem luta, também educa”.

A missão do Projeto Servir, tanto quanto a missão sindical, é de integrar de fato os servidores na cultura e sociedade. Assim, com fundamento em Vygotsky tudo o que é cultural e social. Isso quer dizer que o campo do social é bem mais dilatado que o da cultura, ou seja, que nem tudo o que é social é cultural, mas tudo o que é cultural é social.

Neste pensar, o Projeto Servir foi incrementado no ano de 2001, expandindo os cursos de Informática, alfabetização (MOVA), Recomeçar, Atender, para os cursos de Inglês, Espanhol, Italiano, Francês e ainda outros foram implementados. Também pensando na saúde dos servidores o Sindicato dos Servidores, proporcionou cursos nas mais diferentes áreas, como Educação Vocal, para professores que vinham apresentando inúmeras patologias relacionadas ao uso da voz.

Assim, com base no pensamento de Freire sobre metodologia conscientizadora, em que o processo educativo, por ele proposto, utilizava a cultura popular e o conhecimento da realidade existencial para o debate crítico da situação concreta, no qual o trabalho de alfabetização de jovens e adultos estava inserido, inicia também o Projeto Mova, uma educação comprometida com a transformação da realidade social cultural e educacional da sociedade, em prol da emancipação social.

Para Freire, a educação deveria corresponder à formação plena do ser humano, denominada por ele de preparação para a vida, com formação de valores, atrelados a uma proposta política de uma pedagogia libertadora, fundamental para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária:

Não é possível atuar em favor da igualdade, do respeito aos direitos à voz, à participação, à reinvenção do mundo, num regime que negue a liberdade de trabalhar, de comer, de falar, de criticar, de ler, de discordar, de ir e vir, a liberdade de ser (FREIRE, 2005 p.16).

Nesse ponto, o Projeto Mova também vai ao encontro de Emília Ferreiro e Ana Teberosky quando afirma que:

...escrever não é transformar o que se escuta em formas gráficas, assim como ler não equivale a reproduzir com a boca o que o olho percorre visualmente. A correspondência fonema-grafema deixa de ser simples quando se passa a analisar a complexidade do sistema alfabético. Não é surpreendente, então, que sua aprendizagem suponha um grande esforço por parte das crianças, um longo tempo e muitas dificuldades (FERREIRO e TEBEROSKY, 1986 p. 55).

Figura 5 – Alunos do MOVA



Fonte: Acervo do SINDISERP ( 1999)

Os relatos a seguir são de alunos do curso de Alfabetização dos Adultos – MOVA, parte integrante do Projeto Servir no ano de 1999.

Os depoimentos foram encontrados no boletim informativo do Sindicato (SERVINFORMA,1999):

É bom aprender, principalmente porque os analfabetos sentem muita dificuldade em coisas muito simples como, por exemplo, pegar um ônibus, e sabendo a ler e escrever, tudo torna mais fácil. *Hildo Moreira, 51anos, profissão calceteiro.*

E outro relato:

Gosto de aprender. Meus pais eram muito pobres e não puderam dar estudo para os filhos, mas graças a Deus, consegui alfabetizar os meus filhos, e agradeço a Diretoria do Sindicato ao Flávio Romagna e a Sra. Eliana Passarin por proporcionarem este curso, pois estão ajudando a quem precisa. *Antônia Possamai, 44 anos profissão auxiliar de Serviços e Obras.*

Percebe-se nesses dois relatos de indivíduos que tiveram a oportunidade de fazer o primeiro curso Projeto Servir (MOVA), que este suscitou de forma singular o conhecimento e a própria emancipação social.

Dessa maneira, é conveniente estar balizando em um conceito de emancipação social, o qual encontramos em Cattani essa abstração.

O conceito de emancipação social [...] livrar-se do poder exercido por outros, conquistando, ao mesmo tempo a plena capacidade civil e cidadã no Estado democrático de direito. Emancipar-se denota ainda aceder à

maioridade de consciência, entendendo-se, por isso, a capacidade de conhecer e reconhecer as normas sociais e morais independentemente de critérios impostos ou equivocadamente apresentados como naturais. (CATTANI, LAVILLE, *et al.*, 2009, p. 175).

