

TOP CIDADANIA 2022

Categoria Organização

Modalidade Sustentabilidade

Senac Comunidade

TROCA: Uma Prática de Inclusão e Diversidade

Responsáveis: Liliane Netto Valls

SUMÁRIO

SINOPSE	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. CORPO DO TRABALHO	8
2.1 DIAGNÓSTICO INICIAL	8
2.2 OBJETIVO GERAL.....	8
2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
2.4 LOCAL DE DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO.....	9
2.5 POPULAÇÃO-ALVO.....	10
2.6 ARTICULAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DO PÚBLICO BENEFICIADO.....	10
2.7 METODOLOGIA.....	11
2.8 REFERENCIAL TEÓRICO	12
2.9 ORÇAMENTO	14
2.10 RECURSOS HUMANOS	15
2.11 PARCERIAS E ATUAÇÃO EM REDE COM OUTRAS ORGANIZAÇÕES	15
2.12 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E MENSURAÇÃO DOS RESULTADOS COM CICLO COMPLETO DO PROJETO.....	16
3. RESULTADOS	18
4. CONCLUSÃO.....	21
5. BIBLIOGRAFIA.....	22
6. INFORMAÇÕES DAS AUTORAS	23

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DIRETO.....	10
Tabela 2: ORÇAMENTO PERÍODO.....	14
Tabela 3: MELHORIAS IMPLANTADAS	16
Tabela 4: OBJETIVOS E INDICADORES PRÁTICA TROCA.....	18
Tabela 5: FEEDBACKS QUALITATIVOS.....	19

SINOPSE

Em 2019, a orientadora de Educação Profissional do Senac Comunidade, percebeu a demanda social de criar em sala de aula uma prática pedagógica para mitigar diariamente a utilização de termos não assertivos, onde terminologias racistas, LGBTQIA+fóbicas, religiosamente e geracionalmente intolerantes, gordofóbicas, capacitistas, xenofóbicas, machistas, misóginas e sexistas são trocadas por terminologias assertivas, nas turmas de aprendizagem do Senac Comunidade.

Compromissada com a inclusão social, a prática chamada TROCA, promove os princípios dos Direitos Humanos de igualdade/equidade e dignidade de populações específicas, sensibilizando e capacitando sobre as terminologias não assertivas, veladas e/ou explícitas, sugerindo a troca por terminologias assertivas, por meio de um acordo de responsabilidade social.

O Troca ultrapassou as paredes da sala de aula, contribuindo para a formação de mais de 3437 pessoas. A prática ganhou visibilidade, sendo requisitada pela rede escolar, pela comunidade, pelas instituições de ensino e pelas empresas parceiras, na perspectiva da transformação social, gerando um resultado positivo para a sociedade atual e futura.

Como culminância, devido a sua relevância, aplicabilidade, inovação e resultados o TROCA tornou-se, em 2022, um curso institucional do Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac.

1. INTRODUÇÃO

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – Senac é uma instituição de educação profissional, fundada em 1946. No Rio Grande do Sul, possui mais de 75 anos de atuação e é reconhecida pelo propósito de mudar vidas, cumprindo a importante missão de educar para o mundo do trabalho. O Senac-RS faz parte da Federação do Comércio de Bens e Serviços do Rio Grande do Sul – Fecomércio-RS, o que vincula a entidade ao mundo do trabalho por meio de 530 mil empresas do comércio de bens, serviços e turismo – que geram um milhão de empregos formais.

O Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac é signatário do Pacto Global da ONU desde 2018, comprometendo-se com os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, que são definidos como:

Um apelo global à ação para acabar com a pobreza, proteger o meio ambiente e o clima e garantir que as pessoas, em todos os lugares, possam desfrutar de paz e de prosperidade. Estes são os objetivos para os quais as Nações Unidas estão contribuindo a fim de que possamos atingir a Agenda 2030 no Brasil. (ONU, 2015)

A prática TROCA contribui para os seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável:

4. Assegurar a educação inclusiva e equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todas e todos. 4.5 Até 2030, eliminar as disparidades de gênero na educação e garantir a igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis, incluindo as pessoas com deficiência, povos indígenas e as crianças em situação de vulnerabilidade.
5. Igualdade de Gênero. 5.1 Acabar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas em toda parte.
10. Redução das Desigualdades. 10.2. Até 2030, empoderar e promover a inclusão social, econômica e política de todos, independentemente da idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra. (ONU, 2015)

O Senac Comunidade¹, há 27 anos, tem a finalidade de suprir a demanda do atendimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social, capacitando gratuitamente estudantes de baixa renda em cursos voltados às áreas do comércio de bens, serviços e turismo.

