



# Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

---

Educar para o trabalho nas  
atividades do comércio de bens,  
serviços e turismo

**MISSÃO**

Ser a instituição brasileira que  
oferece as melhores soluções  
em educação profissional  
reconhecida pelas empresas

**VISÃO**





Transparência

Inclusão social

Excelência

Inovação

Atitude empreendedora

Desenvolvimento sustentável e

Educação para autonomia

**VALORES**



**Atuação do Senac**

# **Compromisso com a Educação Profissional Brasileira**

The background of the slide is a collage of various educational and professional scenes, all rendered in a semi-transparent orange color. It includes images of students in a classroom, a person working at a computer, a person in a white lab coat, and a person in a white shirt with a 'Senac' logo. The overall theme is professional education and training.

# Presença Nacional 2018

**2.175.814** atendimentos\*

**1.808** municípios

**576** unidades escolares



**428**

Centros de  
Formação  
Profissional

**26**

Empresas  
Pedagógicas

**11**

Centros  
Especializados

**26**

Unidades  
de Ensino  
Superior

**84**

Carretas-  
escola

**1**

Balsa-  
escola

**42**

Unidades  
Administrativas

\* Matrículas e Ações Extensivas

# Presença Nacional 2018

Rede Nacional de Educação a Distância  
Polos:

**341** para Cursos de Pós-Graduação

**308** para Cursos de Graduação

**374** para Cursos Técnicos



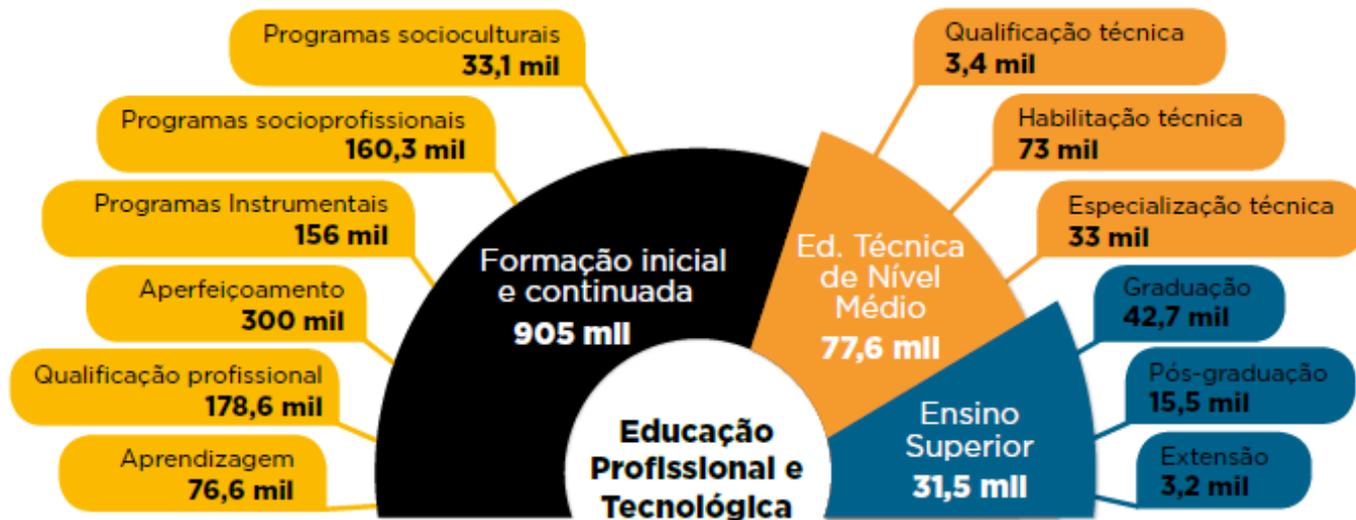
# Programa Senac de Gratuidade (PSG)

Porta de entrada das pessoas com deficiência na Instituição.