Conforme Passarin (2019), o Projeto Servir foi pensado para que se tornasse referência para os trabalhadores, que trouxesse para o centro do debate a “emancipação”, o pensamento crítico como foi realizado no Projeto Recomeçar, em parceria com a Central Única dos Trabalhadores, que certificou trabalhadores desempregados e servidores sem o ensino fundamental, tão necessário para a autonomia pessoal. Também a preocupação com a falta de equidade na sociedade, onde dificilmente filhos de trabalhadores conseguiriam frequentar cursos específicos, como de línguas estrangeiras, e assim os cursos foram ofertados a preços bem abaixo dos praticados no mercado, no entanto com o mesmo padrão de qualidade.

**Figura 6 – Aula Inaugural de Projeto Recomeçar**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2001)

**Figura 7 - Formatura dos Alunos do Projeto Recomeçar**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2001)

O curso de qualificação (Projeto Atender), ofertado para os profissionais que atuavam em escolas infantis, qualificou noventa por cento do público-alvo, sendo uma exigência do poder público a qualificação nesta área para as servidoras municipais.

**Figura 8 – Projeto Atender**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2005)

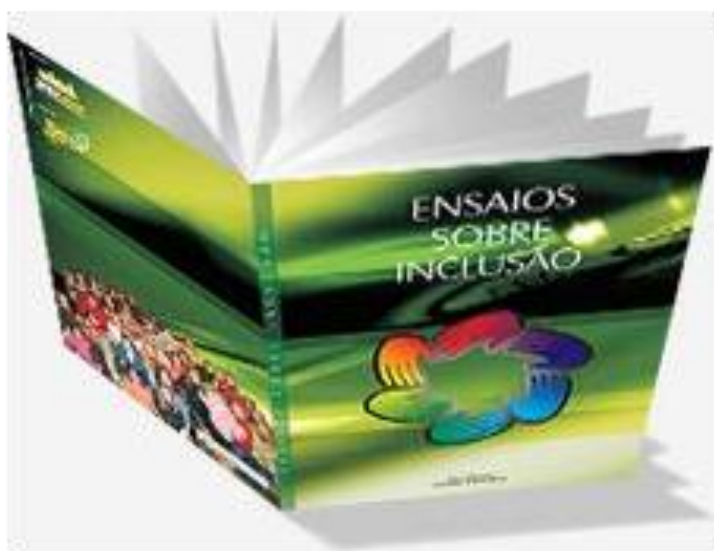
Figura 9 - Formandas do Projeto Atender



Fonte: Acervo do SINDISERP (2005)

De forma inédita, o Projeto Servir ofertou Curso de Pós-graduação em Educação Inclusiva, quando o debate sobre o tema estava ainda se iniciando no Brasil, o que deixava educadores inseguros pela falta de suporte das mantenedoras.

Figura 10 - Livro Ensaaios sobre Inclusão



Fonte: Acervo do SINDISERP (2007)



Figura 11 - Capa do Livro Ensaaios sobre Inclusão



Fonte: Acervo do SINDISERP (2007)

Sobre o Curso de Pós-graduação em Educação Inclusiva, a professora Municipal e orientadora, educanda do Curso, Marilza Cenci Bruschi, traz o seguinte relato (anexo II):

