

## **RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DO OBJETO**

### **PROGRAMA CAPACITAÇÃO 2020**

#### **SUMÁRIO**

1. DADOS PRELIMINARES .....	2
2. ORGÃO GESTOR .....	2
3. OBJETO .....	2
4. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – SETEMBRO 2020.....	3
5. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – OUTUBRO 2020.....	3
6. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS – 2º LOTE EAD.....	3
6.1 RESULTADOS GERAIS – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS - 2º LOTE EAD.....	4
6.2 RESULTADOS INDIVIDUAIS – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS -2º LOTE EAD .....	5
7. PESQUISA NPS – NET PROMOTER SCORE – 2º LOTE.....	19
8. EVASÃO – 2º LOTE EAD .....	24
9. LOTE 3 – CURSOS, INSCRIÇÕES E INÍCIO DAS AULAS.....	30
10. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – NOVEMBRO 2020 .....	32
11. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – DEZEMBRO 2020 .....	33
12. LOTE 4 – CURSOS, INSCRIÇÕES E INÍCIO DAS AULAS.....	33
13. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS – 3º E 4º LOTE .....	36
13.1 RESULTADOS AVALIAÇÕES DOS CURSOS 3º LOTE.....	36
13.2 RESULTADOS AVALIAÇÕES DOS CURSOS 4º LOTE.....	53
14. PESQUISA NPS – 3º E 4º LOTE.....	61
14.1 NPS – RESULTADO LOTE 3 .....	61
14.2 NPS – RESULTADO LOTE 4 .....	64
15. EVASÃO 3º E 4º LOTE.....	65
16. AÇÕES REALIZADAS DE JUNHO A DEZEMBRO.....	74
17. CONTINGÊNCIAS GERADAS PELA PANDEMIA.....	75
18. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES .....	76
19. CONCLUSÃO.....	78
ANEXOS – LINKS DOS VÍDEOS PRODUZIDOS .....	79

## **RELATÓRIO QUADRIMESTRAL DE CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES DO OBJETO**

### **PROGRAMA CAPACITAÇÃO 2020**

**Período do Relatório:** 01 de setembro a 30 de dezembro de 2020

#### **1. DADOS PRELIMINARES**

**1.1 Entidade:** Mater Dei CAM – Casa de Apoio à Menina

**1.2 CNPJ da entidade:** 03.951.901/0001-57

**1.3 Termo de colaboração:** nº 020 /2020

**1.4. Responsável da entidade:** Gianmarco Bisaglia

**1.5 Período de Execução:** 02 de março de 2020 a 28 de fevereiro de 2021

#### **2. ORGÃO GESTOR**

**Nome:** *Prefeitura da Estância de Atibaia – Coordenadoria Especial de Emprego e Renda*

**Endereço:** Av. da Saudade, 287 – Centro – Atibaia

#### **3. OBJETO**

Qualificação profissional e inserção social e produtiva preferencialmente oferecidos a população de baixa renda e vulnerabilidade social, através da oferta de cursos e ações de fomento, no PROGRAMA CAPACITAÇÃO, voltado às políticas públicas municipais de Emprego e Renda.

#### **4. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – SETEMBRO 2020**

O cronograma de trabalho para o mês de setembro/2020 do Programa Capacitação contemplou a continuidade do Lote 2 dos cursos EAD. Conforme cronograma, este lote de cursos iniciou em 24 de agosto e o término de todas as turmas está previsto para 13 de outubro. Portanto os resultados de avaliações dos cursos e evasão e formandos serão apresentados no relatório de outubro/2020.

Ainda em setembro de 2020, uma novidade foi o lançamento de um Edital de Credenciamento para Novos Instrutores. O Edital tem como objetivo cadastrar instrutores interessados em apresentar projetos de qualificação e aperfeiçoamento profissional agregando assim mais opções de cursos. O Edital conta com um cronograma de inscrições do dia 29 de setembro a 05 de outubro e resultados finais em 16 de outubro.

#### **5. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – OUTUBRO 2020**

O cronograma de trabalho para o mês de outubro/2020 do Programa Capacitação contemplou a continuidade do Lote 2 dos cursos EAD e abertura de inscrições e início das aulas do Lote 3.

#### **6. PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS – 2º LOTE EAD**

A Pesquisa de Avaliação dos Cursos é algo que já faz parte do cronograma do projeto. A importância da pesquisa reside no fato de que essa é uma ferramenta capaz de quantificar o contentamento dos clientes, no caso de um programa de qualificação profissional, os alunos.

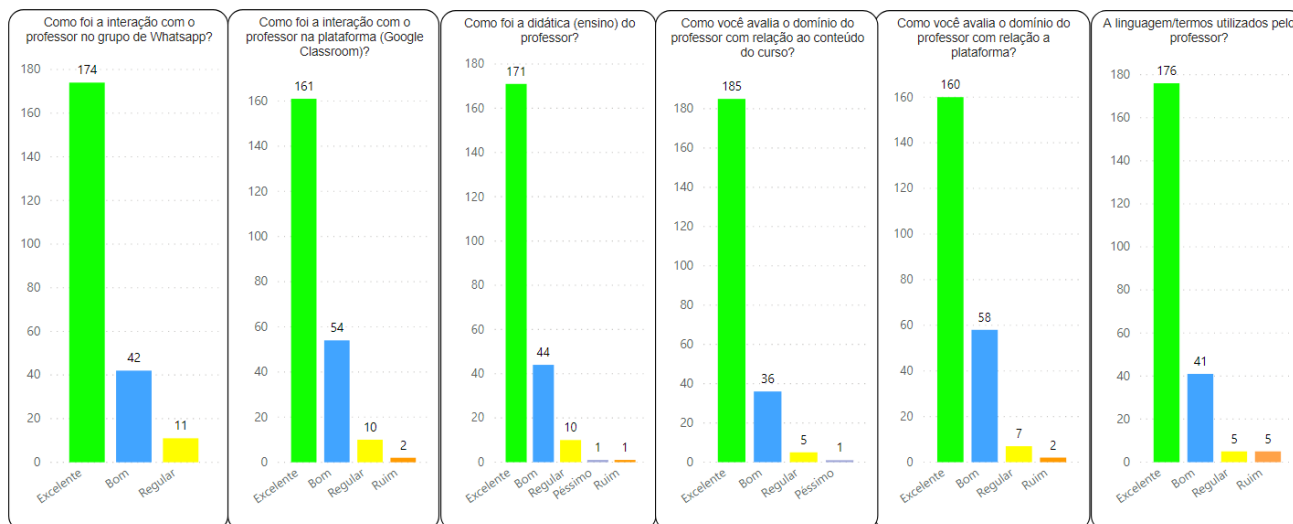
A partir do resultado da pesquisa, é possível identificar o que não está satisfatório na perspectiva do aluno e que precisa ser melhorado, dando suporte para alinhar questões importantes com a equipe objetivando melhorar o programa.

Portanto, a cada final de curso enviamos o link solicitando que o aluno responda a pesquisa. Disponibilizamos tanto nos grupos de WhatsApp quanto na Plataforma de Ensino *Google Classroom*. Abaixo serão apresentados os resultados gerais e os resultados de cada curso

## 6.1 RESULTADOS GERAIS – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS 2º LOTE EAD

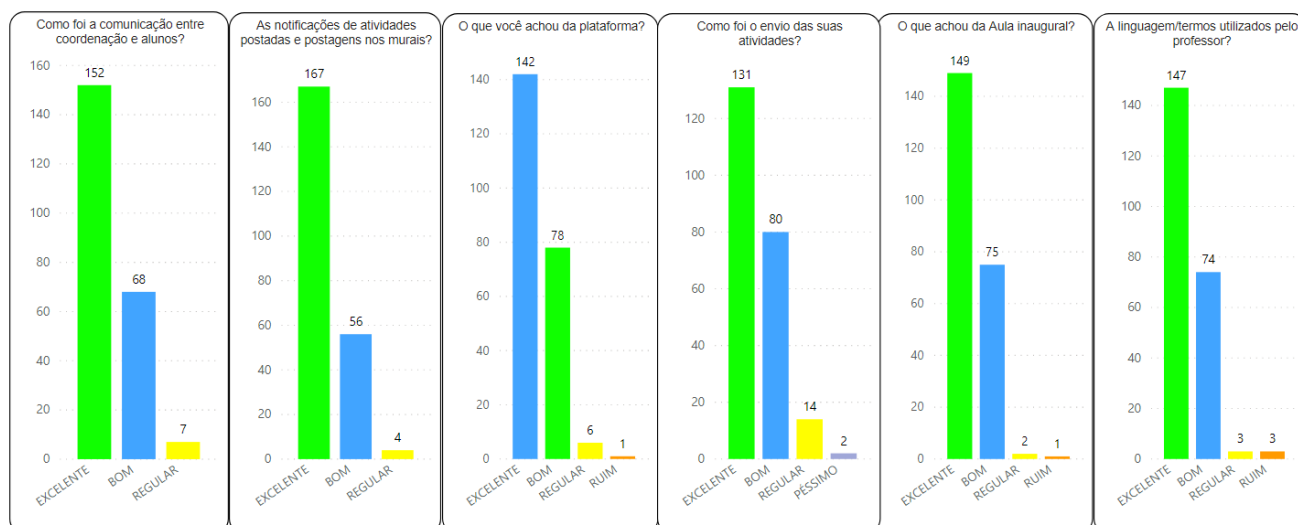
### **PESQUISA GERAL - 2º LOTE EAD**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



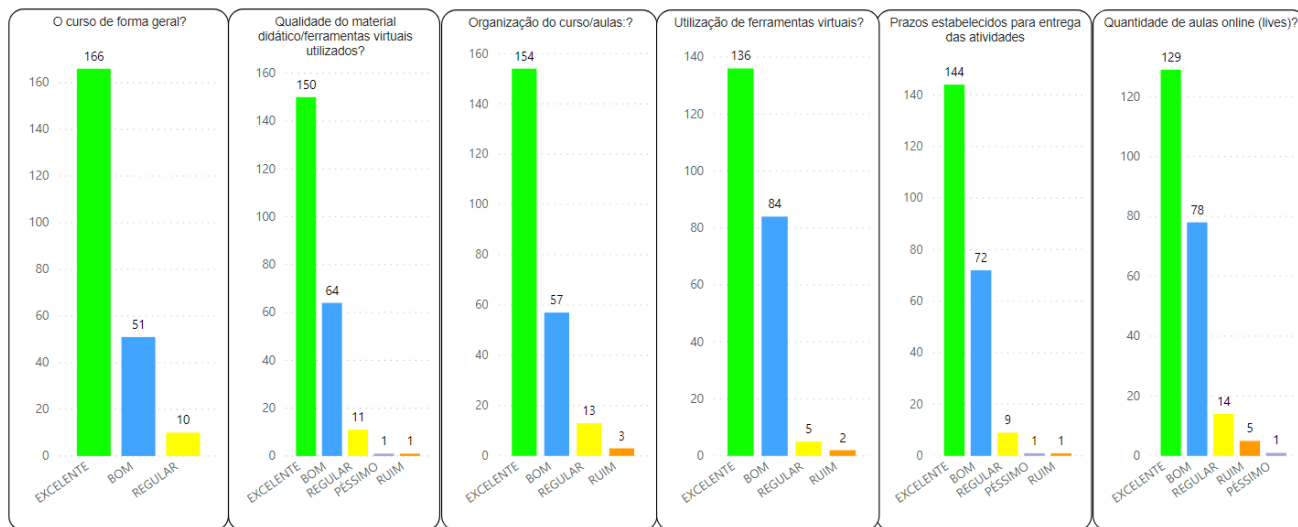
### **PESQUISA GERAL - 2º LOTE EAD**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



### **PESQUISA GERAL - 2º LOTE EAD**

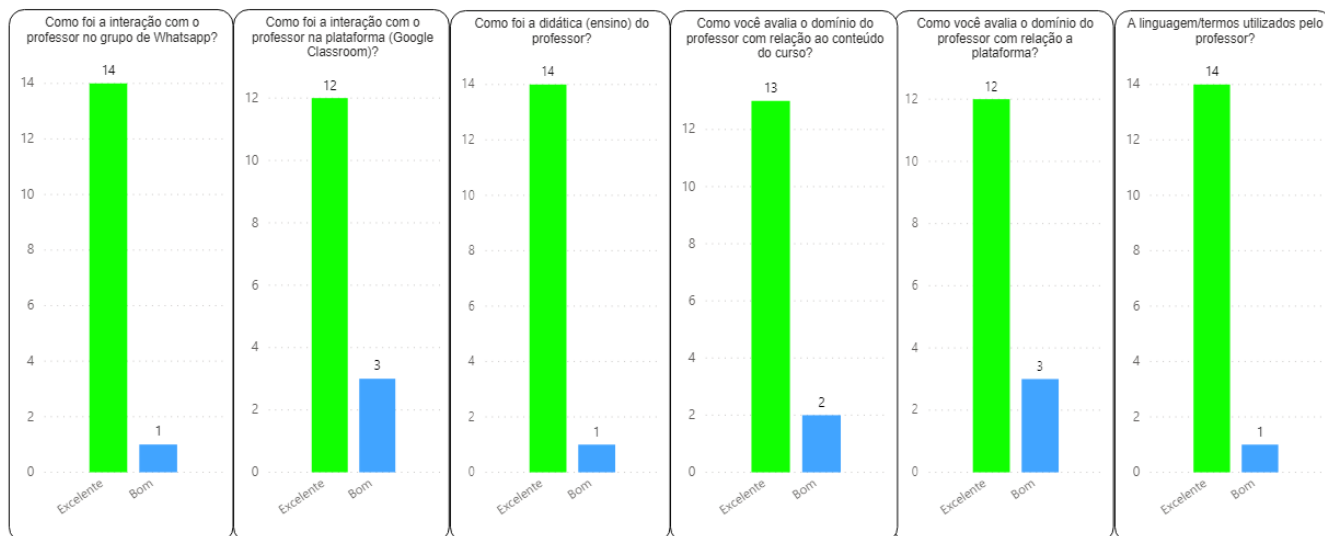
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



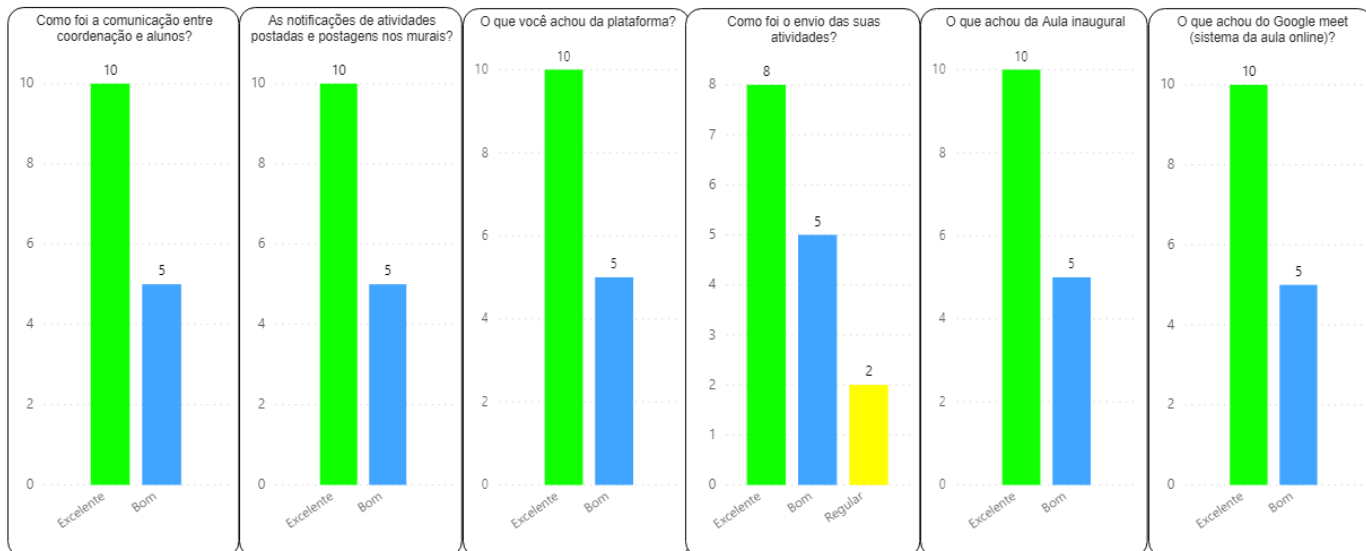
## **6.2 RESULTADOS INDIVIDUAIS – PESQUISA DE AVALIAÇÃO DOS CURSOS 2º LOTE EAD**

### **CUIDADOR FAMILIAR - EAD LOTE 2**

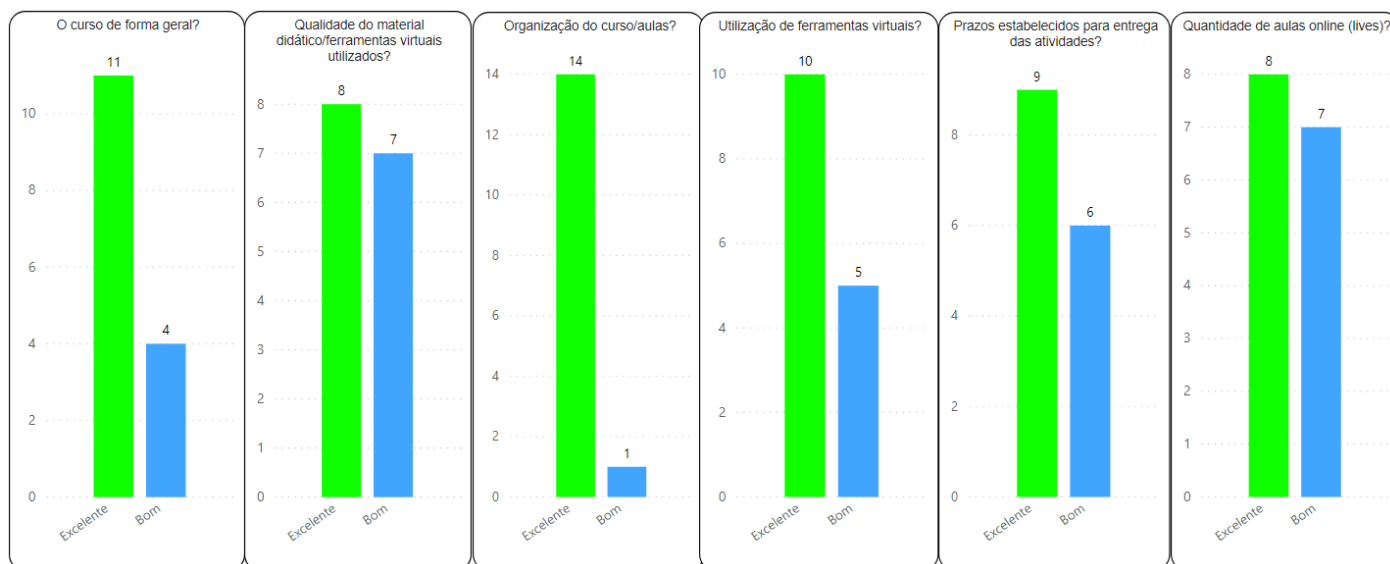
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



**CUIDADOR FAMILIAR - EAD LOTE 2**  
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):

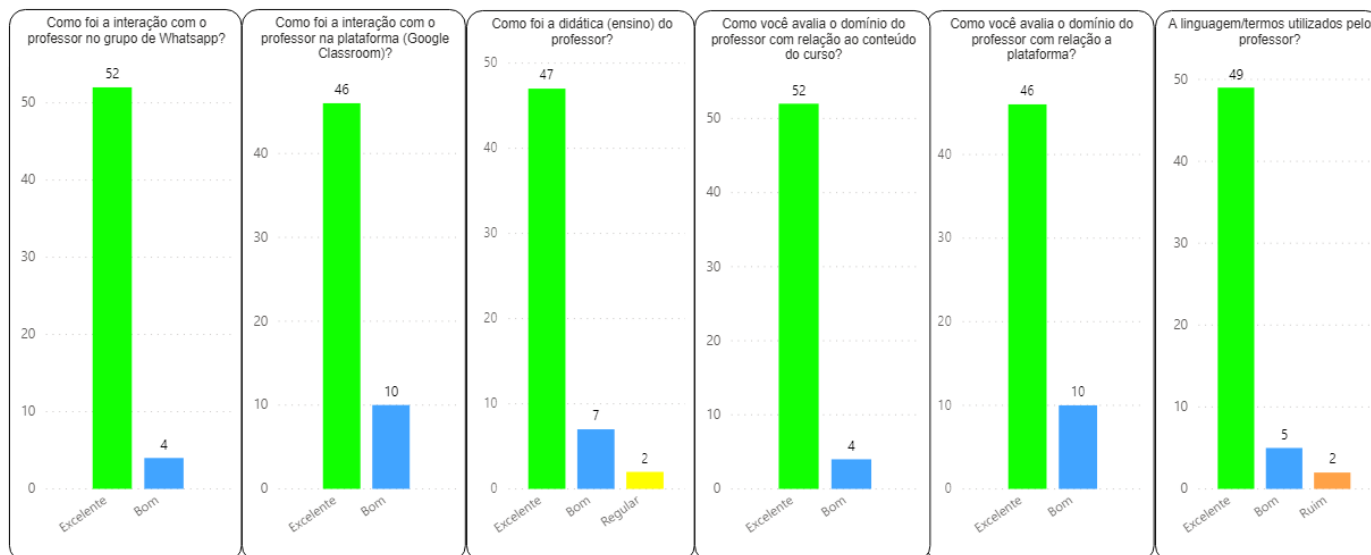


**CUIDADOR FAMILIAR - EAD LOTE 2**  
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



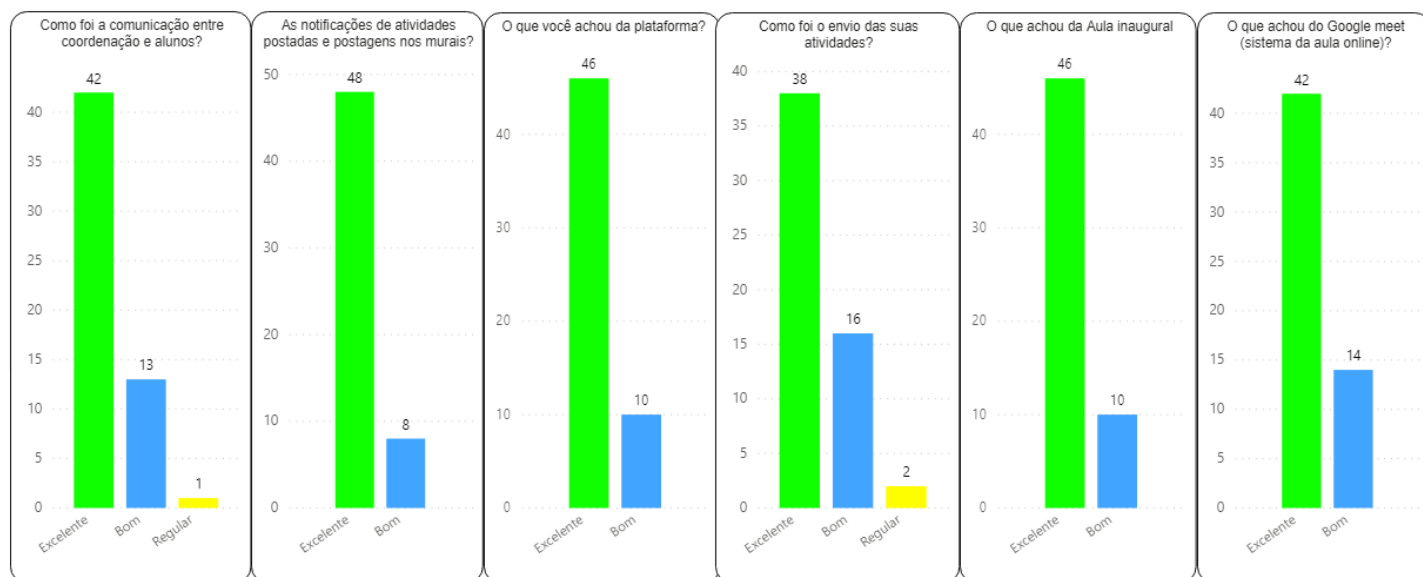
### **BOLOS DA VOVÓ - EAD LOTE 2**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



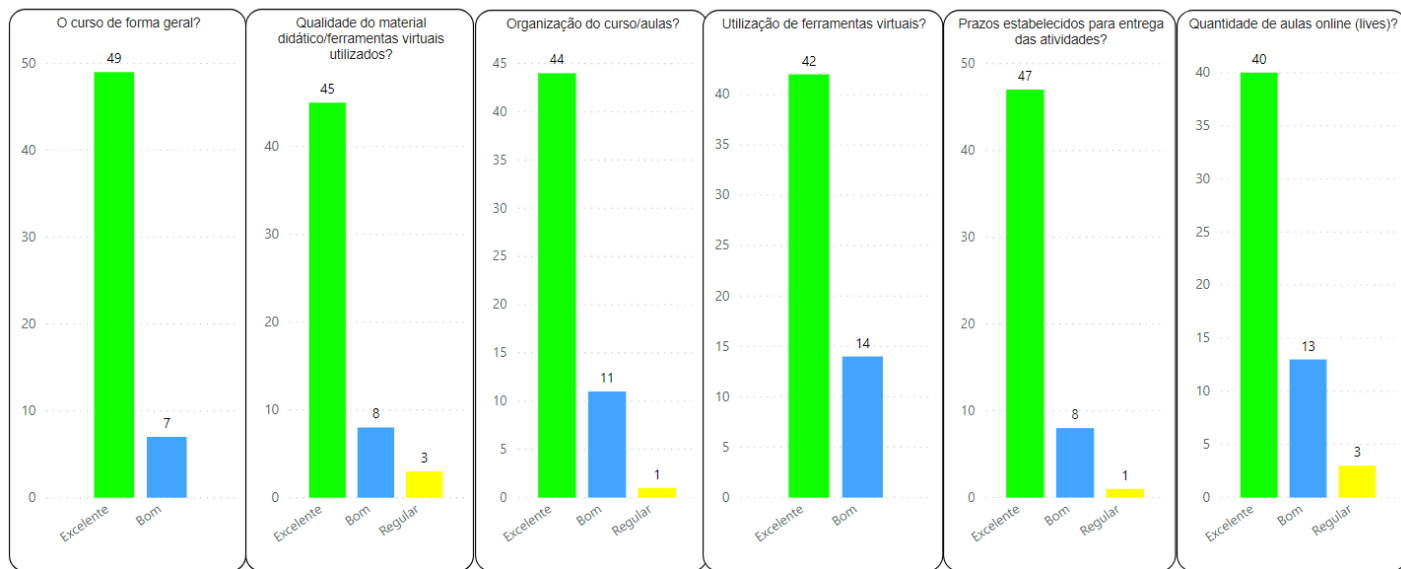
### **BOLOS DA VOVÓ - EAD LOTE 2**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