- ✓ Ao longo de sua história, o Senac tem sido agente do desenvolvimento do Setor do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, mas também um impulsionador na inclusão social de adolescentes, jovens e adultos, pertencentes às camadas sociais menos favorecidas.
- ✓ Por meio do Programa Senac Gratuidade (PSG), criado pelo Decreto nº6633/2008, a instituição oferta cursos gratuitos para a formação profissional desse público.



## Portfólio e Resultados do Senac 2018



**930 títulos  
de cursos  
em oferta  
em 2018**

## Eixos Tecnológicos de Atuação

Gestão & Negócios	Ambiente & Saúde	Informação & Comunicação	Turismo, Hospitalidade e Lazer	Des. Educativa e Social	Produção Cultural & Design	Produção Alimentícia	Outros*
345 Mil matrículas	194 Mil matrículas	137 Mil matrículas	108 Mil matrículas	184 Mil matrículas	84,5 Mil matrículas	29 Mil matrículas	30 Mil matrículas

\* Infraestrutura, Segurança, Controle e Processos Industriais, e Recursos Naturais

# Presença Nacional 2018

## Educação Profissional no Senac

### Formação Inicial e Continuada

- Aprendizagem profissional
- Aperfeiçoamento
- Qualificação Profissional
- Programas instrumentais e socioprofissionais