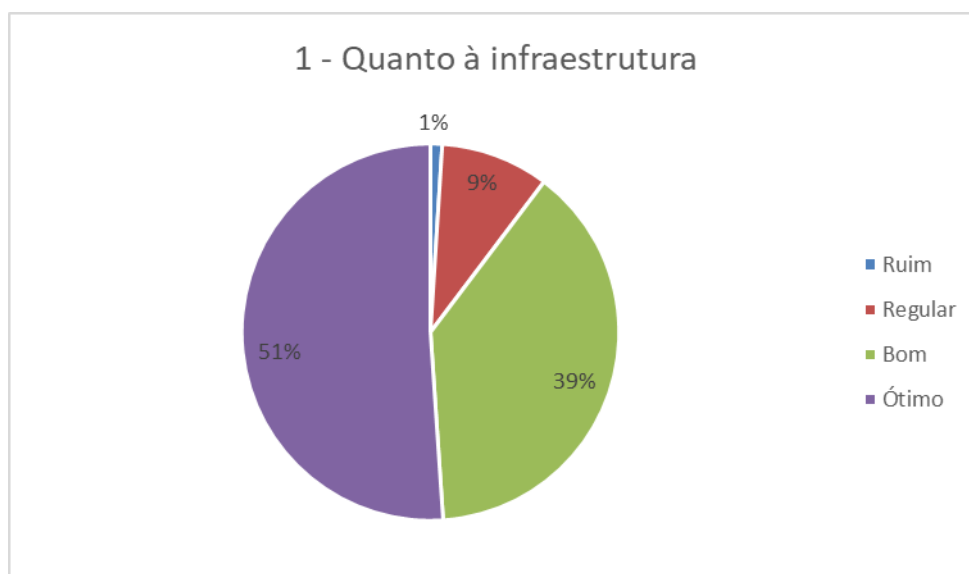
O orientador educacional é responsável pelo desenvolvimento pessoal de cada aluno, dá suporte a sua formação como cidadão, à reflexão sobre valores morais e éticos e à resolução de conflitos. A formação em inclusão oferecida pelo Projeto Servir contribuiu em ambas as partes, pois me preocupo também com os conteúdos atitudinais, currículo oculto mencionando aqui, aspectos que as crianças aprendem na escola de forma não explícita: valores e a construção de relações interpessoais. Então, com o passar do tempo, percebi que também “eu” deveria rever muitos conceitos, buscando aprimorar estes conhecimentos, analisar cada situação de diversos ângulos. Me vejo como uma ponte entre a escola e a comunidade, entendo sua realidade, ouvindo o que ela tem a dizer e ouvindo o diálogo entre suas expectativas e o planejamento escolar. Trabalhar com educação inclusiva é essencial na formação e construção do caráter do indivíduo. Reflete no comportamento destes e as pessoas aprendem a lidar com as dificuldades, obstáculos, limitações e diferenças. A partir deste ponto, busquei aprofundar meus estudos, formação continuada para dar suporte aos demais colegas e familiares. Aprendi a troca de saberes entre escola, família e demais profissionais envolvidos como por exemplo terapeutas e médicos. Ser paciente, ter empatia, persistência e acreditar que aquele aluno é capaz, que cada aluno aprende no seu tempo, respeitar suas habilidades e potencialidades. Promover a interação entre todos. Tudo isso foi possível, graças a este excelente Curso de Inclusão de Pós-graduação oferecido pelo Sindicato através do Projeto Servir. Sou muito grata a todos que se empenharam neste curso que, aliás, resultou na publicação de um Livro chamado “Ensaaios sobre Inclusão”.

Essa é a lógica que o SINDISERP procura imprimir na educação e no Projeto Servir. Aliás, como também afirma Mario Cortella<sup>1</sup>, “Cuidado com gente que não tem dúvida. Gente que não tem dúvida não é capaz de inovar, de reinventar, não é capaz de fazer de outro modo. Gente que não tem dúvida só é capaz de repetir”.

No ano de 2017, foi realizada pesquisa de opinião (em anexo) com os alunos dos cursos de idiomas, sendo que dos trezentos e dezessete alunos que receberam a pesquisa (anexo I) em sala de aula, devolveram a pesquisa cento e trinta e quatro alunos, o que gera um percentual de cerca de quarenta e dois por cento dos alunos participantes, os quais apresentaram os seguintes resultados tabulados pela autora deste projeto de pesquisa:

- 1- Quanto à infraestrutura do Projeto (salas de aula, iluminação, ventilação, limpeza, instalação, disposição das mesas, localização das salas de aula, uso da internet e número de alunos por turma, temos o seguinte gráfico:

**Gráfico 1 - Infraestrutura**



Fonte: o autor (2019).

Este gráfico demonstra que noventa por cento dos educandos consideram boa ou ótima a infraestrutura do Projeto. Vale lembrar que, em 1999, quando os

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.pensador.com/frase/MTYxODY0OQ/> Acesso em: 25 abril 2019



cursos iniciariam, a primeira sala de aula era alugada e, hoje, conta com duas salas de aula próprias, no Shopping Center Bento Gonçalves, que proporciona todo aporte necessário aos alunos.

