

ANEXO V

PLANO DE TRABALHO (Aditamento 2021)

INSTITUTO DA OPORTUNIDADE SOCIAL

A organização da sociedade civil proponente deverá contemplar, no mínimo, os itens abaixo para a elaboração do Plano de trabalho. A proposta poderá ser acrescida de outros itens com o objetivo de contemplar informações que demonstrem sua pertinência ao objeto do presente Edital e aos critérios de avaliação propostos.

1. Identificação

a) Título da Proposta: **Formação Tecnológica para a Inclusão Produtiva**

b) Instituição Proponente:

Nome: Instituto da Oportunidade Social

CNPJ: 02.449.283/0001-89

Endereço: Avenida General Ataliba Leonel, 245, Santana – São Paulo, SP, CEP: 02033-000

Ano de Fundação: 1998

Data da constituição: 03/02/1998

Data Início das Atividades: 05/03/1998

c) Responsável pela Instituição Proponente:

Nome: Kelly Cristine Barbosa do Valle Lopes

CPF: 194.595.108-76

RG: 24.282.301

Endereço: Rua Francisco Portinari, 135C Lote C4V – Porta do Sol – CEP: 18120-000

Município: Mairinque

Telefone: (11) 2503 – 2618

Celular: (11) 99156 – 5328

E-mail: kellyc@ios.org.br

d) Responsável pelo Projeto:

Responsável pelo projeto: Aleksandra Neri de Almeida Meira

RG: 30.834.408-X

Endereço: Rua Cesar de Souza, 40 - Parque Vitória - SP - 02269-070

Telefone: (11) 94196-6680

E-mail: aleksandra@ios.org.br

2. Descrição da organização

a) Missão, visão e valores:

Missão: Buscar, apoiar e monitorar a empregabilidade de jovens e pessoas com deficiência, que tenham menor acesso às oportunidades do mercado de trabalho.

Visão: Ser referência e possuir excelência em capacitação, formação e relacionamentos que promovam oportunidades de emprego para jovens e pessoas com deficiência, transformando-os em agentes modificadores de suas comunidades.

Valores: Somos um agente de transformação alicerçado em: Integridade, Ética, Respeito, Dedicção, Busca do Conhecimento e Espírito de Equipe.

b) Atuação histórica e representatividade:

O Instituto da Oportunidade Social - IOS é uma associação sem fins lucrativos, com Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social - CEBAS.

Atende adolescentes a partir de 14 anos de idade até jovens com 29 anos, e também pessoas com deficiência a partir de 16 anos de idade, que estejam cursando a partir do último ano do ensino fundamental ou já tenham concluído o ensino médio, prioritariamente em escolas da rede pública de ensino, e que se encontrem em maior vulnerabilidade social.

Todo o atendimento fornecido pelo IOS é realizado de forma gratuita aos beneficiários.

De forma geral, os beneficiários possuem acesso aos seguintes elementos pedagógicos:

- **Formação profissional em diversos cursos das áreas de administração com a utilização de ferramentas digitais, ou tecnologia da informação**, com aulas de segunda a sexta-feira, durante 1 semestre, no contra turno escolar.
- Desenvolvimento das habilidades socioemocionais.
- Reforço escolar de português e matemática.
- Atendimento na equipe psicossocial, conforme demanda. A equipe é composta por assistentes sociais, psicóloga e psicopedagoga.
- Ajuda de custo para o vale transporte, benefício este concedido, após análise, aos beneficiários em maior vulnerabilidade social.
- Kit lanche em algumas Unidades de Atendimento.
- Ao término da formação, o beneficiário passa a ser atendido pela equipe de Oportunidades, especializada em inclusão produtiva de adolescentes e jovens na **conquista do primeiro emprego**.
- Durante a formação, as famílias são envolvidas em três encontros que abordam temas sobre cidadania, educação profissional e empregabilidade, de forma que eles possam apoiar e incentivar seus filhos a frequentarem as aulas, diminuindo a evasão e aumentando as oportunidades de transformação social para a família.

Fundado em 1998, o IOS possui sua sede em São Paulo, no bairro Santana, e filiais no Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Joinville. Em 2019 o Instituto está com 12 unidades de atendimento (equipes de funcionários IOS) nessas cidades e cinco polos de tecnologia social (parceria com organizações que oferecem cursos com metodologia IOS).

Desde sua fundação já formou mais de 35 mil alunos, sempre com foco na sua trabalhabilidade, e cerca de 5 mil pessoas foram empregadas nos últimos 5 anos. **Em 2018, 1.215 adolescentes, jovens e pessoas com deficiência atendidos pelo IOS foram incluídos no mercado de trabalho.** A conquista de uma vaga emprego representou um aumento de 43% na renda familiar dos alunos do Instituto, considerando uma média de 4 membros por família. O IOS monitora a renda dos alunos no momento da matrícula (uma média de R\$ 500,00 per capita) e faz uma nova análise no momento da inclusão produtiva do beneficiário.

Todo o impacto social proporcionado pelo IOS só é possível porque o Instituto sempre buscou trabalhar em rede. Atualmente, parcerias com os Fundos Municipais e Estaduais da Defesa dos Direitos das Crianças e dos Adolescentes proporcionam aproximadamente 60% de todas as vagas de atendimento que são oferecidas pelo Instituto.

Parcerias com outras Organizações Sociais, e com Faculdades e Universidades, proporcionam novas Unidades de Atendimento do IOS em regiões com importante demanda de beneficiários, onde estas organizações cedem o espaço físico ocioso, e o IOS aloca toda equipe de atendimento.

E parcerias com empresas privadas proporcionam o restante das vagas de atendimento, aproximadamente 40%, e, principalmente, proporcionam a sustentação financeira de todo o BackOffice do Instituto, alinhando desenvolvimento de estratégia de negócios com impacto social, através da educação, da formação profissional, e da geração de emprego e renda.

No IOS, transparência é fundamental. Toda a contabilidade do Instituto é realizada por um escritório contábil especialista no Terceiro Setor, e os relatórios financeiros e contábeis são auditados pela PricewaterhouseCoopers.

Anualmente, o IOS apresenta os seus resultados de impacto social através de relatório de atividades elaborado por uma consultoria externa, seguindo as diretrizes do GRI (Global Reporting Initiative) – organização social holandesa que orienta a elaboração de relatórios de sustentabilidade.

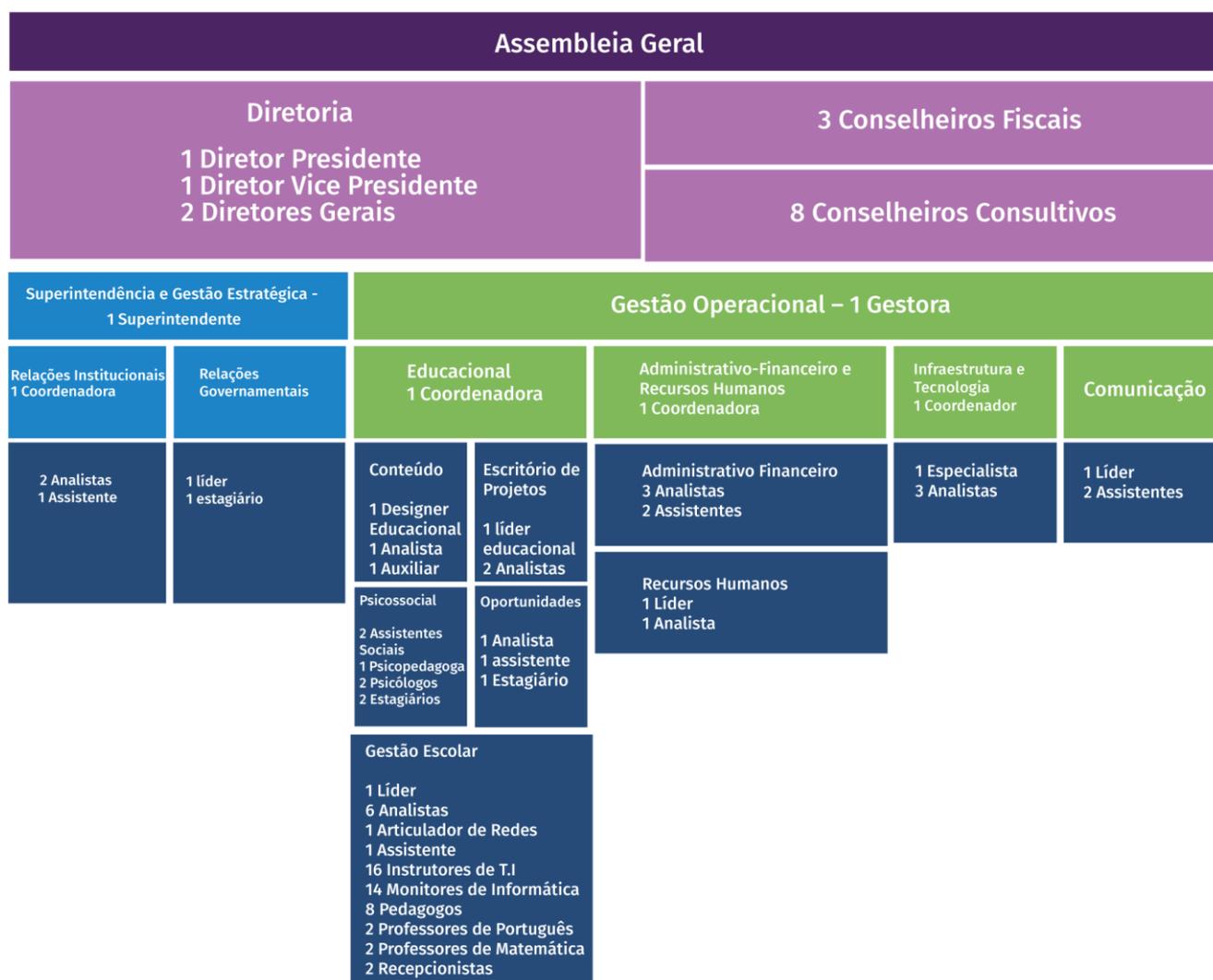
O IOS atua há 21 anos em prol desses públicos desprovidos de oportunidades e políticas públicas suficientes para atender toda a demanda. Além de proporcionar ao beneficiário uma formação adequada para competir no mercado de trabalho, o Instituto se propõe a atuar como facilitador para a conquista de uma oportunidade de emprego de forma produtiva e eficiente.

O IOS também comprova a eficiência e resultado de seu trabalho através de certificações e reconhecimentos. A organização mantém registros junto ao CMDCA (desde 2010) e COMAS, permitindo parcerias nas esferas municipais, estaduais e federais com o poder público para a implementação de projetos. Em 2018 e 2019 a Organização recebeu o Selo Doar (certificado gestão e transparência) com conceito “A”, e este é válido até julho de 2020.

No decorrer da história do Instituto foram desenvolvidas inúmeras parcerias, afim de viabilizar novos cursos e alcançar a sustentabilidade dos cursos principais. Fica demonstrada a formação de algumas das parcerias por meio dos relatórios que seguem em anexo. Os relatórios de projetos desenvolvidos junto aos fundos municipal e estadual FUMCAD e CONDECA e a continuidade dessas parcerias apresentam a experiência do Instituto em parcerias públicas. Os relatórios referentes aos projetos firmados junto as empresas Dell e HSBC, apresentam a atuação do IOS com a colaboração de parceiros privados e em suas tecnologias, desenvolvendo um conteúdo em conjunto para levar aos alunos o que o mercado requer de seus colaboradores. O projeto Talentos do Futuro, criado pelo IOS junto as empresas Arcos Dourados e JP Morgan, teve seu conteúdo pensado a partir de pesquisa sobre o mercado de tecnologia e seus resultados, demonstrando quais as maiores demandas de capacitação para um bom profissional em tecnologia. Seu resultado pode ser verificado nos relatórios em anexo.

Também anexados ao projeto, é possível verificar nos relatórios anuais do Instituto, GRIs, as atividades desenvolvidas com intuito de inserir os jovens capacitados no mercado de trabalho, e os impactos na renda das famílias desses jovens.

c) Estrutura organizacional:



Gestão

Kelly Christine Lopes – Superintendente

Empreendedora Social, possui MBA em Gestão Empresarial pela FGV e MBA em Gestão de Recursos Humanos pela FMU; Especializações em Gestão Estratégica de RH pela FGV, em Responsabilidade Social e Sustentabilidade pela FGV e em Marketing para o Terceiro Setor pela ESPM; Pós graduada em Liderança e Coaching na Universidade Católica Dom Bosco e em Gestão de TI pela FIAP; e graduada em Tecnologia da Informação. Com carreira anterior em TI, há 18 anos exerce a liderança de equipes e projetos. Atua na gestão do IOS desde 2008, sendo hoje responsável principalmente pela definição da estratégia da Organização. Quando assumiu a Gestão do IOS a Organização formava cerca de 300 alunos anualmente e em 2018 a Instituição formou cerca de 3.000 alunos. De forma voluntária, é fundadora e atual Vice-Presidente do PAC – Projetos Amigos das Crianças.