A escola, destaca-se por mudar a vida das pessoas por meio da Educação Profissional ofertando cursos pelo Programa Senac de Gratuidade (PSG). Atualmente o Senac Comunidade tem 74 turmas ativas no Programa Jovem Aprendiz, que, com atividades teóricas e práticas, qualificam pessoas no mundo do trabalho, por meio de parcerias feitas com empresas da região.

O Senac Comunidade ampliou o seu trabalho com a proposta de Educação Inclusiva em 2015, com as suas primeiras turmas de inclusão, sendo, muitas vezes, exclusivas para uma determinada empresa. Em 2019, a Orientadora de Educação Profissional - OEP, que atuava nas respectivas turmas, percebeu a demanda social de criar uma metodologia pedagógica para mitigar diariamente o preconceito velado e explícito, devido aos estudantes da escola utilizarem terminologias não assertivas

¹ Senac Comunidade foi constituído em 15 de maio de 1995 e, em 1º de fevereiro de 2018, uniu-se ao Senac Comunidade Zona Norte. A escola é reconhecida nacionalmente pela sua expertise em inclusão de jovens e adultos com transtornos psicossociais no mundo do trabalho. Ganhadora de diversos prêmios, atende mais de 1 mil pessoas por ano, por meio de cursos de Aprendizagem Profissional Comercial. Em 2016 comemorou, juntamente com todas as unidades do Estado, a conquista do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). No ano seguinte, celebrou o Prêmio Ibero-Americano da Qualidade. O Senac-RS foi a primeira instituição de ensino do Brasil a receber as distinções, reconhecimentos máximos à excelência. Em março 2018, foi agraciada com o Melhores em Gestão e eleita Destaque, na distinção promovida pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ). Em 2019, a escola ganhou o reconhecimento na Categoria Exemplaridade, no Prêmio Qualidade RS. Fonte: <https://www.senacrs.com.br/unidade/29>

Além dos prêmios acima citados, a escola foi ganhadora dos troféus de bronze e prata do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade - **PGQP**, dos Reconhecimentos de Excelência nos anos de 2019 e 2020 e dos prêmios de primeiro lugar na Feira de Projetos Senac-RS, nos anos de 2012, 2017 e 2019 com os projetos Brechomática, Bússola das Profissões e INKLUDO respectivamente. Fonte: Strategic Adviser e arquivos institucionais.

para se referirem às Pessoas com Deficiências. Dessa maneira, a prática TROCA iniciou, em sala de aula, pautada na desconstrução de terminologias capacitistas.

Ainda em 2019, estendendo sua preocupação e comprometida com a valorização das diferenças de gênero, sexualidade, fisionomias, idade, raça, nacionalidade, origem, cultura, religião, e de pessoas em liberdade ou reclusas, a prática foi ampliada abrangendo outras pautas da diversidade.

No ano de 2020, a prática ultrapassou as paredes de uma única orientadora, e por meio de uma formação, durante uma reunião pedagógica, todos docentes do Senac Comunidade foram capacitados, com o objetivo de levar a metodologia a todas as turmas de aprendizagem, que, em virtude do cenário pandêmico, estavam na modalidade remota.

Com o retorno das aulas no espaço físico da instituição a prática foi adaptada em 2021, capacitando também as turmas da modalidade híbrida e presencial. No mesmo ano, como agente promotora de cultura escolar inclusiva, a Líder do Atendimento Educacional Especializado – AEE implementou o TROCA também como Prática de Gestão da Diversidade, capacitando o quadro de colaboradores do Senac Comunidade.

Como oportunidades de melhorias, a capacitação do TROCA foi inserida na reunião de integração de novos colaboradores e foi criado o InfoTROCA, que consiste em *cards* enviados periodicamente, contemplando novas terminologias.