**Figura 12 - Projeto Servir sala I**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2019)

**Figura 13 - Projeto Servir sala II**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2019)

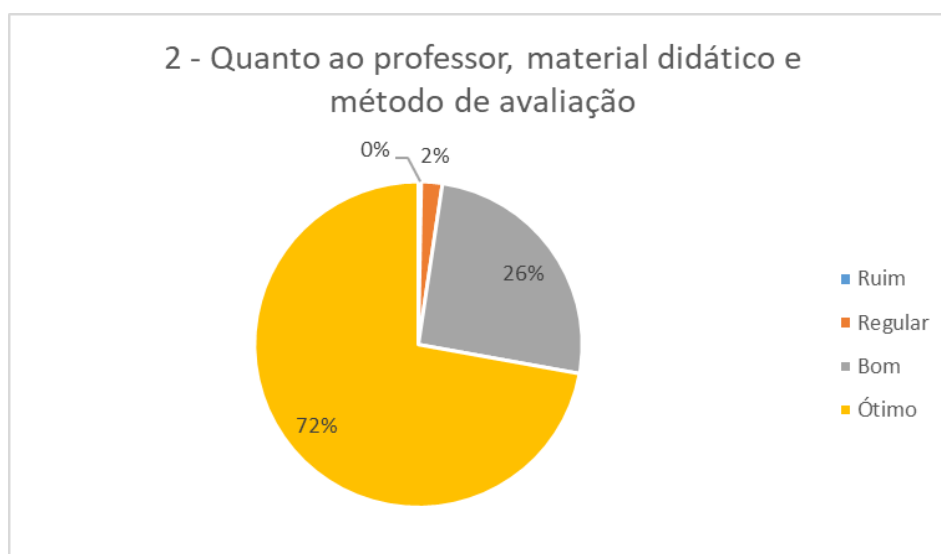
**Figura 14 - Projeto Servir - Área Externa**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2019)

2- Em relação aos professores (pontualidade e assiduidade, planejamento das aulas, conhecimento do conteúdo, dinâmica das aulas, respeito com os alunos, material didático, método de avaliação do aluno e duração do curso), o resultado foi o seguinte:

**Gráfico 2 - Professores e material didático**

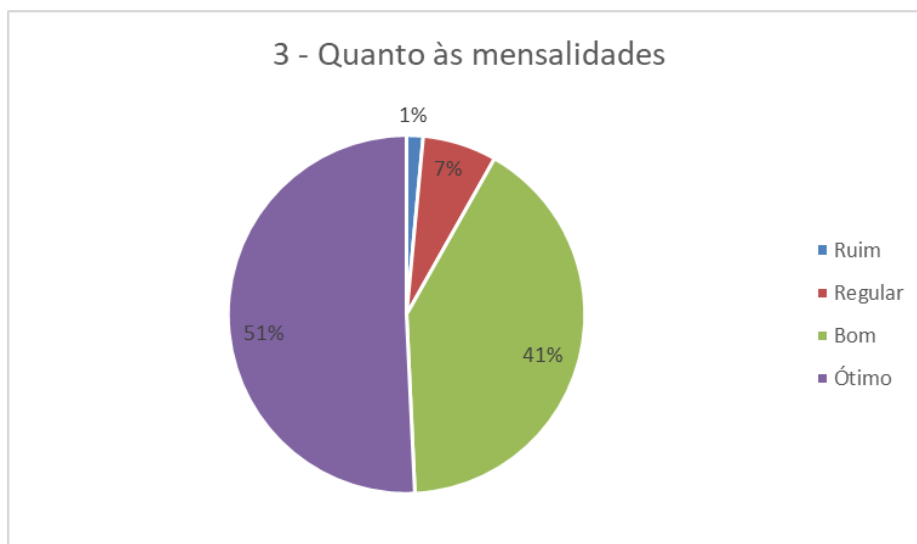


Fonte: o autor (2019).

Neste contexto, os percentuais são ainda mais expressivos, com noventa e oito por cento dos alunos avaliando entre bom ou ótimo, indo ao encontro da política de valorização dos profissionais que atuam no Projeto e, ainda, da qualidade do ensino e do material didático oferecido aos educandos, já citados anteriormente neste estudo.

Sobre o valor das mensalidades, o gráfico demonstra o seguinte:

**Gráfico 3 - Mensalidades dos Cursos**



Fonte: o autor (2019).

Referente ao valor das mensalidades, pode-se perceber que noventa e dois por cento acha bom ou ótimo. Importante aqui mencionar que, no ano de 2018, a atual gestão do Sindicato reduziu em cinquenta por cento o valor dos cursos de idiomas para os sócios da Entidade, além de não reajustar o valor das mensalidades dos dependentes e da comunidade em geral. Demonstrando o comprometimento da Entidade com a qualificação do público alvo do Projeto Servir, que são os servidores públicos municipais.