<https://www.linkedin.com/in/kellyclopes/>

Alecsandra Neri de Almeida – Gerente de Operações

Licenciada em Matemática pelo Centro Universitário Metropolitano de São Paulo e pós-graduada em Administração de Empresas pela Fundação Getúlio Vargas, atuou durante 11 anos na área administrativa e financeira. Engajada, há 14 anos chegou com seu jeito alegre no IOS, onde começou como professora estagiária e cresceu profissionalmente até conquistar a liderança do nosso Instituto. Hoje, Alecsandra é nossa Gestora de Operações e está à frente de todas as ações que estruturam as atividades do dia-a-dia das salas de aula, além dos projetos e estratégias futuras. Nesses quatorze anos, Alecsandra idealizou e realizou muito do que hoje é o Instituto da Oportunidade Social; como a elaboração dos conteúdos dos cursos, treinamento dos professores, implantação do software de gestão educacional e o programa IOS Aprendiz.

<https://www.linkedin.com/in/alecsandra-n-2b450822/>

Coordenadores

Carla Machado - Coordenadora Educacional

Apaixonada pelo Terceiro Setor, Carla sempre trabalhou em prol da inclusão. Mestre em Educação pela Universidade de São Paulo (USP), é bacharel e licenciada em Letras pela mesma universidade e especialista em Língua Brasileira de Sinais. Alegre e engajada há 11 anos integra o time IOS. Hoje é nossa Coordenadora pedagógica, responsável por articular toda a equipe educacional que trabalha dentro e fora da sala de aula. Anteriormente, atuou no Centro de Assistência social da USP e na EducAFRO.

<https://www.linkedin.com/in/carla-machado-07646954/>

Marcos César Pires Gomes – Coordenador de T.I e Infraestrutura

Graduado em Processamento de Dados pela Universidade Mackenzie, com MBA em Gestão Empresarial pela FGV, Marcos César atuou 17 anos na TOTVS, dos quais 14 anos na liderança de projetos de desenvolvimento de software ERP. Empreendedor social e membro fundador do PAC - Projetos Amigos das Crianças, há 5 anos ele coordena as áreas de TI e Infraestrutura do nosso Instituto. Desde então, contribui para o aperfeiçoamento da nossa gestão educacional, com a implementação da computação em nuvem (cloud) para nossos alunos (salas virtuais). E com a otimização de recursos através da modernização de ferramentas administrativas. Focado e leal à nossa causa, Marcos César trabalha lado-a-lado com todas as outras equipes do IOS para garantir maior eficiência no atendimento ao nosso público.

<https://www.linkedin.com/in/marcoscesarpiresgomes/>

Mariana Martinez Leite - Coordenadora de Comunicação

Publicitária pela ESPM, especialista em planejamento pela Miami Ad School e cientista social pela PUC-SP. Mestranda em Empreendedorismo pela FEA-USP. Agitada, repleta de ideias e sempre pensando em como fazer diferente, passou por agências de Comunicação como a Sunset (hoje SunsetDDB) e Mood; na Ricca Consultoria em Sustentabilidade e pelo Marketing da TOTVS. Atua no IOS desde 2014, quando escolheu trazer um propósito social para o seu trabalho. Liderou as equipes de Comunicação e Empregabilidade do IOS e hoje está a frente da equipe de comunicação com foco na divulgação do trabalho do instituto.

<https://www.linkedin.com/in/mariana-martinez-leite-80/>

Salomão Cunha Lima – Coordenador de Relações Institucionais

Graduado e MBA em Relações Internacionais pela Fundação Getúlio Vargas (FGV). Possui certificações de Programas Executivos de Lideranças LGBTQ+ e de Políticas Públicas por Stanford University, George Washington University (EUA) e pela Queen's University (Canadá). Atuou com relações institucionais, políticas públicas, sustentabilidade, advocacy, diversidade, inclusão e responsabilidade social na ONG Visão Mundial, no Centro de Relações Internacionais da FGV, no Adus – Instituto de Reintegração do Refugiado e na Brasscom, Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação, GAMES Diversidade e TOTVS. Premiada pela Câmara dos Vereadores e pela Assembleia Legislativa da cidade e Estado de São Paulo pela sua atuação no combate à LGBTQfobia e finalista no Prêmio ODS da ONU na categoria “Jovem Profissional Pioneiro” em 2019. Lidera o time de Relações Institucionais com foco na captação de recursos.

<https://www.linkedin.com/in/salomaocunhalima/>

Renata Aureli Mendes – Coordenadora Administrativo Financeiro

Energética, confiável e ágil; são essas as palavras que resumem nossa Coordenadora Administrativo Financeira. Bacharel em Ciências Contábeis, pós-graduada em Finanças Corporativas pelo Mackenzie, com um MBA em Recursos Humanos (Universidade Paulista), ela tem mais de dez anos de atuação profissional na área de controle financeiro. Desde 2014, Renata integra a equipe IOS. Seu maior desafio é tomar as decisões financeiras sem perder a sensibilidade frente aos desafios humanos que o Instituto enfrenta. Foi durante a sua gestão que nós implementamos nossas políticas de Administração de Gente e realizamos nossa primeira auditoria externa.

<https://www.linkedin.com/in/renata-aureli-mendes-4354ba18a/>

Lideranças

Guilherme Gonçalo – Líder Educacional

Graduado em Tecnologia da Informação pelo Senac, Guilherme é a liderança da nossa equipe educacional. Profissional da área de T.I e apaixonado pelo Terceiro Setor atuou como voluntário em várias organizações antes de integrar a equipe do IOS. Otimista e persistente participou ativamente da expansão da nossa operação educacional. Está sempre em busca de novas maneiras de inovar as ferramentas de educação - para facilitar e gerar oportunidades de aprendizagem para nossos alunos e professores.

<https://www.linkedin.com/in/guilherme-gon%C3%A7alo-6a6b5683/>

Norival Oliveira – Líder do Escritório de Projetos

Graduado em Ciências Econômicas e em Ciências Contábeis e especialista em Administração para Organizações do Terceiro Setor. Comunicativo, com um senso de humor apurado, além de muito experiente na gestão de conflitos, desenvolveu sua carreira em Organizações do 3º setor, passando pelas Aldeias Infantis SOS e Fundação Fé e Alegria do Brasil, onde atuou por 17 anos e passou por todos os departamentos possíveis, sendo responsável por planejamento estratégico e operacional de diferentes áreas. No IOS atua como Líder do Escritório de Projetos, área que ele mesmo criou, e faz a gestão de todos os projetos públicos e privados da Organização; além de liderar a implementação da Tecnologia Social IOS em outros parceiros sociais do Instituto, levando a metodologia do IOS para outras localidades. Seu principal desafio no IOS é estabelecer uma comunicação eficiente, facilitando o andamento dos projetos da Organização.

<https://www.linkedin.com/in/norival-oliveira-b7437a33/>

Valter Espinola Júnior – Líder de Relações Governamentais

Valter tem vinte e seis anos de experiência no Terceiro Setor. Já atuou como gerente de captação de recursos da Fundação Dorina Nowill e hoje é quem administra a equipe de Relações Governamentais no nosso Instituto. Além de representar o IOS nas mais diversas instâncias governamentais, Valter é nossa referência em Advocacy e Compliance. Mestre em Administração de Empresas, por mais uma década foi professor universitário nos cursos de Comércio Exterior e Administração.

<https://www.linkedin.com/in/valter-espinola-j%C3%BAnior-3b937522/>

Vivian Campesi – Líder de RH

Formada em Administração com Ênfase em Recursos Humanos pela UniSant'Anna e pós-graduada em Gestão Estratégica de Pessoas pela Universidade Mackenzie. Tem um senso de dono apurado, empatia, dinamismo e carisma, além de experiência de mais de 10 anos de na área de Recursos Humanos e consultoria em RH. Atuou em grandes empresas como Heineken, DDB Brasil Publicidade e Dentsu Latin America. Atua no IOS desde julho de 2019, com o objetivo de desenvolver os colaboradores (internamente, chamados de Participantes), os incentivando em parceria com a Liderança, a atingir cada vez mais melhores resultados, o que impactará indiretamente nos alunos da Organização.

<https://www.linkedin.com/in/vivian-campesi-72411781>

Perfil da área Educacional do IOS

A área Educacional é responsável por todo Ciclo do Aluno dentro do IOS, desde a atração, para participarem das formações propostas pelo Instituto, até sua indicação para o emprego ou continuidade nos estudos, depois da conclusão dos cursos profissionalizantes. A área é dividida em pilares:

a. Gestão Escolar e Articulação de Parcerias

A área de gestão escolar é dividida entre duas equipes: a que fica alocada em nossa Sede, responsáveis pela logística de todo o funcionamento de sala de aula, planejamento de cronograma de ensino e atividades, de todas as unidades e filiais, distribuição de uniforme e material, além de gerar indicadores de desenvolvimento das formações em andamento e finalizadas; e a equipe de sala de aula, composta por instrutores que realizam a formação técnica com o apoio dos monitores e pedagogos, que são responsáveis pelas aulas de extensão escolar e workshops comportamentais.

b. Conteúdo IOS e Trilhas de Aprendizagem

Equipe formada por líder educacional, designer educacional, analistas educacionais e conteudista, que desenvolvem todo o material aplicado em sala de aula, usando metodologias de gameificação e tornando o conteúdo mais atrativo e de mais fácil compreensão aos alunos.

c. Equipe Psicossocial

A equipe psicossocial é composta por Assistentes Sociais, Psicóloga e Psicopedagoga. Dão suporte a questões emocionais e sociais dos alunos. Auxiliam demandas relacionadas a ansiedade, depressão, conflitos familiares, defesas de direitos, dificuldade de aprendizagem, inclusão/diversidades e demais situações que possam comprometer o bom desempenho em sala de aula.

d. Equipe de Oportunidades

A equipe de oportunidades acompanha os alunos durante e depois da formação profissional, oferecendo orientações e oficinas voltadas ao mercado de trabalho. Mapeia e encaminha ex-alunos para processos seletivos de vagas de estágio, CLT e Aprendizagem. Estimula a opção do empreendedorismo como carreira, além do incentivo a continuidade dos estudos: Ensino Técnico ou Superior.

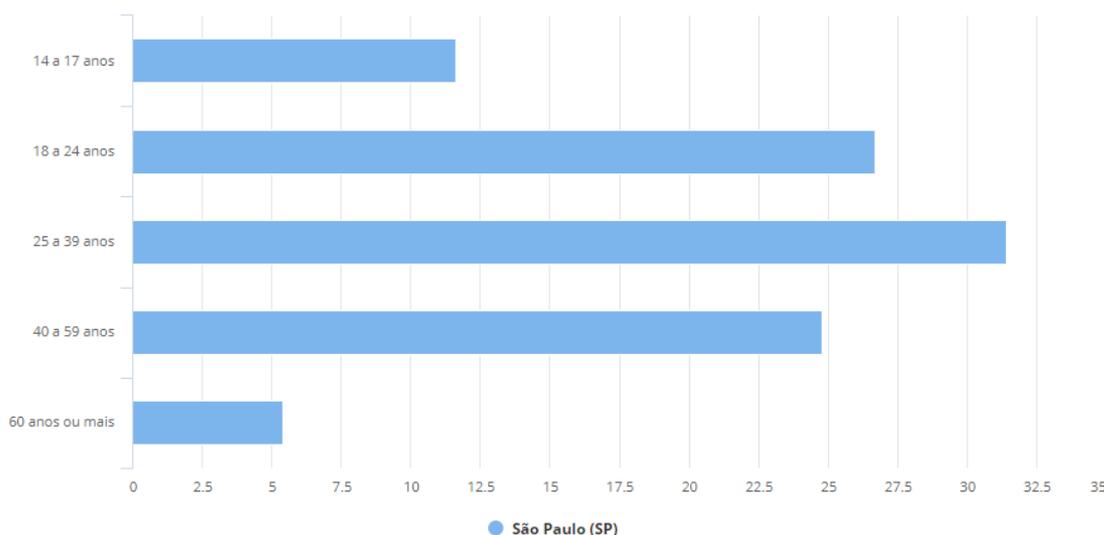
e. Equipe Escritório de Projetos e Tecnologia Social

A equipe do escritório de projetos e tecnologia social é composta por um líder de projetos, e analistas. Esta equipe acompanha a execução e prestação de contas dos projetos educacionais do Instituto, junto aos órgãos públicos e iniciativa privada.