### Educação Profissional Técnica de Nível Médio

- Qualificação Técnica
- Habilitação Técnica
- Especialização Técnica

### Ensino Superior (10 DRs)

- Graduação
- Pós-graduação
- Extensão Universitária

Itinerários Formativos



# Itinerário Formativo

## SEGMENTO INFORMÁTICA

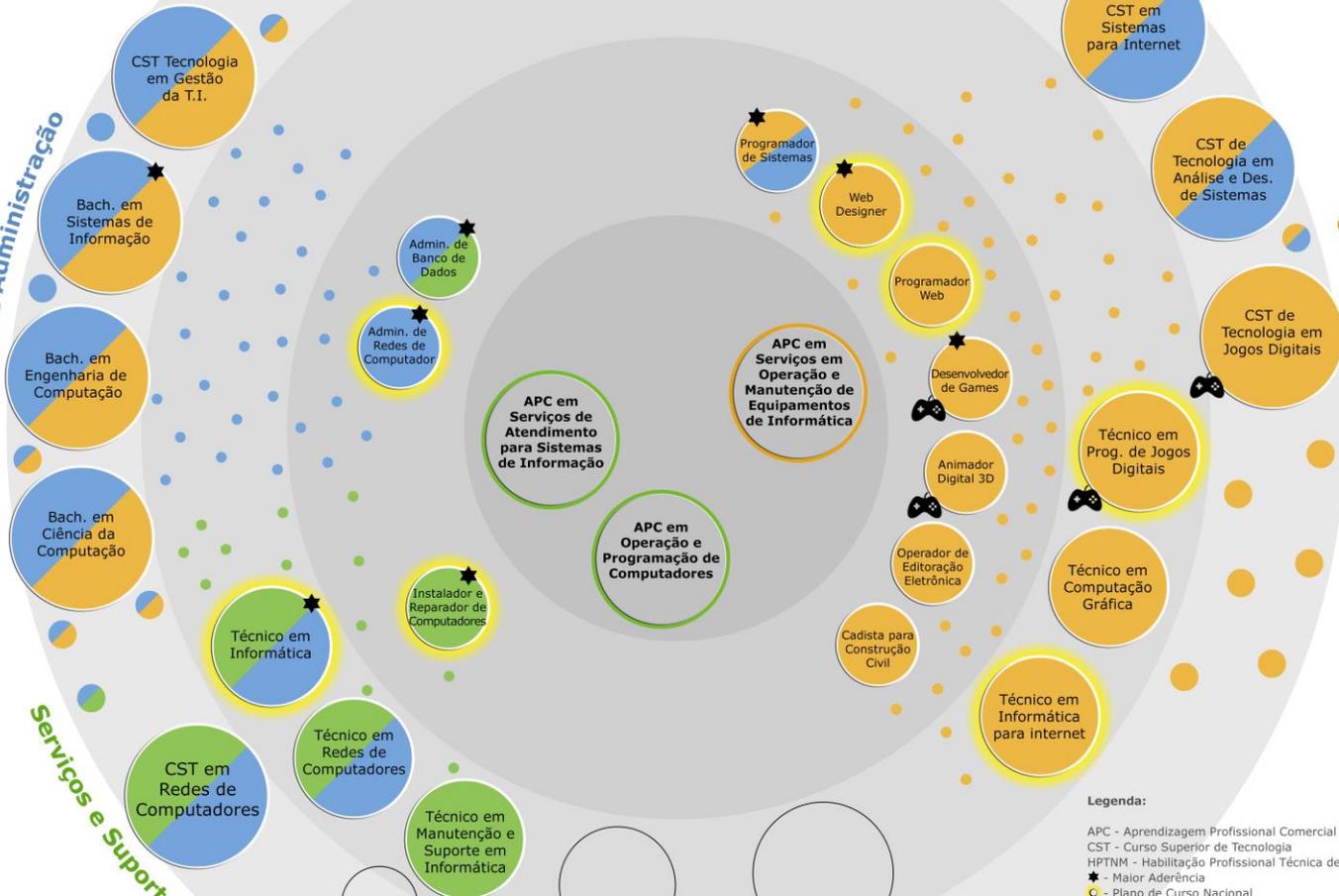


Análise e Administração

Codificação e Programação

Serviços e Suporte

○ Aperfeiçoamento    ○ Pós-Graduação    ○ Qualificação Profissional    ○ HPTNM    ○ APC, CST e Bacharelado



### Legenda:

- APC - Aprendizagem Profissional Comercial
- CST - Curso Superior de Tecnologia
- HPTNM - Habilitação Profissional Técnica de Nível Médio
- ★ - Maior Aderência
- Ⓢ - Plano de Curso Nacional
- Ⓢ - Games

# Compromisso Social



**O Senac plural:  
educação para o  
trabalho e para a vida**

# Compromisso com a legislação

The background of the slide features a warm, orange-toned image of several hands holding up Polaroid photographs. The photos show diverse individuals, including a woman with curly hair and a woman with long dark hair, representing inclusivity and human diversity.

- **Lei nº 8.6213/91** - dispõe sobre as cotas para pessoas com deficiência
- **Decreto-Lei nº 5.296/2004** - lei da acessibilidade
- **Emenda constitucional - Decreto nº 6.949/2009** - Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU (2006)
- **ABNT - NBR 9050** - parâmetros de acessibilidade - 2015

# Programas de inclusão no Senac



## ✓ 2002 a 2003:

criado o 1ª programa voltado a pessoas com deficiência com objetivo de ampliar o acesso e a inclusão das pessoas com deficiência nas ações educacionais do Senac, por meio da promoção da igualdade e equidade, apoiando sua inclusão no mercado de trabalho.

# Programas de inclusão no Senac



## ✓ 2011 a 2012:

**Programa Senac de Acessibilidade** - realinhamento conceitual das ações voltadas à inserção das pessoas com deficiência na Instituição em uma perspectiva de educação inclusiva. Adoção de metodologias e recursos pedagógicos adequados às necessidades dos alunos e da promoção da formação permanente de professores, técnicos pedagógicos e administrativos.

# Programas Senac de Acessibilidade



## Princípios Norteadores

- ✓ Posicionamento institucional amparado na definição de pessoa com deficiência da Convenção das Pessoas com Deficiência (ONU).
- ✓ Ênfase no potencial da pessoa e autonomia do aluno.
- ✓ Reconhecimento da singularidade de cada aluno.
- ✓ Mobilização de toda a instituição.
- ✓ Construção coletiva de conhecimentos e soluções educacionais.

# Programas Senac de Acessibilidade



## Diretrizes:

- ✓ Respeito ao direito do aluno de fazer escolhas.
- ✓ Inserção desses alunos em turmas regulares.
- ✓ Incentivo para o ingresso e permanência do aluno no curso, garantindo meios e recursos necessários para que o aprendizado ocorra segundo a capacidade de cada um.
- ✓ Produção de recursos didáticos adaptados.
- ✓ Participação em redes de instituições voltadas para o atendimento das pessoas com deficiência.