O TROCA atua, de forma saudável e segura, como propulsor do respeito ao próximo, influenciando e engajando na mudança de vida, permitindo que revisitemos incansavelmente nossas percepções sobre qualquer pauta de cunho humano,

sensibilizando e capacitando sobre as terminologias não assertivas, sugerindo a troca por um vocabulário assertivo, por meio de um acordo de responsabilidade social.

Sempre que alguém capacitado e congruente com o acordo de responsabilidade social utilizar uma terminologia não assertiva, qualquer pessoa dentro do acordo fará uma intervenção e utilizará a palavra “troca”, sinalizando que convém trocar a palavra ou expressão utilizando uma fala assertiva no lugar.

Para proporcionar um ambiente leve e livre de julgamentos, não é necessário explicar o motivo de ter utilizado tal termo, apenas trocá-lo por um assertivo.

2. CORPO DO TRABALHO

2.1 DIAGNÓSTICO INICIAL

O TROCA teve seu início no ano de 2019, após uma Orientadora de Educação Profissional, que atuava nas turmas de aprendizagem, perceber a demanda social de criar uma metodologia pedagógica para abrandar o preconceito perceptível e imperceptível, devido aos estudantes utilizarem terminologias não assertivas e terem atitudes capacitistas para se referirem às Pessoas com Deficiências que iniciaram na escola. Posteriormente, após análise e estendendo sua preocupação e compromissada com a valorização das diferenças de gênero, sexualidade, fisionomias, idade, raça, nacionalidade, origem, cultura, religião, e de pessoas em liberdade ou reclusas, a prática foi ampliada, capacitando e sensibilizando para a desconstrução de terminologias não assertivas dentro de outras pautas de diversidade.

2.2 OBJETIVO GERAL

A prática TROCA tem como objetivo conectar o propósito do Senac-RS, de “Mudar vidas”, com a necessidade de tornar a sociedade mais inclusiva e diversa, fazendo com que terminologias sejam revisitadas diariamente, proporcionando aos beneficiados o acesso à informação, reduzindo assim os preconceitos, estigmas e oportunizando espaço para falas assertivas.

2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Ofertar uma alternativa inovadora para que a diversidade seja revisitada diariamente;
- Oportunizar que as pessoas sejam agentes de transformação social dentro de pautas de inclusão e diversidade;
- Contribuir com a redução de preconceitos e estereótipos;
- Colaborar para um ambiente seguro e saudável;
- Cooperar para a desconstrução de preconceitos velados e para a construção de novos aprendizados.

2.4 LOCAL DE DESENVOLVIMENTO DA AÇÃO

As capacitações da prática TROCA são desenvolvidas, na sua maioria, no Senac Comunidade, conforme o início de novas turmas e colaboradores. No entanto, são estendidas para outros locais e instituições interessadas na capacitação, como por exemplo, empresas públicas e privadas, comunidade escolar e áreas do Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac.

2.5 POPULAÇÃO-ALVO

Beneficiários diretos:

Tabela 1: NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DIRETOS

Beneficiários	Nº
Colaboradores do Sistema Fecomércio Sesc Senac-RS	205
Estudantes dos cursos do Senac Comunidade	3.037
Colaboradores do Clube Social Pertence	2
Estudantes do Clube Social Pertence	15
Educadoras de escolas públicas e privadas	4
Estudantes de escolas públicas e privadas	84
Colaboradores do Grupo Zaffari (áreas de Recrutamento e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, Endomarketing, Benefícios e Serviço Social)	25
Colaboradores do Centro de Atendimento Socioeducativo Feminino da Fundação de Atendimento Sócio-Educativo do Estado do Rio Grande do Sul - FASE/RS	16
Jovens privadas de liberdade do Centro de Atendimento Socioeducativo Feminino da Fundação de Atendimento Sócio-Educativo do Estado do Rio Grande do Sul - FASE/RS	9
Colaboradores da Associação de Cegos do Rio Grande do Sul – ACERGS	4
Usuários da Associação de Cegos do Rio Grande do Sul – ACERGS	6
Estudantes da Escola de Educação Profissional Bagé	30

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

A tabela 1 apresenta os beneficiários diretos e as respectivas quantidades de pessoas capacitadas.