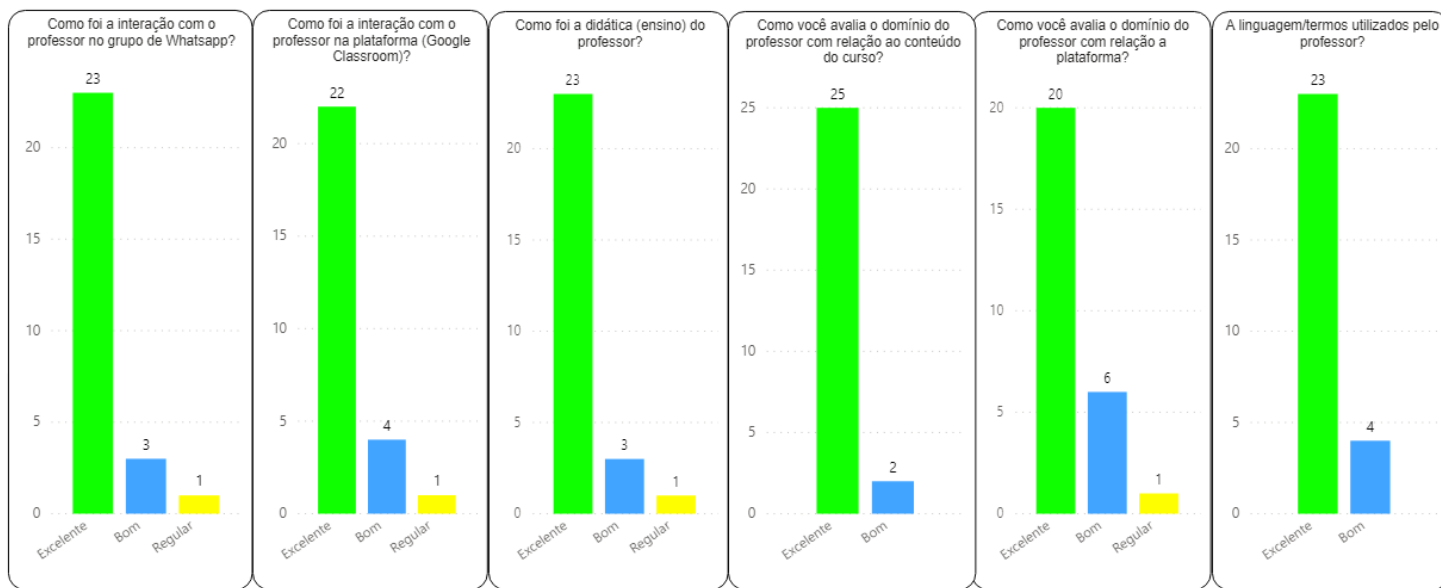
### **BOLOS DA VOVÓ - EAD LOTE 2**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



### **SALGADOS - EAD LOTE 2**

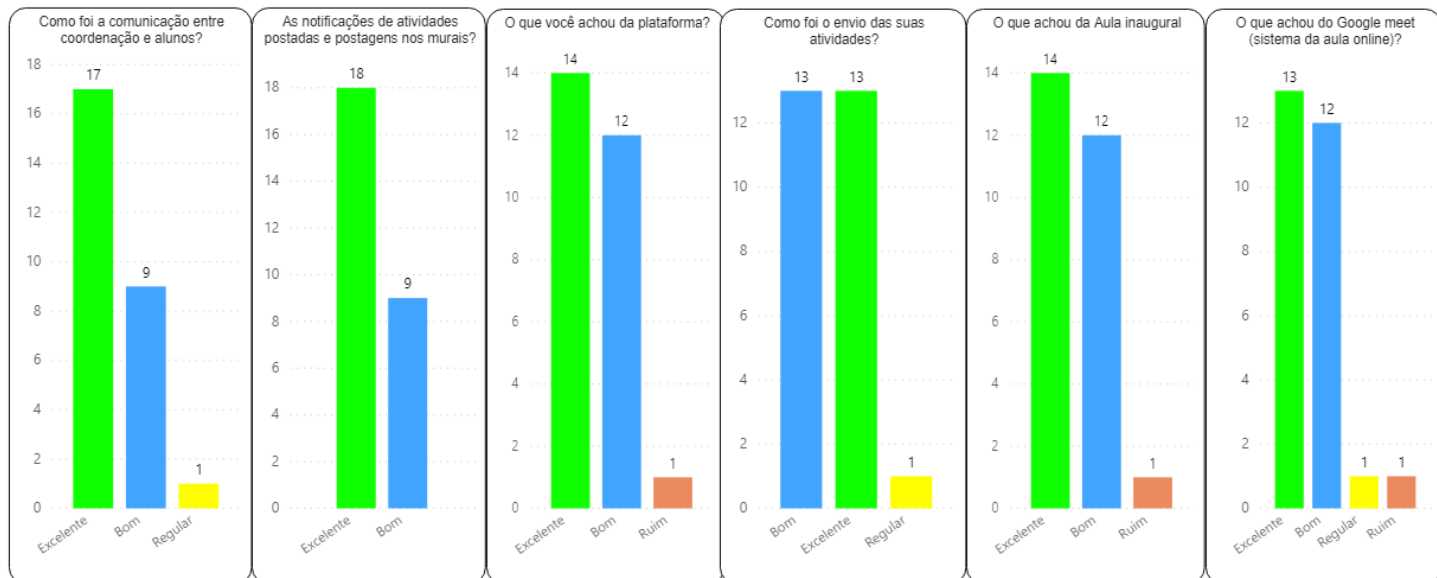
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:





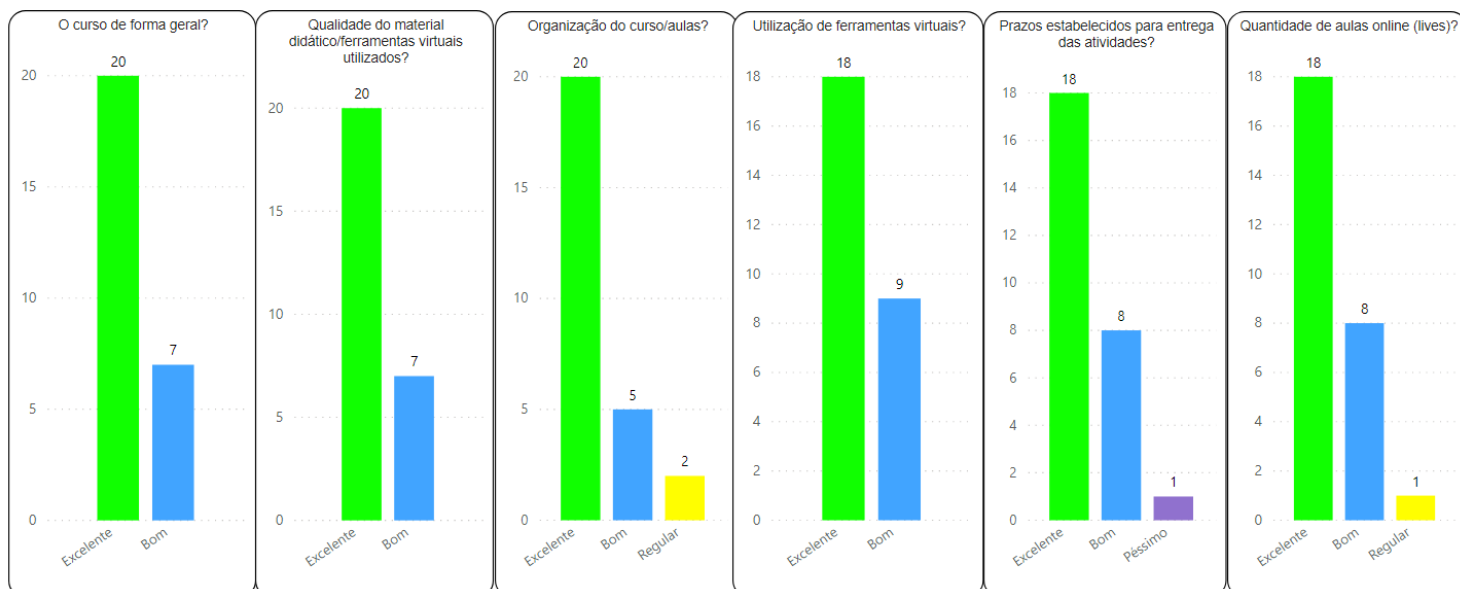
### **SALGADOS - EAD LOTE 2**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



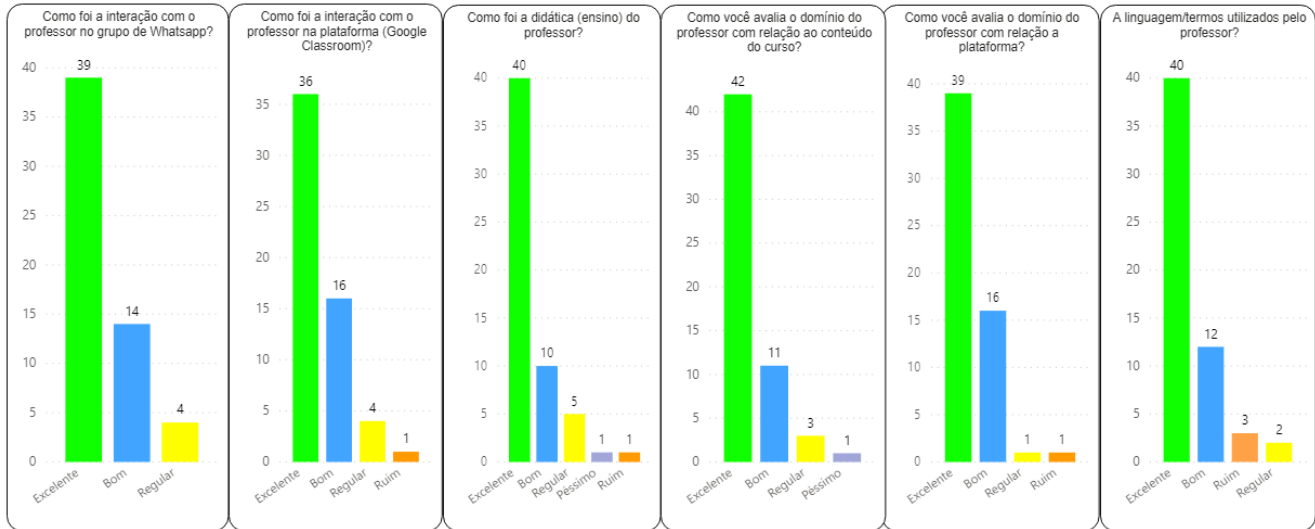
### **SALGADOS - EAD LOTE 2**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



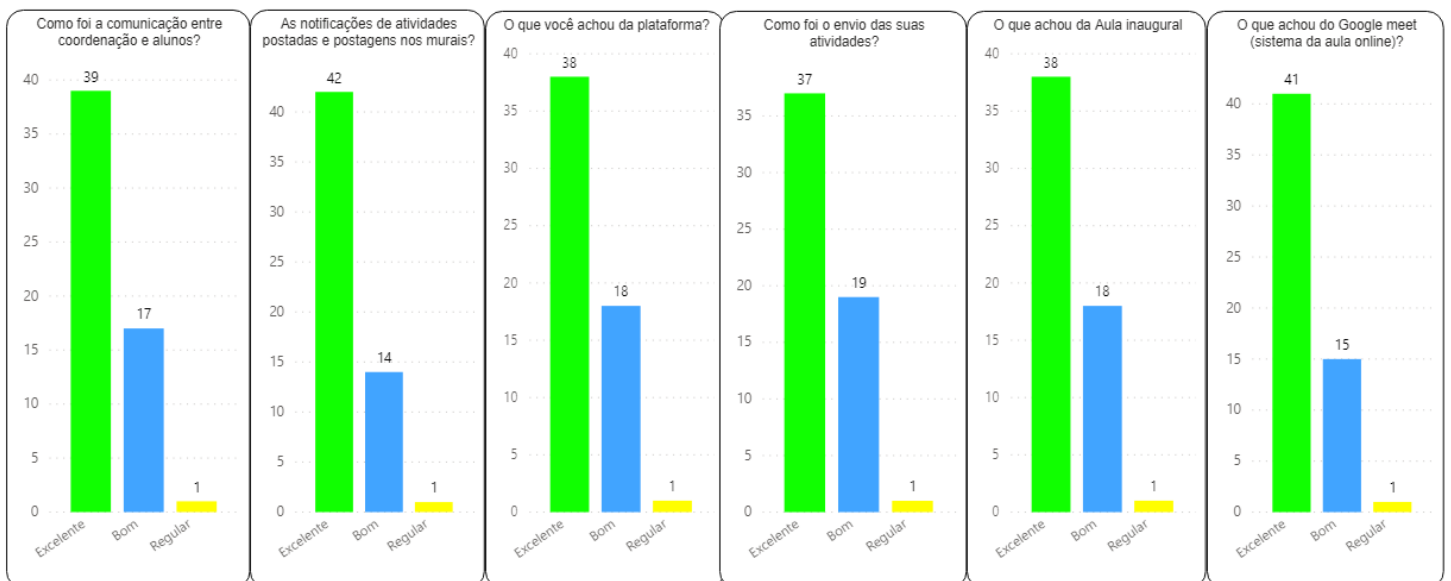
### **PÃES ARTESANAIS - EAD LOTE 2**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:

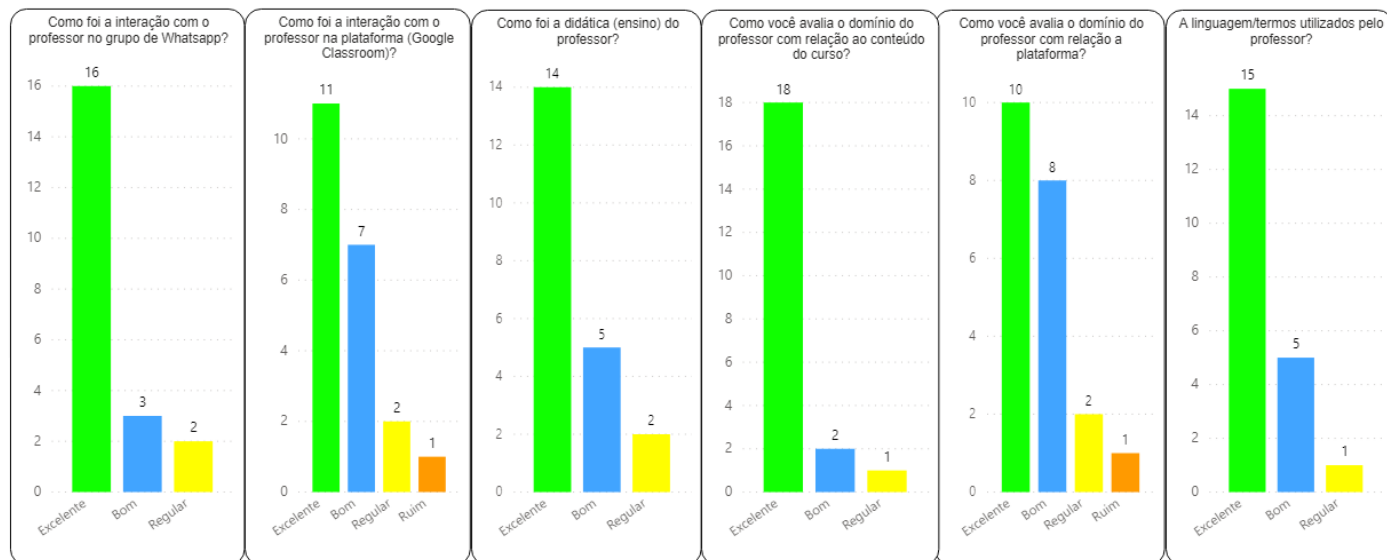


### **PÃES ARTESANAIS - EAD LOTE 2**

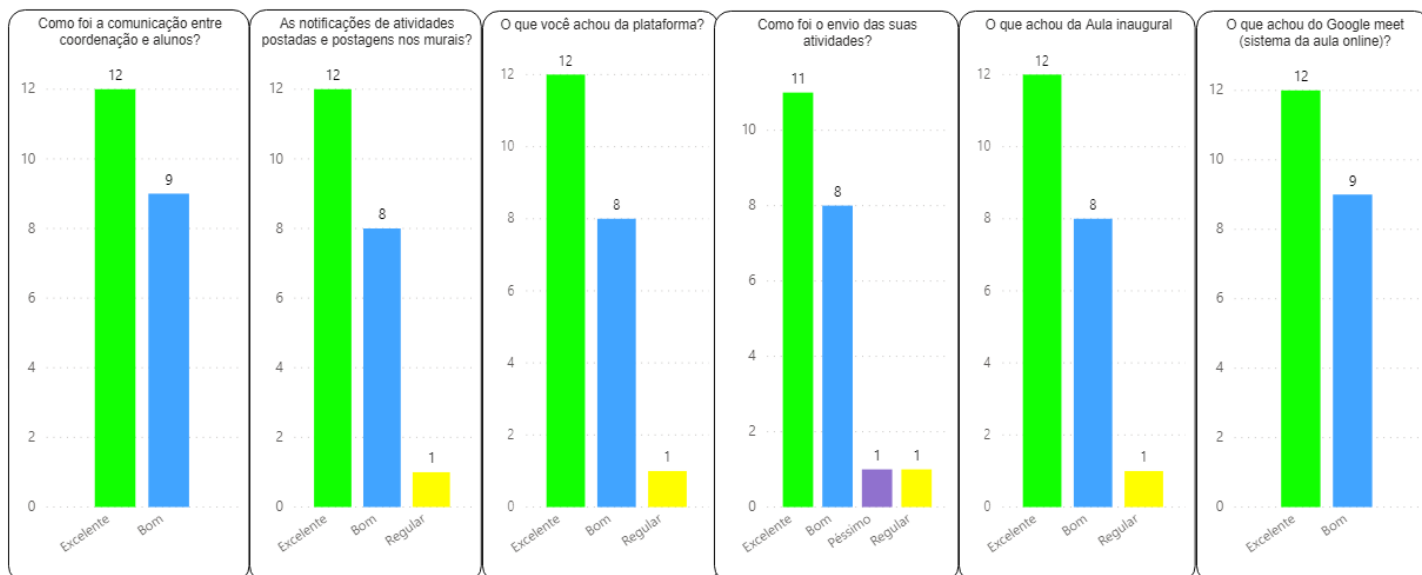
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



**TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 2**  
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:

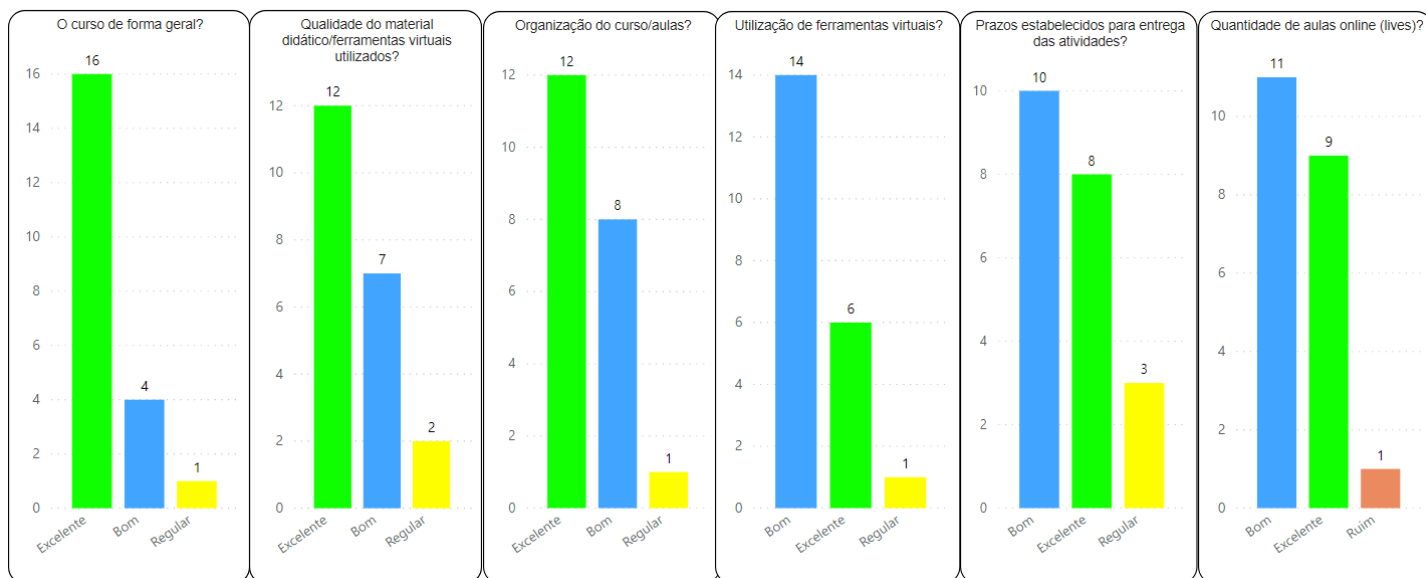


**TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 2**  
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



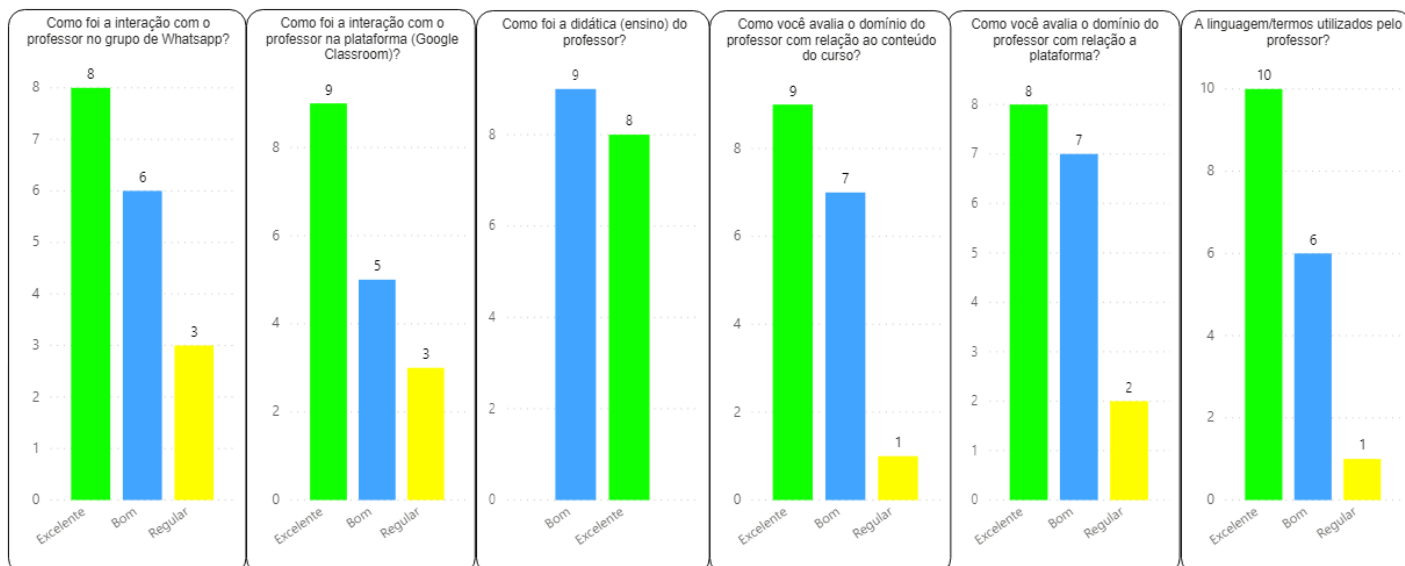
## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 2**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



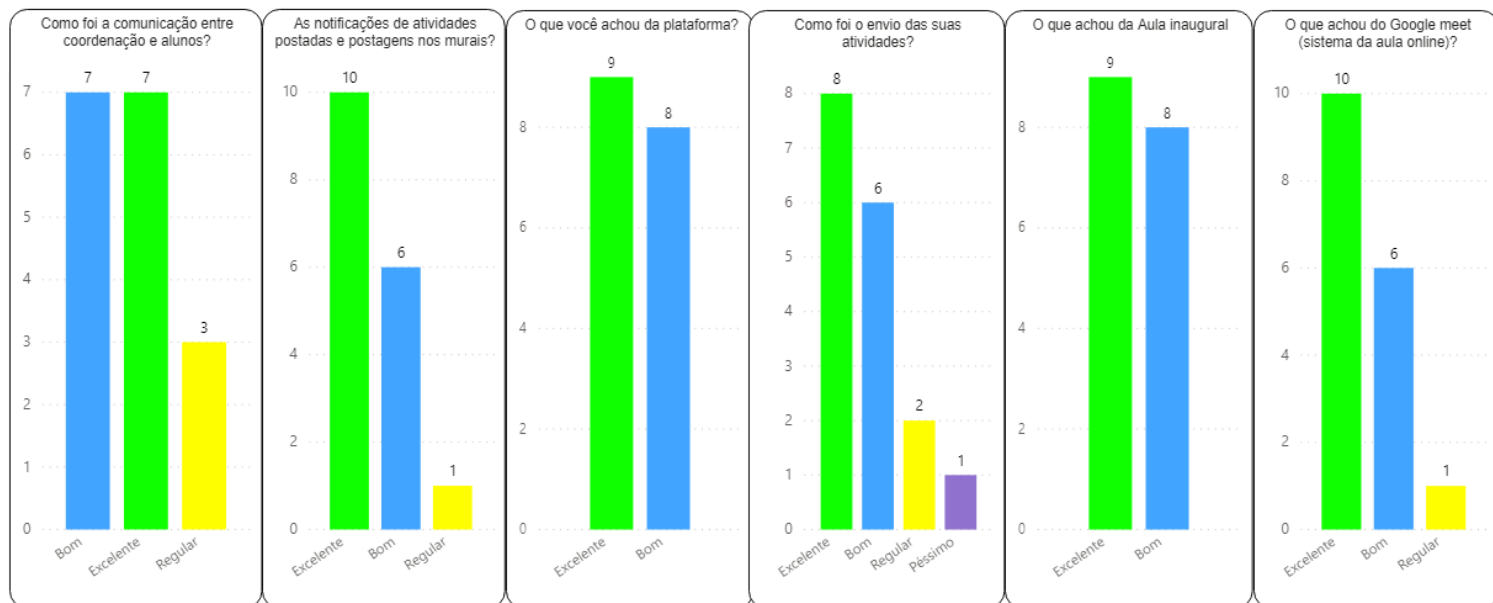
## **FOTOS E VÍDEOS COM CELULAR PARA FINS COMERCIAIS - EAD LOTE 2**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