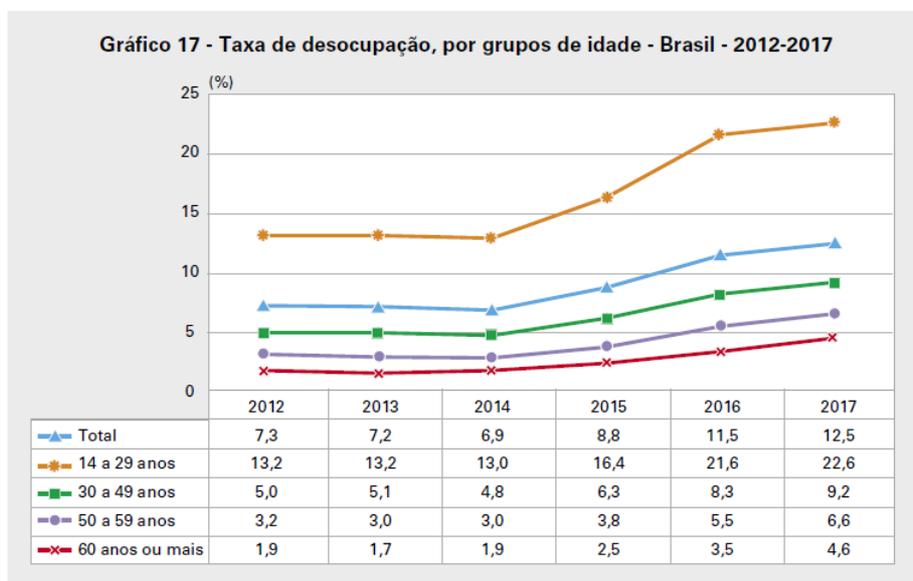
3. Justificativa da proposta

Dados Demográficos e Socioeconômicos

De acordo com dados divulgados no segundo trimestre de 2019 pelo IBGE, 40% do total de pessoas desempregadas no país, está entre 14 e 24 anos de idade. No plano estadual, especificamente em São Paulo, esse dado corresponde a 39% e no município de São Paulo o percentual de desempregados nessa faixa etária é de 38,3% (11,6% entre 14 e 17 anos e 26,7% entre 18 e 24 anos), conforme demonstra o gráfico abaixo. Esse dado já demonstra o quanto a juventude brasileira é afetada pelo recesso econômico e pela falta de políticas públicas que proporcionem uma qualificação profissional adequada.



De acordo com o estudo "Síntese de Indicadores Sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira - 2018", divulgado pelo IBGE, em todos os grupos etários teve uma elevação da desocupação. O grupo que abrange os jovens – 14 a 29 anos - teve um aumento mais acentuado, conforme demonstra o gráfico abaixo, em 2014 a taxa de desocupação era de 13,0% e chegou a 22,6% em 2017.

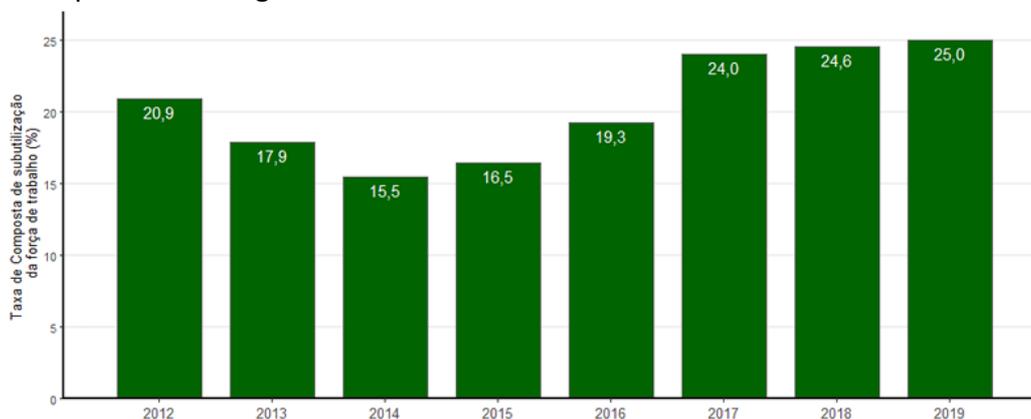


Fonte: IBGE, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2012-2017.

É dentro desse cenário socioeconômico desfavorável que o IOS atua, trazendo qualificação profissional para uma faixa etária que ao projetar sua vida inicial no mercado de trabalho, se depara com um contexto bastante desanimador.

O recesso econômico e a falta de qualificação profissional contribuem com este indicativo preocupante. O mercado, em crise, busca cada vez mais pessoas que atendam suas necessidades, que sejam experientes e possuam alguma formação.

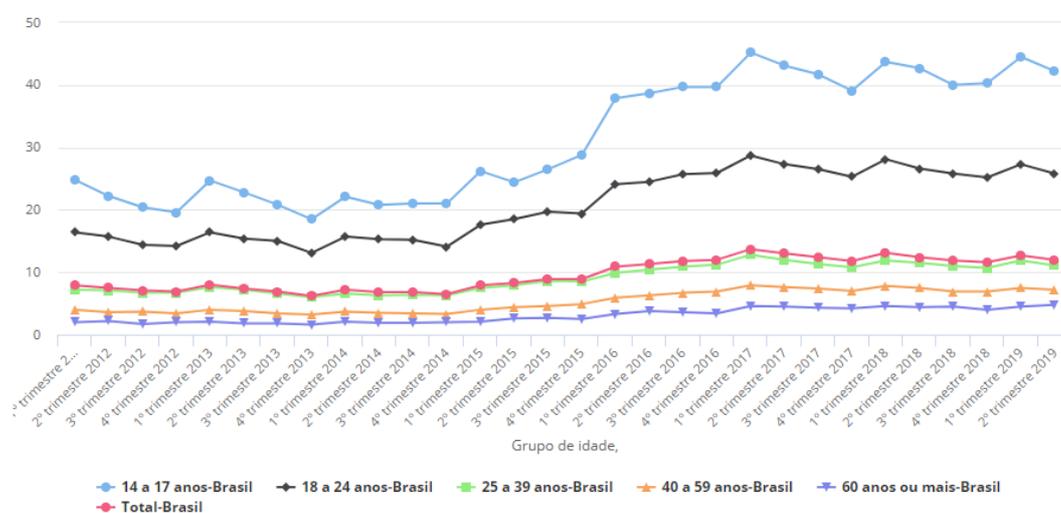
A taxa de subutilização da força de trabalho no trimestre encerrado em março de 2019 foi de 25% (28,3 milhões de pessoas), é a maior da série histórica iniciada em 2012. Dentro desse grupo de subutilização estão os desocupados, os subocupados com menos de 40 horas semanais e uma parcela de pessoas disponíveis, mas que não conseguem trabalho.



Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua.
 Nota: A partir do 4º trimestre de 2015 houve mudança de conceito na subutilização da força de trabalho por insuficiência de horas trabalhadas. Anteriormente, considerava-se no cálculo do indicador as horas efetivamente trabalhadas e, a partir do referido trimestre, as habitualmente trabalhadas. Houve ainda mudança na forma de captação do quesito de horas trabalhadas.

O mercado de trabalho brasileiro está bastante deteriorado, permeado por altos contingentes de desocupados, desalentados e subocupados. Esse é o cenário socioeconômico que o jovem irá enfrentar para ingressar no mercado de trabalho. Se não tiver uma formação ou qualquer preparação técnica terá poucas oportunidades de emprego.

Se observarmos uma fotografia maior que abrange o ano de 2012 até os dias atuais (série histórica do IBGE), é possível perceber que o desemprego nas faixas etárias que correspondem aos adolescentes e jovens segue uma tendência crescente preocupante (no segundo trimestre de 2019: 42,2% entre a população de 14 a 17 anos / 25,8% entre a população de 18 a 24 anos).



O aumento da informalidade no mercado de trabalho brasileiro torna o público jovem extremamente vulnerável na busca pelo primeiro emprego. Por apresentar características próprias, essa parcela da população requer iniciativas específicas, como este projeto, especialmente entre os mais pobres que, historicamente, não têm acesso à oportunidade de qualificação profissional e cuja inserção no mercado de trabalho ocorre de forma mais precária.

Crescimento da área de TI no Brasil

Em contrapartida, segundo reportagem da revista o Estadão (encurtador.com.br/ikpwK), publicada em 05 de maio de 2019, enquanto o desemprego está em alta no país, o mercado de Tecnologia da Informação (TI), pelo contrário, está em pleno crescimento e as projeções são de aumento nas vagas de emprego, considerando todo ecossistema de tecnologia. Segundo Sérgio Paulo Gallindo, Presidente Executivo da Associação Brasileira das Empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação (BRASSCOM), o setor de tecnologia deve abrir cerca de 70 mil vagas de emprego por ano de 2019 a 2024. O número de profissionais formados por ano nas universidades não é capaz de suprir essa demanda, por esse motivo as empresas vêm contratando pessoas sem diploma de graduação em áreas de TI, mas com algum tipo de capacitação/especialização na área.

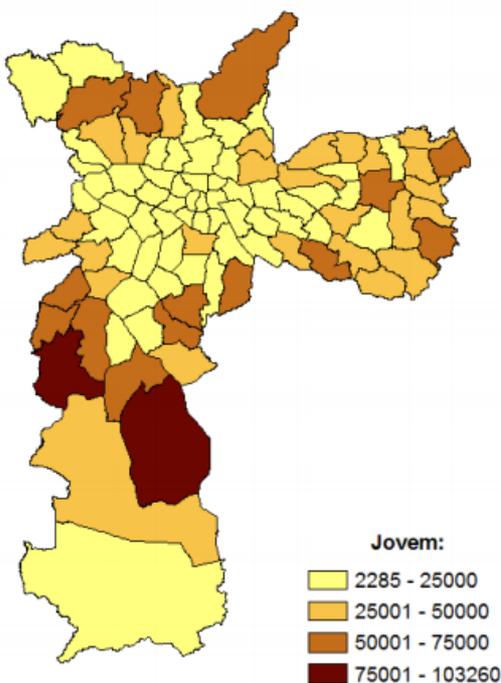
Nesse sentido, o IOS cumpre um papel fundamental, por capacitar jovens de baixa renda na área de tecnologia, desta forma abrindo portas para um mercado promissor que tem capacidade para absorver grande parte dos jovens, mesmo no cenário de desemprego nacional.

4. Descrição da realidade objeto de parceria e o nexso com a atividade/projeto proposto:

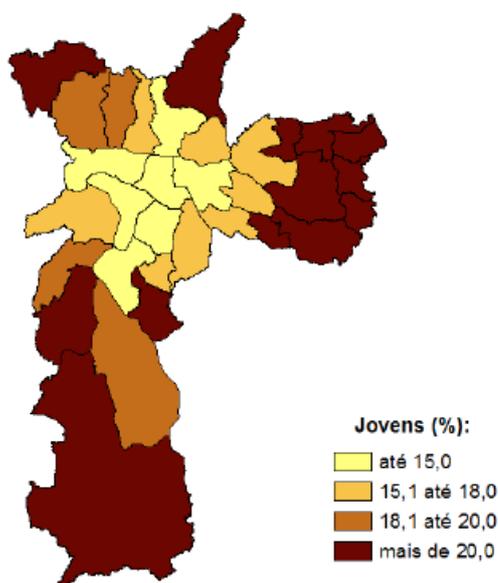
Segundo o IBGE, com base no censo de 2010, a população jovem do município de São Paulo levando em conta as faixas etárias entre 15 a 19 anos e 20 a 24 anos, era de 1.833.916. Essa população estava distribuída da seguinte maneira entre homens e mulheres.

Último censo - 2010		
População São Paulo Município	15 a 19 anos	20 a 24 anos
Homens	420.552	489.432
Mulheres	421.705	502.227
Total	842.257	991.659

Abaixo temos o mapa da população de jovens de 15 a 29 anos de idade, distribuída por distritos no município de São Paulo, estimativa feita em 2013 com base no censo de 2010. Podemos perceber na escala que as regiões norte e noroeste possuem muitos conglomerados populacionais que variam de 25.000 a 75.000 dentro desse grupo etário. O mesmo ocorre na zona leste e de forma mais acentuada ainda na zona sul (regiões estas que também são contempladas no projeto). A fonte é de um estudo da Unicamp chamado “Mapa da juventude da cidade de São Paulo”, ano 2014.



Dentro do mesmo estudo citado acima, com base no censo de 2010, foi feito um levantamento da população de 15 a 29 anos que não estuda nem trabalha formalmente, cenário este que está retratado no mapa abaixo de acordo com as subprefeituras do município de São Paulo. As regiões norte e noroeste apresentam realidades de jovens nestas condições bastante elevadas. As zonas leste e sul apresentam característica semelhantes.