Importante destacar que as mensalidades dos cursos dos sócios e dependentes do Sindicato é feita diretamente na folha de pagamento dos servidores, o que contribui para o preço acessível das mensalidades, uma vez que não há custo para o Sindicato no lançamento destes descontos. Já para os demais, o curso é pago através de boleto bancário.

Cristiane Ferronato, aluna do Curso de Inglês, curso com maior procura entre os idiomas ofertados, servidora pública municipal no cargo de assistente social, nos relata a sua experiência com o Projeto Servir ( anexo II ):

Sempre tive interesse pela Língua Inglesa e, na minha adolescência, fiz cursos durante dois anos. Em meados de 2010, atendi, em um dos serviços de saúde do município, uma usuária chinesa que conseguia comunicar-se através do Inglês. Na época, lembrava pouco do que tinha estudado até mesmo pela falta de prática. Fiquei frustrada com a barreira imposta pela comunicação.

A inquietação e o desejo de buscar o aperfeiçoamento na língua estrangeira continuaram, mas em segundo plano, até o momento em que meu filho, adolescente, já mostrava interesse em estudar Língua Inglesa, o que nos motivou a procurar o curso oferecido no Projeto Servir.

Para mim, a qualificação para o trabalho, viabilizando melhor comunicação com o público estrangeiro que vem crescendo no município de Bento Gonçalves, consideravelmente. A satisfação do desejo de novas aprendizagens, foram aspectos importantíssimos para adesão ao Projeto, que com um custo acessível, professores qualificados e comprometidos, vem favorecendo o aprendizado e a vivência de novas experiências; bem como, a realização de sonhos a exemplo da oportunidade de ser intercambista no Reino Unido agora em 2019, o que contribuiu, para o meu crescimento pessoal e profissional, servindo de estímulo e motivação para novas experiências. Atualmente meu filho e eu já estamos matriculados no Projeto para seguir os estudos em 2019 e vislumbramos oportunidades futuras para realização de experiências de intercâmbio que são extremamente enriquecedoras.

Figura 15 - Intercâmbio de estudos em Londres (2019)



Fonte: Acervo do SINDISERP ( 2019)

**Figura 16 – Alunos do Projeto Servir recebendo certificado de estudos em Londres (janeiro/2019).**



Fonte: Acervo do SINDISERP (2019)

Conforme relato de Cristiane Ferronato, o Projeto Servir, através do Curso de Inglês contribuiu de forma positiva para o seu crescimento pessoal e profissional.

O Projeto Servir oferece vários outros cursos. Nesta análise, citaram-se apenas os principais.

Faz-se, neste capítulo, um breve relato sobre a fundação da Entidade promotora do Projeto Servir e também os principais cursos que foram oferecidos pelo Projeto durante sua trajetória. Pontuam-se, a seguir, alguns aspectos, através dos quais, apresentamos os fatores que contribuíram para a grande abrangência do Projeto com base na referência bibliográfica e na pesquisa documental utilizada.

- Primeiramente, o comprometimento e a cultura organizacional do SINDISERP-BG, com um olhar totalmente voltado para a importância da qualificação/educação dos servidores públicos municipais, seus dependentes e comunidade em geral, que não se perdeu com as trocas de gestão do SINDISERP, pelo contrário, foram sendo ampliadas no sentido de sempre melhorar e aperfeiçoar os cursos e a estrutura do Projeto;
- Em segundo lugar, a excelente qualidade do ensino/ material didático utilizado

nos cursos e também a valorização dos profissionais que atuam no Projeto, através de uma política de valorização destes trabalhadores que são atores fundamentais para o êxito destes cursos;

- E, ainda, os preços acessíveis dos cursos, bem abaixo dos praticados no mercado, que só se tornaram possíveis uma vez que o Sindicato, por se tratar de uma organização social sem fins lucrativos, não visa o lucro, apenas a manutenção do Projeto lembrando que o público-alvo do “PROJETO” SERVIR” são servidores públicos, funcionários do Poder Executivo, seus dependentes e comunidade em geral.