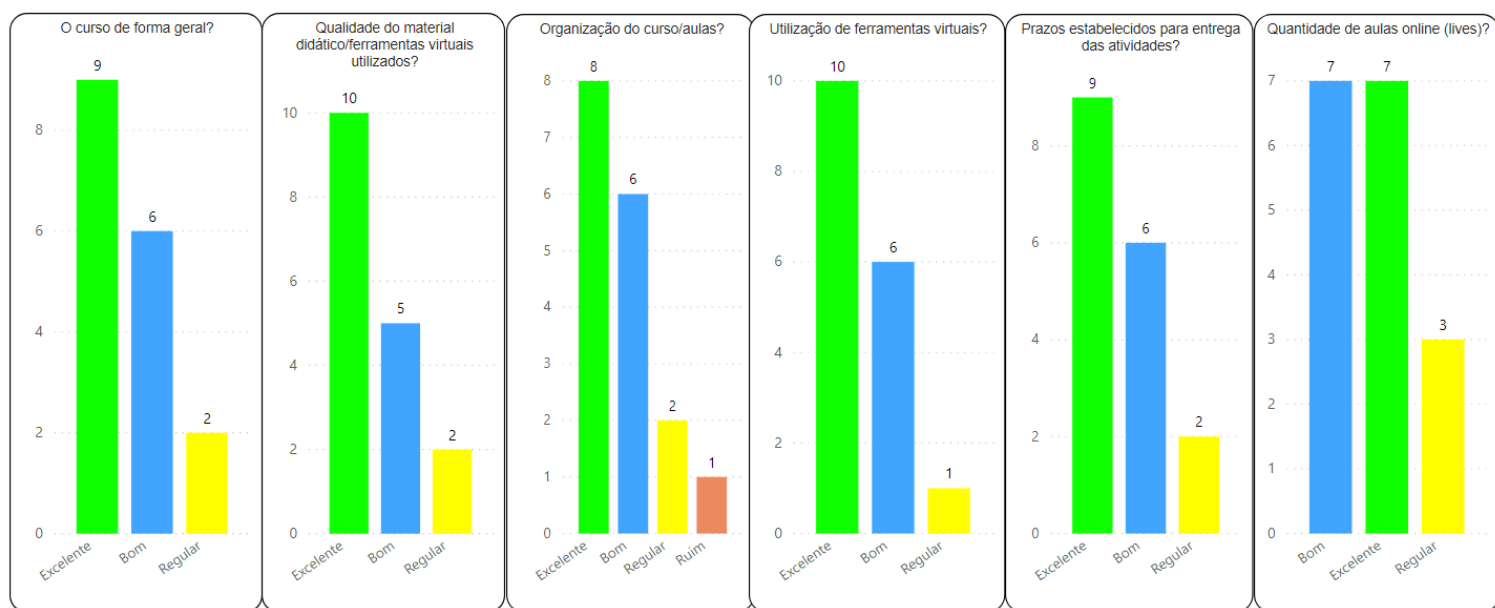
## **FOTOS E VÍDEOS COM CELULAR PARA FINS COMERCIAIS - EAD LOTE 2**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):

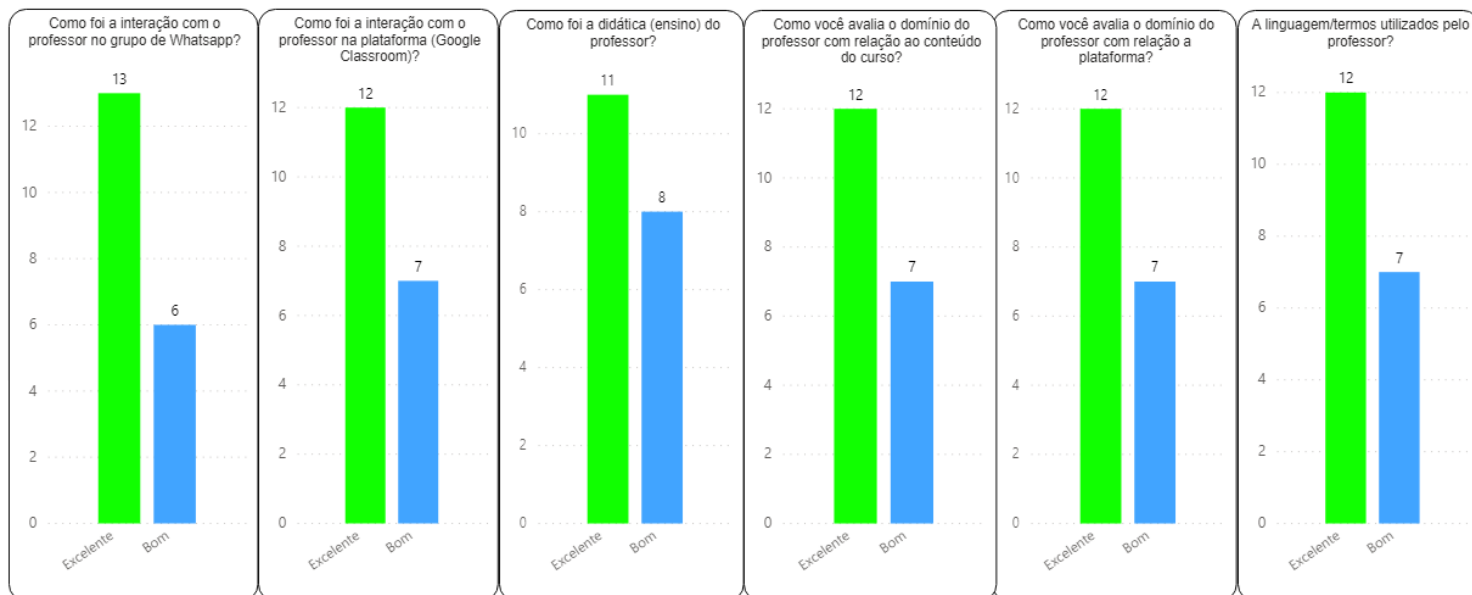


## **FOTOS E VÍDEOS COM CELULAR PARA FINS COMERCIAIS - EAD LOTE 2**

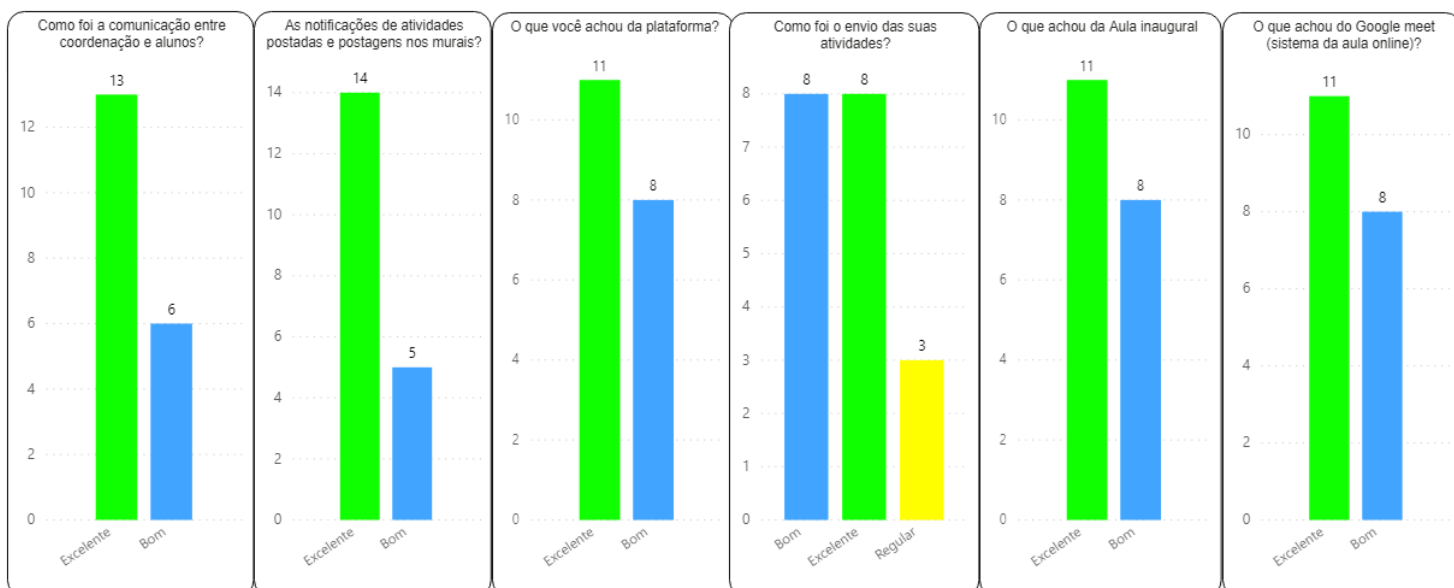
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



**HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL - EAD LOTE 2**  
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:

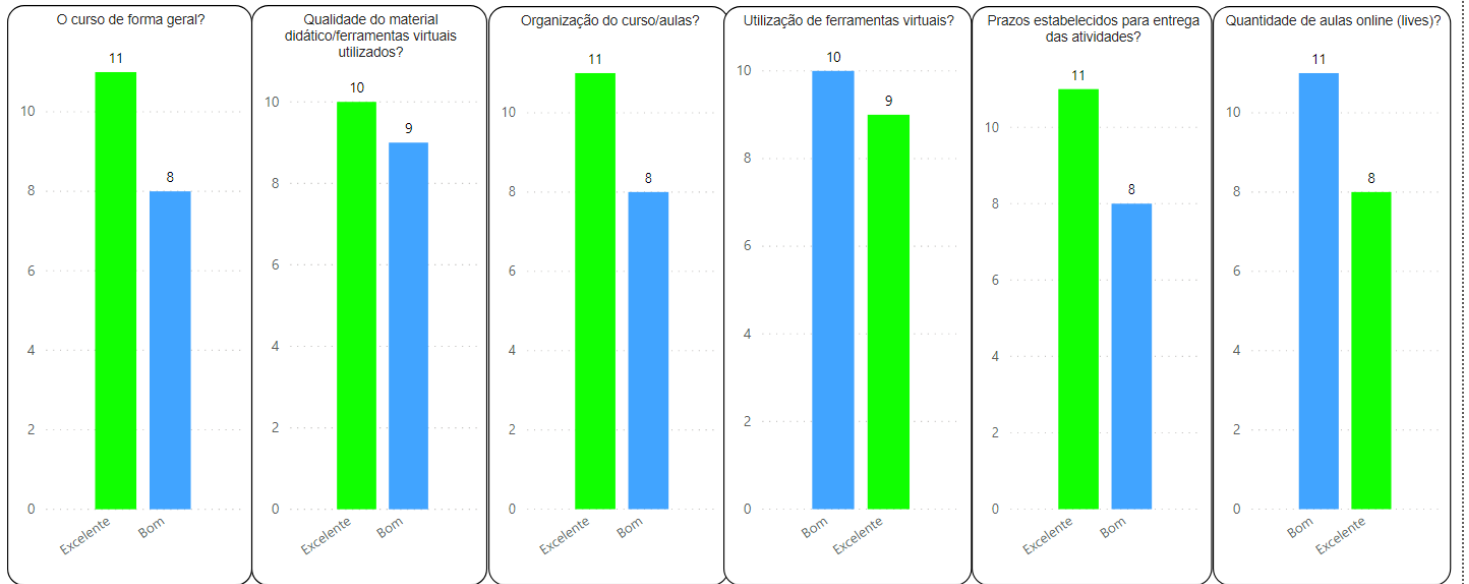


**HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL- EAD LOTE 2**  
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



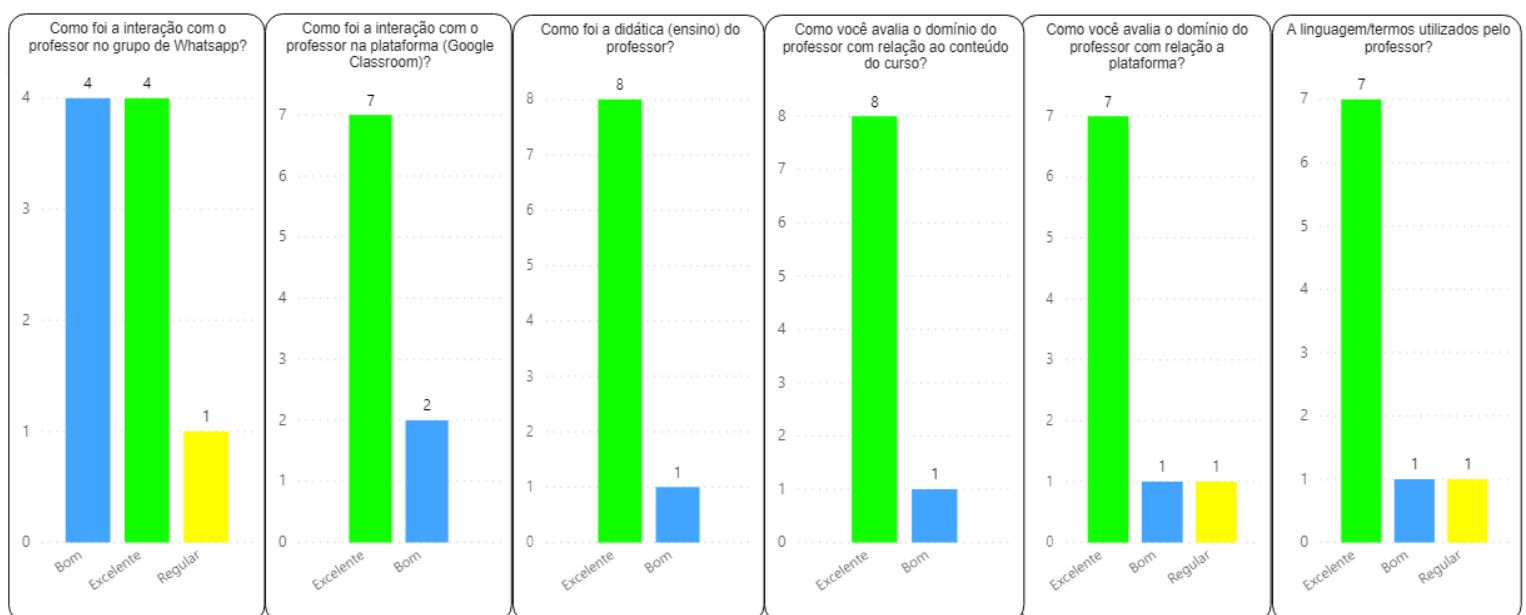
## **HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL - EAD LOTE 2**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



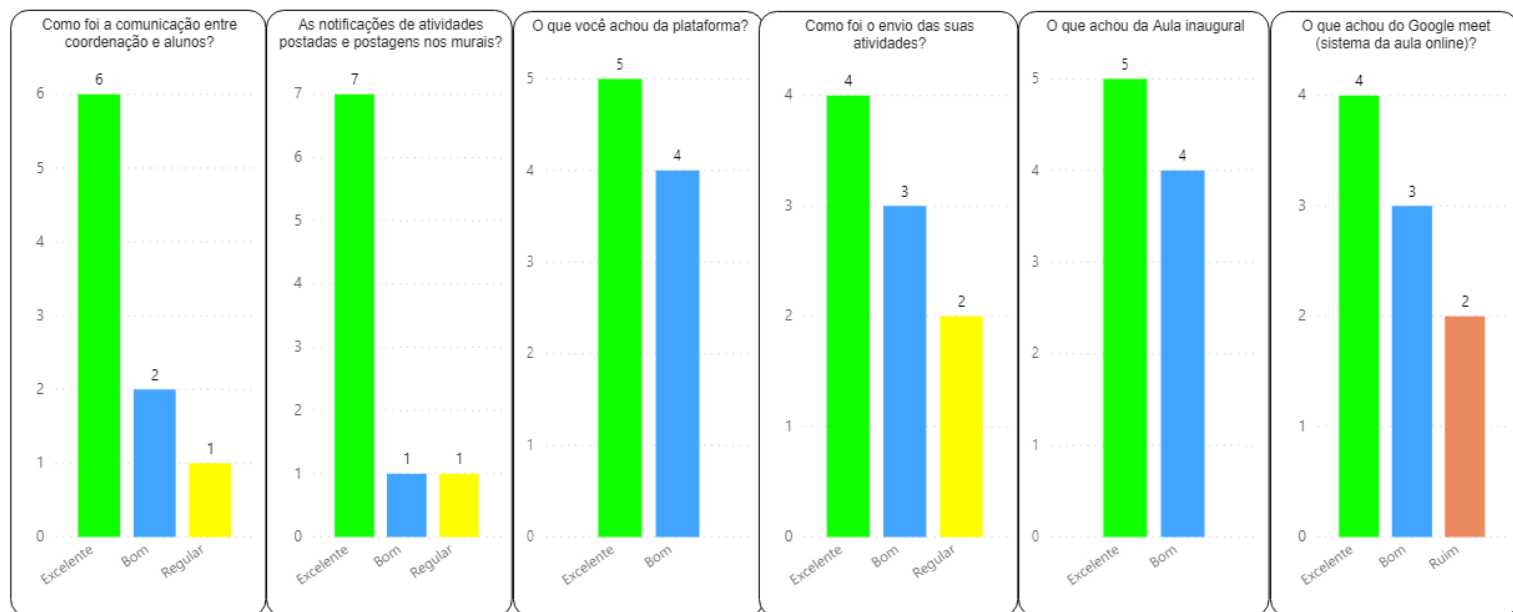
## **HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 2**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



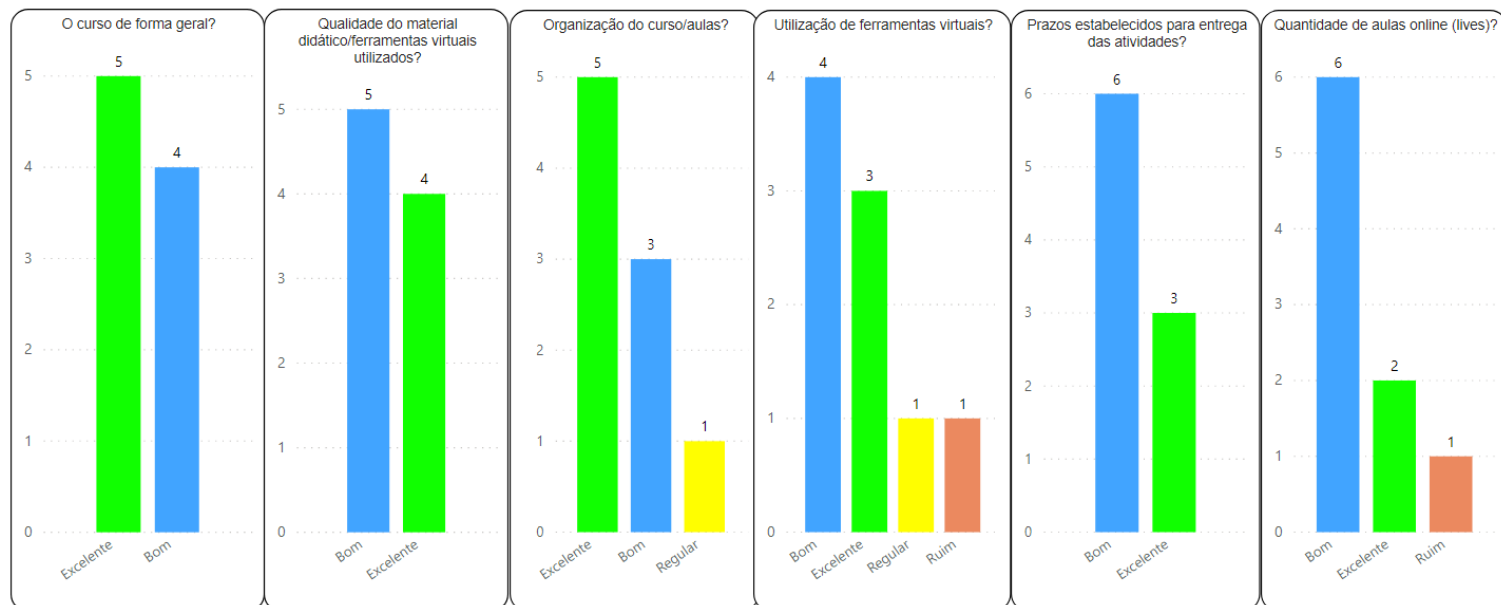
## **HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 2**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



## **HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 2**

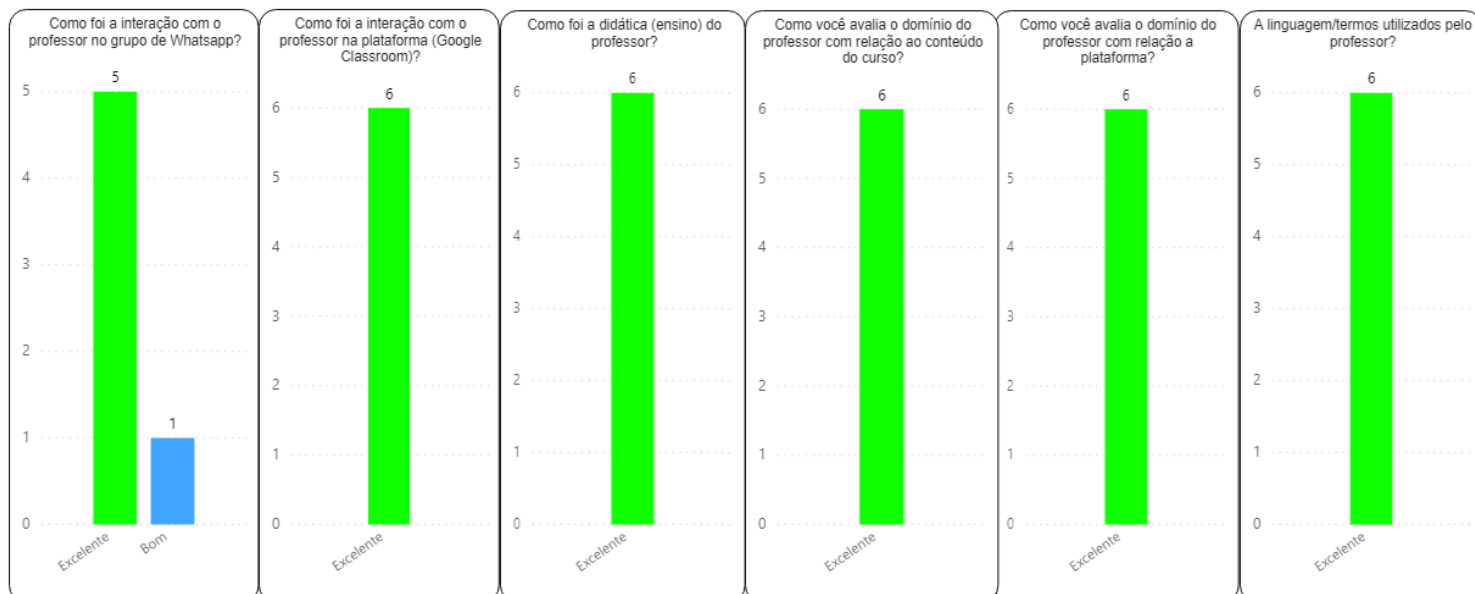
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:





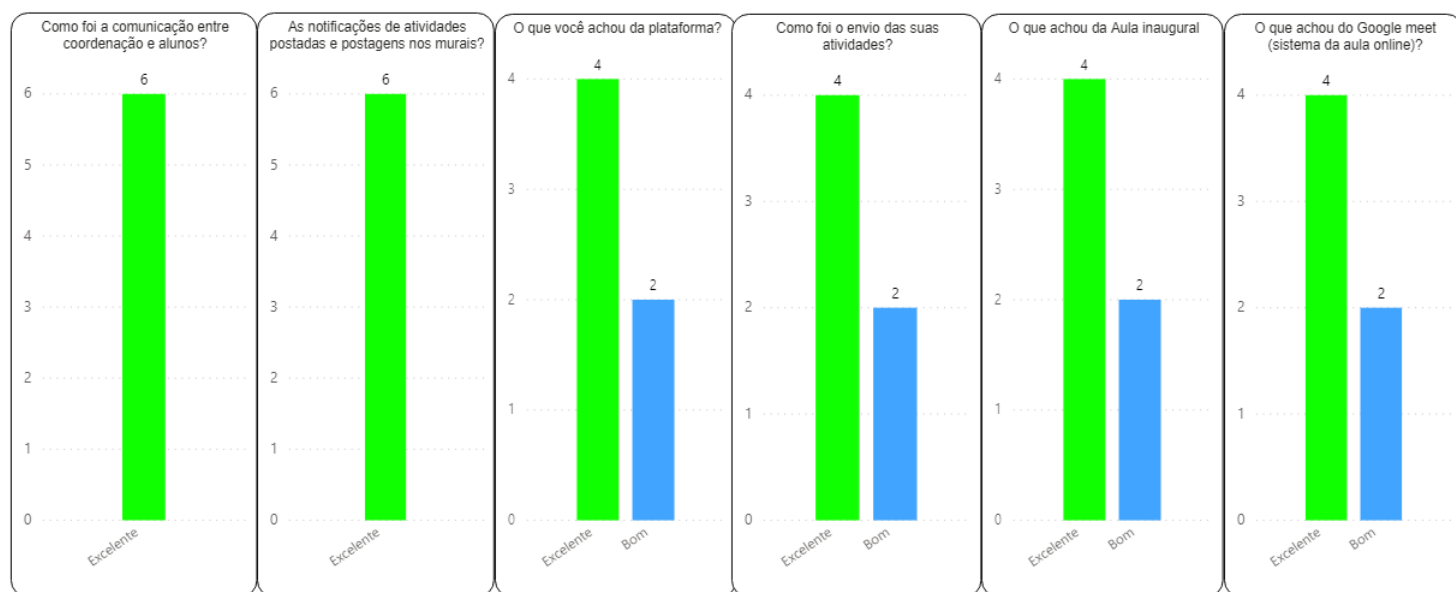
## **GESTÃO DE PROJETOS SOCIAIS - EAD LOTE 2**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



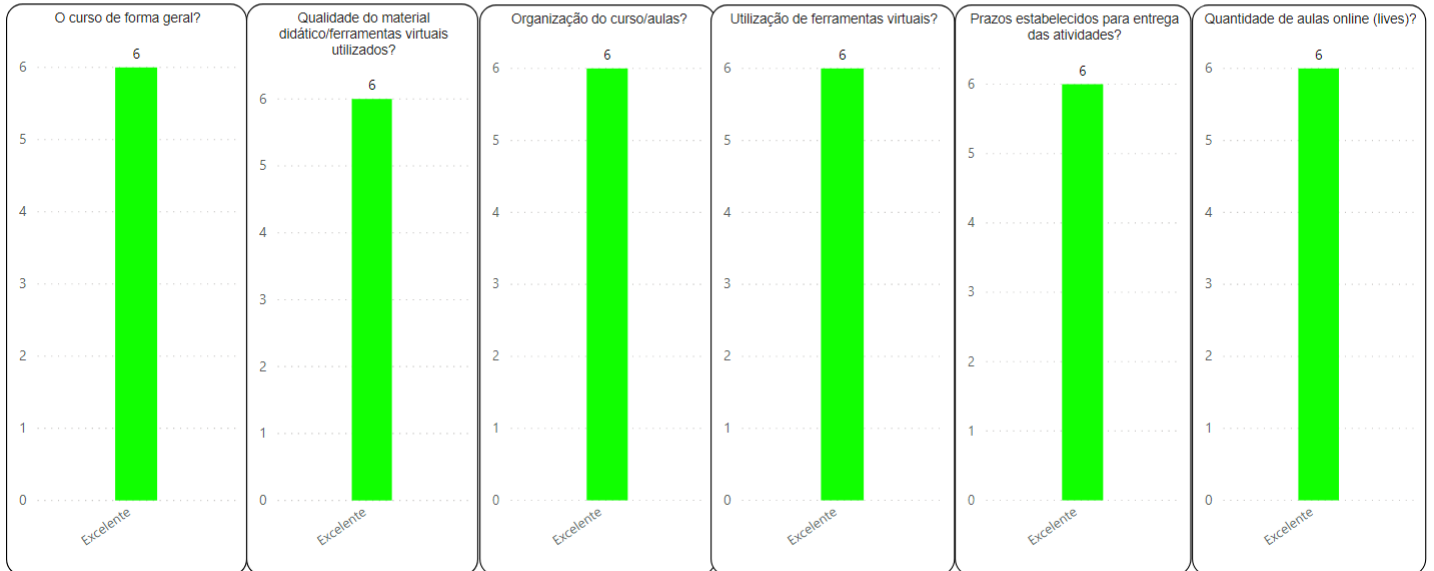
## **GESTÃO DE PROJETOS SOCIAIS - EAD LOTE 2**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



## **GESTÃO DE PROJETOS SOCIAIS - EAD LOTE 2**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



## 7. PESQUISA NPS – *NET PROMOTE SCORE* – 2º LOTE

Net Promoter Score é uma métrica criada por Fred Reichheld, estrategista de negócios norte-americano graduado em Harvard, que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes com as empresas. Organizações de todos os portes e lugares do mundo utilizam o NPS por ser um método prático e eficaz durante as pesquisas periódicas realizadas com seus clientes.