Diante desses dados demográficos, é possível constatar uma imensa demanda de jovens nas regiões mais periféricas da cidade que vivem em contextos vulneráveis do ponto de vista social e que necessitam de políticas públicas capazes de oportunizarem suas vidas.

Na proposta de trabalho inicial, aprovada pela Fundação Paulistana, o projeto foi desenvolvido e executado na Sede do IOS no Bairro de Santana, Zona Norte de São Paulo e na EMEFM Professor Linneu Prestes no Bairro Santo Amaro, Zona Sul de SP.

A partir deste aditamento e conforme previamente acordado entre as partes, a realização dos cursos na EMEFM Professor Linneu Prestes foi descontinuada.

Nesta fase de “Aditamento”, a partir de 2021, os cursos serão oferecidos em 3 (três) Unidades de Atendimento do IOS, a saber:

1. **Unidade Santos Mártires do IOS no Jardim Ângela, Zonal Sul;**
2. **Unidade NURAP do IOS em Santo Amaro, Zona Sul;**
3. **Sede do IOS no Bairro Santana, Zona Norte.**

Abaixo, descrevemos a realidade nos bairros em que o projeto será implementado:

Bairro Santana - Zona Norte

A unidade IOS, localizada no Bairro de Santana, por estar situada em um local de fácil acesso a transporte público, atende jovens de todas as regiões do Município de São Paulo.

Dados demográficos dos distritos inseridos na subprefeitura de Santana:

Subprefeituras	Distritos	Área (km ²)	População (2010)	Densidade Demográfica (Hab/km ²)
Santana	Mandaqui	13,1	107.580	8.212

Dados demográficos dos distritos da subprefeitura de Santo Amaro:

Subprefeituras	Distritos	Área (km ²)	População (2010)	Densidade Demográfica (Hab/km ²)
Santo Amaro	Campo Belo	8,80	65.752	7.4742
	Campo Grande	13,10	100.713	7.688
	Santo Amaro	15,60	71.560	4.587
	TOTAL	37,50	238.025	6.347

Santo Amaro (Índice de Desenvolvimento Humano: 0,943) é um distrito situado na zona centro-sul do município de São Paulo e é administrado pela subprefeitura de Santo Amaro, atualmente é considerado o mais importante centro da região.

O distrito de Santo Amaro engloba os distritos de Campo Grande, Campo Belo, Campo Limpo, Capão Redondo, Vila Andrade, Jardim Ângela, Jardim São Luís, Grajaú, Parelheiros, Marsilac, Cidade Ademar e Pedreira. Esses bairros possuem índice paulista de vulnerabilidade social 5 e 6, que caracteriza vulnerabilidade alta e muito alta, onde concentram famílias mais velhas e com chefes de família com os mais baixos níveis de renda e escolaridade.

Bairro Jardim Ângela

A unidade de atendimento do Jardim Ângela está dentro da Sociedade Santos Mártires e atenderá os jovens e o público em geral das regiões mais periféricas da zona sul.

Dados demográficos da subprefeitura do M'Boi Mirim, responsável pela região do Jardim Ângela:

Subprefeituras	Distritos	Área (km ²)	População (2010)	Densidade Demográfica (Hab/km ²)
M'Boi Mirim	Jardim Ângela	37,40	295.434	7.899
	Jardim São Luis	24,70	267.871	10.845
	Total	62,10	563.305	9.071

O Jardim Ângela (Índice de Desenvolvimento Humano: 0,750) é um distrito da zona sul do município de São Paulo, no estado de São Paulo, no Brasil. Fica às margens da Represa de Guarapiranga, na sua margem norte que, juntamente com o Jardim São Luís, forma a região da cidade conhecida como M'Boi Mirim.

Os distritos de Jardim São Luís e Jardim Ângela faziam parte anteriormente do Capão Redondo. Com o novo plano diretor da cidade, ambos ganharam certa autonomia e uma subprefeitura (a Subprefeitura de M'Boi Mirim). Já foi considerada uma região bastante violenta, mas com a pavimentação local junto com outras ações da prefeitura vem mudando a cada ano para melhor. Ações da comunidade em conjunto com a polícia e o governo do estado conseguiram, reduzir os índices de criminalidade da região.

Resultados esperados

Com base no atendimento previsto o projeto visa contribuir na redução das desigualdades no município de São Paulo, com maior ênfase nas regiões norte, noroeste, leste e sul promovendo a qualificação profissional, o apoio à entrada no mercado de trabalho, a geração de renda através da capacitação

profissional técnica e metodológica em TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), regras de negócios e oportunidades para a continuidade dos estudos após a conclusão do Ensino Médio (articulação de bolsas em faculdades e cursos técnicos), focando as atividades no público-alvo de jovens entre 15 e 29 anos.

Com uma demanda alta apresentada na cidade e na região, **o projeto almeja formar 1000 jovens na primeira etapa**. Por ser um curso gratuito que contempla um público vulnerável do ponto de vista social, é importante considerar o fenômeno da evasão. A proximidade da Equipe Psicossocial oferecendo um atendimento multidisciplinar e realizando um acompanhamento contínuo de assistência em diferentes áreas pode atenuar esse risco. **Para ter uma evasão controlada, devido ao atual cenário da COVID-19 e ao formato de aulas híbridas**, estes acompanhamentos são fundamentais, pois auxiliam o jovem a lidar com problemas complexos e frequentes de comportamento e dificuldade de aprendizagem. Além disso, a abordagem psicossocial valoriza a inclusão e a participação da família no processo pedagógico. Essa perspectiva psicossocial-pedagógica possibilita a emancipação social e o fortalecimento emocional destes jovens.

Na divulgação das vagas oferecidas, o projeto terá o **profissional articulador de redes**, cujas atividades serão voltadas desde a desenvolver relacionamento com diretorias de ensino escolar, até o contato com organizações sociais e líderes comunitários localizadas em regiões periféricas, manter relacionamento em período letivo; elaborar estratégias e planos de ação para captação de inscrições nos cursos. Essas atividades serão fundamentais para ampliar o acesso dos cursos ao recorte populacional de alunos negros e mulheres, parcela expressiva da população paulistana, que é atingida por questões de vulnerabilidade social com maior intensidade, porém, ocupa uma baixa porcentagem de vagas de emprego voltadas a tecnologia.

Para a divulgação, o IOS conta também com um trabalho de Assessoria de Imprensa, com excelentes resultados de divulgação das vagas oferecidas em mídias espontâneas, tanto impressas quanto digitais. Entre 2018, 2019 e 2020, as vagas oferecidas pelo IOS foram amplamente divulgadas em dezenas de canais de notícias na internet, em redes sociais, bem como em jornais impressos de bairro, jornal "O Amarelinho", e até aparições no SPTV 1ª edição, programa jornalístico da Rede Globo.

Durante a formação profissional, além das disciplinas técnicas, os alunos aprendem a elaborar o próprio currículo, levando em consideração características básicas para processos seletivos em empresas privadas: idade, sexo, residência, avaliação final, situação escolar e experiência anterior. Após a conclusão do curso, estes currículos revisados serão enviados para a base de dados do IOS, onde a equipe de Oportunidades faz indicações para vagas de emprego, de acordo com o perfil dos jovens (momento em que o conceito de trabalhabilidade se consuma).

A equipe de Oportunidades do IOS possui relacionamento com mais de cem empresas localizadas na Grande São Paulo, e, adicionalmente a isto, em parceria com a equipe de Relações Institucionais, fazem uma busca ativa de novas oportunidades de emprego que estão sendo oferecidas em sites e outros canais de emprego, constantemente apresentando o trabalho do IOS e buscando novas empresas e novas oportunidades de empregabilidade para os beneficiários formados.

Prioritariamente, o IOS busca oportunidades de trabalho formal, considerando vagas de jovens aprendizes, estágio e CLT efetivo. Em uma menor escala, alguns beneficiários formados são orientados e encaminhados para realizarem atividades sob demanda / prestação de serviços, como MEI – Microempreendedor Individual.

5. Benefício aos participantes

a) Conteúdo de qualidade

Os cursos trazem um material atual relacionado ao mercado de trabalho em tecnologia da informação, nele o jovem terá aulas de montagem e manutenção de computadores, aulas de ferramentas de gestão administrativa e programação de sistemas WEB com conteúdo de lógica de programação, HTML, CSS e Javascript.

Grande parte deste conteúdo educacional, bem como as licenças de softwares necessárias, foram cedidas por importantes empresas de Tecnologia: TOTVS, Microsoft e Cisco.

O jovem que tem acesso a esse conteúdo programático tem fácil aceitação no mercado e muitas vezes pode trabalhar por conta própria como um prestador de serviços em infraestrutura e desenvolvimento web, ele se torna capaz de ingressar no mercado de tecnologia como um assistente de tecnologia da informação júnior, jovem aprendiz em tecnologia ou na área de negócios, usando as ferramentas de gestão administrativa.

Obter esse conteúdo gratuitamente faz com que o jovem possa contribuir com a renda de sua família e ser um dos pilares econômicos de sua casa, além de obter um conteúdo socioemocional que contribuirá para toda a sua formação seja em tecnologia ou em outra área que se encaixe.

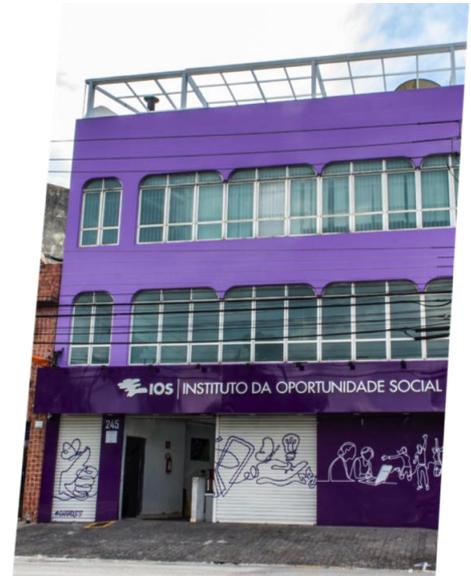
Por conta da pandemia mundial do COVID-19, os alunos ficaram impossibilitados de frequentar as aulas presencialmente todos os dias, por isso, eles terão uma formação híbrida, com conteúdo remoto 4 vezes por semana na plataforma virtual de aprendizagem Moodle e 1 encontro presencial para a realização das atividades práticas.

Entende-se que a teoria da parte de tecnologia da informação é facilmente estudada a distância, porém é necessário a prática para que o aluno consiga desenvolver suas funções com excelência. Vale ressaltar que os alunos serão divididos em turmas menores com até 12 alunos por sala, evitando aglomerações e respeitando as regras sanitárias, principalmente de distanciamento.

Os protocolos sanitários serão: Medição de temperatura na entrada das unidades, disponibilização de álcool gel para todos, na entrada e nas salas de aula, limpeza dos ambientes ao final de cada período de aula, com higienização de cadeiras, mesas, computadores, teclado e mouse, uso obrigatório de máscara durante todo o período e o distanciamento social de pelo menos 1,5 metros.

b) Infraestrutura física e tecnológica de qualidade da Sede do IOS

A **Sede do IOS** está localizada a um quarteirão da estação de metrô Carandiru, em frente ao Parque da Juventude e a três quarteirões da estação de metrô e terminal de ônibus Santana.



Na Sede do IOS estão disponíveis 10 salas de aula, sendo 6 laboratórios de informática com 24 ou 28 computadores por laboratório, e 4 salas de aula adicionais para as aulas de extensão escolar, atividades em grupo, estudos de casos e dinâmicas. Todas as salas possuem lousas digitais, projetores, aparelhos de ar condicionado e acesso a internet, e trabalhamos nos laboratórios de informática com apenas um aluno por computador.

A Sede conta ainda com um auditório para até 90 alunos, onde frequentemente ocorrem workshops diversos sobre temas de interesse e desenvolvimento do indivíduo.

Os beneficiários encontram aqui um lugar diferenciado tecnologicamente, e acolhedor por parte de toda a equipe educacional e psicossocial, o que estimula o desenvolvimento do indivíduo e diminui a evasão.

Capacidade Máxima de Atendimento: 160 alunos por semestre sem distanciamento social e 80 alunos por semestre com o distanciamento social.

c) Infraestrutura física e tecnológica do NURAP (Núcleo de Aprendizagem e Assistência Social)



O NURAP está localizado na Rua Cel. Luís Barroso, 445 - Santo Amaro, São Paulo, a 500 m da estação de metrô Adolfo Pinheiro, linha lilás.

Essa é umas das unidades do instituto em parceria com o NURAP em Santo Amaro. Lá contamos com 2 salas, 1 laboratório de informática com 24 computadores e 1 sala de extensão com a mesma capacidade do laboratório.

Capacidade máxima de atendimento: 96 alunos por semestre sem distanciamento social e 48 com distanciamento social.

d) Infraestrutura física e tecnológica da Sociedade Santos Mártires



A **Sociedade Santos Mártires**, está localizada na Rua Luiz Baldinato, 9, Jardim Santa Regina, Centro.