Após a análise exposta, apresentaremos a conclusão deste estudo, seguida das referências bibliográficas.

## CONCLUSÃO

O Projeto Servir, que iniciou suas atividades em 1999, ofertando apenas um Curso de Informática, com dez alunos em sua primeira edição, tomou uma proporção que provavelmente nem a idealizadora do Projeto, professora Eliana Passarin, pudesse imaginar. Prova disso são os números atuais do Projeto Servir que, em 2019, já tem mais de 550 alunos frequentando as aulas da “Escola do Sindicato”, como é carinhosamente chamada pelos educandos do Projeto Servir nos cursos de Inglês, Espanhol, Francês e Italiano, além de outros cursos de qualificação que surgiram para atender a demanda dos servidores públicos, dependentes e comunidade como um todo.

A educação e a formação profissional oferecidas pelo Projeto Servir podem ser consideradas como uma forte alternativa de trabalho (como é o caso do curso de corte e costura, patchwork, E.V.A), entre outros, capaz de garantir aos trabalhadores sua colocação no mercado de trabalho.

Vários fatores contribuíram para a efetividade do Projeto Servir. Entre eles, a cultura organizacional da Entidade promotora (SINDISERP-BG), o comprometimento dos profissionais que atuaram no projeto, através da valorização e apoio do Sindicato a estes trabalhadores, ainda o preço acessível aliado à qualidade do ensino ofertado.

O Projeto Servir, portanto, é realizado pelo SINDISERP-BG, num processo de educação continuada, promovendo o desenvolvimento pessoal, a capacitação dos servidores, de seus dependentes e da comunidade em geral, contribuindo para o aprimoramento educacional, profissional e ainda no desenvolvimento de potencialidades e habilidades dos educandos.

O estudo permitiu identificar que o investimento em educação/ qualificação, através de uma entidade de classe pode e deve ser amplamente difundido, pois quanto mais qualificados os trabalhadores estiverem, melhor estará o local de trabalho/campo de atuação destes profissionais.

No Projeto Servir, observamos que alunos e professores sentem-se aliados no processo de ensino-aprendizagem, pois da mesma forma que os alunos precisam

de ensino de qualidade, os professores precisam de condições dignas de trabalho, instrumentos de trabalho adequados para trabalhar bem e desenvolver métodos eficazes de aprendizagem. Professores que, além de ensinar os conteúdos didáticos, tratam também sobre cidadania, consciência social e solidariedade.

A limitação desta pesquisa apresentou-se na falta de uma base de dados de fácil acesso, em que fosse possível apurar dados precisos, referentes a todos os cursos ofertados, número de alunos aprovados e egressos, durante toda trajetória do Projeto, a fim de apresentar dados estatísticos sobre o tema. Também a falta do projeto físico, para análise e comparação dos objetivos propostos inicialmente e os objetivos efetivamente alcançados pelo Projeto Servir.

Neilene Lunelli, atual presidente do SINDISERP-BG , destaca que o Projeto Servir é, sem sombra de dúvidas, uma escola de referência para os servidores e também para a comunidade em geral, um orgulho para a Direção e funcionários da Entidade e um reconhecimento pelo trabalho prestado durante quase 20 anos. “Um projeto feito por muitas mãos e por pessoas que acreditam que quando investimos em educação todos ganham”(LUNELLI, 2019).

Diante do relevante trabalho desenvolvido pelo Projeto Servir, sugere-se que seja publicado material sobre o estudo apresentado dentro da programação dos 30 anos do SINDISERP-BG.



## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, D. D. C. M. As políticas públicas de moradia no Brasil. **Revista Brasileira de Políticas Públicas** , v. 3, p. 53-54, jan-jun. 2013. ISSN 2179-8338.
- BAZUA, F.; VALENTI, G. **Política y desarrollo In:** Políticas públicas e desarrollo municipal. Problemas de la gestión pública municipal. Mexico: El Colegio Mexiquense, A. C., Universidad Autónoma de Mexico, 1995.
- BECKER, G. S. **Human capital:** a theoretical and empirical analysis, with special reference to education. Chicago : The University of Chicago Press, 1993.
- BERGUE, S. T. **Comportamento organizacional.** 2. ed. Florianopolis : UFSC / Departamento de Ciências da Administração., 2012.
- BERGUE, S. T. **CULTURA E MUDANÇA ORGANIZACIONAL.** [S.l.]: Capes , 2010.
- BERGUE, S. T. Depoimento. Destinatário: Inês Carolina Benedusi. Bento Gonçalves, mar. 2019. 1 mensagem eletrônica.
- BRASIL. **Câmara dos Deputados**, 1939. Disponível em:  
<<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1930-1939/decreto-lei-1402-5-julho-1939-411282-publicacaooriginal-1-pe.html>>. Acesso em: 28 Dezembro 2018.
- BRASIL. **Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Consolidação das Leis do Trabalho. Artigo 513.** Disponível em:  
<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/Del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/Del5452.htm)>. Acesso em: 25 Novembro 2018.
- BUCCI, M. P. D. **Fundamentos para uma teoria jurídica das políticas públicas.** 1. ed. São Paulo: Saraiva , 2013.
- CATTANI, A. D. et al. **Dicionário Internacional da Outra Economia.** Coimbra : Almedina SA, 2009.
- CUT, C. Ú. D. T.-. **A intervenção da CUT nas políticas públicas de geração de trabalho, emprego, renda e educação dos trabalhadores:** avaliação, resultados e ampliação de perspectivas. São Paulo: CUT/UNITRABALHO, 2003. 140 p.
- DERANI, C. **Direito ambiental econômico.** 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.
- EHRENBERG, R.; SMITH, R. S. **A moderna economia do trabalho:** teoria e política pública. São Paulo: MAKRON Books do Brasil, 2000.
- ENTREVISTA – Relatos sobre Projeto Servir. Entrevistada Eliana Passarin. Bento Gonçalves: Acervo particular, 2019. Gravação pen-drive 10min.
- FAHAH, M. F. S. Gênero e políticas públicas. **Revista Estudos Feministas.**, Florianópolis, v. 12, jan./abr. 2004. ISSN 1.

FERREIRA, E. F.; AZEVEDO, M. A. D.; SANTOS, S. R. D. **O PAPEL DOS SINDICATOS DE (TRABALHADORES EM) EDUCAÇÃO NA DISPUTA POR HEGEMONIA NA SOCIEDADE CIVIL**, 25 a 26 Novembro 2016. ISSN 2526. Disponível em:

<<http://www.ggramsci.faced.ufc.br/wp-content/uploads/2017/06/O-PAPEL-DOS-SINDICATOS-DE-TRABALHADORES-EM-EDUCA%C3%87%C3%83O-NA-DISPUTA-POR-HEGEMONIA-NA-SOCIEDADE-CIVIL.pdf>>. Acesso em: 20 Dezembro 2018.

FERREIRA, V. C. P. **Modelos de Gestão**. 3. ed. Rio de Janeiro : FGV, 2009.

FERREIRO, E.; TEBEROSKY, A. **Psicogênese da língua escrita - Tradução de Diana Myriam Lichtenstein et al**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1986.

FERRONATO, C. Depoimento. Destinatário: Inês Carolina Benedusi. Bento Gonçalves, mar. 2019. 1 mensagem eletrônica.

FLEURY, M. T. L.; FISCHER, M. R. **Cultura e poder nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1996.

FREIRE, P. **Educação como Prática da Liberdade**. 15. ed. Rio de Janeiro : Paz e Terra , 1983.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido**. 49. ed. Rio de Janeiro : Paz e Terra , 2005.

GOMES, O.; GOTTSCHALK, E. **Curso de direito do trabalho**. 13. ed. Rio de Janeiro : Forense, 1994.

GRAMSCI, A. **Escritos Políticos - Tradução, Organização e Introdução de Carlos Nelson Coutinho**. Rio de janeiro : Civilização Brasileira, v. 1 (1910-1920), 2004.

GRAMSCI, A. **Escritos políticos: 1910-1920**. Rio de Janeiro: Civilização, v. 1, 2004a. 56 p.

GRAMSCI, A. **Sobre Democracia Operaria e outros**. Lisboa/Portugal: Biblioteca Ulmeiro, 1976.

GUIDINI, J. Depoimento. Destinatário: Inês Carolina Benedusi. Bento Gonçalves, mar. 2019. 1 mensagem eletrônica.

KALIL, R. B. **As entidades sindicais no ordenamento jurídico brasileiro**, 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,as-entidades-sindicais-no-ordenamento-juridico-brasileiro,39873.html>>. Acesso em: 20 Janeiro 2019.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa**. Porto Alegre : Vozes , 2002.