Adaptável a qualquer empresa e setor, o método NPS permite medir a satisfação do público, coletar feedback, entender a baixa demanda de determinados clientes, avaliar experiências de atendimento e ainda compreender como é possível melhorar o relacionamento entre empresa e consumidores de maneira simples e rápida.

O NPS permite identificar pontos de melhoria através de uma única pergunta definitiva: **“De 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar nossa empresa para um amigo ou familiar?”**

Essa é uma pergunta chave, uma vez que ninguém indicaria algo ruim para um amigo. O ponto positivo do NPS, é avaliar de uma forma geral, a experiência de compra do cliente.

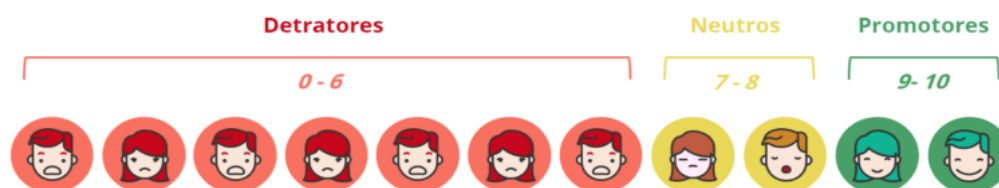
No caso para o Programa Capacitação, adaptamos esta pergunta da seguinte maneira:

**Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria os cursos do Capacitação a um amigo ou familiar?**

Portanto entendemos que esta métrica nos ajudaria a compreender a satisfação de nossos alunos com o Programa e incluímos na Pesquisa de Avaliação do Curso.

### CLASSIFICANDO AS RESPOSTAS PESQUISA NPS

Após o cliente dar sua nota, eles serão classificados da seguinte maneira:



### **CLIENTES DETRATORES: NOTAS DE 0-6**

São os clientes totalmente insatisfeitos com a compra do produto ou serviço prestado pela empresa.

### **CLIENTES NEUTROS: NOTAS DE 7-8**

Só efetuam a compra quando realmente precisam, portanto não são clientes leais. Caso a empresa concorrente ofereça um produto em melhores condições/preço, ele opta pela empresa concorrente. Ele até pode indicar a empresa a um amigo, porém com algumas ressalvas.

### **CLIENTES PROMOTORES: NOTAS DE 9-10**

São clientes que passaram a ter uma vida melhor após o relacionamento com a marca. Ficam extremamente felizes com a compra de produtos, são leais, oferecem feedbacks positivos e ajudam no crescimento e no aumento do faturamento da empresa.

Para calcular o índice do seu NPS, basta subtrair a quantidade percentual de promotores pela quantidade percentual de detratores.

$$\% \text{PROMOTORES} - \% \text{DETRATORES} = \text{NET PROMOTER SCORE}$$

### **AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS – PESQUISA NPS**

A pesquisa NPS utiliza quatro classificações:

#### **ZONA DE EXCELÊNCIA: PONTUAÇÃO ENTRE 75 E 100**

Empresas que atingiram esta pontuação realmente geraram grandes experiências para os seus clientes. A estratégia e o operacional conseguiram gerar uma percepção altamente positiva no consumidor, o que deve gerar boas recomendações e até um defensor da marca.

#### **ZONA DE QUALIDADE: PONTUAÇÃO ENTRE 50 E 74**

Os clientes nesta faixa de avaliação certamente viram vários pontos positivos durante a experiência com a empresa, porém certamente alguns pontos deixaram a desejar. É aquele típico feedback “foi tudo bem, mas/porém/não fosse...”. As empresas neste estágio normalmente precisam avaliar com calma a jornada do cliente – incluindo itens “periféricos” ao seu produto ou serviço – e entender melhor a sua persona.

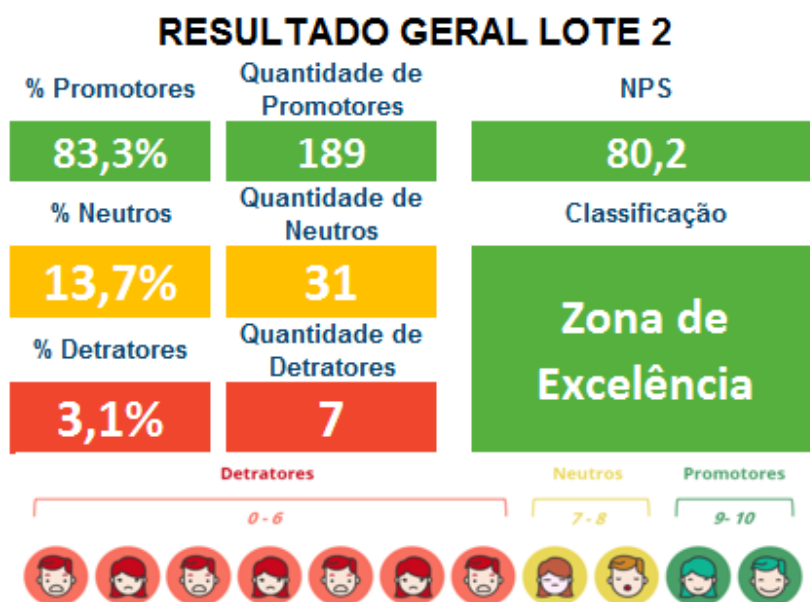
#### **ZONA DE APERFEIÇOAMENTO: PONTUAÇÃO ENTRE 0 E 49**

Normalmente a experiência oferecida nesta faixa de NPS tem pontos importantes de ajustes. Em muitos casos, o cliente não percebeu atenção por parte da empresa com o seu caso ou sua necessidade. A ineficiência é outro ponto crítico a ser avaliado. A empresa precisa realmente ouvir os feedbacks e tomar ações como mudança de processos, treinamentos de equipe e de fato olhar para o seu cliente.

## ZONA CRÍTICA: PONTUAÇÃO ENTRE -100 E -1

Nestes casos a experiência foi altamente frustrante para o consumidor e ele certamente será o primeiro a reclamar e denegrir a imagem das empresas com outras pessoas. Uma empresa nesta classificação precisa repensar sua estratégia rapidamente, pois estará criando um grupo de opositores à sua marca. É muito comum que estas empresas tenham que adotar políticas intensas de retenção, aplicando descontos agressivos e reduzindo suas margens na tentativa de ‘segurar’ os clientes.

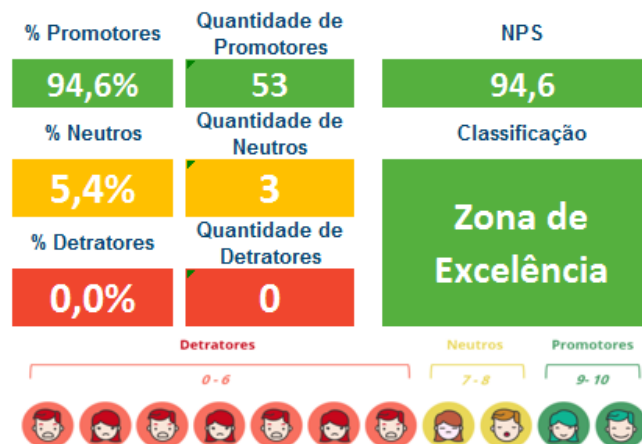
Portanto após avaliarmos o resultado, abaixo serão apresentados os resultados do lote 2:



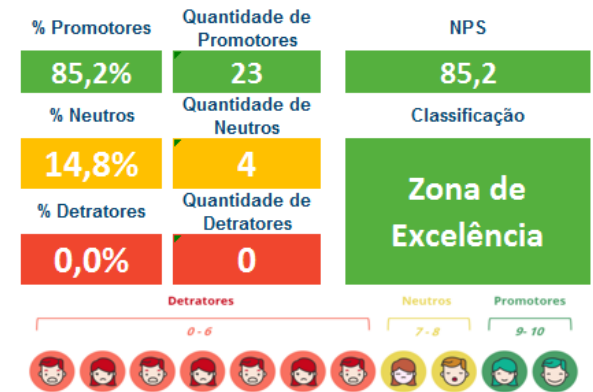
### CUIDADOR FAMILIAR LOTE 2



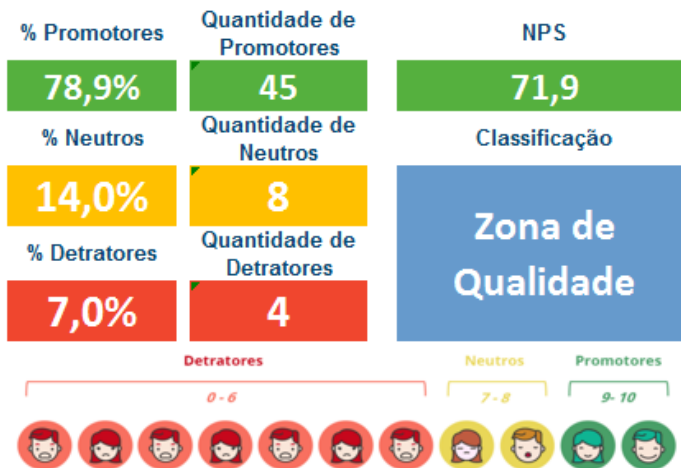
### BOLOS DA VOVÓ LOTE 2



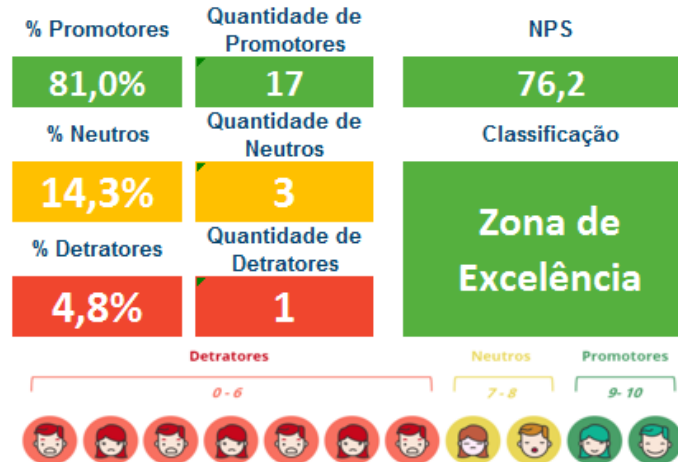
### SALGADOS LOTE 2



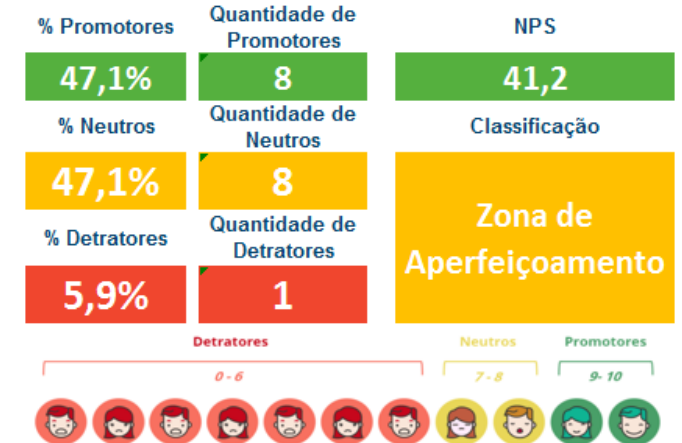
### PÃES ARTESANAIS LOTE 2



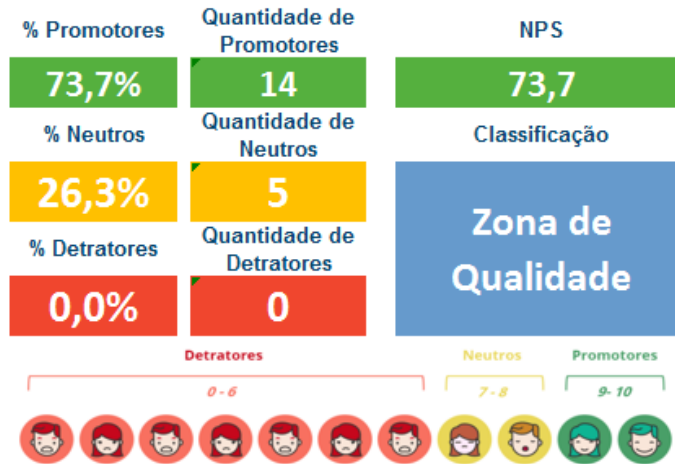
### TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO LOTE 2



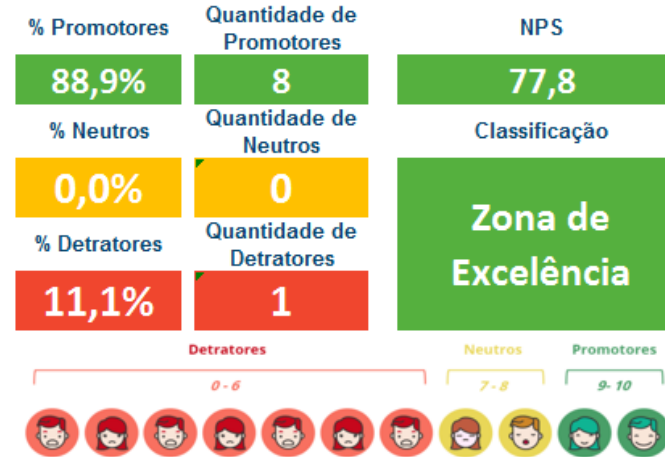
### FOTOS E VÍDEOS COM CELULAR PARA FINS COMERCIAIS LOTE 2



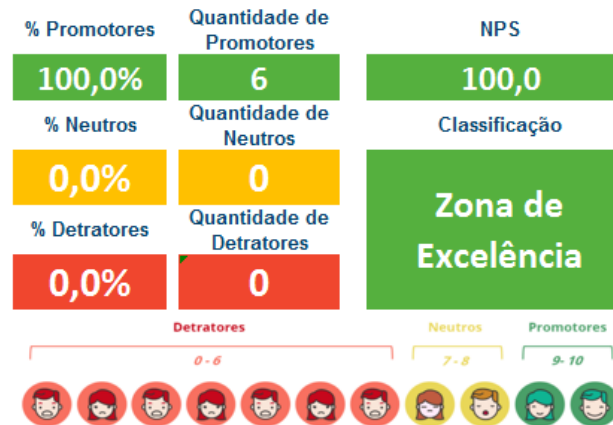
### HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL LOTE 2



### HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA LOTE 2



### GESTÃO DE PROJETOS SOCIAIS LOTE 2



## 8. EVASÃO – 2º LOTE EAD

A temática evasão é um tema recorrente nas reuniões com os professores e equipe de coordenação. No ensino a distância podemos ter uma falsa ideia de que é mais fácil pela modalidade oferecer a oportunidade do estudo em um ambiente doméstico, social ou profissional, no entanto os estímulos concorrenciais ( trabalho, família, barulho, etc.) são muito maiores, dependendo muito mais de algumas aptidões dos alunos, como organização e concentração aos estudos. Desta forma, a evasão será algo que iremos controlar em parte, pois o curso pode ser excelente, com professores qualificados, vídeos e aulas de qualidade, no entanto o aluno terá que compreender seu papel como participante ativo no seu processo de aprendizagem.

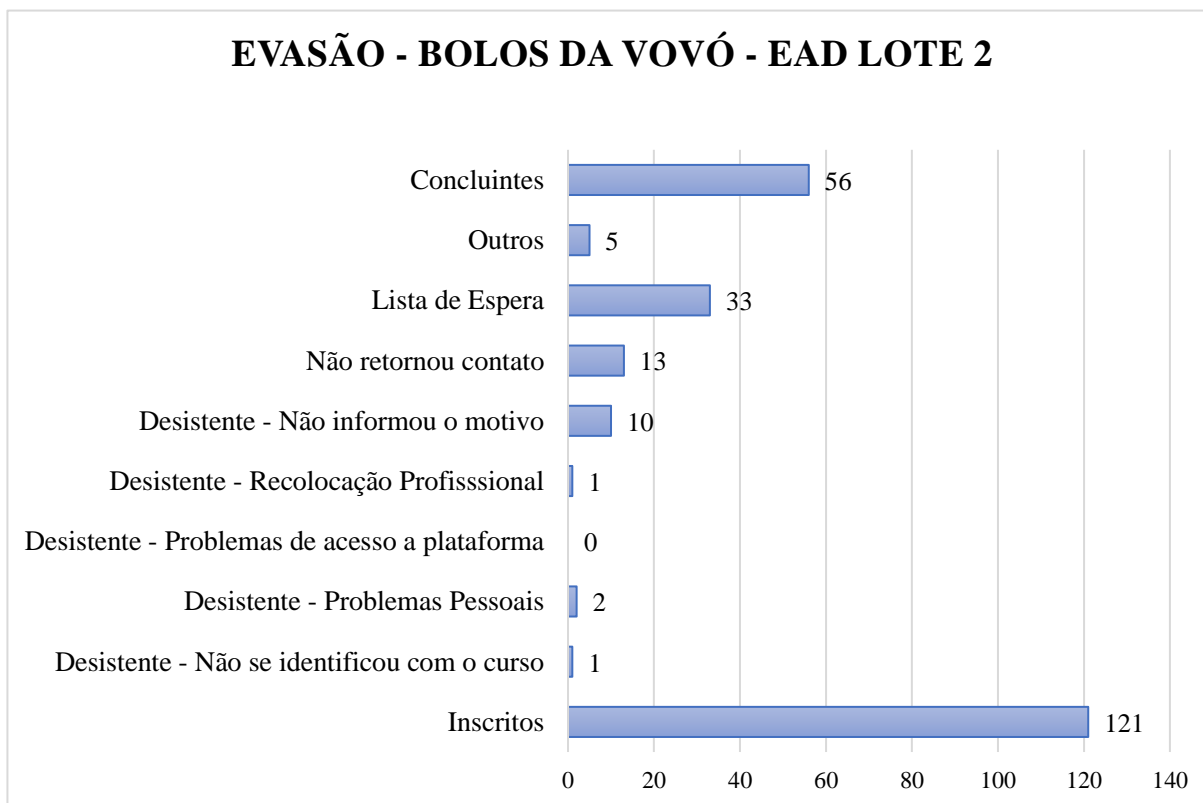
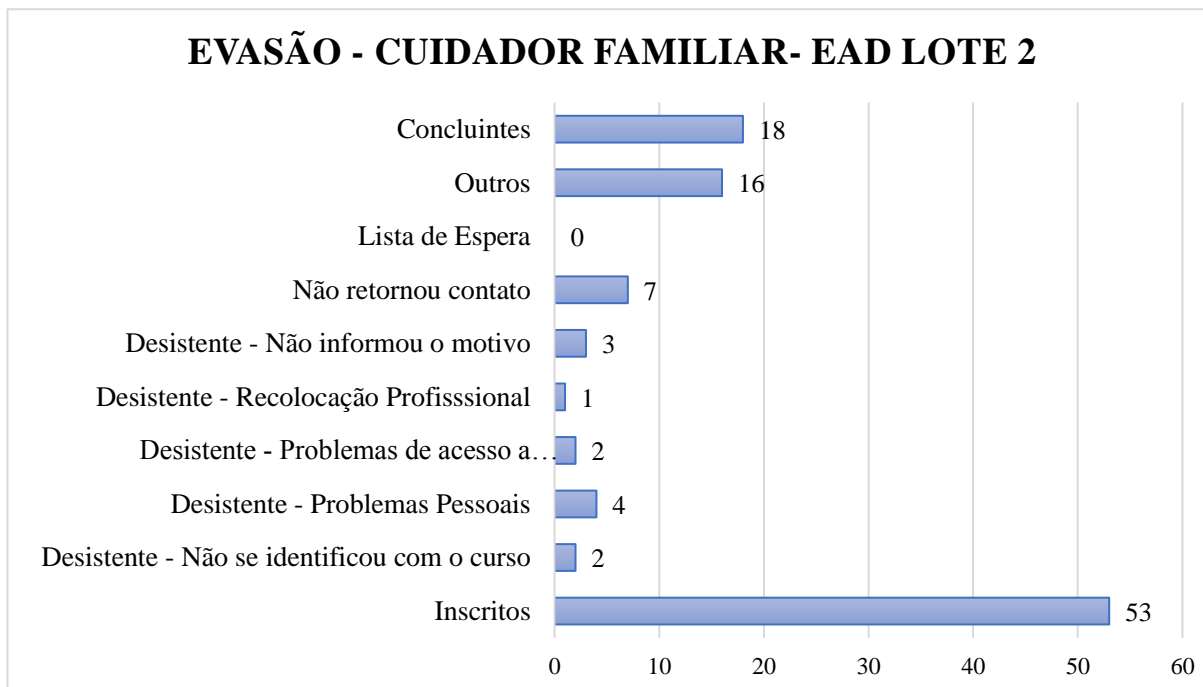
Para melhor compreensão dos motivos de evasão, criamos um procedimento de enviarmos aos alunos uma Pesquisa de Evasão, que tinha como objetivo entender as causas de desistência. Informamos aos alunos que o não preenchimento poderia acarretar dificuldades no acesso a cursos futuros. Entendemos que, com este procedimento poderíamos fazer com o aluno se responsabilizassem pela sua inscrição.

Abaixo será apresentada uma tabela com os números de vagas e formandos, além da porcentagem de evasão do lote 2 de cursos EAD.

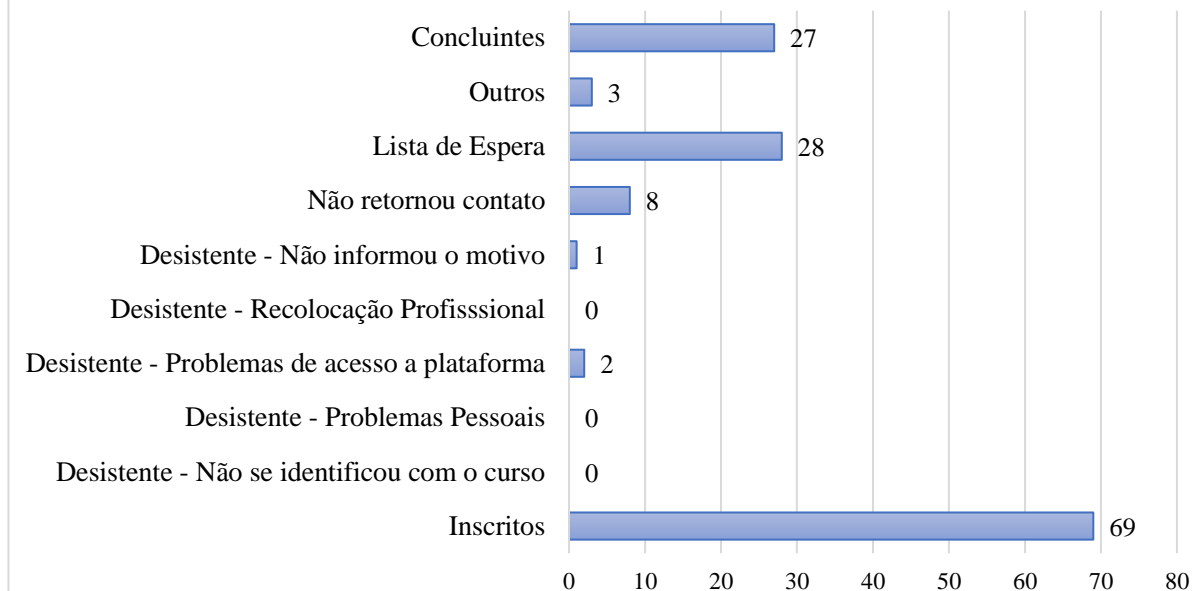
CURSOS	VAGAS	INSCRITOS	FORMANDOS	EVASÃO
Cuidador Familiar	30	53	18	40%
Bolos da Vovó	30	121	32	-7%
Bolos da Vovó	30		24	20%
Salgados	30	69	27	10%
Pães Artesanais	30	127	28	7%
Pães Artesanais	30		23	23%
Pães Artesanais	30		15	50%
Técnicas Artesanais em Feltro	30	36	21	30%
Foto e Vídeo com o celular para fins comerciais	30	86	15	50%
Foto e Vídeo com o celular para fins comerciais	30		10	67%
Horta em Casa	30	54	19	37%
Home Office - Desafio De Trabalhar Em Casa	20	37	15	25%
Gestão de Projetos Sociais	20	72	9	55%
<b>TOTAL</b>	<b>370</b>	<b>655</b>	<b>256</b>	<b>31%</b>



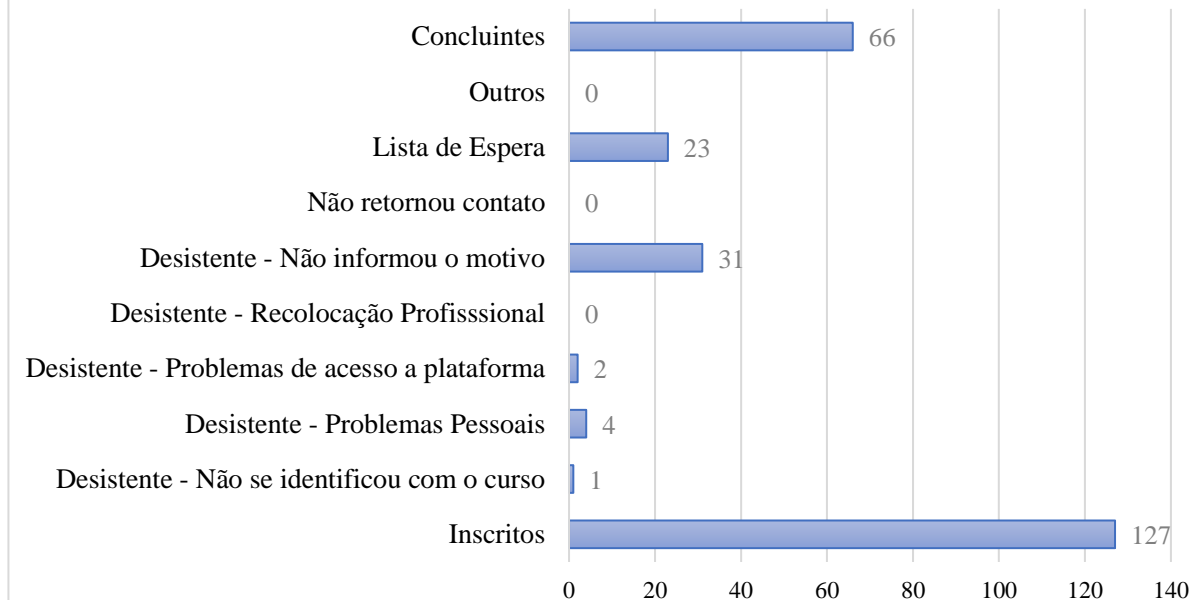
Abaixo, os gráficos de evasão por curso:



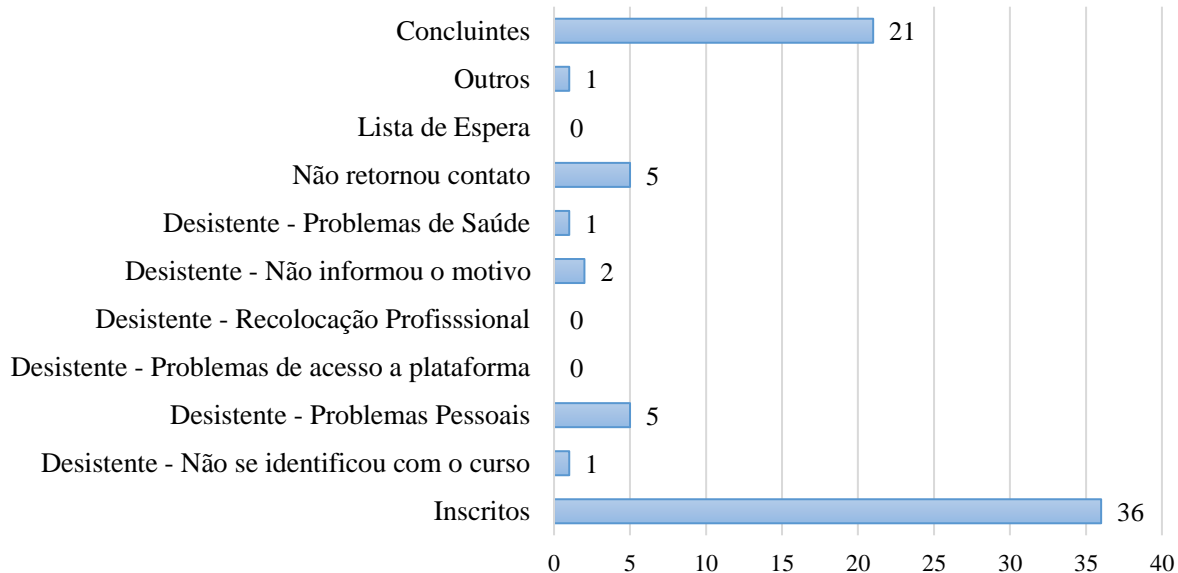
### EVASÃO - SALGADOS- EAD LOTE 2



### EVASÃO - PÃES ARTESANAIS - EAD LOTE 2



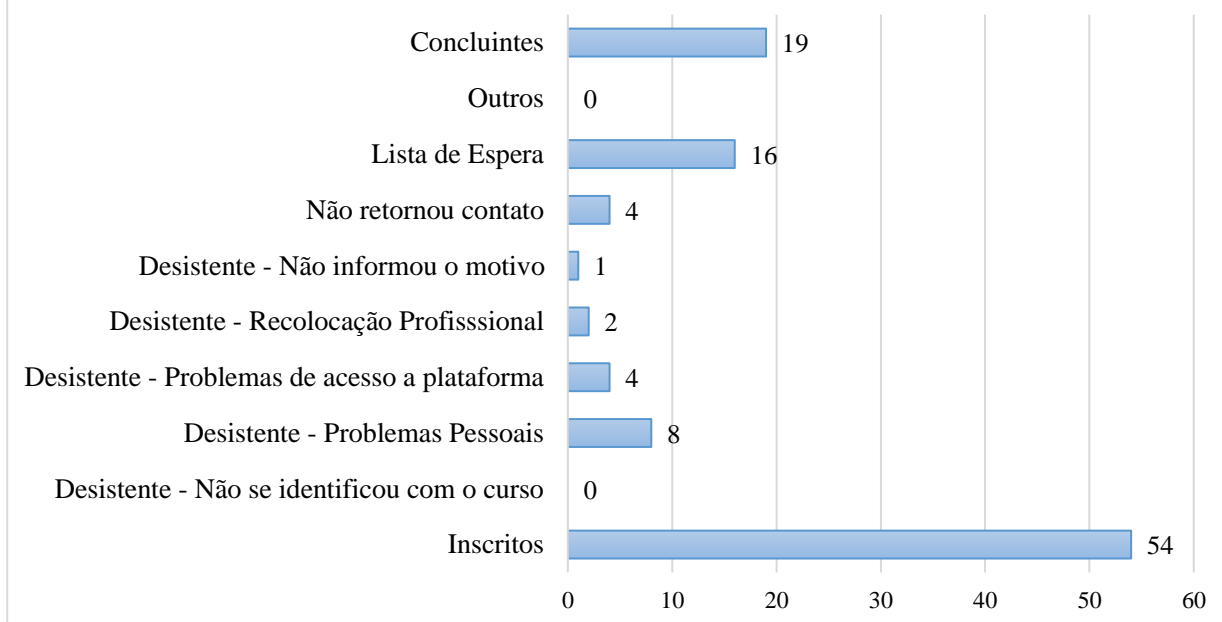
### **EVASÃO - TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 2**



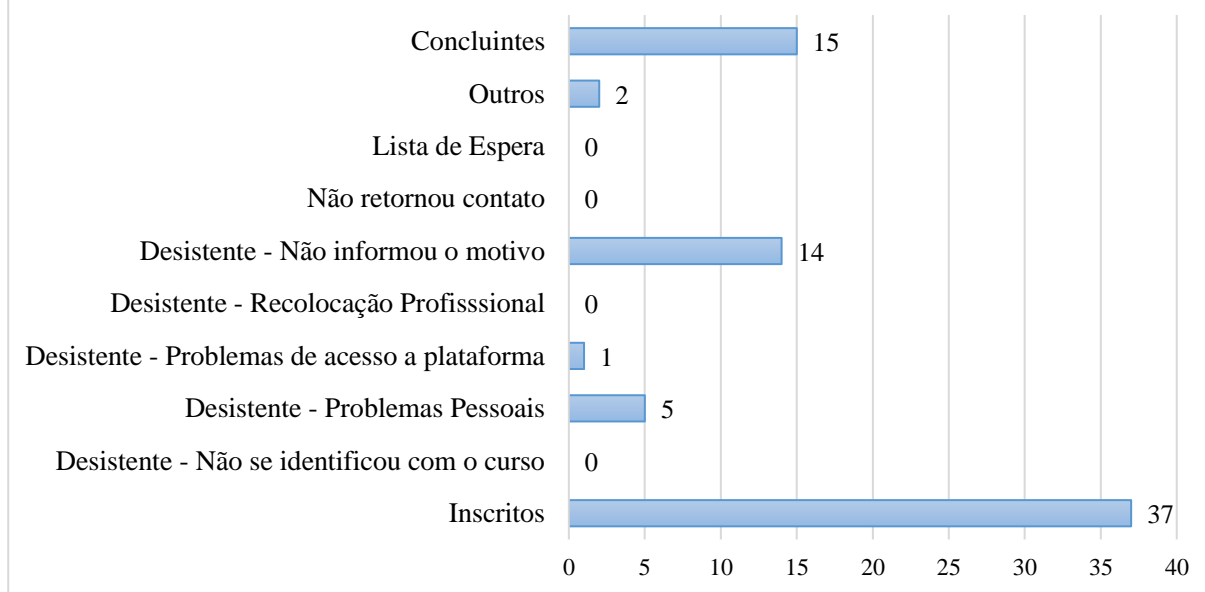
### **EVASÃO - FOTO E VÍDEO COM CELULAR PARA FINS COMERCIAIS - EAD LOTE 2**



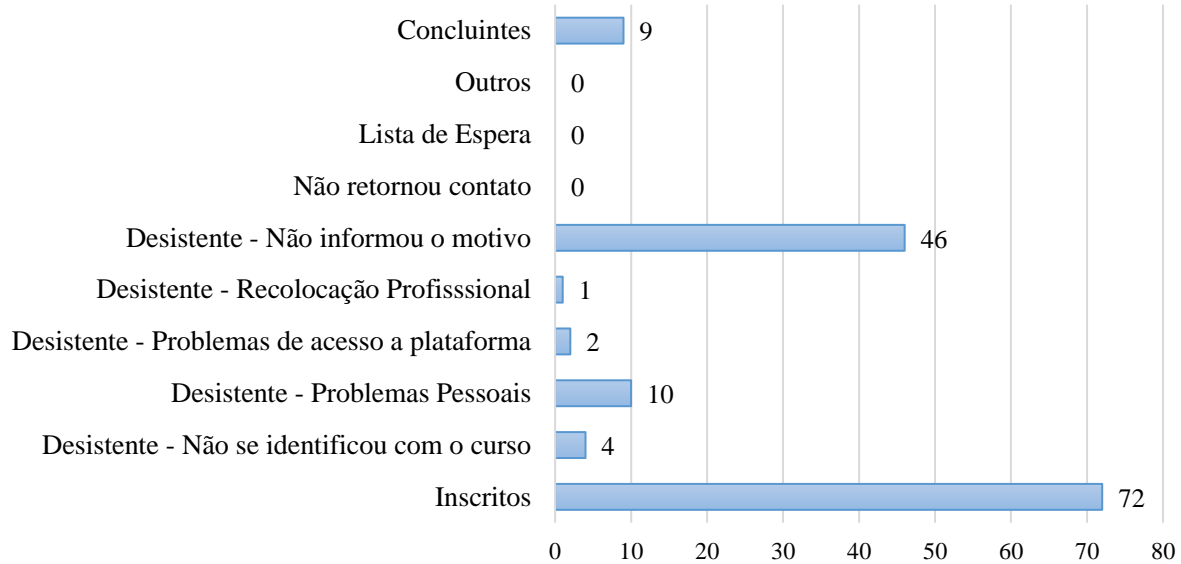
### EVASÃO - HORTA EM CASA - EAD LOTE 2



### EVASÃO - HOME OFFICE O DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - - EAD LOTE 2



## EVASÃO - GESTÃO DE PROJETOS SOCIAIS - EAD LOTE 2



## 9. LOTE 3 – CURSOS, INSCRIÇÕES E INÍCIO DAS AULAS

Para o Lote 3 de cursos EAD, nosso objetivo foi trazer alguns programas novos, além de replicar alguns cursos que estão com boa aceitação. Lançamos as inscrições do dia 19 de outubro a 22 de outubro e as turmas iniciariam em 26 de outubro. Neste lote, em respeito à Legislação Eleitoral, não pudemos contar com a divulgação nas mídias da Prefeitura, que é um canal de ampla visibilidade. No entanto, conseguimos através das mídias da MaterDei, divulgação nos grupos de WhatsApp, além de uma entrevista no nosso Presidente Gianmarco na TV Vanguarda, atingir um número importante de inscrições. Abaixo as divulgações:

Site da MaterDei:

<https://materdeicam.org.br/cursos/>



São 240 vagas em Cursos e Oficinas gratuitas a distância de qualificação e aperfeiçoamento profissional. Os interessados podem se inscrever do dia 19 a 22 de outubro através do [link](#).

Os cursos e oficinas disponíveis são:

- Bolos da Vovó
- Massas e Molhos Italianos
- Panificação
- Técnicas Artesanais em Feltro
- Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos
- Horta em Casa
- Inglês Básico
- Home Office – Desafio de Trabalhar em Casa
- Manutenção Básica de Computador
- Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos

Os cursos e oficinas têm duração prevista de 24 a 40 horas. As aulas serão realizadas em ferramentas virtuais, no modelo Ensino à Distância (EAD). Toda operação do curso se dá por meio de um ambiente virtual de aprendizagem, onde o aluno terá acesso aos conteúdos e atividades do curso de acordo com o cronograma que o professor disponibilizará, tendo flexibilidade para escolher qual o melhor momento para realização das atividades.

O curso poderá contar com atividades online ao vivo, previamente agendadas pelo instrutor via grupo de WhatsApp. Para o melhor aproveitamento do curso, o aluno deve ter acesso à internet, um computador ou celular para acompanhar as aulas e poder concluir as atividades.

#### REQUISITOS DE ACESSO AO CURSO:

- Possuir um e-mail com o provedor GMAIL para realizar a inscrição e ter acesso ao curso:  
Para criar sua conta, acesse: <https://support.google.com/mail/answer/56256?hl=pt-BR>
- Celular ou computador com internet para que possa acessar os conteúdos do curso.

A convocação dos candidatos ocorrerá via WhatsApp no dia 23 de outubro e as aulas têm previsão de início para o dia 26 de outubro de 2020.

[Conteúdo Programático](#)

[Ficha de Inscrição](#)



Facebook MaterDei:

<https://www.facebook.com/ongmaterdei/photos/a.1500044600271719/2773997836209716/>



Instagram MaterDei:

<https://www.instagram.com/p/CGiZ6NegWJ4/?igshid=1rv1ueq5pe9kj>



As inscrições se encerram em 22 de outubro, com exceção do curso de Home Office – Desafio de Trabalhar em Casa que abrimos vagas remanescentes, com inscrições até 30 de outubro. Abaixo será apresentada uma tabela com os cursos lançados, vagas e número parcial de inscrições:

	<b>CURSOS</b>	<b>VAGAS</b>	<b>INSCRITOS</b>
<b>LOTE 3</b>	Bolos da Vovó	25	67
	Massas e Molhos Italianos	25	104
	Panificação	25	91
	Técnicas Artesanais em Feltro	25	41
	Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos	25	40
	Horta em Casa	25	50
	Inglês Básico	25	118
	Home Office - O desafio de trabalhar em casa	20	25
	Manutenção Básica de Computador	25	61
	Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos	20	73
	<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>670</b>

## **10. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – NOVEMBRO 2020**

O cronograma de trabalho para o mês de novembro/2020 do Programa Capacitação contemplou a continuidade do Lote 3 dos cursos EAD. Os cursos tiveram início em 26 de outubro e a previsão de término é em 07 de dezembro. No lote 3, lançamos dez cursos e quatorze turmas. Abaixo a tabela de cursos, vagas e inscrições:



CURSOS	TURMA	C/H	INÍCIO	TÉRMINO	VAGAS	INSCRITOS
Bolos da Vovó	1	40	26/10/2020	30/11/2020	25	67
Massas e Molhos Italianos	1	40	26/10/2020	30/11/2020	25	104
Massas e Molhos Italianos	2	40	03/11/2020	07/12/2020	25	
Panificação	1	40	26/10/2020	30/11/2020	25	91
Panificação	2	40	03/11/2020	07/12/2020	25	
Técnicas Artesanais em Feltro	1	24	26/10/2020	16/11/2020	25	41
Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos	1	24	26/10/2020	16/11/2020	25	40
Horta em Casa	1	40	26/10/2020	30/11/2020	25	51
Inglês Básico	1	40	26/10/2020	30/11/2020	25	117
Inglês Básico	2	40	03/11/2020	07/12/2020	25	
Home Office - O desafio de trabalhar em casa	1	24	03/11/2020	23/11/2020	20	41
Manutenção Básica de Computador	1	40	26/10/2020	30/11/2020	25	61
Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos	1	24	26/10/2020	16/11/2020	20	74
Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos	2	24	26/10/2020	16/11/2020	20	
<b>TOTAL</b>		<b>480</b>			<b>335</b>	<b>687</b>

## 11. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA – DEZEMBRO 2020

O cronograma de trabalho para o mês de dezembro/2020 do Programa Capacitação contemplou a continuidade do Lote 3 dos cursos EAD e abertura de inscrições e início das aulas do Lote 4.

## 12. LOTE 4 – CURSOS, INSCRIÇÕES E INÍCIO DAS AULAS

Para o Lote 4 de cursos EAD, nosso objetivo foi montar Oficinas de no máximo 10 horas. Programas que contribuísse para que os formandos pudessem desenvolver alguma geração de renda neste fim de ano. Portanto abrimos quatro Oficinas: Oficina de Panetone, Oficina de Pratos Natalinos, Técnicas Artesanais em Feltro e Técnicas Artesanais em Feltro com Temas Natalinos – mód. II. Abaixo as divulgações, que para este lote puderam ser disponibilizadas nas mídias da Prefeitura, além das mídias da Mater Dei.

Site da Prefeitura: <http://www.prefeituradeatibaia.com.br/noticia/cursos-gratuitos-a-distancia-capacitacao/>



3 de dezembro de 2020 | 14h07

## Prefeitura oferece cursos gratuitos a distância pelo Programa CapacitAção

São 100 vagas para cursos de qualificação e aperfeiçoamento profissional em Atibaia;  
Inscrições vão desta sexta-feira (4) até as 12h de segunda-feira (7)

Facebook da Prefeitura:

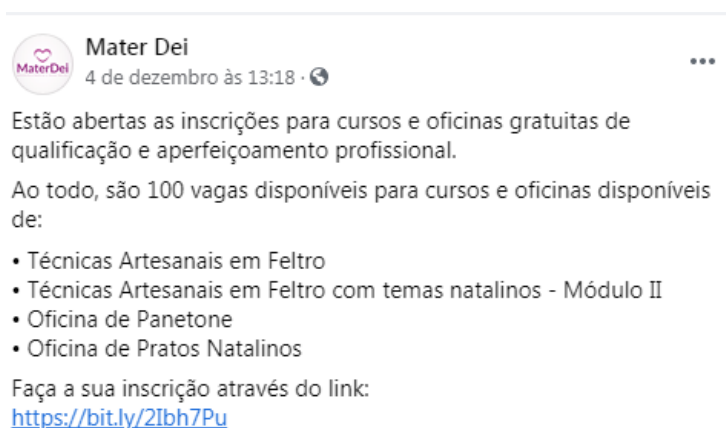
<https://www.facebook.com/atibaia/photos/a.597019843663386/3872371569461514/>



The image shows a Facebook post from the Prefeitura de Atibaia. The main visual is a graphic with the text "100 VAGAS EM CURSOS GRATUITOS A DISTÂNCIA" overlaid on a background of a laptop and hands typing. Below the main text, it says "ATIBAIA.SP.GOV.BR" and "MAIS PARA TODOS". The Facebook interface shows the post was made on December 4th at 06:01. The text of the post reads: "Prefeitura oferece cursos gratuitos a distância pelo Programa CapacitAção. São 100 vagas para cursos de qualificação e aperfeiçoamento profissional em Atibaia; Inscrições vão desta sexta-feira (4) até as 12h de segunda-feira (7). Saiba mais: <https://mla.bs/bae09f1a>". The post has 29 likes, 6 comments, and 20 shares.

Facebook da Mater:

<https://www.facebook.com/ongmaterdei/photos/a.1500044600271719/2816968621912637/>



**Mater Dei**  
4 de dezembro às 13:18 · 🌐

Estão abertas as inscrições para cursos e oficinas gratuitas de qualificação e aperfeiçoamento profissional.

Ao todo, são 100 vagas disponíveis para cursos e oficinas disponíveis de:

- Técnicas Artesanais em Feltro
- Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos - Módulo II
- Oficina de Panetone
- Oficina de Pratos Natalinos

Faça a sua inscrição através do link:  
<https://bit.ly/2Ibh7Pu>



Abaixo os cursos disponíveis, vagas e inscritos:

CURSOS	VAGAS	INSCRITOS
Oficina de Panetone	25	107
Oficina de Pratos Natalinos	25	68
Técnicas Artesanais em Feltro	25	37
Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos - módulo II	25	31
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>243</b>

As inscrições ficaram disponíveis do dia 04 a 07 de dezembro até às 12h. Os alunos foram convocados no dia 07 de dezembro, receberam o acesso a plataforma e foram incluídos

no grupo de WhatsApp. As Oficinas iniciaram no dia 08 de dezembro e se encerraram em 16 de dezembro.

### 13. PESQUISA DE AVALIAÇÕES DOS CURSOS – 3º E 4º LOTE EAD

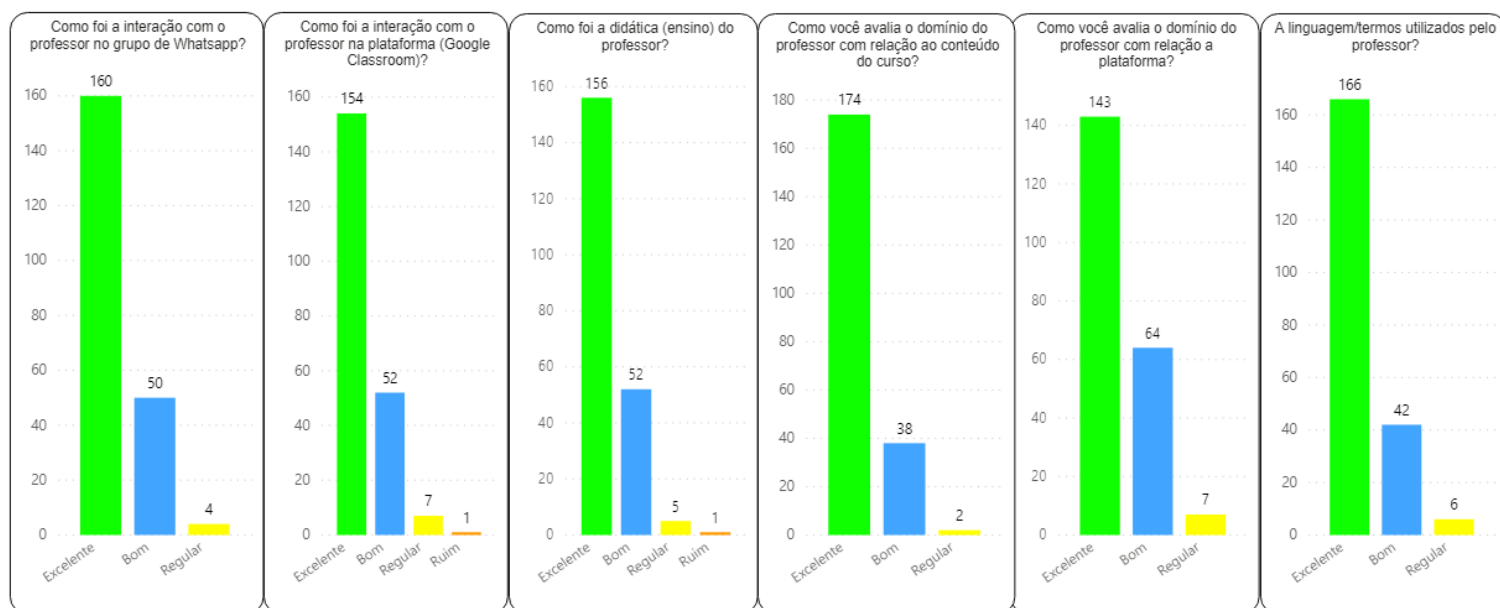
A Pesquisa de Avaliação dos Cursos está presente em todos os encerramentos de lote. Faz parte do processo, pois avaliar a satisfação dos alunos faz com que tenhamos parâmetros se estamos sendo assertivos e direcionarmos esforços para os pontos que precisam de mais atenção. Com a Pesquisa de Avaliação dos Cursos, também é possível dar feedbacks aos instrutores com mais propriedade.

Portanto, a cada final de curso enviamos o link solicitando que o aluno responda a pesquisa. Disponibilizamos tanto nos grupos de WhatsApp quanto na Plataforma de Ensino *Google Classroom*. Abaixo serão apresentados os resultados gerais e os resultados de cada curso do Lote 3 e Lote 4.