Essa é uma das parcerias mais antigas do IOS, que fica localizada no Jardim Ângela, extremo sul de São Paulo. São utilizadas 2 salas, 1 laboratório de informática para até 24 alunos e 1 sala de extensão para até 24 alunos.

Capacidade máxima de atendimento: 120 alunos por semestre sem distanciamento social e 60 com distanciamento social.

6. Objetivo geral e objetivos específicos

Objetivo Geral: Promover a qualificação profissional, o apoio à entrada no mercado de trabalho e a geração de emprego e renda através da capacitação profissional técnica e metodológica em TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação) e habilidades socioemocionais para jovens em situação de vulnerabilidade social, oriundos da rede pública de ensino (cursando Ensino Médio ou concluído), entre 15 e 29 anos, na cidade de São Paulo.

Objetivos Específicos:

- a. **Disponibilizar até 1300 (mil e trezentas) vagas** para os cursos de capacitação em tecnologia da informação e comunicação, de acordo com os ciclos descritos abaixo:
 - 1º e 2º Ciclo: 28 turmas por ciclo, com 12 alunos cada;
 - Do 3º ao 8º Ciclo: Até 14 turmas por ciclo, com até 12 alunos cada;
- b. **Preencher ao menos 650 das vagas com mulheres.** Caso não haja candidatos que preencham tais requisitos as vagas serão destinadas a outros que estão na lista de inscritos.
- c. **Preencher ao menos 650 das vagas com pessoas negras** (considerando pretos e pardos por autodeclaração no questionário social no início do projeto). Caso não haja candidatos que preencham tais requisitos as vagas serão destinadas a outros que estão na lista de inscritos.
- d. **Garantir a permanência e conclusão de ao menos 1000 (mil) alunos;**
- e. **Criar um banco de dados com 100% dos currículos dos jovens concluintes.**

Importante:

Com relação aos critérios de diversidade presentes no projeto, o IOS envidará todos os esforços que forem possíveis para atrair o público negro e feminino, atendendo assim as metas estabelecidas nos objetivos específicos. Contudo, diante dos desafios sociais impostos pela pandemia, entendemos que “apesar disso” poderá ocorrer o não cumprimento da meta estabelecida, pois entendemos que este cenário dificultou ainda mais o acesso delas à educação.

Diversos estudos tratam dessa questão, um deles, o da Fio Cruz (publicado em agosto de 2020), afirma que mais da metade das mulheres passou a ter a responsabilidade de cuidar de outras pessoas. Reportagens com títulos como “A face da pandemia que só as mulheres enfrentam” ou “Os efeitos colaterais da pandemia na vida das mulheres” podem ser encontradas facilmente em conceituados veículos de imprensa.

Antes da pandemia, a equipe de articulação do instituto realizava a divulgação em escolas públicas, coletivos com foco em mulheres e negros e estava presente diariamente na comunidade em busca de desse público para realizar a formação. Com a chegada da pandemia houve o fechamento das escolas, os encontros nos coletivos foram encerrados e cada vez mais não foi possível a presença do instituto no meio da comunidade, com isso a divulgação se tornou mais digital, com posts em redes sociais e encontros digitais com representantes de escolas, coletivos e pessoas que colaboram com a divulgação de oportunidades.

Diante disto, o IOS envidará todos os esforços que forem possíveis para atrair este público alvo (maioria mulheres e maioria pessoas negras), onde estas pessoas serão priorizadas no processo seletivo.

Caso, diante dos indicadores apresentados acima, e considerando ainda o cenário de pandemia por COVID-19, sejam concluídos todos os convites realizados para as mulheres e pessoas negras para matrícula nos cursos oferecidos e, ainda assim sobrem vagas “disponíveis” nos cursos, atendendo ao interesse público, estas vagas serão preenchidas por outros jovens interessados, mesmo que estes não sejam do grupo prioritário.

O cenário de pandemia por COVID-19 pode, de fato, dificultar o acesso dos grupos minorizados aos cursos oferecidos pelo IOS.

7. Metas e Indicadores

INDICADORES	METAS	PERÍODO	AÇÕES
Número de jovens candidatos vs. número de jovens efetivamente matriculados	Matricular 1300 jovens até dezembro 2022.	Março/2021 à Dezembro/2022	Holerites dos profissionais contratados, documentos fiscais, registro fotográfico. Relatório do processo seletivo, ações de articulação e divulgação e lista de beneficiários matriculados.
Número de pessoas mulheres ou negros vs número de alunos matriculados	Ter mais de 650 dos matriculados mulheres. Ter mais de 650 dos matriculados pessoas negras.	Março/2021 à Dezembro/2022	Divulgação em coletivos com foco no ensino de programação para mulheres; Divulgação nas redes sociais do instituto e de parceiros que possuem foco de atendimento mulheres ou negros; Divulgação em escolas da região; Divulgação em equipamentos públicos, organizações da sociedade civil e empresas; Divulgação junto a secretaria estadual da educação.

			Caso não haja candidatos que preencham tais requisitos as vagas serão destinadas a outros que estão a lista de inscritos
Número de alunos matriculados vs. número de alunos desistentes	Ao menos 1000 munícipes qualificados.	Março/2021 à Dezembro/2022	Listas de Frequência; Relatório pedagógico; Calendário Letivo; Conteúdo Programático e Matriz Curricular. Registro fotográfico dos alunos com os Certificados de Conclusão.
Número de concluintes vs número de currículos produzidos	Criar um banco de 100% dos currículos dos concluintes	Abril/2021 à Dezembro/2022	Disponibilizar os currículos dos alunos concluintes para a equipe de Oportunidades do IOS.

8. Proposta de recrutamento, seleção e retenção dos munícipes beneficiários.

Fase 1 – Preenchimento da ficha de inscrição online + testes de português e matemática + entrega da documentação

As inscrições serão realizadas mediante o preenchimento da ficha de inscrição, preferencialmente de forma online no site do IOS (<http://ios.org.br/>), ou presencialmente nos locais onde serão ministrados os cursos:

- Sede do IOS no Bairro de Santana/Zona Norte;
- NURAP/Zona Sul;
- Sociedade Santos Mártires/Zona Sul)

Poderão inscrever-se os alunos matriculados, ex-alunos, comunidade e o público em geral, desde que atendam aos requisitos de público-alvo do projeto.

É ainda solicitado ao jovem que faça uma redação e um breve teste de matemática para mensurar o nível de conhecimento e posterior evolução. O jovem realiza uma prova que consiste em uma redação cujo tema é “Você e sua Família”, onde é possível obter mais informações sobre a condição social do jovem ao selecioná-lo e um teste com questões que solicitam raciocínio lógico para problemas matemáticos. Essas provas não têm caráter classificatório e sim para mensurar o nível de conhecimento dos jovens, servindo como base para os professores minimizarem as principais carências e como indicador para medir a evolução dos beneficiários ao término do projeto.

Documentos a ser apresentada: RG, CPF (quando menor, apresentar dos pais/responsável), contas de água, luz e telefone, declaração escolar e declaração de renda (holerites, comprovante de aposentadoria, pensão, cópia da carteira profissional, carta de autônomo). No caso daqueles que são autônomos, podem apresentar uma declaração de autônomo ou a declaração do último imposto de renda. No caso de pessoas desempregadas podem apresentar cópia da carteira de trabalho, comprovante de entrada do seguro-desemprego ou rescisão do último emprego e no caso de aposentados ou pensionistas estes devem levar

o comprovante da aposentadoria atual. Para o público com deficiência, é necessária ainda a apresentação de laudo médico.

Fase 2: Análise dos dados, da documentação + triagem do perfil + análise dos testes

O IOS faz uma análise dos documentos apresentados e das informações contidas na ficha de inscrição. Na ficha de inscrição o jovem preenche seus dados pessoais, situação escolar e informações referentes à família (quantos habitam a casa, quantos trabalham, remuneração dos que trabalham na casa).

Posteriormente, é realizada a análise dos documentos entregues, avaliando a acuracidade dos documentos e informações prestadas, e o interesse do candidato em ingressar no mercado de trabalho. Feito isto, considerando o número de vagas oferecidas versus o número de candidatos, prioriza-se o atendimento dos candidatos em maior vulnerabilidade social: candidatos de menor renda, beneficiários de programas sociais, pessoas negras, mulheres, público LGBT, entre outros, de acordo com as regras do projeto que mantém as respectivas vagas de capacitação.

Fase 3: Lista de alunos selecionados + sorteio das vagas

Com base nas análises da Fase 2 o IOS elabora uma lista dos alunos que atenderam os requisitos e, caso o número de alunos selecionados seja maior que o número de vagas disponíveis, realiza o sorteio das vagas, convocando-os para a matrícula.

Fase 4 – Matrícula e lista de espera para próxima turma

Ao fim do prazo de matrícula, o IOS divulgará o nome dos alunos que se encontram em fila de espera para a próxima turma.

9. Proposta de execução e atividades

Justificativa pedagógica para o Ensino Híbrido:

Diante do cenário de pandemia por COVID-19, produzimos um novo formato de curso, o “**modelo híbrido**”, que busca atender tanto às necessidades de formação profissional, que agora ficaram mais urgentes, quanto os cuidados de saúde necessários. Neste formato o curso será aplicado da seguinte maneira:

Para cada turma, a aula presencial acontecerá em um dia por semana e as disciplinas serão organizadas da seguinte forma:

- **Semana 01:** “Conteúdo Específico em Tecnologia + Matemática” e
- **Semana 02:** “Conteúdo Específico em Tecnologia + Português”.

Nos demais dias da semana, o aluno realizará aulas e tarefas em Ambiente Virtual de Aprendizagem, na plataforma IOS Moodle.

O plano de aulas propõe que o conteúdo relacionado à tecnologia tenha abordagem prática nos encontros presenciais, em que toda a turma tem acesso à infraestrutura de tecnologia do IOS; e que em casa, o aluno tenha foco no conteúdo teórico, que sustenta a prática. Um exemplo: no curso de montagem e manutenção de computadores, o aluno realizará a montagem do computador presencialmente no IOS,

mas para trabalhar nisso, é necessário que ele conheça quais são os componentes internos do computador e suas funções (memória, disco rígido, placa-mãe, processador, placas slot, etc), bem como os componentes externos (gabinete, fonte de alimentação, portas de saída, dispositivo de entrada e saída, etc), isso ele aprenderá no ambiente virtual de aprendizagem (IOS Moodle).

Já no conteúdo relacionado à extensão escolar (português e matemática), nas aulas presenciais será apresentado o conteúdo teórico com exemplos práticos e, em casa, o aluno realizará exercícios e desafios para praticar o aprendizado. Exemplo: A aula presencial de redação abordará as principais técnicas da estrutura de um bom texto, o professor ensinará “macetes” de escrita, apresentará exemplos a serem seguidos, etc., e em casa, o aluno receberá a tarefa de escrever seu próprio texto. Em matemática, o aluno aprenderá sobre juros na aula presencial, através de aula expositiva e dinâmica com o professor e, em casa, terá uma lista de desafios que envolvem juros para resolver.

Um grande diferencial deste formato é a conexão entre as aulas presenciais e as atividades extraclasse, pois para que o aluno conclua o curso com sucesso é preciso comprometimento nas duas frentes de estudo, de modo que uma não pode caminhar sem a outra. Para isso, disponibilizaremos aos alunos 4 horas de aulas presenciais por dia e, também, 4 horas de estudo em casa. Essa decisão é pautada no princípio pedagógico de disponibilização de um tempo macro para o aprendizado, sendo que cada aluno utilizará o tempo conforme suas habilidades e a comprovação do sucesso é a entrega concreta de uma atividade produzida por ele.

Nesse formato, desenvolveremos nos alunos, de forma transversal, habilidades essenciais para o mercado de trabalho, tais como o cumprimento de prazos (as atividades extraclasse terão datas de entrega a serem respeitadas); comunicação assertiva; trabalho em equipe; pró-atividade, foco, criatividade e organização.

Para além da abordagem dos conteúdos técnicos, é importante ressaltar que aprendemos mais e melhor quando nos sentimos seguros. Portanto, no momento em que estamos vivendo, é fundamental proporcionar aos alunos a oportunidade de realizar um curso com poucos alunos em sala de aula, respeitando o distanciamento social, com recursos de proteção individual e, ainda, a possibilidade de deslocamento em apenas um dia da semana. É gerar conhecimento e oportunidade, respeitando a saúde de todos.