Beneficiários indiretos:

Aqueles que fazem parte das interações sociais dos beneficiários diretos, capacitadas com a prática TROCA, por exemplo, amigos e familiares.

2.6 ARTICULAÇÃO E PARTICIPAÇÃO DO PÚBLICO BENEFICIADO

Nas etapas do planejamento, da execução e da avaliação da prática, o público beneficiado é o principal norteador da capacitação.

O planejamento é realizado por meio de uma reunião de conhecimento prévio, onde é feito um diagnóstico referente ao número de participantes e quais pautas de inclusão e diversidade serão necessárias para o respectivo público beneficiado, assim como as adaptações de acessibilidade.

Posteriormente, a execução da prática acontece, sensibilizando e capacitando sobre as terminologias não assertivas, veladas e/ou explícitas, sugerindo a troca por terminologias assertivas, por meio de um acordo de responsabilidade social.

Finalizando a capacitação, o público é convidado a realizar um feedback, sobre os aprendizados e experiências vivenciadas com a Prática TROCA. Os referidos feedbacks recebidos integram a próxima etapa de planejamento.

2.7 METODOLOGIA

A prática é dividida em dois momentos:

Momento I: são realizadas capacitações e sensibilizações a respeito das terminologias não assertivas, evidentes e não evidentes, vinculadas as pautas de diversidade, reiterando a importância do uso de terminologias assertivas dentro de pautas de diversidade.

Momento II: é realizado um acordo de responsabilidade social no fim da capacitação. Sempre que alguém capacitado e congruente com o acordo de responsabilidade social utilizar uma terminologia não assertiva, qualquer pessoa dentro do acordo fará uma intervenção e utilizará a palavra “troca”, sinalizando que convém trocar a palavra ou expressão utilizando uma terminologia assertiva no lugar.

Para proporcionar um ambiente salubre, não é necessário explicar o motivo de ter utilizado tal termo, apenas trocá-lo por um assertivo.

2.8 REFERENCIAL TEÓRICO

Em um cenário onde as mudanças da sociedade e do mundo de trabalho exigem novos olhares para os sistemas educacionais, é necessário consolidar a escola como um lugar que possibilite o desenvolvimento do estudante como um ser humano integral, visando não apenas o conhecimento, mas também promovendo o desenvolvimento da autocrítica, da empatia, das habilidades e dos valores da cidadania. Diante disso, os desafios no plano organizacional são cada vez maiores e as pessoas deverão estar cada vez mais preparadas, não só do ponto de vista das competências técnicas.

É possível evidenciar que a inserção de pessoas que, por alguma razão, estão em vulnerabilidade social, no mercado de trabalho, vai além de capacitá-los tecnicamente. É preciso desenvolver competências emocionais, sociais, éticas, entre outras, pois a maneira como o ser humano entende e se comporta na sociedade está diretamente relacionado com a forma em que o indivíduo e seu mundo estão estruturados (VALLS, 2020).

Por entender que discriminação sofrida ao longo da vida, pode acarretar marcas que dificultem a inserção e permanência da pessoa no mundo do trabalho, faz-se necessário mitigar com os preconceitos e estigmas que prejudiquem a vida profissional do indivíduo. Segundo MELO (2000) “o estigma é um atributo que produz um descrédito amplo na vida do sujeito; em situações extremas, é nomeado como

marca ou desvantagem em relação ao outro” (MELO, 2000, p.19). Ainda segundo a autora,

Para os estigmatizados, a sociedade reduz as oportunidades, esforços e movimentos, não atribui valor, impõe a perda da identidade social e determina uma imagem deteriorada, de acordo com o modelo que convém à sociedade. (MELO, 2000, p.19)

Perceber a escola como um espaço de sociabilização, um local sociocultural, implica, “resgatar o papel dos sujeitos na trama social que a constitui, enquanto instituição”. (VALLS, 2020 apud DAYRELL, 1996, p. 136). Esta construção contribui para a sensação de pertencimento ao processo educacional e o fortalecimento das alianças e dos acordos expressos no currículo oculto que reforçam a vontade de permanecer no ambiente institucional.

E entender que as diferenças culturais, sociais, étnicas, religiosas, de gênero, enfim, a diversidade humana está sendo cada vez mais desvelada e destacada e é condição imprescindível para se entender como aprendemos e como compreendemos o mundo e a nós mesmos. (MANTOAN, 2003, p. 12).