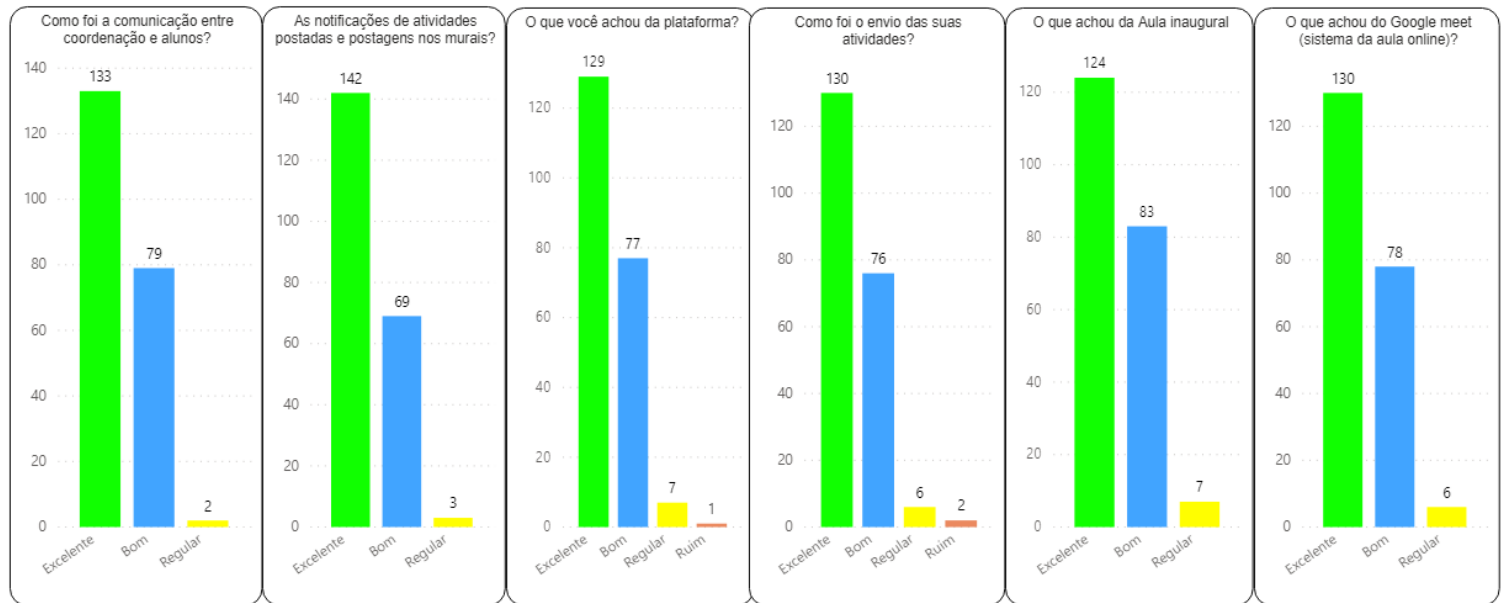
#### 13.1 RESULTADOS AVALIAÇÃO DOS CURSOS – 3º LOTE EAD

##### **PESQUISA GERAL - 3º LOTE EAD**

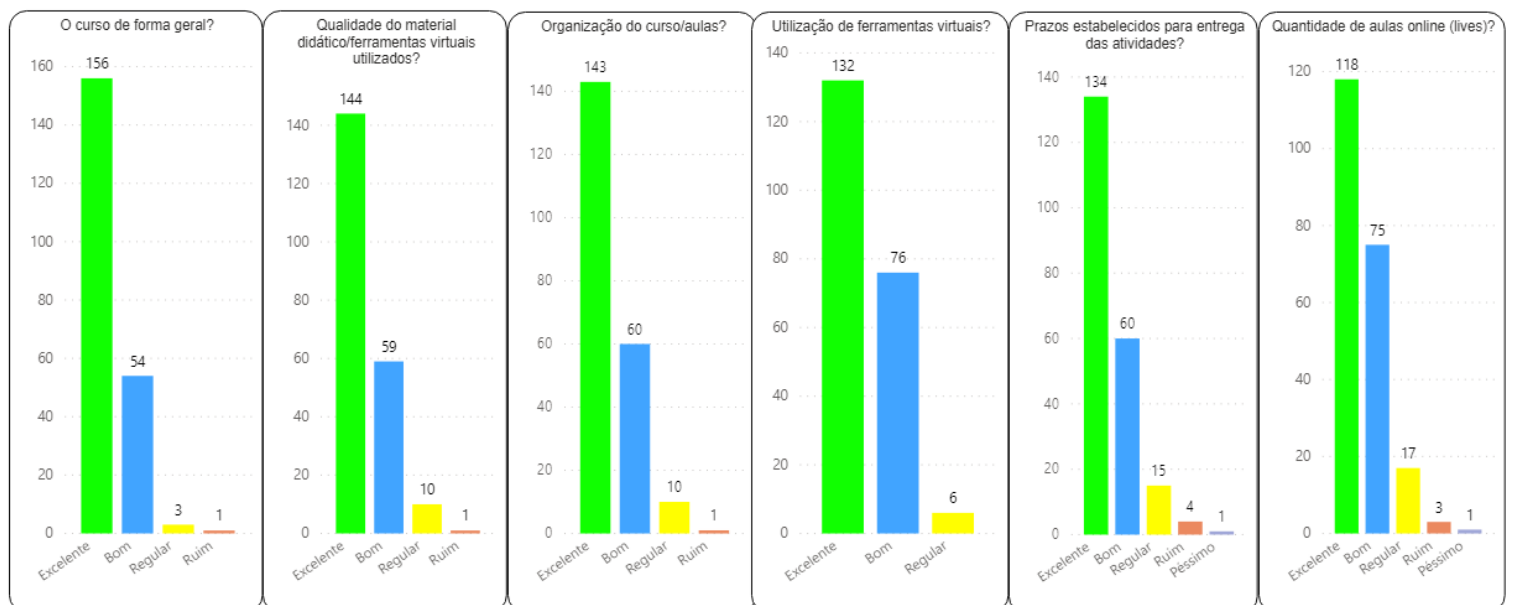
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



**PESQUISA GERAL - 3° LOTE EAD**  
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):

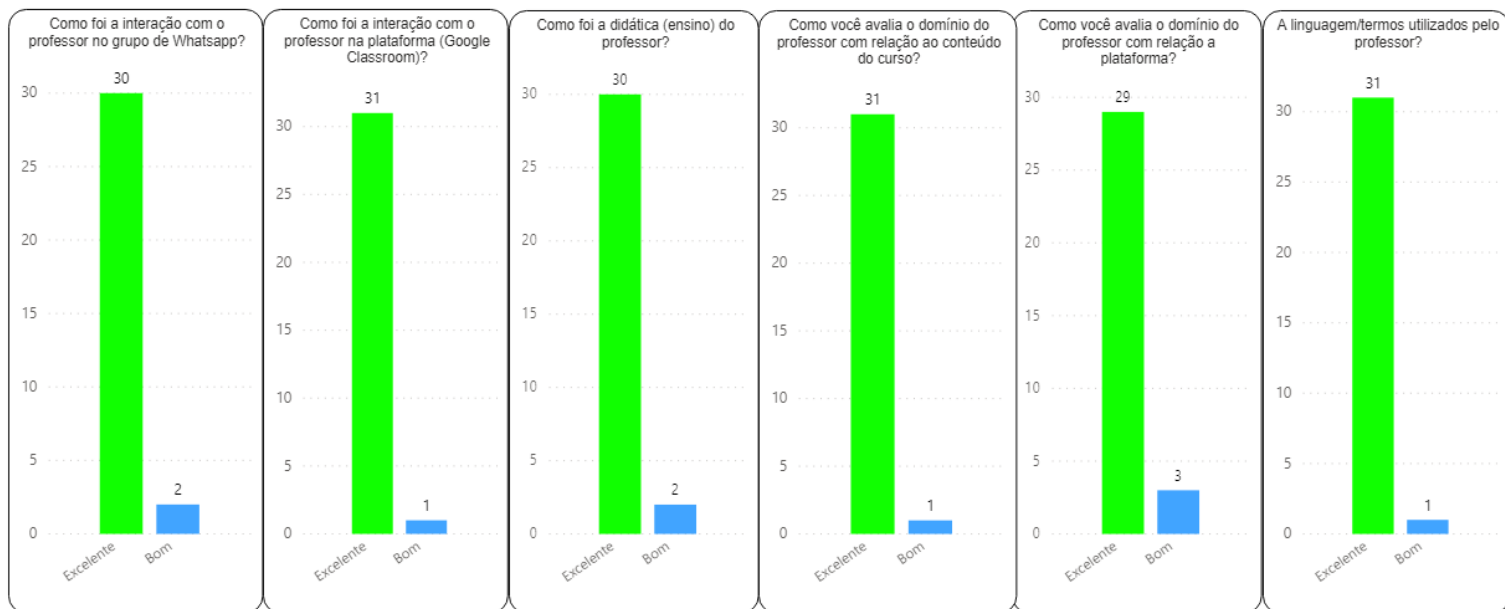


**PESQUISA GERAL - 3° LOTE EAD**  
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



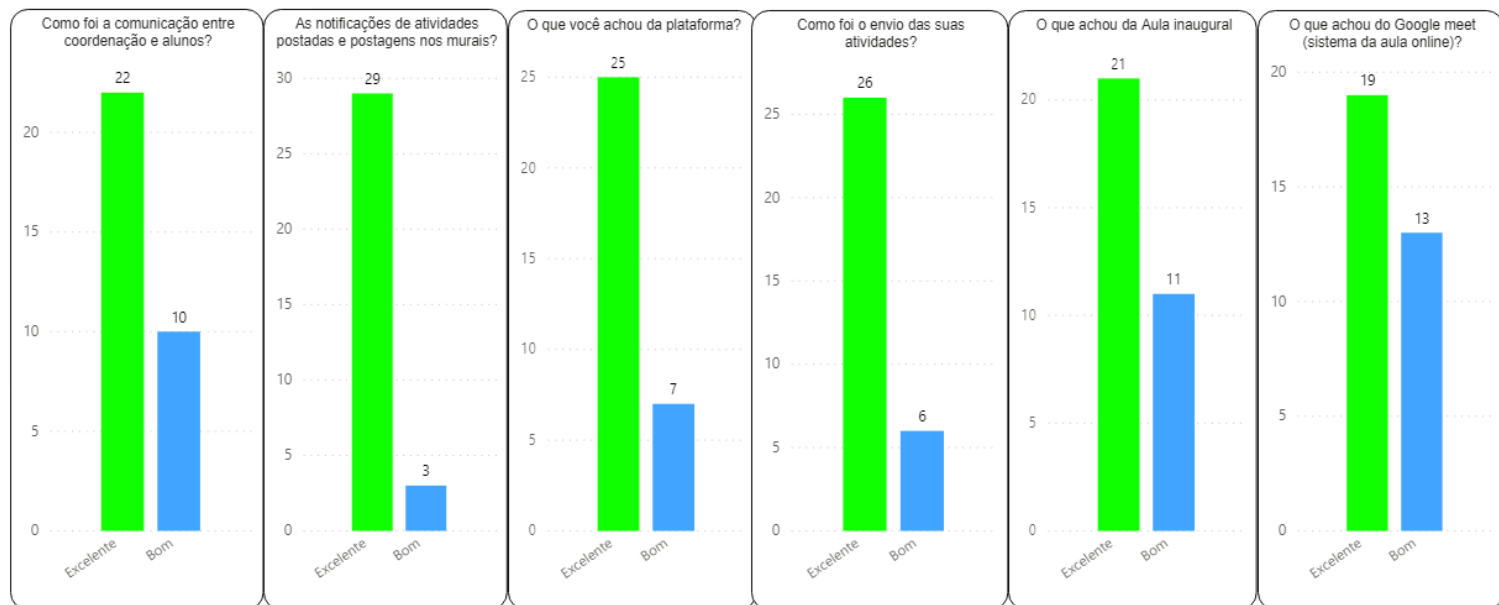
### **BOLOS DA VOVÓ - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



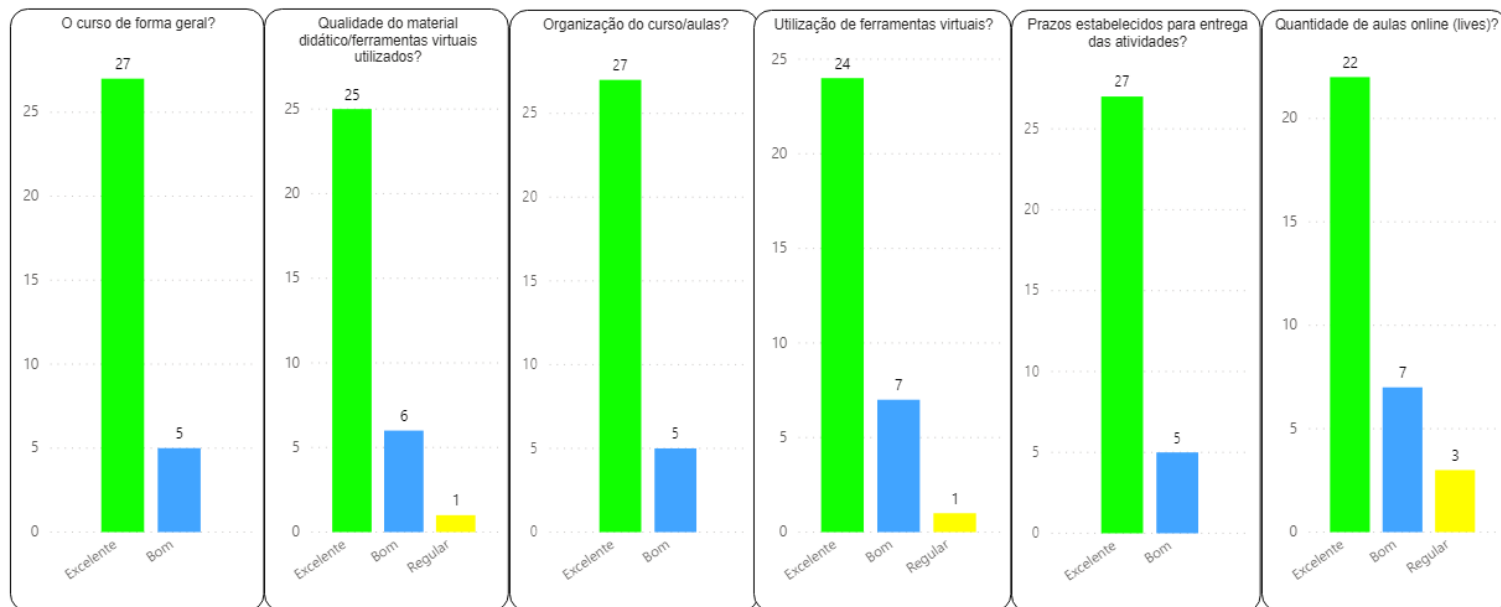
### **BOLOS DA VOVÓ - EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



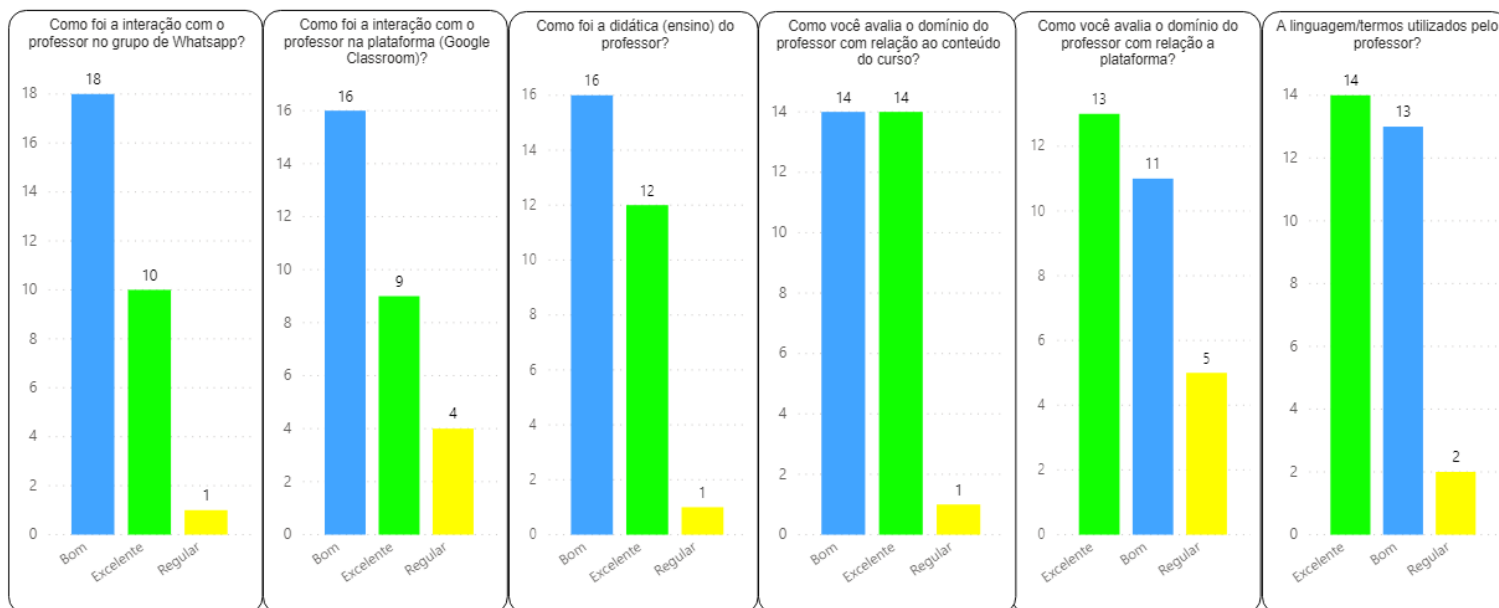
### **BOLOS DA VOVÓ - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



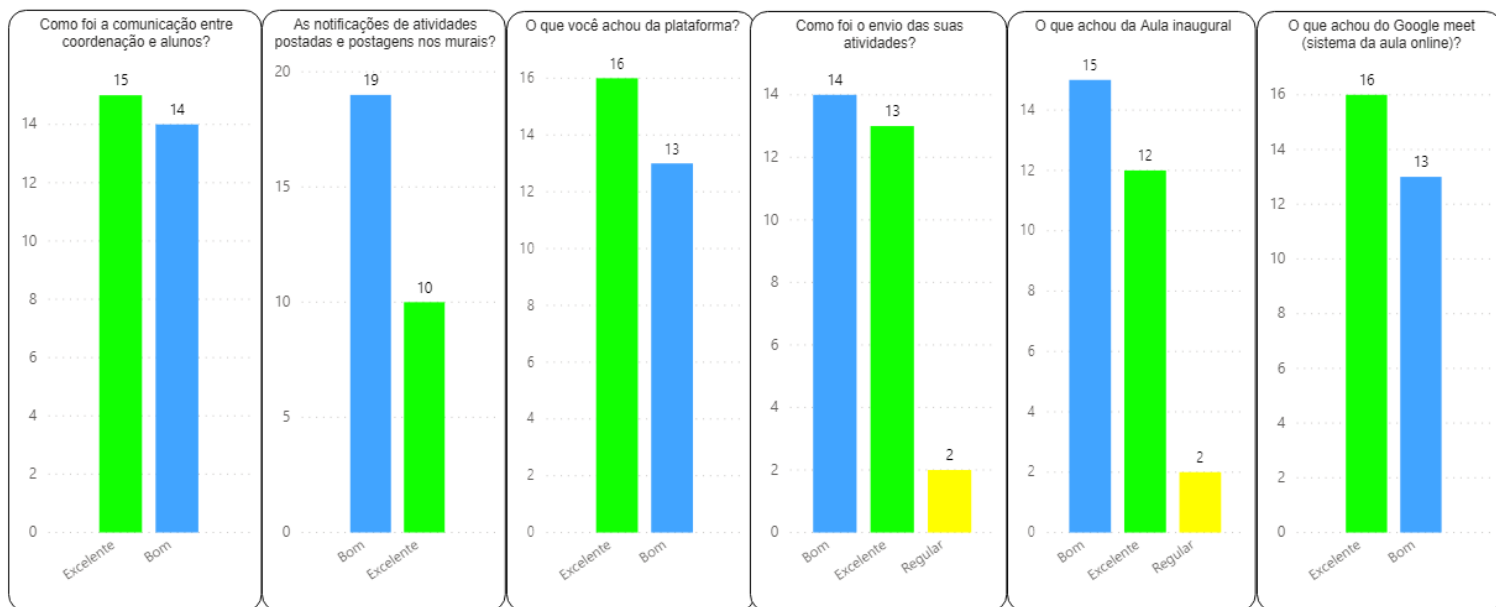
### **MASSAS E MOLHOS ITALIANO - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



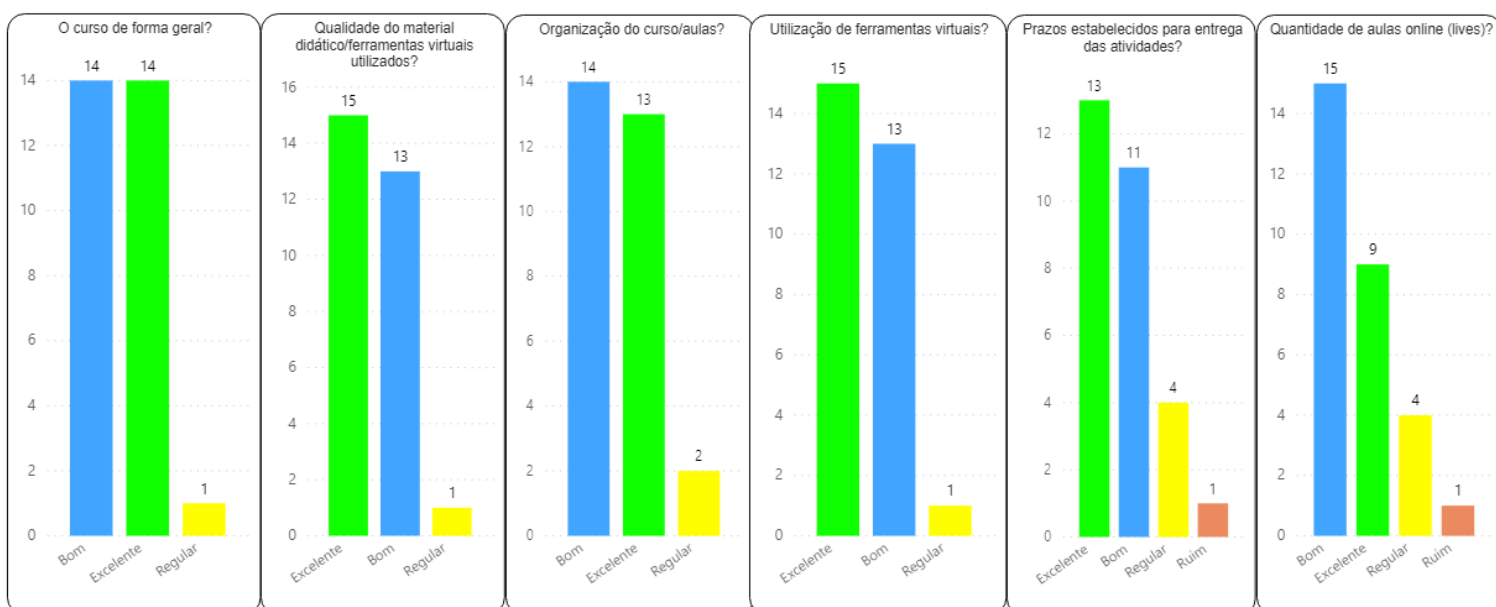
### **MASSAS E MOLHOS ITALIANO- EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



### **MASSAS E MOLHOS ITALIANO - EAD LOTE 3**

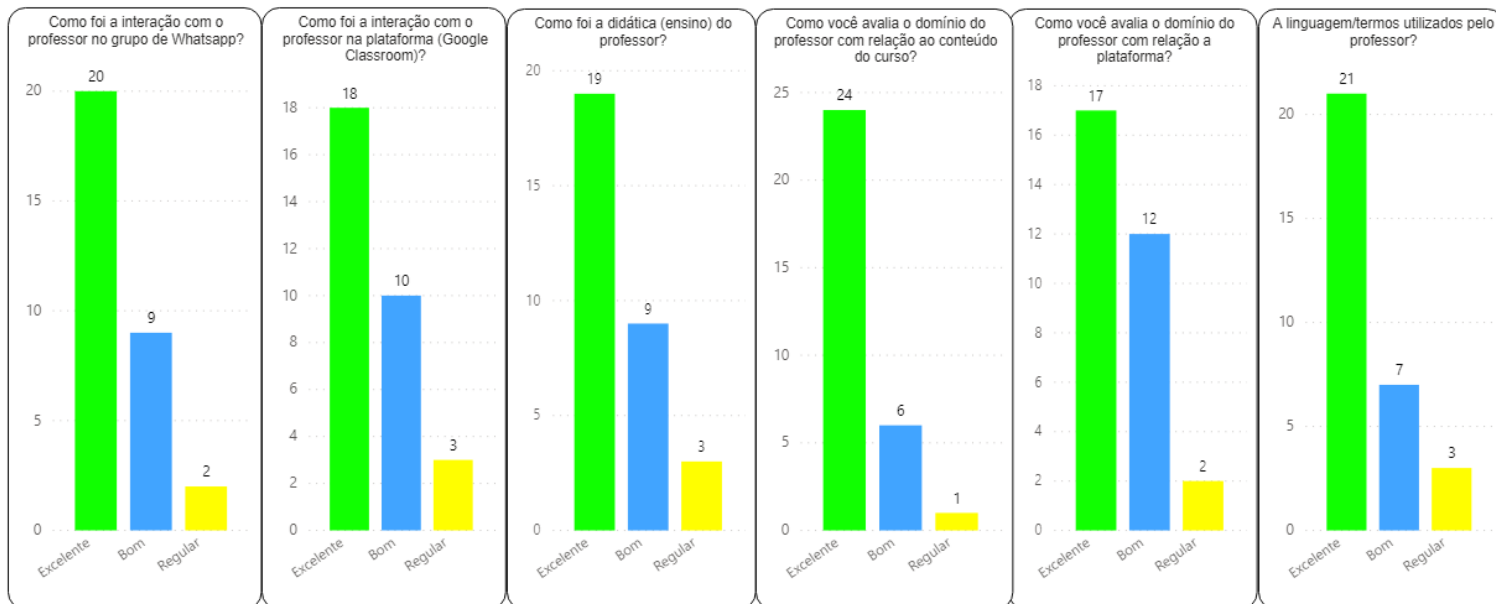
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:





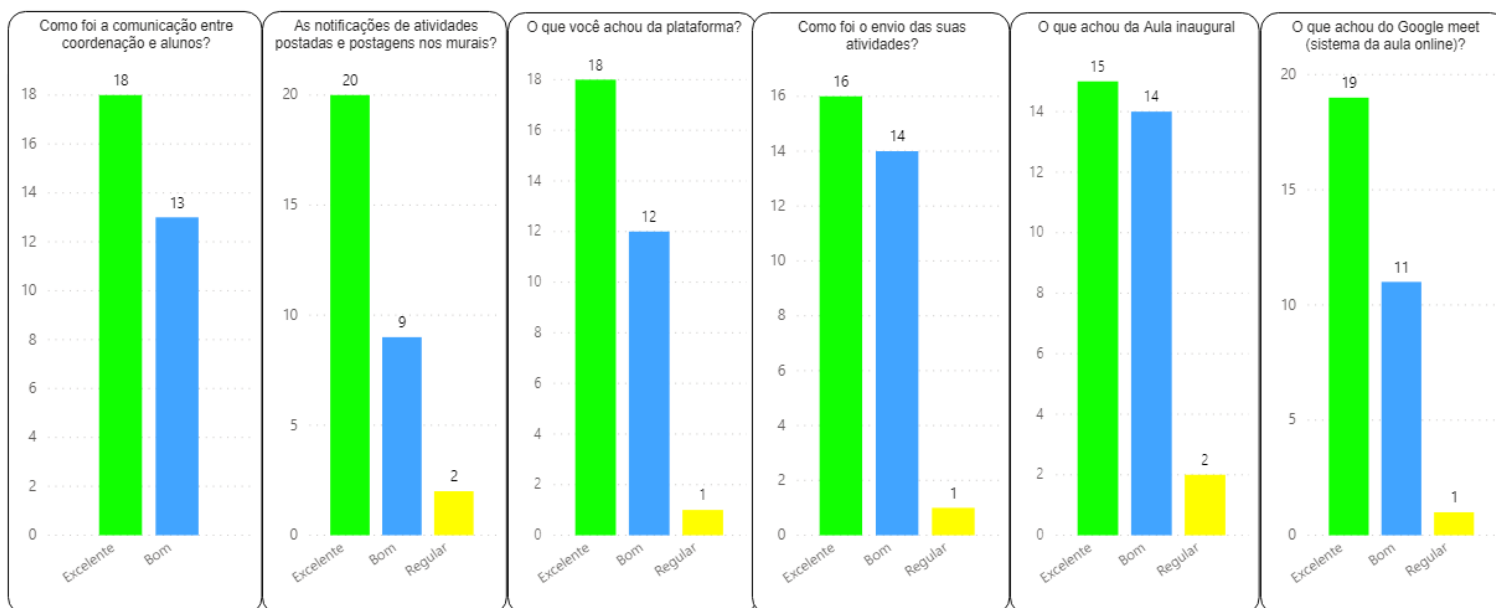
### **PANIFICAÇÃO - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



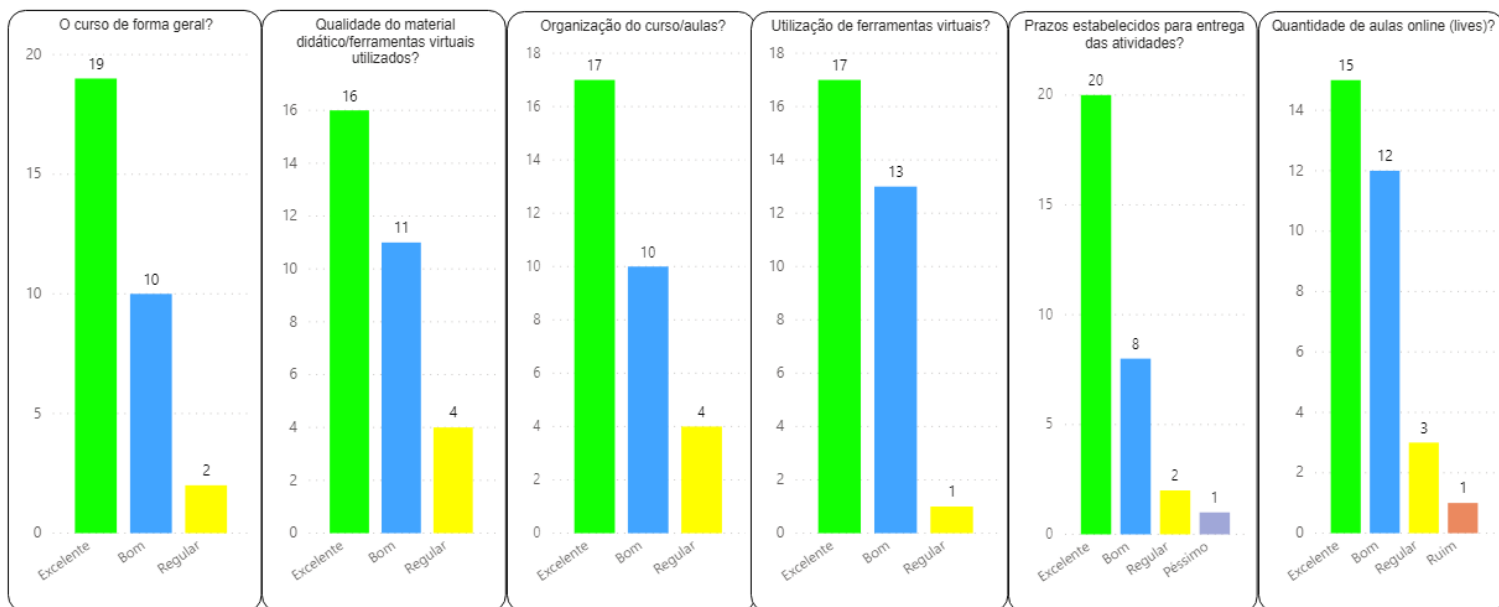
### **PANIFICAÇÃO- EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