Nesta fase de aditamento do Plano de Trabalho, foram acordados os seguintes itens entre o IOS e a Fundação Paulistana:

1. A Fundação Paulistana concorda e aceita que os atendimentos realizados no formato híbrido sejam computados nas metas acordadas;
2. O IOS se compromete a fornecer “chip de internet” para todos os alunos que precisarem, garantindo a mesma oportunidade a todos e de todas as regiões e a inclusão digital, gerando oportunidades iguais independente da região, do acesso à internet ou de qualquer condição que possa impossibilitar a participação do aluno;
3. A Fundação Paulistana se compromete a colaborar ativamente, divulgando os cursos em todas as suas mídias sociais, escolas e demais locais que são frequentados pelo público alvo do projeto;
4. O IOS avaliará os alunos de acordo com a sua frequência nas aulas presenciais e remotas. Ao todo o aluno precisa ter ao menos 85% de frequência na formação e realizar ao menos 85% das atividades solicitadas pelos professores, tanto a frequência quanto as atividades serão acompanhadas por meio dos registros no ambiente virtual de aprendizagem Moodle;

5. A estimativa das vagas ofertadas está diretamente ligada ao aceite da Fundação Paulistana para o início do projeto, o Instituto está pronto para iniciar as aulas no máximo até 15 de março de 2021 e, neste caso, serão ofertadas 1632 vagas.
 Caso não seja autorizado o início das aulas em nenhuma das datas anteriores, o IOS fará um novo estudo e conseqüentemente será necessário a elaboração de um novo plano de trabalho, com postergação do prazo de conclusão do Termo de Fomento.
6. Serão realizados 4 ciclos entre o primeiro e segundo semestre de 2021. No quadro abaixo é possível identificar os ciclos e a quantidade de alunos.

Unidades	1º Semestre de 2021		2º Semestre de 2021		1º Semestre de 2022		2º Semestre de 2022	
	1º Ciclo	2º Ciclo						
	15/03/2021 a 13/05/2021	24/05/2021 a 23/07/2021	09/08/2021 a 05/10/2021	18/10/2021 a 15/12/2021	07/03/2022 a 05/05/2022	23/05/2022 a 22/07/2022	08/08/2022 a 04/10/2022	17/10/2022 a 14/12/2022
Jardim Ângela	120	120	-	-	-	-	-	-
Santana	120	120	80	80	160	160	160	160
Santo Amaro	96	96	80	80	-	-	-	-
Total	336	336	160	160	160	160	160	160
Total Geral	1632							

7. O quadro acima tem validade para as aulas iniciarem em 15/03/2021.
8. As turmas serão abertas conforme demanda, com no mínimo 8 alunos em cada turma considerando todos os protocolos de saúde e distanciamento social.
9. As aulas na Unidade do Jardim Ângela ocorrerão somente no primeiro semestre de 2021. Já nas unidades de Santana e Santo Amaro ocorrerão no primeiro e no segundo semestre de 2021. Para 2022 ela acontecerá apenas na unidade sede IOS em Santana.
10. Na tabela abaixo, é possível conferir um resumo de possibilidades de atendimento por unidade de acordo com sua capacidade de atendimento, considerando todas as regras de higienização e distanciamento social. É possível que haja alteração tanto na quantidade de turmas quanto na quantidade de alunos, sempre seguindo protocolos sanitários para não colocar em risco nem os alunos nem os colaboradores do instituto.

Total de Alunos (Capacidade de atendimento da unidade)	Quantidade mínima de turmas	Quantidade máxima de alunos respeitando todos os protocolos sanitários
160	13	12
120	10	12
96	8	12
80	6	12

11. A Fundação Paulistana autoriza que caso haja algum impedimento por conta da pandemia por COVID-19 e não seja possível a realização da formação no formato híbrido, o IOS continuará a formação com as aulas totalmente online.

O projeto será realizado seguindo as etapas:

- a. **Formação da equipe profissional:** A partir da formalização deste “aditamento”, os profissionais necessários serão contratados e/ou alocados no projeto.
- b. **Produção de materiais e aquisição dos equipamentos:** Nesta etapa de pré-execução, será realizada a compra e instalação dos equipamentos e a impressão dos materiais didáticos (já temos os conteúdos prontos) e uniformes. Nesta mesma fase são produzidos os materiais de divulgação do projeto com o objetivo de divulgar a abertura de vagas para o segundo semestre letivo.
- c. **Divulgação:** A divulgação do projeto e respectivas vagas será realizada de forma intensa pela área de Comunicação do IOS, com o apoio da retaguarda e dos profissionais exclusivamente financiados pelo projeto, além de equipe de assessoria de imprensa, que já possui forte articulação com veículos de comunicação que possuem como público-alvo o foco do projeto. Com o apoio de peças digitais, um Articulador de Redes do IOS realizará a divulgação junto a escolas, equipamentos públicos, organizações da sociedade civil, empresas e estabelecimentos das comunidades do entorno para atrair o maior número possível de jovens dentro do perfil para o projeto. Em geral, esse processo será realizado à distância (online) ou presencial desde que preservadas as condições de saúde aos profissionais.

Todos os materiais produzidos pelo IOS serão antecipadamente validados pela Fundação Paulistana, conforme cronograma de trabalho acordado entre as partes.

Importante ressaltar que a divulgação será realizada para atender a todas as pessoas em vulnerabilidade social que estejam entre 15 e 29 anos, priorizando mulheres e pessoas negras. Caso não haja mulheres ou pessoas negras suficientes para o preenchimento das vagas, as mesmas serão preenchidas por outros públicos dentro da faixa etária do projeto e também em situação de vulnerabilidade social.

- d. **Processo seletivo e matrículas:** Os interessados poderão realizar uma pré-inscrição online ou inscrição presencial diretamente nas Unidades de atendimento onde será executado o projeto. A seleção será realizada conforme as diretrizes detalhadas no item 8. O processo seletivo visa atender o perfil estabelecido pelo Edital de Chamamento do projeto.
- e. **Realização do curso:** O curso será realizado de segunda à sexta-feira nos três períodos (manhã, tarde e noite) com duração de 4 (quatro) horas por dia, com carga horária mínima de 160 horas. O conteúdo será voltado para o mercado de tecnologia da informação, com ênfase em programação, montagem e manutenção de computadores e ferramentas de gestão administrativa, além das disciplinas voltadas para formação humana. O curso nesse período de pandemia, ou enquanto for necessário será realizado de forma híbrida, semanalmente, com pelo menos 4 encontros online e 1 encontro presencial para as atividades práticas de todos os cursos.

- f. **Promoção da Trabalhabilidade:** Essa etapa é a missão do IOS! Ao longo do curso, a Equipe de Oportunidades fará o mapeamento de perfil dos alunos em formação e oferecerá atendimento e orientação sobre o tema, como desenvolvimento de currículo, ferramentas para buscar vagas de emprego, como se portar na hora da entrevista, entre outros aspectos e dúvidas frequentemente apontadas pelos alunos. Serão realizados dois encontros por curso com o intuito de engajar e aproximar os alunos no relacionamento com a equipe. Ao final do treinamento, já em posse dos currículos dos aptos a ingressar no mercado de trabalho e disponibilizados no sistema de Gestão Escolar do IOS, a equipe de Relações Institucionais articulará parcerias com empresas para que os jovens tenham a oportunidade de concorrer às possíveis vagas disponíveis e compatíveis com seus perfis. (Anexo a este projeto seguem declarações de parceiros do IOS em Empregabilidade de nossos alunos, que os recebem sem suas empresas e/ ou os indicam para empresas de seu ecossistema.)
- g. **Perspectiva psicossocial-pedagógica:** Durante o curso, a equipe Psicossocial do IOS busca atender o aluno na sua dimensão social, emocional e pedagógica, possibilitando o fortalecimento da autonomia no que tange ao enfrentamento dos desafios ligados a realidade socioeconômica em que o jovem está inserido. O objetivo de trabalho desta equipe é oferecer um atendimento multidisciplinar, realizando um acompanhamento contínuo de assistência em diferentes áreas. Essa perspectiva psicossocial-pedagógica possibilita ao educando a oportunidade de se tornar consciente e sujeito de sua própria história, impactando na formação da sua subjetividade, fazendo-o vivenciar um processo de reflexão que produz efeitos na maneira de pensar, sentir e agir, desenvolvendo a emancipação social e o fortalecimento emocional destes jovens. Abaixo estão algumas atividades mais gerais da equipe:
- Acompanhamento dos alunos com equipe multidisciplinar (assistente social, psicólogo e psicopedagogo);
 - Estudo do perfil socioeconômico, o que possibilita compreender a realidade social dos jovens atendidos pelo IOS e traçar melhores intervenções e articulação com as demais políticas sociais (trabalho intersetorial com a rede de saúde e socioassistencial);
 - Intervenções na rotina educacional com atividades socioeducativas, visando trabalhar com os alunos o aprimoramento de suas habilidades socioemocionais, e desta forma, empoderá-los para os desafios relacionados a vida pessoal e profissional;
 - Contato com a rede intersetorial buscando aprimorar as relações de referência e contra referência;
 - Informação aos alunos e familiares sobre os atuais programas sociais, por exemplo, o ID Jovem.

Todas essas ações têm como objetivo conhecer o perfil do nosso público e o seu contexto social. Dessa forma a equipe possui informações que permitem orientar e acompanhar os alunos que estejam enfrentando problemas e que estejam com dificuldades no ensino. Com essas estratégias a equipe adquire maior conhecimento do público atendido e consegue identificar possíveis causas da desistência, atuando de forma preventiva para mitigar esse risco.

- h. **Vale Transporte:** Conforme autorizado pela Fundação Paulistana, os valores desta rubrica foram remanejados para pagamento de Recursos Humanos do projeto. Para contemplar e sustentar o atendimento de alunos em regiões vulneráveis, o IOS seguirá oferecendo, como contrapartida, vale transporte para os que comprovarem não possuírem renda suficiente para locomoção. Essa decisão é baseada em uma política interna do IOS, elaborada pela Equipe Psicossocial, que visa garantir o acesso e a frequência do jovem à educação social. A política estabelece uma série de critérios socioeconômicos para priorizar o recurso. Os principais estão elencados abaixo:
- Renda per capita de $\frac{1}{4}$ do salário mínimo – R\$ 249,50 (descontado o valor do aluguel para este cálculo);
 - Nº de crianças na residência – interfere na decisão devido ao aumento de gastos;
 - Nº de idosos na residência - interfere na decisão devido ao aumento de gastos;
 - Verificar a particularidade de cada caso (doenças, gravidez, situações desestabilizantes como por exemplo, roubo, separação, morte, etc.);
 - Atender até 20% dos alunos que atendem os critérios psicossociais para o benefício;
 - Teto máximo para atendimento: R\$ 48.000,00.
- i. **Apresentação dos resultados:** Além dos relatórios e prestações de contas obrigatórios, o IOS conta com uma equipe de retaguarda para oferecer todo o suporte e estrutura necessários para execução do projeto com o máximo de qualidade e compromisso com os beneficiários e públicos de interesse, disponibilizando dados sempre que solicitados e compartilhando os resultados periodicamente com todos os parceiros envolvidos no projeto. Além disso, é realizada uma pesquisa antes de terminarem as aulas, em que os alunos avaliam algumas dimensões pedagógicas do curso onde perpassam questões de infraestrutura, conteúdo do curso, aspectos como limpeza, qualidade dos computadores e recursos audiovisuais.

10. Detalhamento dos cursos

A estratégia do IOS para atender à meta BASE proposta pelo edital será oferecer três opções de cursos diferentes, ganhando assim escala no interesse de mais municípios, visto que essas opções abarcam três carreiras diferentes em TIC. Além disso, essas opções possuem ampla aceitação no mercado e possibilidade de empreendedorismo por parte dos alunos.

Todos os cursos durante o período de pandemia e enquanto for necessário, serão ministrados no formato híbrido, com aulas presenciais 1 vez por semana e aulas remotas 4 vezes por semana, sempre em grupos de até 12 alunos por sala, respeitando assim o distanciamento social.

A plataforma Moodle será utilizada para disponibilizar o conteúdo para os alunos, entrega de atividades e controle de frequência das aulas online. A própria plataforma registra o dia e horário do login de cada usuário, sendo possível medir sua participação nas aulas online. Para as aulas presenciais o professor realiza o controle de frequência comum, com chamada em sala de aula.

Abaixo seguem as três opções de cursos introdutórios a área de tecnologia da informação e comunicação:

- 1) Introdução à Programação Web;**
- 2) Montagem e Manutenção de Computadores;**
- 3) Atendimento ao Cliente com Plataforma Zendesk.**

As três opções de cursos contarão também com carga horária de formação humana, imprescindível para que o público-alvo se sinta pronto para aplicar às vagas do mercado de trabalho nas áreas de TIC.