E que o mundo gira e, nestas voltas, vai mudando, e nestas mutações, ora drásticas ora nem tanto, vamos também nos envolvendo e convivendo com o novo, mesmo que não nos apercebamos disso. (MANTOAN, 2003, p. 11)

Corroborando com os autores acima citados e percebendo a escola como um lugar que possibilita o desenvolvimento do estudante como um ser humano integral, que visa não apenas o conhecimento, mas também promove o desenvolvimento da autocrítica, da empatia, das habilidades e dos valores da cidadania e identificando que, é a partir do ponto de vista das atitudes, que a orientadora de educação profissional do Senac Comunidade identificou a necessidade de inovar e comprometer o estudante com a mudança de comportamento em relação às minorias e implantar o

TROCA, pois a metodologia pedagógica visa conscientizar o estudante e o indivíduo a identificar a fala inadequada e substituí-la por uma fala mais assertiva.

2.9 ORÇAMENTO

A prática TROCA está alinhada às diretrizes e programas do Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac e contempla o propósito, missão, valores, princípios e o Código de Ética institucional, portanto, faz parte da cultura e das atividades dos colaboradores da instituição.

O orçamento estimado para a execução das palestras de sensibilização baseia-se no custo de Recursos Humanos, deslocamento, material de expediente, recursos multimídias, estações de trabalho e despesas fixas, conforme apresentado na tabela abaixo.

Tabela 2: ORÇAMENTO PERÍODO

Cargo	Recursos Humanos		Custos operacionais		Valor Total período (2019/2022)
	Média de Horas dedicadas ao projeto	Valor salário período + encargos		Valores	
OEP + FG	3.420h	R\$ 92.018,	Deslocamento	R\$ 438,62	
OEPs	3.950h	R\$ 139.479,	Material de Expediente	R\$ 732,69	
Multiplicadora da Excelência	900h	R\$7.056,	Recurso de Multimídia	R\$ 5.700,	
Pedagoga	1.200h	R\$ 32.427	Estação de trabalho	R\$ 116,25	
Direção	1.140h	R\$ 27.778,	Despesas fixas	R\$ 13.658,06	R\$

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

* Valores até maio de 2022

No Senac os recursos humanos permanentes são remunerados pelo Senac Comunidade e são mantidos para a operacionalização da prática TROCA.

2.10 RECURSOS HUMANOS

No Senac Comunidade, os colaboradores que estão envolvidos diretamente com a implementação da prática são: a Líder do Atendimento Educacional Especializado, Direção, Multiplicadora da Excelência e pedagoga e OEP's. E, indiretamente, todas as áreas de apoio da escola.

2.11 PARCERIAS E ATUAÇÃO EM REDE COM OUTRAS ORGANIZAÇÕES

A atuação em rede com outras organizações, sejam elas do 1º, 2º e 3º setor, se dá por meio da Gestão das Partes Interessadas, um dos pilares importantes para a melhoria contínua do processo, o desenvolvimento e disseminação da Prática TROCA.

As capacitações, foram realizadas tanto de forma remota quanto presencialmente, nas escolas do Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac e nas instituições abaixo relacionadas:

- Associação de Cegos do Rio Grande Do Sul (ACERGS);
- Centro de Atendimento Socioeducativo Feminino da Fundação de Atendimento Sócio-Educativo do Estado do Rio Grande do Sul - FASE/RS;
- Clube Social Pertence;
- Escola Municipal de Ensino Médio Emilio Meyer;
- Grupo Zaffari.

Estão planejadas, para o segundo semestre de 2022, capacitações da prática Troca na:

- Escola de Educação Profissional Senac Centro Histórico;
- Escola de Educação Profissional Senac Lindóia;
- Gerentes do Grupo Zaffari;
- Sesc-RS – Encontro de Inclusão;
- Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre do Programa de Trabalho Educativo – PTE da Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre – SMED/POA;
- Associação de Proteção e Assistência aos Condenados de Porto Alegre/RS – APAC.

2.12 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO E MENSURAÇÃO DOS RESULTADOS COM CICLO COMPLETO DO PROJETO

A prática é avaliada anualmente.