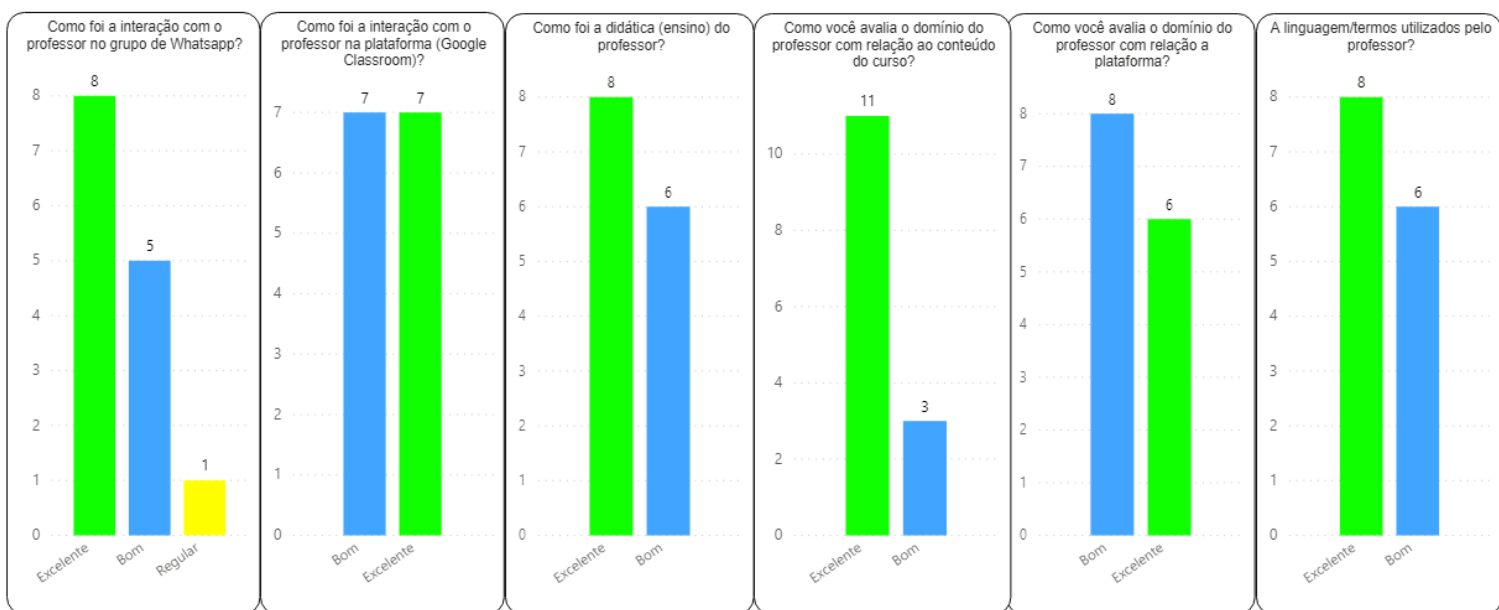
### **PANIFICAÇÃO - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



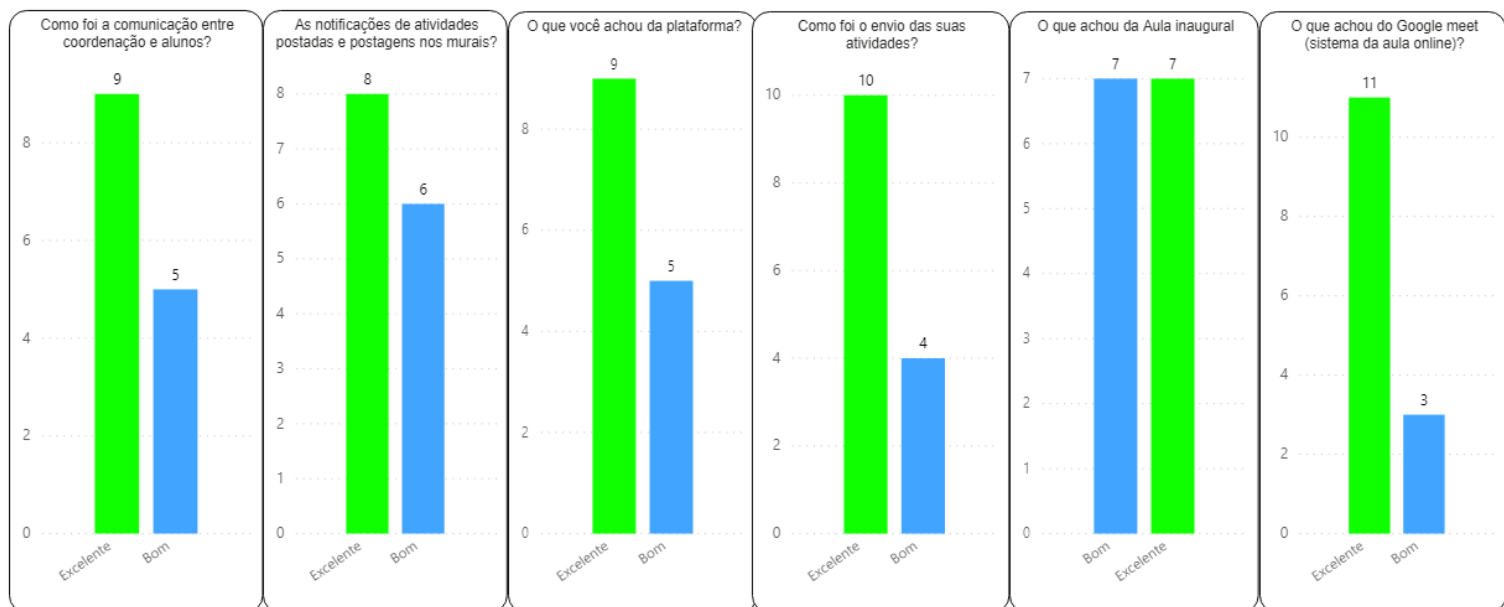
### **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



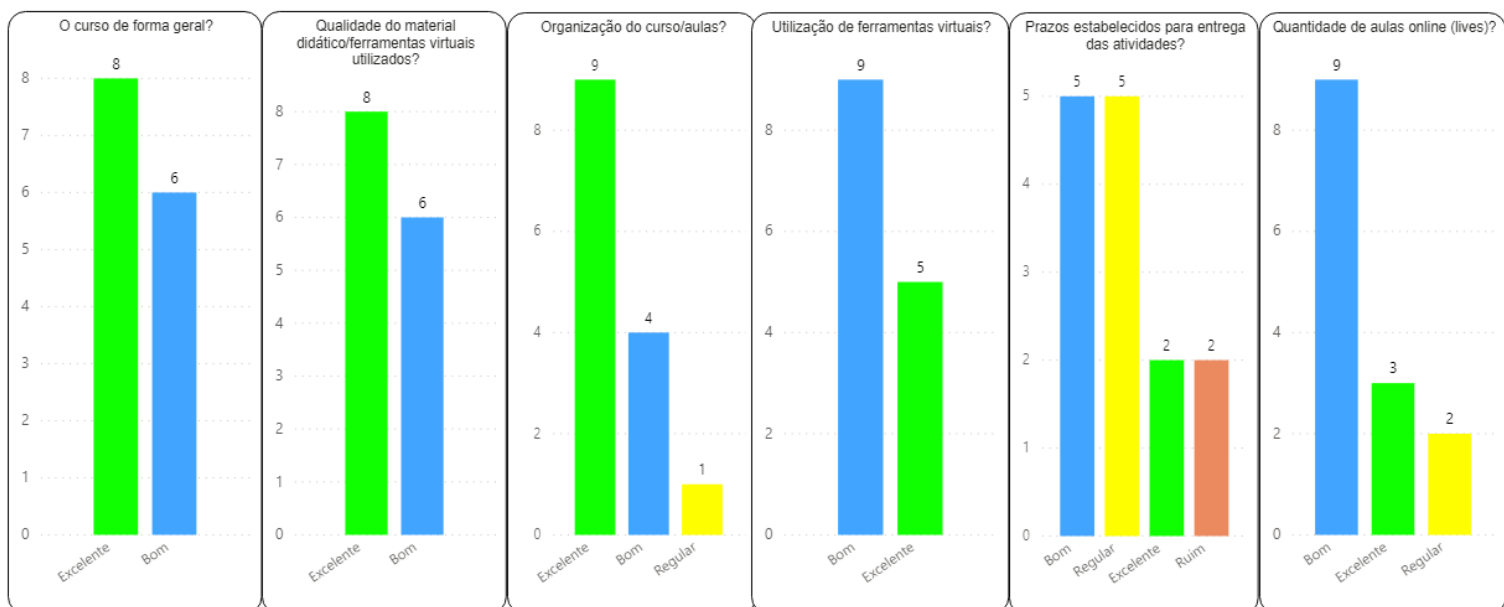
### **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



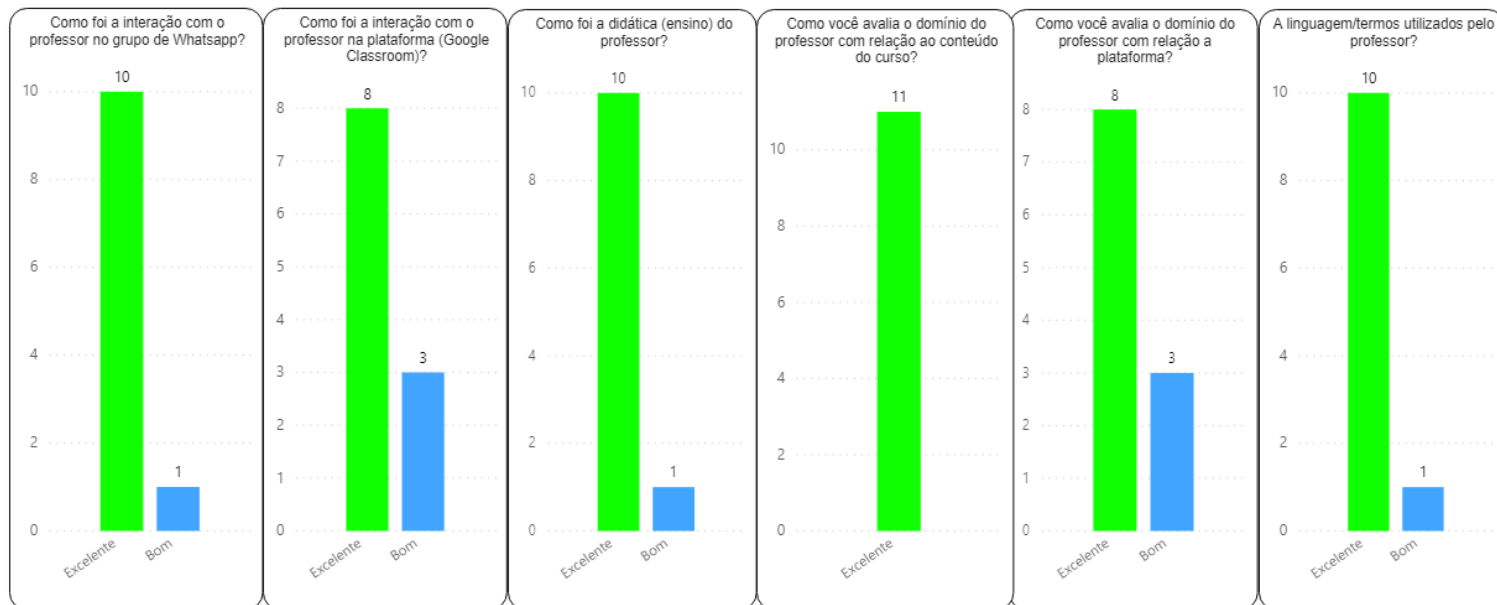
### **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



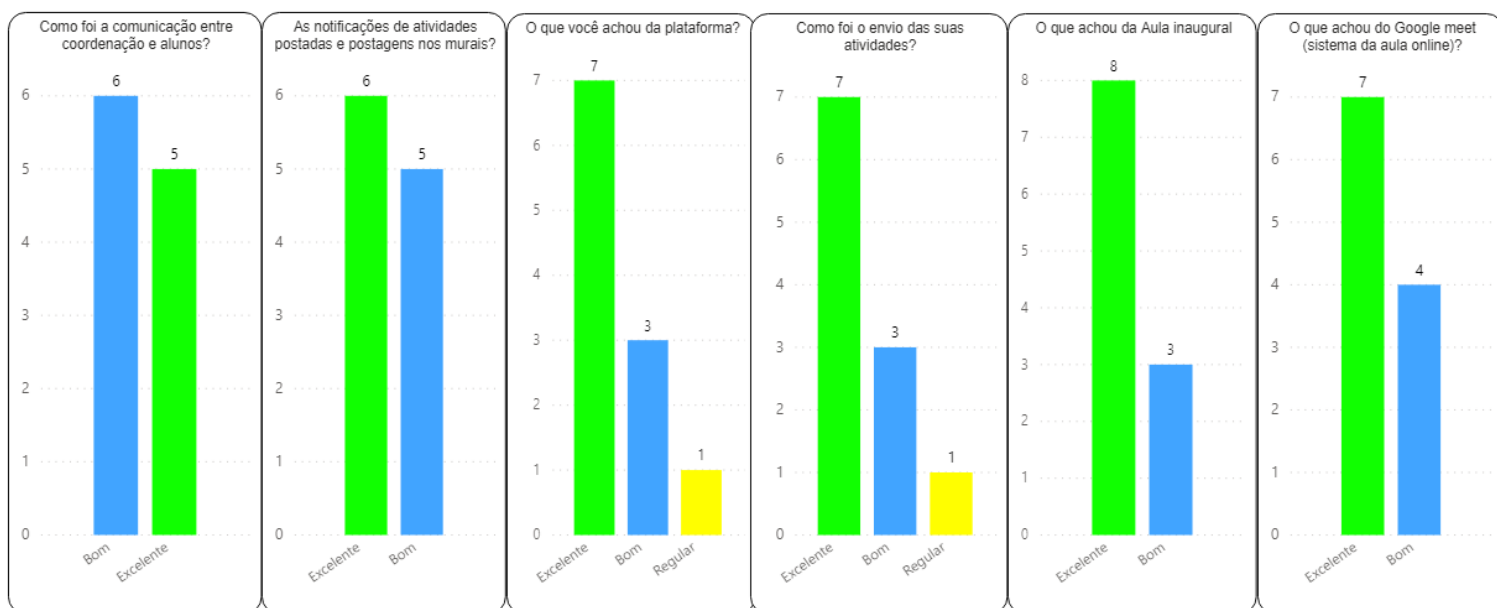
## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO TEMAS NATALINOS - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



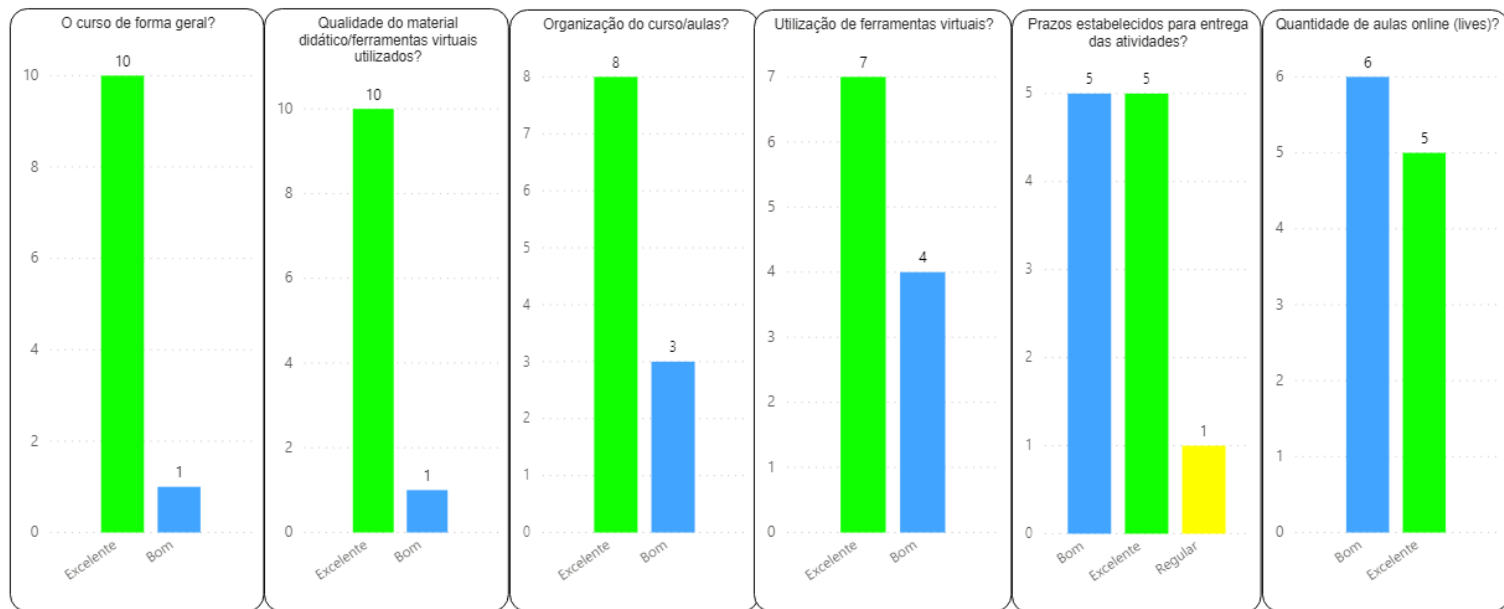
## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO TEMAS NATALINOS - EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



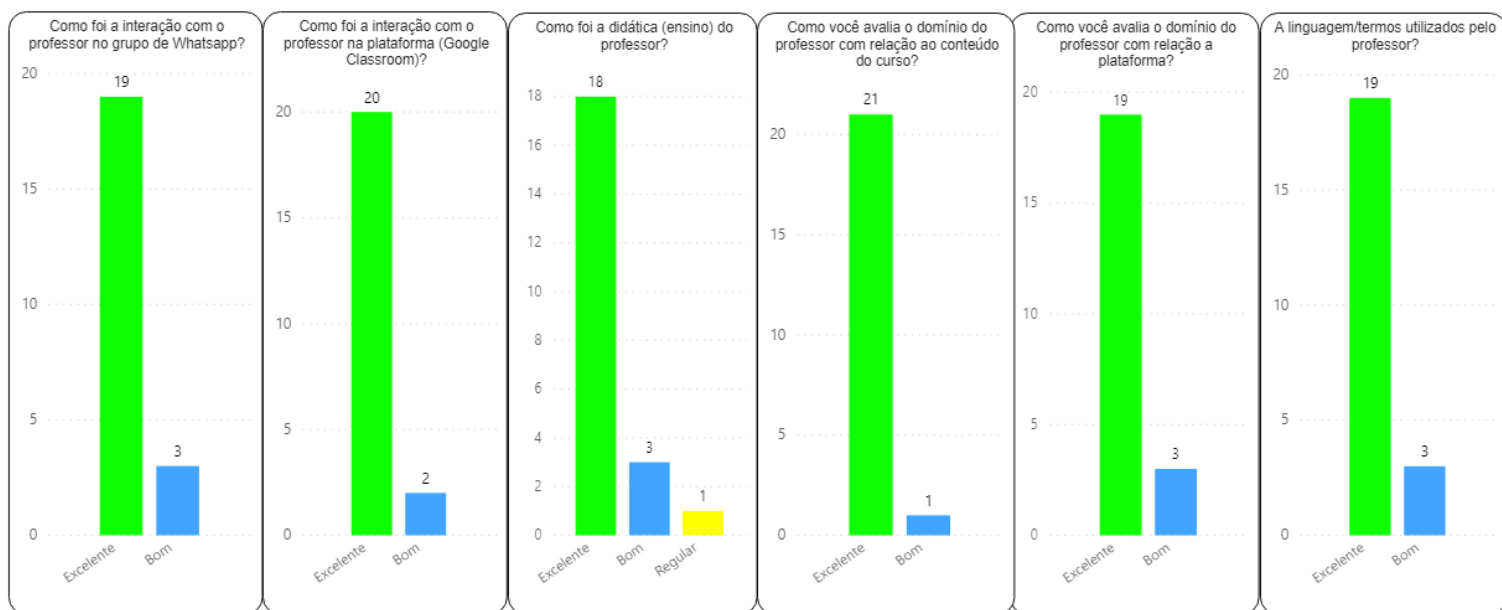
### **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO TEMAS NATALINOS - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



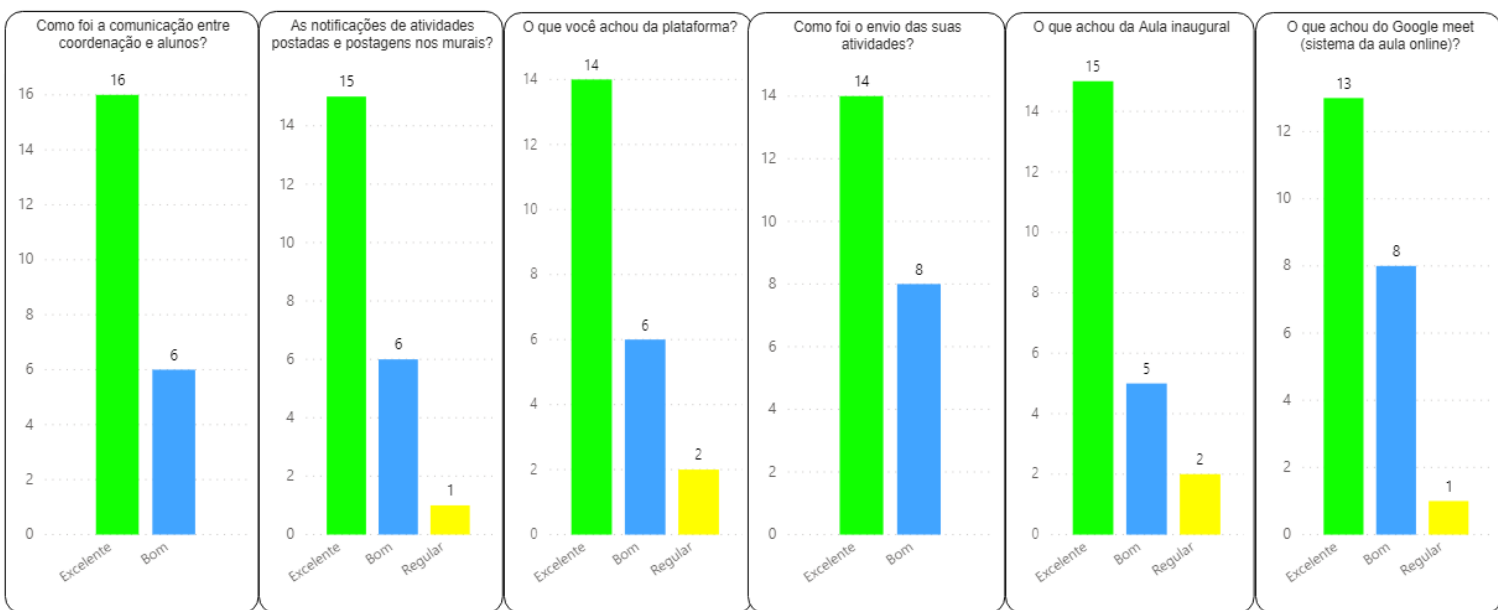
### **HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



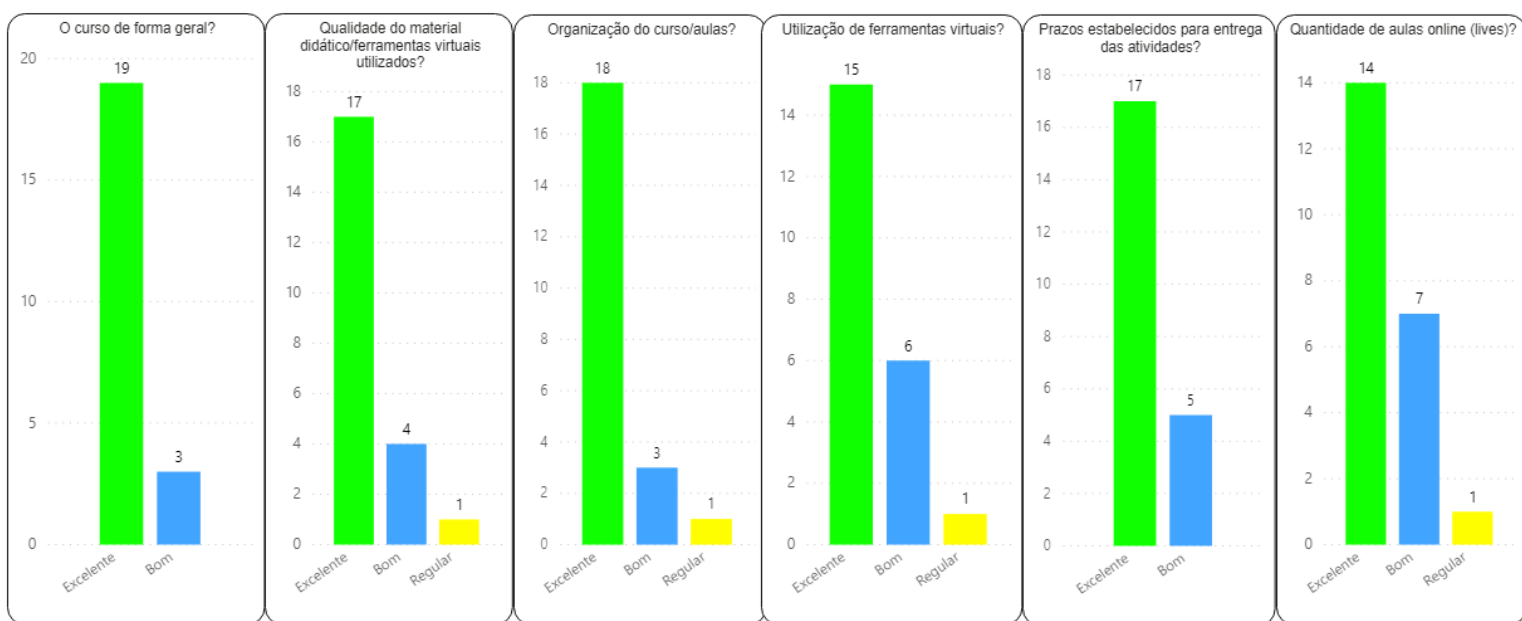
### **HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL - EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