1. Introdução à Programação Web – *Este curso será oferecido na Sede do IOS no Bairro de Santana e na Unidade NURAP*

1.1. Objetivos de aprendizado

Operacionalizar diferentes ferramentas para o desenvolvimento de aplicações WEB front-end. Compreender o funcionamento das telecomunicações, dos protocolos e do fluxo de dados da Internet, praticando o uso dos conceitos com as linguagens HTML5 e CSS3.

1.2. Competências desenvolvidas

Ao concluir o curso, o(a) aluno(a) poderá ter as seguintes competências:

- Compreender o funcionamento de ferramentas front-end;
- Entender como diferentes linguagens front-end estão integradas na estrutura de um site;
- Desenvolver uma página web utilizando ferramentas front-end;
- Solucionar problemas relacionados a linhas de código;
- Capacidade de utilizar o raciocínio lógico para desenvolver e solucionar problemas relacionados a ferramentas front-end;
- Visualizar possibilidades e oportunidade de formação e empregabilidade na área de programação web;
- Estímulo para descoberta do potencial do aluno e para explorar opções de carreira na área de programação;
- Compreender a diferenças e particularidades das ferramentas front-end em relação às outras utilizadas na programação web.

1.3. Metodologia de ensino

A metodologia de ensino do curso buscará trazer para o contexto social do aluno os temas com os quais ele terá contato ao longo do curso. As aulas serão compostas por dinâmicas e jogos que trabalham raciocínio lógico, cooperação, comunicação e espírito de equipe.

1.4. Método de avaliação

A avaliação será formativa. Os alunos serão avaliados ao longo do curso e, ao final, os que obtiverem frequência e aproveitamento satisfatório receberão o certificado de conclusão do curso.

1.5. Conteúdo das aulas

1.5.1. Formação Técnica

1. Interface e Página Inicial do Word: subgrupos fonte, parágrafo, área de transferência, estilos e edição
2. Inserir no Word: tabelas, botões de WordArt, caixa de texto, equação, símbolos e folha de rosto, comentários, cabeçalho, rodapé, número de página

3. Design e layout no Word: temas, formatação do documento, cores, fontes, marca d'água, cor da página e bordas de página, Configurar Página, Parágrafo, organizar
4. Referência no Word: Sumário, atualizar sumários, nota de fim, nota de rodapé, inserir citação, bibliografia, inserir legenda, inserir índice
5. Revisão no Word: revisão de texto, ideias, idioma, comentários, controle, alterações, comparar, proteger
6. Interface e formatação do Excel: Linhas, colunas e células, Personalização e formatação de células no Excel
7. Cálculos, Fórmulas e funções básicas SOMA, MEDIA, MAXIMO, MINIMO, MAIOR, MENOR, E, OU, SE e SE encadeada
8. Referência Relativa e absoluta e formular lógicas condicionais SOMASE, CONTSE, MEDIATESE, COONTNUM, CONTARVAZIO, CONTVALORES
9. Construção de gráfico e Congelamento de Painéis
10. Validação de Dados e Função de busca e tratamento PROCV, PROCH, SEERRO
11. Página inicial PowerPoint e Acesso rápido: área de transferência, fonte, slides, parágrafo, desenho e edição, modificação, inserir formas, imagens, caixas de texto, recorde de tela
12. Organizar: trazer para frente, enviar para trás, agrupar, desagrupar
13. Inserir: slides, tabelas, imagens, ilustrações, links, comentários, texto, símbolos e mídia
14. Design e transição: temas, personalização, tamanho do slide, formatação de plano de fundo, visualização, transição para este slide, intervalo
15. Exibir: modos de exibição de apresentação, modos de exibição mestres, mostrar, zoom, cor/escala de cinza, janela, macros
16. Como funciona a internet
17. Primeiros exemplos em HTML5 e Tags Básicas
18. Como compartilhar projetos: Github
19. Parágrafos, quebras e símbolos especiais
20. Formatação de texto em HTML5 e CSS3
21. Códigos de cores em HTML5 e CSS3
22. Imagens em HTML5 e CSS3
23. Lista em HTML5 com OL ou UL
24. Menu com CSS3
25. Semântica em HTML5
26. Fontes e cabeçalho em CSS3
27. Tabelas em HTML5
28. Interfaces em HTML5
29. Revisão Parcial de Conteúdo
30. Introdução ao JavaScript
31. Aplicando JavaScript em HTML
32. Funções JavaScript
33. Integrando JavaScript e HTML5
34. Iframe em HTML5
35. Álbum de fotos em HTML5
36. Adicionando áudio
37. Adicionando vídeos
38. Formulários em HTML5
39. Como hospedar um site

40. Formulários com JavaScript.

1.5.2. Formação Humana

1. Ortografia
2. Gramática
3. Divisão Silábica
4. Acentuação
5. Pontuação
6. Tipos de texto
7. Relatórios e outros textos corporativos
8. Interpretação de texto
9. Intertextualidade
10. Produção de textos
11. Argumentação e ponto de vista
12. Linguagem verbal e não verbal
13. Comunicação e Expressão Oral
14. Adição e subtração
15. Multiplicação
16. Divisão
17. Raciocínio Lógico 1
18. Raciocínio Lógico 2
19. Porcentagem
20. Fração e Números Decimais
21. Regra de três simples
22. Regras de três composta
23. Sistemas Numéricos
24. Conjuntos numéricos
25. Probabilidade
26. Estatística
27. Comunicação e Apresentação Pessoal
28. Cidadania e sociedade
29. Ética e Postura profissional
30. Imagem profissional
31. Liderança e Trabalho em equipe
32. Diversidade
33. Inclusão social
34. Preparação para o mercado de trabalho
35. Processo seletivo
36. Gerenciamento de Tempo
37. Planejamento de objetivos e carreira
38. Técnicas de negociação
39. Foco e concentração
40. Solução de problemas

2. Montagem e manutenção de Computadores – Este curso será oferecido na Sede IOS e na Unidade Sociedade Santos Mártires – Jardim Ângela.

2.1. Objetivos de aprendizado

Desenvolver habilidades para trabalhar como técnico no setor de TI. Compreender o funcionamento dos componentes internos e montar um sistema computacional, realizando a instalação e reparo de sistemas operacionais. Aplicar técnicas de solução de problemas usando ferramentas de sistema e softwares de diagnóstico (troubleshooting).

2.2. Competências desenvolvidas

Ao concluir o curso, o(a) aluno(a) poderá ter as seguintes competências mínimas:

- Selecionar componentes apropriados para a montagem, reparação e atualização de computadores pessoais;
- Usar ferramentas e trabalhar com segurança em um laboratório;
- Instalar componentes para a montagem, reparação e atualização de computadores;
- Realizar a manutenção preventiva e solucionar problemas em computadores pessoais;
- Instalar sistemas operacionais Windows;
- Gerenciar e fazer a manutenção de sistemas operacionais Windows;
- Configurar computadores para se comunicarem em uma rede;
- Configurar dispositivos para conexões com Internet e serviços em nuvem.

2.3. Metodologia de ensino

A metodologia de ensino do curso buscará trazer para o contexto social do aluno os temas com os quais ele terá contato ao longo do curso. As aulas serão compostas por dinâmicas e jogos que trabalham raciocínio lógico, cooperação, comunicação e espírito de equipe.

2.4. Método de avaliação

A avaliação será formativa. Os alunos serão avaliados ao longo do curso e, ao final, os que obtiverem frequência e aproveitamento satisfatório receberão o certificado de conclusão do curso.

2.5. Conteúdo das aulas

2.5.1. Formação Técnica

1. Interface e Página Inicial do Word: subgrupos fonte, parágrafo, área de transferência, estilos e edição
2. Inserir no Word: tabelas, botões de WordArt, caixa de texto, equação, símbolos e folha de rosto, comentários, cabeçalho, rodapé, número de página
3. Design e layout no Word: temas, formatação do documento, cores, fontes, marca d'água, cor da página e bordas de página, Configurar Página, Parágrafo, organizar
4. Referência no Word: Sumário, atualizar sumários, nota de fim, nota de rodapé, inserir citação, bibliografia, inserir legenda, inserir índice
5. Revisão no Word: revisão de texto, ideias, idioma, comentários, controle, alterações, comparar, proteger

6. Interface e formatação do Excel: Linhas, colunas e células, Personalização e formatação de células no Excel
7. Cálculos, Fórmulas e funções básicas SOMA, MEDIA, MAXIMO, MINIMO, MAIOR, MENOR, E, OU, SE e SE encadeada
8. Referência Relativa e absoluta e Formular lógicas condicionais SOMASE, CONTSE, MEDIATE, COONTNUM, CONTARVAZIO, CONTVALORES
9. Construção de gráfico e Congelamento de Painéis
10. Validação de Dados e Função de busca e tratamento PROCV, PROCH, SEERRO
11. Página inicial PowerPoint e Acesso rápido: área de transferência, fonte, slides, parágrafo, desenho e edição, modificação, inserir formas, imagens, caixas de texto, recorde de tela
12. Organizar: trazer para frente, enviar para trás, agrupar, desagrupar
13. Inserir: slides, tabelas, imagens, ilustrações, links, comentários, texto, símbolos e mídia
14. Design e transição: temas, personalização, tamanho do slide, formatação de plano de fundo, visualização, transição para este slide, intervalo
15. Exibir: modos de exibição de apresentação, modos de exibição mestres, mostrar, zoom, cor/escala de cinza, janela, macros
16. Sistemas de Computadores Pessoais
17. Conhecendo e selecionando os Componentes do Computador
18. Configurações para Sistemas Computacionais Específicos
19. Procedimentos Seguros em Laboratório
20. Uso Adequado das Ferramentas
21. Montando o Computador
22. Inicializando o computador
23. Atualizando e Configurando um Computador
24. Manutenção Preventiva
25. Processo de Identificação e Solução de Problemas
26. Sistemas Operacionais Modernos
27. Instalação do Sistema Operacional
28. Área de Trabalho, Ferramentas e Aplicativos do Windows
29. Virtualização do Lado do Cliente
30. Técnicas de Manutenção Preventiva para Sistemas Operacionais
31. Processo Básico de Solução de Problemas para Sistemas Operacionais
32. Princípios de Redes
33. Padrões de Rede
34. Componentes Físicos de uma Rede
35. Tecnologias e Conceitos Básicos de Redes
36. Conexão entre Computador e Rede
37. Tecnologias de Conexão ao ISP
38. Tecnologias de Internet
39. Técnicas Comuns de Manutenção Preventiva Usadas em Redes
40. Processo Básico de Solução de Problemas para Redes

2.5.2. Formação Humana

1. Ortografia
2. Gramática
3. Divisão Silábica

4. Acentuação
5. Pontuação
6. Tipos de texto
7. Relatórios e outros textos corporativos
8. Interpretação de texto
9. Intertextualidade
10. Produção de textos
11. Argumentação e ponto de vista
12. Linguagem verbal e não verbal
13. Comunicação e Expressão Oral
14. Adição e subtração
15. Multiplicação
16. Divisão
17. Raciocínio Lógico 1
18. Raciocínio Lógico 2
19. Porcentagem
20. Fração e Números Decimais
21. Regra de três simples
22. Regras de três composta
23. Sistemas Numéricos
24. Conjuntos numéricos
25. Probabilidade
26. Estatística
27. Comunicação e Apresentação Pessoal
28. Cidadania e sociedade
29. Ética e Postura profissional
30. Imagem profissional
31. Liderança e Trabalho em equipe
32. Diversidade
33. Inclusão social
34. Preparação para o mercado de trabalho
35. Processo seletivo
36. Gerenciamento de Tempo
37. Planejamento de objetivos e carreira
38. Técnicas de negociação
39. Foco e concentração
40. Solução de problemas

3. Atendimento ao Cliente com Plataforma Zendesk - Este curso será oferecido na Sede IOS.

3.1. Objetivos de aprendizado

Apresentar aos alunos a estrutura da área de relacionamento com o cliente; seu contexto histórico e evolução; a plataforma online do Zendesk Support; os principais processos da ferramenta; o suporte sob diferentes perspectivas; os perfis de consumidores; a relação da área com o cotidiano.

3.2. Competências desenvolvidas

Ao concluir o curso, o(a) aluno(a) deverá ter as seguintes competências:

Analisar problemas e solicitações dos usuários;

- Identificar a dificuldade técnica do usuário e orientá-los para a solução;
- Direcionar as demandas dos usuários para os setores e/ou profissionais responsáveis por solucioná-las;
- Atender as solicitações de acordo com o nível de serviço definido;
- Ser capaz de definir os recursos e procedimentos necessários para realizar cada tipo de atendimento;
- Produzir relatórios e/ou registrar as ações realizadas no atendimento de demandas e usuários;
- Disponibilizar as informações e orientações adequadas para as solicitações do usuário.

3.3. Metodologia de ensino

A metodologia de ensino do curso buscará trazer para o contexto social do aluno os temas com os quais ele terá contato ao longo do curso. As aulas serão compostas por dinâmicas e jogos que trabalham raciocínio lógico, cooperação, comunicação e espírito de equipe.