A partir dos resultados das análises foram realizadas as melhorias abaixo relacionadas na tabela 3:

Tabela 3: MELHORIAS IMPLANTADAS

Ano	Melhoria
2019	Ampliada a prática abrangendo outras pautas da diversidade.
2020	Capacitado os docentes com o objetivo de implantar a prática em todas turmas de aprendizagem.
2021	Revisada a metodologia com o objetivo de atender todas as turmas tanto na modalidade on-line quanto off-line;
	Implementado o TROCA também como Prática de Gestão da Diversidade, capacitando o quadro de colaboradores do Senac Comunidade;

	Inserida a prática na reunião de integração de novos colaboradores.
2022	Criado o InfoTROCA, que consiste em cards enviados periodicamente, contemplando novas terminologias não assertivas que podem ser substituídas;
	Implantada a prática em todo Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac por meio de uma capacitação na plataforma corporativa EducaTri.

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

3. RESULTADOS

Os resultados da prática estão contemplados nas tabelas 4 e 5.

Tabela 4: OBJETIVOS E INDICADORES DA PRÁTICA TROCA

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS*	RESULTADOS			
			2019	2020	2021	2022**
Ofertar uma alternativa inovadora para que a diversidade seja revisitada diariamente	Número de capacitações	50	17	22	45	20
Oportunizar que as pessoas sejam agentes de transformação social dentro de pautas de inclusão e diversidade	Número de pessoas capacitados	1.000	475	716	1.471	775
Contribuir com a redução de preconceitos e estereótipos;	Satisfação dos clientes	90%	97,14%	94,96%	93,81%	93,81%
	Satisfação dos clientes quanto ao Ambiente Escolar	90%	94,39%	94,69%	98,35%	95,53%
	Satisfação dos colaboradores quanto aos itens, questionados na pesquisa de clima organizacional:					
	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua idade	90%	100%	100%	97%	100%
	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua cor ou etnia	90%	100%	100%	97%	100%
	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de seu gênero	90%	100%	100%	100%	100%
	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua orientação sexual	90%	100%	100%	100%	100%
	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente de sua deficiência (PCD)	90%	100%	100%	97%	100%
	As pessoas aqui são bem tratadas independentemente da sua cultura ou religiosidade	90%	100%	100%	100%	100%
	Posso ser eu mesmo por aqui	90%	96%	96%	93%	100%
Colaborar para um ambiente seguro e saudável	Satisfação dos colaboradores quanto aos itens, questionados na pesquisa de clima organizacional:					
	Este é um lugar fisicamente seguro para trabalhar	90%	92%	100%	93%	100%

OBJETIVOS	INDICADORES	METAS*	RESULTADOS			
			2019	2020	2021	2022**
	Este é um lugar psicológica e emocionalmente saudável para trabalhar	90%	90%	96%	93%%	100%
	Satisfação dos clientes quanto ao Ambiente Escolar	90%	94,39%	94,69%	98,35%	95,53%
Cooperar para a desconstrução de preconceitos velados e para a construção de novos aprendizados	Número de pessoas capacitadas	1.000	475	716	1.471	775