LÊNIN, V. I. **Que Fazer? In AGUENA, Paulo (Org.). O Marxismo e os Sindicatos**. São Paulo : Sundermann, 2008b.

LUNELLI, N. Depoimento. Destinatário: Inês Carolina Benedusi. Bento Gonçalves, mar. 2019. 1 mensagem eletrônica.

MANFREDI, S. M. **Educação profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez, 2002.

- MANFREDI, S. M. **Formação Sindical no Brasil**: história de uma prática cultural. São Paulo: Escrituras, 1996.
- MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas , 1990.
- MARSHALL, A. **Princípios de Economia**: tratado introdutório. São Paulo: Nova Cultural LTDA, 1996.
- MICHEL, E. F. K. Las políticas públicas: algunos apuntes generales. In: Revista Ecofronteras, México, Agosto 2002. Disponível em: <<https://www.ecosur.mx/>>. Acesso em: 11 Abril 2019.
- MINAYO, M.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? In: \_\_\_\_\_ **Cadernos de Saúde Pública**. Rio De Janeiro: [s.n.], 1993. Cap. 9.
- NASCIMENTO, A. M. **Curso de Direito do Trabalho**: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho. 19. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- NAVILLE, P. **Essai sur la qualification du travail**. Paris: M. Rivière, 1956. 148 p.
- NAVILLE, P. Tratado de sociologia do trabalho. In: FRIEDMANN **Divisão do trabalho e distribuição de tarefas**. São Paulo: Cultrix/EdUSP, v. 2, 1973d. p. 133-157.
- PASTORE, J. **As mudanças no mundo do trabalho**: leituras de sociologia do trabalho. São Paulo: LTr, 2006.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1985.
- RUMMERT, S. M. Revista Brasileira de Educação, set-out-nov-dez 2014. ISSN 1413-2478. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/pdf/275/27502710.pdf>>. Acesso em: 16 Novembro 2018.
- RUSSOMANO, M. V. **Princípios Gerais de Direito Sindical**. Rio de Janeiro: Forense, 1998.
- SCHEIN, E. **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey-Bass, 1985.
- SINDISERP. **25 anos de histórias e memórias**. [S.l.]: Sindiserp, 2013.
- Sirvinforma. SINDISERP. Bento Gonçalves , p. 4. 1999.
- SOUZA, J. R. D. **Gramsci - Educação, Escola e Formação - Caminhos Para A Emancipação Humana**. Curitiba : Appris, 2014.
- VYGOTSKY, L. S. [Concrete Human Psychology], 1986. ISSN 1. Disponível em: <<http://lhc.ucsd.edu/mca/Paper/Vygotsky1986b.pdf>>. Acesso em: 13 Fevereiro 2019

## ANEXO I

### Pesquisa de opinião



#### PROJETO SERVIR – CURSO DE LÍNGUA ESTRANGEIRA MODERNA

Sua opinião é importante para qualificarmos o atendimento ao associado e comunidade em geral, nos cursos oferecidos.

Atribua uma nota: ( 1 ) ruim ( 2 ) Regular ( 3 ) bom ( 4 ) ótimo

	1	2	3	4
1-Quanto ao tamanho da sala				
2-Iluminação, ventilação, limpeza e instalação				
3-Disposição das mesas na sala				
4-Localização da sala				
5-Uso da internet				
6-Número de alunos por turma				
7-Pontualidade e assiduidade do professor				
8-Planejamento das aulas				
9- Conhecimento do conteúdo				
10-Dinâmica das aulas (aula expositiva, atividades escritas, momentos para o diálogo na língua estrangeira proposta, uso de multimídia, pesquisa, trabalho em grupo, apresentação de trabalho e vivências em diferentes locais- ex: passeios e viagens de estudos)				
11-Relacionamento respeitoso professor x aluno				
12-Material didático utilizado(livros, jogos, filmes, músicas,...)				
13-Avaliação do aluno ( provas escritas e orais, trabalhos de pesquisa, projetos,...)				
14-Duração do curso				
15- Valor das mensalidades				

Ajude-nos a melhorar e qualificar continuamente os cursos oferecidos, contribuindo com suas sugestões!

Sugestões: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