A educação inclusiva requer a atuação de diferentes profissionais, cada um com sua função, mas com um propósito comum: **a criação de ambientes educacionais inclusivos.**

# Programas Senac de Acessibilidade

## Ações Institucionais:



# Programas Senac de Acessibilidade

## Ações Institucionais:

Suporte Pedagógico

Promoção de subsídios, orientação e apoio às ações educativas, a partir dos princípios da Educação Inclusiva no atendimento da diversidade, considerando a acessibilidade de alunos com deficiência e as situações de vulnerabilidade social.

Promoção da Acessibilidade

Desenvolvimento de ações e recursos pedagógicos que propiciem a acessibilidade visando a equiparação de oportunidades das pessoas com deficiência.

Adaptações Arquitetônicas

Adaptação da estrutura arquitetônica das unidades do Senac para pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

# Programas Senac de Acessibilidade

## Ações Institucionais:

Contratação de Pessoas com Deficiência

Facilitação do acesso de PcD ao quadro funcional, contribuindo para melhores condições de empregabilidade e exercício da cidadania.

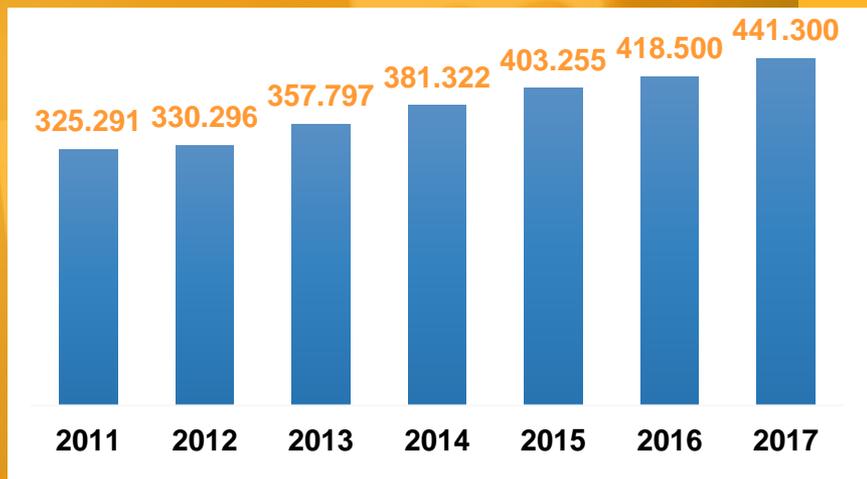
Soluções Educacionais

Desenvolvimento de soluções educacionais customizadas para pessoas e organizações:

- Formação de áreas de Rh.
- Formação de Líderes.
- Capacitação de pessoas com deficiência para postos específicos de trabalho.
- Orientação para a adequação de postos de trabalho.

# Emprego e Formação para pessoas com deficiência

## Evolução do emprego formal de Pessoas com Deficiência no Brasil



### 2014 a 2017

**3% do total de vínculos das PcD foram de egressas do Senac e estão no mercado de trabalho**

Ano Base	Vínculos PcD	Total de Vínculos	Percentual
2011	325.291	46.310.631	0,70%
2012	330.296	47.458.712	0,70%
2013	357.797	48.948.433	0,73%
2014	381.322	49.571.510	0,77%
2015	403.255	48.060.807	0,84%
2016	418.500	46.060.198	0,91%
2017	441.300	46.281.590	0,95%