3.4. Método de avaliação

A avaliação será formativa. Os alunos serão avaliados ao longo do curso e, ao final, os que obtiverem frequência e aproveitamento satisfatório receberão o certificado de conclusão do curso.

3.5. Conteúdo das aulas

3.5.1. Formação Técnica

1. Interface e Página Inicial do Word: subgrupos fonte, parágrafo, área de transferência, estilos e edição
2. Inserir no Word: tabelas, botões de WordArt, caixa de texto, equação, símbolos e folha de rosto, comentários, cabeçalho, rodapé, número de página
3. Design e layout no Word: temas, formatação do documento, fores, fontes, marca d'água, cor da página e bordas de página, Configurar Página, Parágrafo, organizar
4. Referência no Word: Sumário, atualizar sumários, nota de fim, nota de rodapé, inserir citação, bibliografia, inserir legenda, inserir índice
5. Revisão no Word: revisão de texto, ideias, idioma, comentários, controle, alterações, comparar, proteger
6. Interface e formatação do Excel: Linhas, colunas e células, Personalização e formatação de células no Excel
7. Cálculos, Fórmulas e funções básicas SOMA, MEDIA, MAXIMO, MINIMO, MAIOR, MENOR, E, OU, SE e SE encadeada
8. Referência Relativa e absoluta e Formular lógicas condicionais SOMASE, CONTSE, MEDIASE, COONTNUM, CONTARVAZIO, CONTVALORES
9. Construção de gráfico e Congelamento de Painéis
10. Validação de Dados e Função de busca e tratamento PROCV, PROCH, SEERRO
11. Página inicial PowerPoint e Acesso rápido: área de transferência, fonte, slides, parágrafo, desenho e edição, modificação, inserir formas, imagens, caixas de texto, recorde de tela
12. Organizar: trazer para frente, enviar para trás, agrupar, desagrupar
13. Inserir: slides, tabelas, imagens, ilustrações, links, comentários, texto, símbolos e mídia

14. Design e transição: temas, personalização, tamanho do slide, formatação de plano de fundo, visualização, transição para este slide, intervalo
15. Exibir: modos de exibição de apresentação, modos de exibição mestres, mostrar, zoom, cor/escala de cinza, janela, macros
16. Evolução das telecomunicações e atendimento ao cliente;
17. Perfis dos consumidores;
18. O cenário atual do suporte;
19. Comunicação com o cliente;
20. Escrevendo respostas profissionais formais e informais;
21. Help Desk e Service Desk;
22. Empregabilidade na área de relacionamento com o cliente;
23. Revisão do conteúdo e avaliação.
24. Plataforma Zendesk / Tela / Acesso
25. Papéis (Agente e Cliente)
26. Administrador do Zendesk
27. Tickets e suas atribuições
28. Cópia de e-mail dos Tickets
29. Painel de controle
30. Organizações
31. Revisão do conteúdo e avaliação
32. Visualizações
33. Utilizando Macros
34. Pessoas
35. Campos de usuários
36. Tags e Gatilhos
37. Relatórios
38. Central de Ajuda
39. Configurações do Zendesk
40. Revisão Final

3.5.2. Formação Humana

1. Ortografia
2. Gramática
3. Divisão Silábica
4. Acentuação
5. Pontuação
6. Tipos de texto
7. Relatórios e outros textos corporativos
8. Interpretação de texto
9. Intertextualidade
10. Produção de textos
11. Argumentação e ponto de vista
12. Linguagem verbal e não verbal
13. Comunicação e Expressão Oral
14. Adição e subtração
15. Multiplicação

16. Divisão
17. Raciocínio Lógico 1
18. Raciocínio Lógico 2
19. Porcentagem
20. Fração e Números Decimais
21. Regra de três simples
22. Regras de três composta
23. Sistemas Numéricos
24. Conjuntos numéricos
25. Probabilidade
26. Estatística
27. Comunicação e Apresentação Pessoal
28. Cidadania e sociedade
29. Ética e Postura profissional
30. Imagem profissional
31. Liderança e Trabalho em equipe
32. Diversidade
33. Inclusão social
34. Preparação para o mercado de trabalho
35. Processo seletivo
36. Gerenciamento de Tempo
37. Planejamento de objetivos e carreira
38. Técnicas de negociação
39. Foco e concentração
40. Solução de problemas

11. Recursos

a) Humanos

Cargo	Nº d Prof.	Perfil	Atribuições	Já trabalha na instituição? Sim/Não	Jornada de Trabalho (horas semanais)	Período de Contratação (meses)	Natureza de Trabalho (CLT por prazo determinado ou indeterminado, RPA)
Instrutor de Informática	3 Profissionais	Ensino superior completo em Ciência da Computação, Análise e Desenvolvimento de sistemas, Redes, Sistemas de Informação ou Sistemas para Internet, com experiência em desenvolvimento, programação, infraestrutura e redes ou suporte ao cliente.	Responsável pelas Turmas e por ministrar as aulas de Administração e Tecnologia	3 já trabalham na instituição,	40 horas semanais (CLT)	3 profissionais até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT
Pedagogo	1 Profissional	Ensino superior completo em pedagogia, com experiência em ministrar aulas de português, matemática e conteúdos socioemocionais.	Ministrar as aulas de Português e Temas Transversais	Será contratado, CLT	40 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT

Monitor de Informática	3 Profissionais	Ensino médio completo, preferencialmente superior cursando em cursos de TI.	Apoiar o instrutor durante as aulas, ministrar as aulas de educação digital e apoiar as rotinas de classe das turmas	já trabalham na instituição CLT	40 horas semanais (CLT)	3 profissionais até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT
Analista Educacional	1 Profissional	Ensino superior completo.	Responsável por todas as demandas de gestão educacional e retaguarda	sim	40 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT - (Alocado no projeto 50% do valor e carga horária)
Analista de Projetos	1 Profissional	Ensino superior completo.	Responsável por fazer a gestão, monitoramento e prestação de contas dos projetos.	Sim	40 horas semanal	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT - (Alocado no projeto 50% do valor e carga horária)
Analista de Empregabilidade	1 Profissional	Ensino superior completo.	Responsável por buscar oportunidades de emprego compatíveis com o perfil dos beneficiários e apoiar a equipe na orientação dos adolescentes sobre entrevista,	sim	40 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT (Alocado no projeto 50% do valor e carga horária)

			mercado de trabalho e carreira				
Analista de Articulação e Redes	1 Profissional	Ensino superior completo.	Responsável por relacionar-se com parceiros das redes para divulgação do curso e demais ações sociais.	sim.	40 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT (Alocado no projeto 50% do valor e carga horária)
Assistente Social (manhã/tarde)	1 Profissional	Ensino superior completo em Serviço Social.	Atendimento às demandas sociais, diagnósticos e encaminhamentos	Sim	30 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT (Alocado no projeto 50% do valor e carga horária)
Assistente Social (tarde/noite)	1 Profissional	Ensino superior completo em Serviço Social.	Atendimento às demandas sociais, diagnósticos e encaminhamentos	sim	30 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT (Alocado no projeto 50% do valor e carga horária)
Assistente Educacional	1 Profissional	Ensino médio completo ou superior em andamento	Apoio às demandas de Gestão Escolar	sim	40 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT
Professor de Português	1 Profissional	Ensino superior completo em Letras	Ministrar as aulas de Português	Sim	40 horas semanais	1 profissional até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT

Professor de Matemática	2 Profissionais	Ensino superior completo em Matemática	Ministrar as aulas de Matemática	Sim	40 horas semanais	2 profissionais até o término do projeto Março/2021 à Dezembro/2022	CLT
-------------------------	-----------------	--	----------------------------------	-----	-------------------	--	-----

Para a atual fase serão alocados os seguintes profissionais para ministrar as aulas separados por unidade:

- Sede IOS – Santana:
 - 1 Instrutor de Informática;
 - 1 Monitor de Informática;
 - 1 Professor de Português;
 - 1 Professor de Matemática;
- Jardim Ângela:
 - 1 Instrutor de Informática;
 - 1 Monitor de informática;
 - 1 Pedagogo;
 - 1 Professor de Matemática;
- Santo Amaro:
 - 1 Instrutor de Informática;
 - 1 Monitor de informática;
 - 1 Pedagogo;
 - 1 Professor de Matemática;

* **Importante** ressaltar que o mesmo pedagogo e o professor de matemática atuará nas unidades do Jardim Ângela e de Santo Amaro, em dias alternados.

12. Previsão orçamentária

a) Funções e respectivos profissionais envolvidos por locais de atendimento

Rótulos de Linha	Qtd. Profissionais
CLT	
BackOffice	7
Analista de Articulação e Redes	1
Analista de Projetos	1
Analista Educacional	1
Assistente de Empregabilidade	1
Assistente Educacional	1
Assistente Social (manhã/tarde)	2
Jd. Ângela	2
Instrutor	1
Monitor	1
Jd. Ângela/Sto. Amaro	2
Pedagoga	1
Prof. Matemática	1
Núcleo	4
Instrutor	1
Monitor	1
Prof. Matemática	1
Prof. Português	1
Sto. Amaro	2
Instrutor	1
Monitor	1
Total Geral	17

A princípio todos os funcionários alocados nessa etapa do projeto são contatados pelo regime CLT. Mas, é importante informarmos que pontualmente, algum profissional poderá assumir apenas aulas em um período (manhã, tarde ou noite), conciliando com outra atividade profissional que ele já possua. Neste caso, a contratação poderá ser realizada via MEI – Microempreendedor Individual, ou PJ – Pessoa Jurídica, ou ainda por RPA – Recibo de Autônomo, considerando o tempo proporcional ao período.

Por exemplo: 1 Instrutor de TI no regime CLT trabalha 8 horas por dia. Para os processos seletivos que irão ocorrer, podem surgir 2 profissionais que queiram trabalhar apenas 4 horas por dia, ou seja, a vaga de 1 Instrutor por 8 horas de trabalho pode se tornar a vaga de 2 Autônomos por 4 horas de trabalho. E neste caso, o regime de contratação será por prestação de serviço.

Isto é mais comum para os Professores de TI, que são profissionais mais difíceis de se encontrar no mercado de trabalho, e que acumulam atividades com outro trabalho / emprego. Por exemplo: durante o dia trabalham em uma empresa e a noite ministram aulas, e não querem possuir dois registros em carteira, porque vão trabalhar apenas durante a duração do projeto = data de início e término já previstos.

O total do custo previsto não muda, pois sempre nos baseamos no recurso financeiro previsto para a atividade.

b) Valores

NATUREZA	2021	2022	TOTAL GERAL
DESPESAS COM PESSOAL			355.019,20

12. Cronograma de execução

Mês	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	
Ação	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21	Jan/22	Fev/22	Mar/22	Abr/22	Mai/22	Jun/22	Jul/22	Ago/22	Set/22	Out/22	Nov/22	Dez/22	Jan/23	
Formação da equipe multidisciplinar (contratação e treinamento)																								
Produção de Uniformes e materiais didáticos e pedagógicos																								
Divulgação do projeto e das inscrições																								
Inscrições e processo seletivo dos jovens																								
Realização da capacitação																								
Entrega do Chip de Internet																								
Articulação da Empregabilidade																								
Atendimento Social																								
Disponibilização do crédito de vale transporte																								

14. Contrapartida Institucional

Como contrapartidas institucionais, a Fundação Paulistana será mencionada no site do IOS, no Relatório Anual de Atividades no modelo GRI e nos canais do IOS em Redes Sociais como LinkedIn, Facebook e Instagram. Uma sala da sede do IOS terá o nome da Fundação Paulistana em sua sinalização, durante o prazo de duração desta parceria.

Profissionais da Fundação Paulistana, caso desejarem, poderão assinar o certificado de conclusão dos cursos oferecidos com o apoio desse edital.

A Fundação terá direito de uso do auditório IOS para eventos (há 90 lugares e toda a infraestrutura de multimídia) - a combinar conforme disponibilidade de agenda.

O IOS disponibilizará ainda, “Chip de Internet” para todos os alunos que não possuem acesso à internet e nem condições de manter uma rede pessoal, garantindo a inclusão, a igualdade digital e mantendo as mesmas oportunidades para todos. Com esse recurso, acreditamos que será possível reduzir o número de inaptos para a formação na modalidade híbrida e conseqüentemente reduzir o número de desistentes.

O Instituto disponibilizará vale transporte para até 20% dos alunos ou até atingir o teto máximo de R\$ 48.000,00.

Nas prestações de contas, O IOS comprovará a execução das contrapartidas, enviando à Fundação Paulistana, a lista nominal dos alunos que receberam “Chip de internet” e Vale Transporte.



Vamos fazer juntos?

Agradecemos a atenção!

Equipe IOS