* Metas estabelecidas para o último ciclo

** Índices até maio de 2022

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

Tabela 5: FEEDBACKS QUALITATIVOS

FEEDBACKS QUALITATIVOS DA PRÁTICA TROCA
<p>“Achei bem interessante esta capacitação. Prática, direta, de fácil entendimento. Material didático bem moderno visualmente e a professora bastante experiente no assunto, muito fluida. Também achei positivo que não entrou na questão de gênero e pronome neutro, por exemplo “Amigue/ Todes/ TodXs”, pois há muuuuita discussão em cima disso, especialmente no âmbito educativo, e com opiniões bem divergentes... e a gente entrar nesta seara como empresa eu acharia ruim (estava com medo disso!) Gostei, e penso que todas as lideranças da Empresa e profissionais de RH das unidades deveriam passar pelo treinamento. Fico feliz que os jovens que estão vindo do Senac já estão vindo capacitados neste sentido, e penso que nossa Empresa deve ter atenção, pois eles já estão vindo capacitados, mas... e seus gestores? Eles “cobrarão” tal comportamento de seus líderes!” Grupo Zaffari</p>
<p>“Venho por meio deste passar um feedback a respeito da capacitação do "troca" oferecida pelo Senac comunidade e realizada no auditório da unidade feminina da FASE (CASEF) no dia de ontem 09/06/2022 entre 14:30 e 16:30. Ao todo foram capacitadas 9 adolescentes que estão cumprindo medida socioeducativa, 4 professores da escola estadual Tom Jobim e 12 funcionários da unidade entre agentes socioeducadores e analistas técnicos. Após a capacitação várias pessoas que participaram da atividade relataram a importância da inclusão e do respeito as diferenças no sentido de melhorar a qualidade de vida e as relações humanas através dessa prática. Nós do CASEF/FASE ficamos honrados com a presença de vocês e esperamos que está tenha sido a primeira de muitas formações que tragam conhecimentos estruturantes e que resinifiquem as relações interpessoais.” Fundação de Atendimento Sócio-Educativo - FASE.</p>
<p>“Nosso agradecimento, mais uma vez pelo encontro de hoje. Estamos encantadas e com o desejo de dar seguimento junto aos nossos estudantes. Peço que me encaminhes por aqui o material que puderes disponibilizar, por favor. Pensei em imprimir alguns para afixar nas salas e registrar as novas trocas que acordaremos como as turmas. Parabéns pelo trabalho e nossa gratidão.” Escola Emilio Meyer, SOE - Equipe 2021/2</p>
<p>“Excelente, muito necessário.” Departamento Regional Sesc - Gerência de Educação, Assistência e Cultura - GEAC</p>
<p>“Sensacional! Parabéns!” Senac EAD</p>
<p>“Adorei! Essencial para todos nós! Obrigada” Senac Comunidade</p>
<p>Muito bom!! :) SESC Santa Cruz</p>
<p>“Ótimo curso! Parabéns professora Amanda e NRH.” Departamento Regional - Gerência de Educação Profissional - GEP</p>
<p>“Querida começar agradecendo ao momento que vivemos na última sexta, cada detalhe, cada "toque" passado pela palestrante Amanda. Ainda mais para o setor que trabalhamos e para o público que recebemos, cada qual com a sua particularidade, em nossa rotina diária, aprender sobre o cuidado e a atenção com cada pessoa, onde pode doer e muitas vezes não percebemos, pois não dói na gente.... Repetimos muitos daqueles "vícios de linguagens" ruins e ter essa noção passada com tanta leveza fez com que o meu dia seja diferente, não só na empresa, mas também na vida pessoal, com amigos e familiares... Por mais capacitações como está e por um mundo onde todos possam ser respeitados.” Leonardo Keskoski - Colaborador do Grupo Zaffari</p>

“A palestrante demonstrou total propriedade em relação a assuntos delicados, com uma didática leve fez com que a capacitação fosse muito proveitosa. Portanto, foi de significativa importância a empresa, juntamente com o Senac, proporcionar esse momento para que pudéssemos refletir sobre falas estereotipadas que muitas vezes são reproduzidas sem a percepção de que ofende ao outro. A capacitação “TROCA” vai, com certeza, ajudar no nosso dia a dia. Seja no ambiente profissional ou pessoal. Dito isso, gostaria de deixar os agradecimentos à Amanda, que foi excelente do início ao fim da capacitação. Durante toda capacitação colocando-se disponível para tirar dúvidas e nos fazendo pensar, sobre comportamentos enraizados na sociedade que já não deveriam mais existir e são perpetuados de maneira infeliz e por vezes imperceptíveis”. **Gabriel Silva - Colaborador do Grupo Zaffari**

“Sobre a capacitação ministrada pelo Senac, o que se destacou na minha percepção foi a utilização de uma comunicação assertiva evitando os preconceitos e as consequências que isso pode gerar”. **Mateus Piérre O. Gonçalves - Colaborador do Grupo Zaffari**

“A capacitação sobre o “troca” teve o intuito de nos fazer repensar e substituir nosso comportamento social, como utilizar uma palavra ou colocação de termos vistos como expressões preconceituosas ao nos comunicarmos com outras pessoas e ou situações”. **Scheila Melo Lopes - Colaborador do Grupo Zaffari**

“Estava descobrindo meu gênero e um familiar me entregou um creme para cabelos cacheados e disse: “toma para fazer a transição dos cabelos e ficar bem mulherzinha. Lembrei da prática troca. Expliquei que sou respeitada no Senac e não poderia sofrer transfobia da minha família. ” **Yuri/Isadora - Jovem Aprendiz no Senac Comunidade**

Fonte: elaborada pelas autoras (2022).