**Em 2018 foram atendidas 5.920 pessoas com deficiência nas escolas Senac em todo o Brasil**



# **Ações Senac pelo Brasil**

**Educação inclusiva  
no atendimento da  
diversidade**

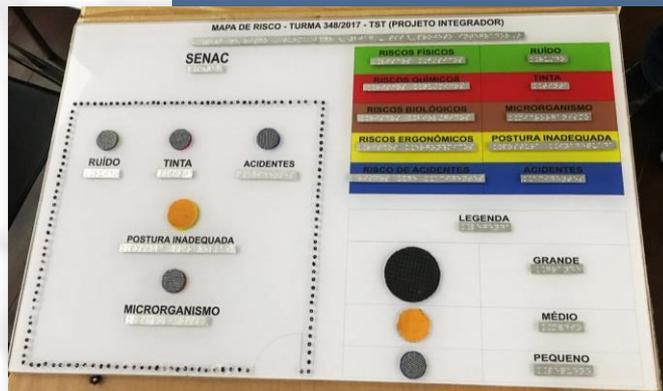
# Ações Pedagógicas

## PROJETOS INTEGRADORES

### ALAGOAS

#### Mapa de Risco em Braille

- ✓ Pensando na acessibilidade de pessoas com deficiência visual, alunos do curso Técnico em Segurança do Trabalho desenvolveram mapas de risco com legenda em Braille para viabilizar a leitura dos estudantes e funcionários da Escola de Cegos Cyro Accioly, que foi parceira neste Projeto Integrador.



# Ações Pedagógicas

## PROJETOS INTEGRADORES

### PARAÍBA Inclusão Social

- ✓ Os alunos do curso de garçom apresentaram propostas de melhorias do atendimento às pessoas com deficiência por meio de uma cartilha informativa.
- ✓ Promoveram uma palestra, no Salão de Eventos do Hotel do Sesc PB, para empresários, educadores, profissionais da área e pessoas com deficiências.

**10 Passos para um bom atendimento**

- 1 - Empatia: Tratar as pessoas como você gostaria de ser tratado. Isso é fundamental para quem trabalha na linha de frente de atendimento.
- 2 - Ética: Respeite a limitação do cliente, jamais usar termos pejorativos (ceguinho, doente mental e etc.) não seja preconceituoso seja um garçom acolhedor.
- 3 - Deficiência visual: Identifique-se ao cliente para que ele perceba a sua presença. Ao acompanhar dê-lhe o braço ou ombro e sempre caminhar na frente.
- 4 - Oriente o cliente sobre as preparações do cardápio e preços dos pratos. Ao servir o prato ou bebidas, sinalize aonde foram dispostos na mesa. Fique atento à mesa, a manutenção do serviço é de grande importância.
- 5 - Seja paciente e cordial. Acompanhe o tempo do cliente, escute; fale com clareza para que a comunicação seja viável, assim o cliente sairá satisfeito e o seu serviço terá êxito.
- 6 - Cliente com dificuldade na fala: escute o cliente, observe as expressões labiais. Se não entender, peça que ele repita o que está dizendo. Escrever o diálogo em um papel, também é uma forma de tentar se comunicar com o cliente.
- 7 - Cliente cadeirante: Ao atender o cliente nunca fale olhando para cima por muito tempo. Procure uma forma em que seus olhos fiquem ao mesmo nível do olho do cliente. Nunca trate o cliente como um doente.
- 8 - Independente da dificuldade do cliente, procure sempre identificar o perfil do mesmo e suas necessidades. Não seja apenas um atendente, mas um acolhedor. Supere as necessidades do cliente, quer seja portador de algum deficiência ou não.
- 9 - Inovação: Aprimorar-se sempre. Buscar novos conhecimentos, se possível faça um curso de libras. Isso será um diferencial no seu currículo.
- 10 - Postura profissional: A postura profissional vai desde a maneira de falar com o cliente e até o modo de ouvir. Vale lembrar que toda comunicação é importante, inclusive a não verbal, como gestos.



# Ações Pedagógicas

## PROJETOS INTEGRADORES

## MINAS GERAIS Inclusão Social

- ✓ Alunos do curso de Costureiro adaptaram vestuários para: modelos com nanismo; pessoas com deficiência visual – roupas com etiqueta impressa em braile –, para amputadas – roupas com velcro – e para cadeirante – bolsos grandes na frente da calça jeans.



# São Paulo

## Espaço Acessibilidade



- Atende aos alunos dos cursos presenciais e à distância, professores, e colaboradores;
- Produz em média, 298 pedidos de material adaptado por ano (Impressão em braille, fonte ampliada, áudio e arquivo digital);
- Disponibiliza recursos que possibilitam a relação das pessoas com deficiência à informação, através de materiais adaptados de acordo com a necessidade do usuário.



# São Paulo

## Espaço Acessibilidade

### Adaptação de Materiais

- Impressão braille
- Áudio livro
- Fonte ampliada
- Arquivo digital

### Programas acessíveis

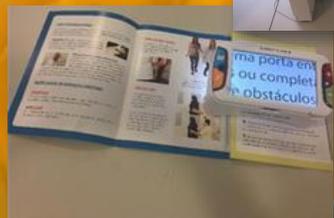
- Leitores de tela: Jaws, Virtual Vision e NVDA
- Ampliadores de tela: Windows e Magic
- Digitalizador / Gravador de MP3: Openbook

### Acervo acessível

- Livros em braille
- Livro falado (MP3, Daisy)
- Livro multi-sensorial

### Recursos

- Reglete e punção
- Impressora de braille
- Lupa eletrônica portátil
- Máquina fusora
- Brinquedos de estimulação tátil
- Mapas táteis



# Rio Grande do Sul

## Formação de 155 alunos para empresas

- ✓ Turma de alunos PcDs e aprendizes do Grupo Herval elaborou e implantou o **projeto INKLUDO**, vencedor da Feira de Projetos Regional. Ao término, 25% dos alunos foram efetivados pelo grupo.



## Banco de Oportunidades

**TRABALHE  
CONOSCO**



**VAGAS PARA  
PCD**  
(PESSOA COM DEFICIÊNCIA)

- ✓ De 2010 a 2014 o Senac empregou 66 alunos por meio do **Senac Emprego Especial**.
- ✓ De 2015 a 2019, aumento significativo no atendimento à alunos com deficiência nos cursos **Téc. em Nutrição, Cabeleireiro, Excel Básico e Avançado, Oratória, Design de Sobrancelhas, Operador de Computador, Assistente Administrativo, Assistente de Secretariado, Assist. de Rh, Maquiagem Social, Téc. em Secretariado, Analista Financeiro, entre outros**.
- ✓ Disponibilização do **Banco de Oportunidades** para esse público concorrendo às vagas oferecidas pelo mercado de trabalho.

# Minas Gerais

## Aprendizes do Projeto para pessoas com Deficiência Intelectual



- ✓ Mais de 200 alunos com transtorno mental são contratados pelos locais nos quais fizeram o Programa de Aprendizagem.
- ✓ Parcerias: com a Superintendência Regional do Trabalho (Ministério da Economia) e Supermercados no estado.

Ceará

## Semana da Acessibilidade

- ✓ O Senac Ceará realizou a **Semana de Acessibilidade**, com oficinas e palestras sobre libras destinadas aos alunos e colaboradores, contando com a participação de **300 pessoas**.
- ✓ **Parcerias:**
  - . Centro de Profissionalização Inclusiva da Pessoa com Deficiência (Cepid);
  - . Centro de Referência em Educação e Atendimento Especializado do Ceará (Creace)
  - . Associação Pintando SeTEazul.



# Sergipe

## Evento SuperAção



- ✓ Realização de evento visando destacar oportunidades, acessibilidade, qualificação e emprego, na perspectiva da inclusão de PcD no mercado de trabalho e valorização de suas competências.
- ✓ **Parceria:** Fórum Estadual de Inserção de Pessoas com Deficiência e Reabilitados no Mercado de Trabalho.
- ✓ Cadastro das pessoas com deficiência no **Banco de Oportunidades do Senac** e disponibilização para as empresas.

# Desafios





**Obrigada!**

**Daniela Pessanha**

**Gerência de Desenvolvimento Educacional**

**Diretoria de Educação Profissional**

**[daniela.pessanha@senac.br](mailto:daniela.pessanha@senac.br)**