Com o impacto dos seus resultados, a prática TROCA foi convidada para tornar-se um curso institucional do Sistema Fecomércio-RS, Sesc e Senac. O EducaTRI, plataforma de aprendizagem corporativa, em 2022 passou a disponibilizar o curso de “Termologias Assertivas – Como incluir falas empáticas e assertivas sobre Pessoas com Deficiências no cotidiano”. A proposta é dar continuidade desenvolvendo novos cursos utilizando a metodologia do TROCA.

4. CONCLUSÃO

Discursos preconceituosos e/ou discriminatórios nos acompanham ao longo da vida, muitas vezes de maneira velada ou explícita, estrutural, por desconhecimento ou pela ausência de vivências diversas, fazem parte da nossa comunicação e é preciso compreender que, não é uma tarefa fácil, fazer com que as terminologias não assertivas deixem de fazer parte do nosso vocabulário.

É importante salientar que quando se trata de pautas de diversidade, não haverá uma única terminologia correta e que contemple diferentes períodos históricos, visto que, conforme a sociedade evolui, discussões e reflexões são geradas de acordo com aquele momento da sociedade. Não existem terminologias certas ou erradas, e sim o uso de terminologias assertivas e empáticas, de acordo com estudos atuais, que possuem a intencionalidade pedagógica de construir novas oportunidades de vivências positivas.

O TROCA iniciou tímido, em sala de aula, oportunizando melhorias nos diálogos das turmas de aprendizagem. Hoje, transformou-se em uma importante ferramenta de gestão da diversidade e inclusão, impactando na vida de 3.438 pessoas diretamente e também em outros tantos beneficiários de forma indireta. A prática já concretizou importantes parcerias, contribuindo para a transformação da sociedade atual e futura. Devido a sua relevância, aplicabilidade, inovação e resultados, as estratégias e ações futuras serão promover a continuidade do projeto por meio de novas parcerias e voluntários. A partir dos feedbacks, ficam evidentes as conquistas que a realização da prática proporcionou, desconstruindo tabus e criando vínculos entre os beneficiados sobre as pautas de diversidade.

5. BIBLIOGRAFIA

MANTOAN, Maria Teresa Eglér. Inclusão escolar: o que é? por quê? como fazer? .São Paulo : Moderna, 2003.

MELO, Zélia Maria Estigmas: espaços para exclusão social. Revista Ciências, Humanidades e Letras. Universidade Católica de Pernambuco, 2000.

ONU. Organização das Nações Unidas. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. 2018. Disponível em <<https://nacoesunidas.org/pos2015/>> Acesso em 08/06/2022.

VALLS, Liliane Netto. Jovens em situação de risco e abrigados: inserção no mundo do trabalho por meio do programa jovem aprendiz. Dissertação (Mestrado) – Centro Universitário Metodista – IPA, Programa de Pós-Graduação em Reabilitação e Inclusão, Porto Alegre, 2020.

SENAC-RS. Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Disponível em <<https://www.senacrs.com.br/institucional-historico>> Acesso em 10/06/2022.

6. INFORMAÇÕES DAS AUTORAS

Amanda de Araújo Leppa - Líder AEE Senac Comunidade, Pedagoga, Expert em Educação Inclusiva, Representante do Pilar Cidadania - PARATODOS |Programa de Diversidade Sesc e Senac.

Bruna Gamalho Ribeiro - Administradora, Especialista em Gestão Empresarial. Multiplicadora da Excelência, Socioambiental e de Marketing. Líder do Comitê Excelência e Auditora Líder do Senac-RS. Participante do Pilar Cidadania.

Liliane Netto Valls - Diretora do Senac Comunidade. Mestra em Reabilitação e Inclusão, Especialista em Gestão de Projetos, em Liderança, Coaching e Gestão de Pessoas e em Educação Especial e Inclusiva, Bacharel em Administração.