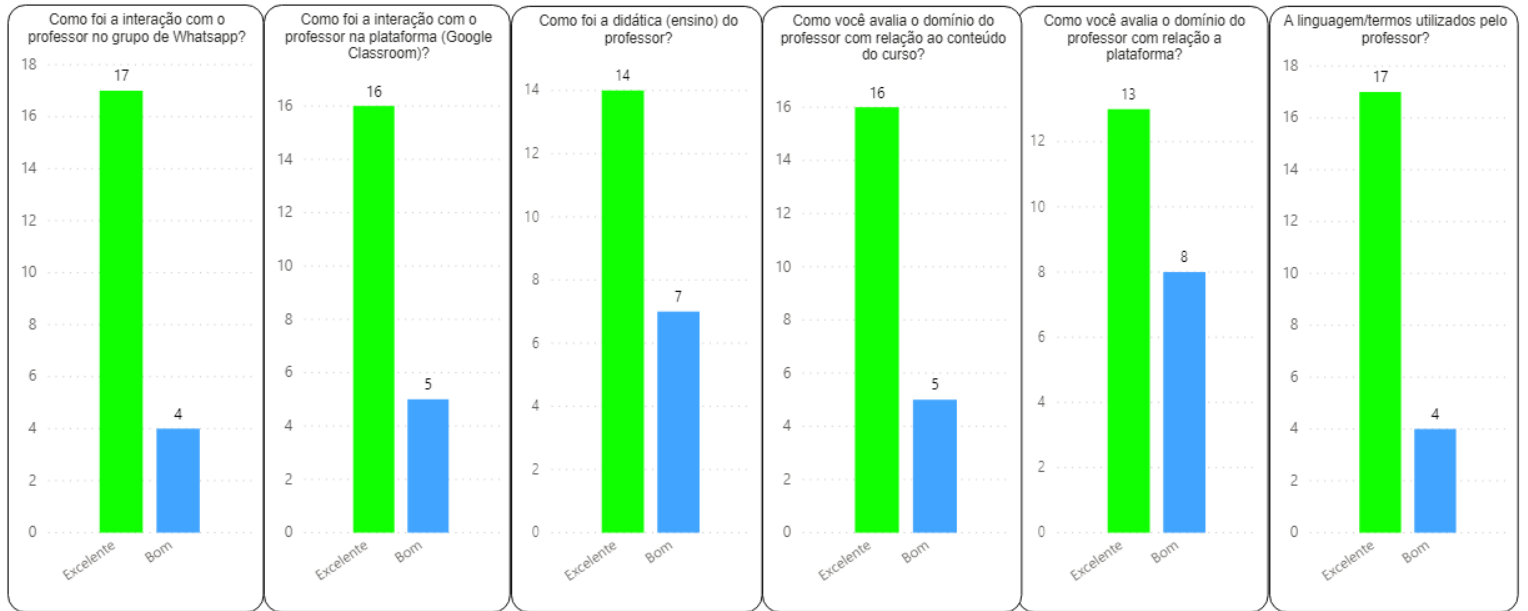
### **HORTA EM CASA JARDIM COMESTÍVEL - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



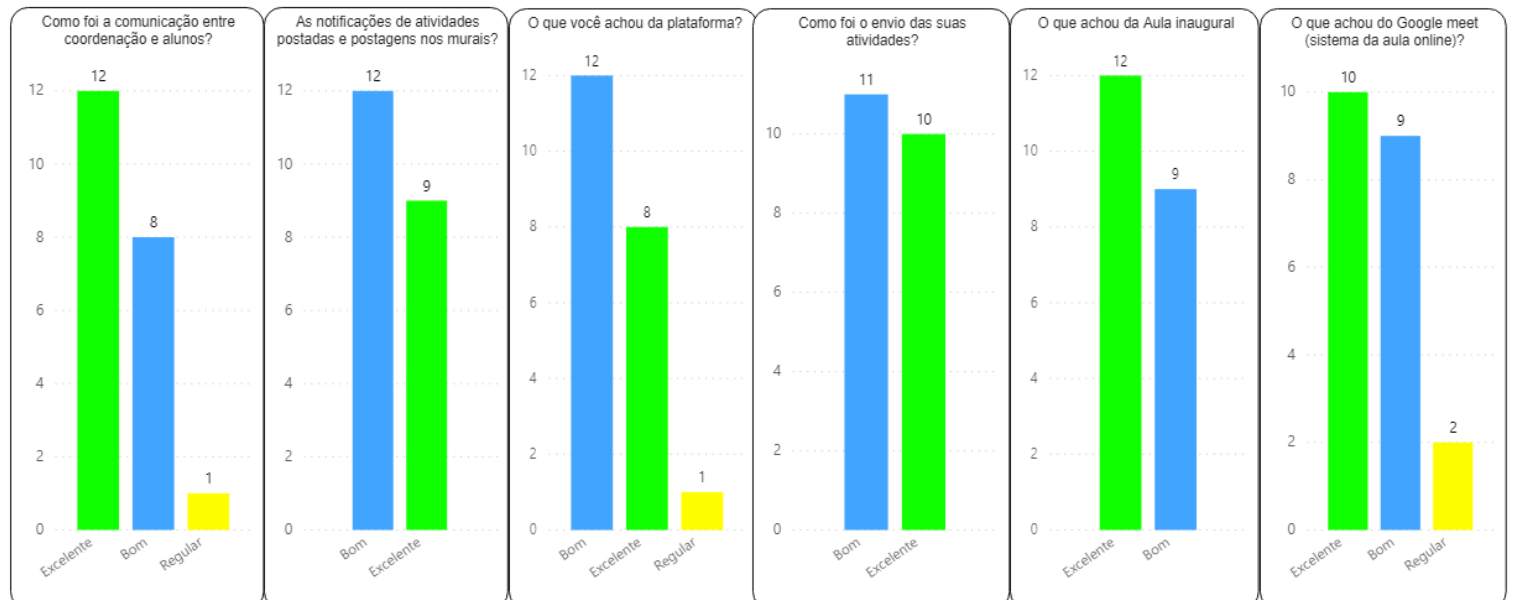
### **INGLÊS BÁSICO - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



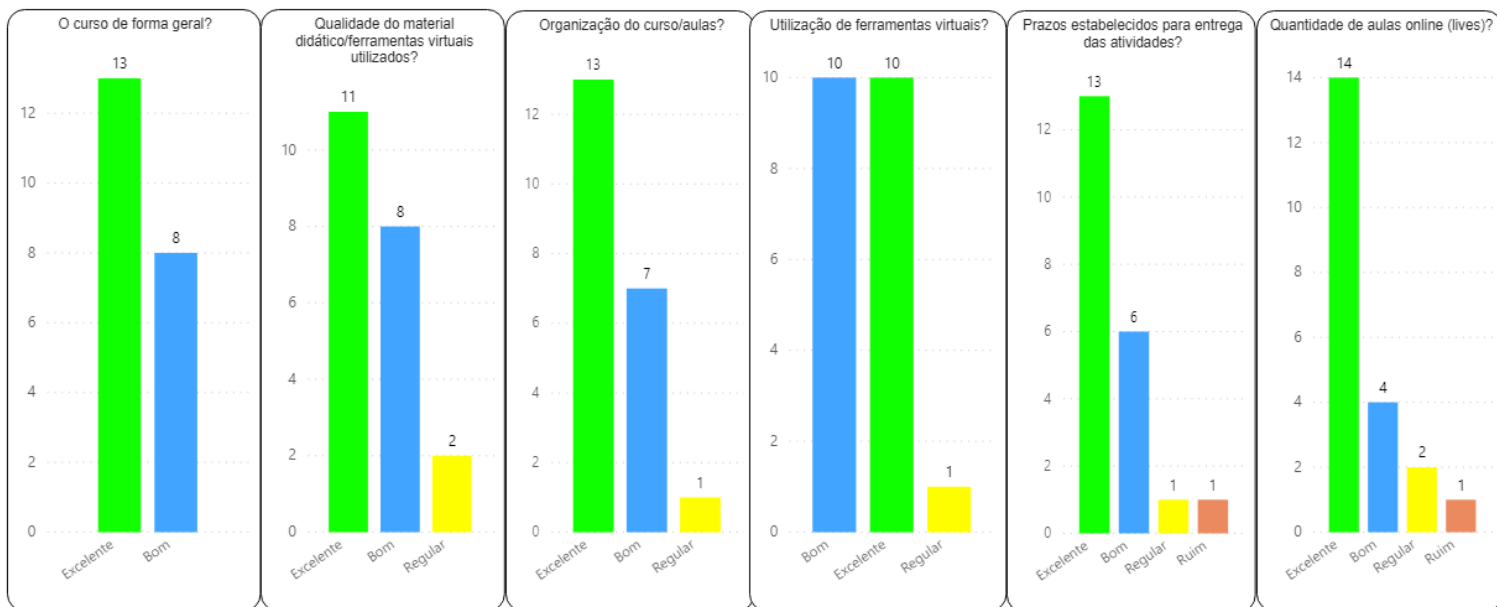
### **INGLÊS BÁSICO- EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



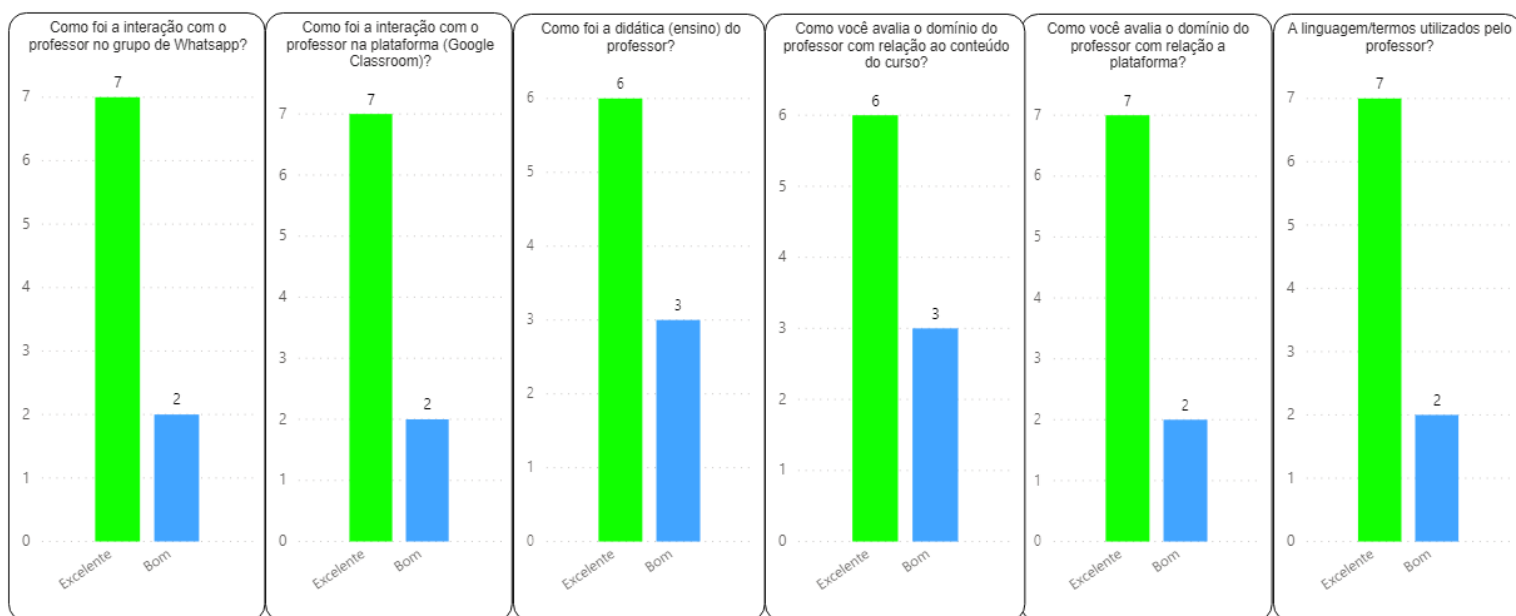
### **INGLÊS BÁSICO - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



### **HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 3**

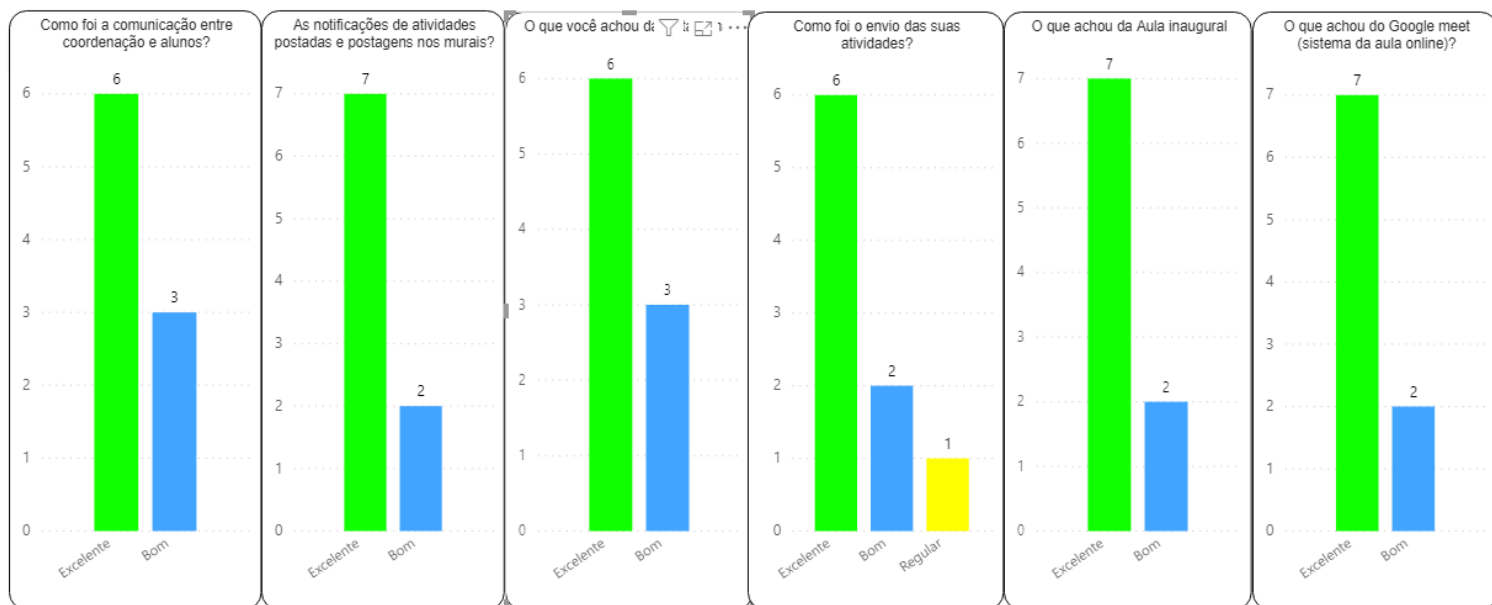
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:





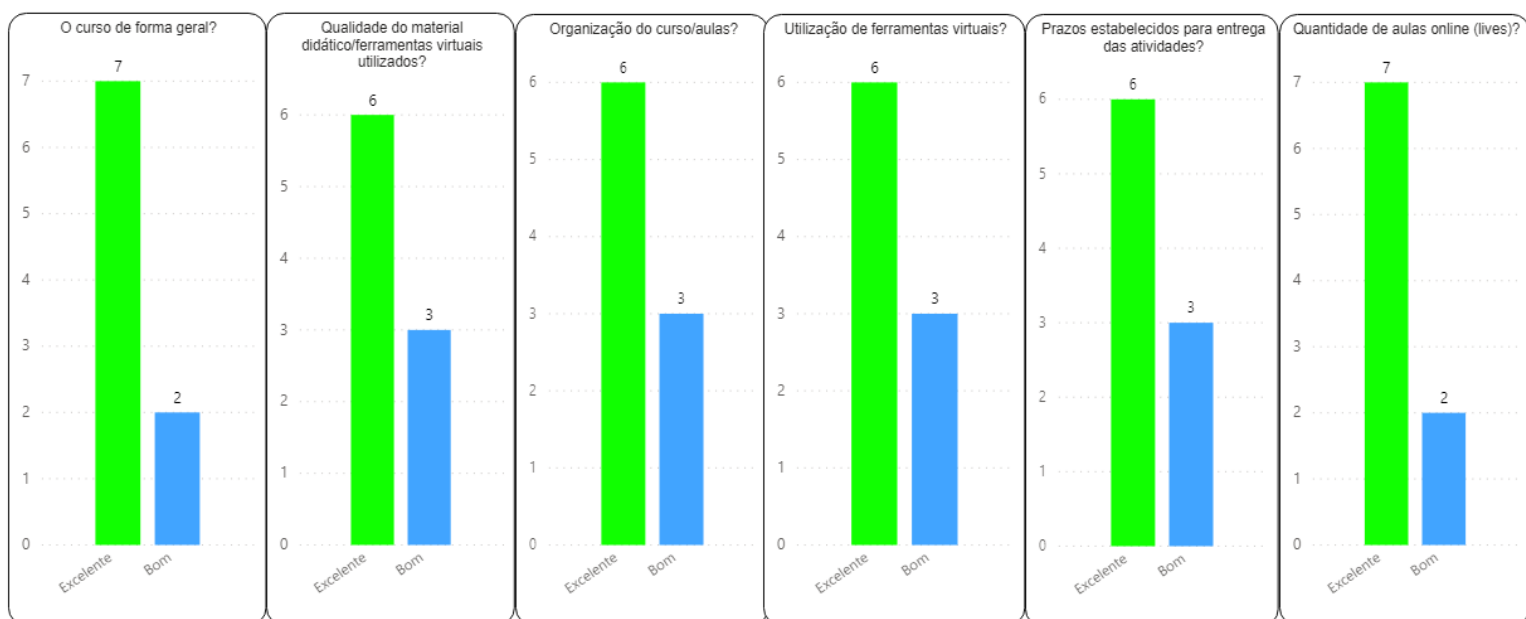
### **HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



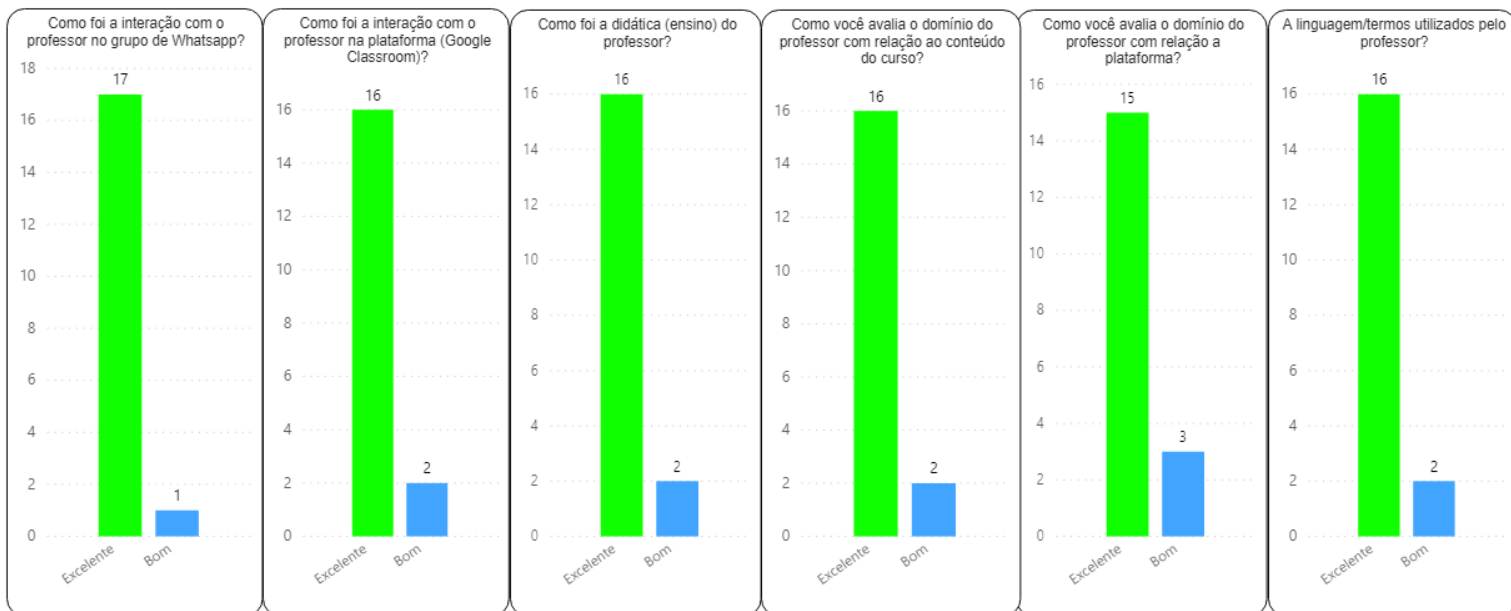
### **HOME OFFICE - DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



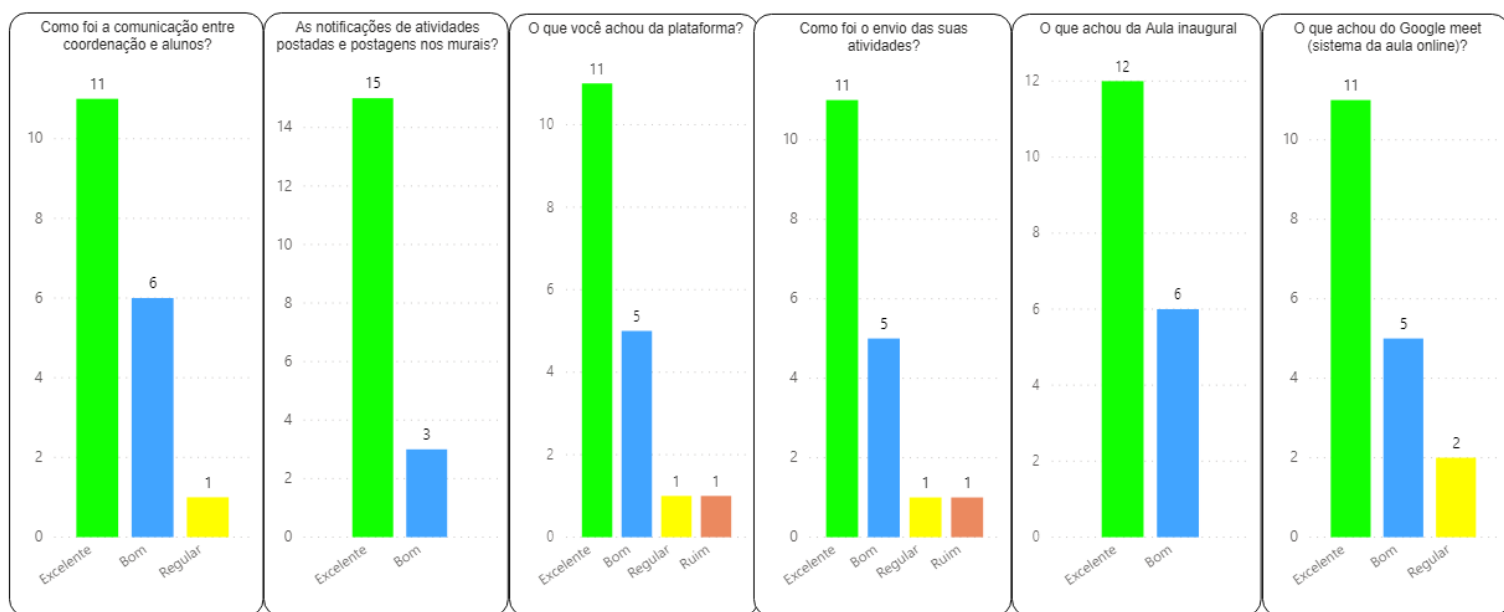
## **MANUTENÇÃO BÁSICA DE COMPUTADORES - EAD LOTE 3**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



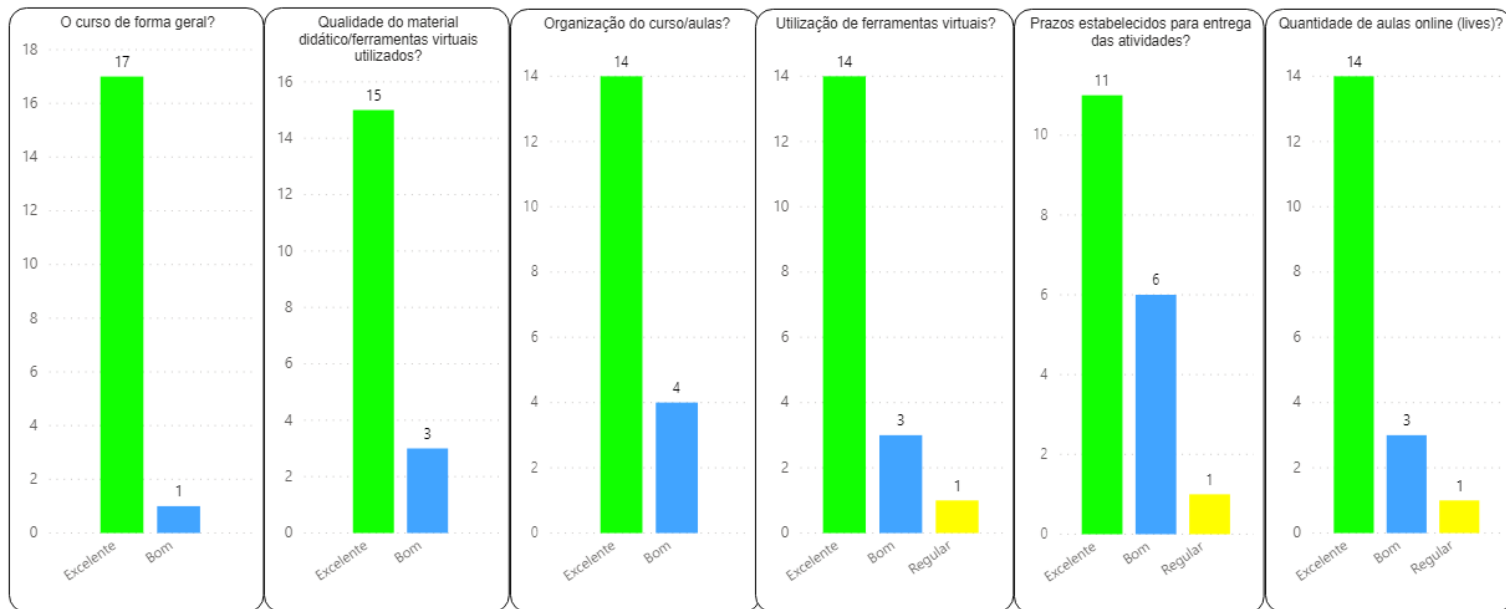
## **MANUTENÇÃO BÁSICA DE COMPUTADORES- EAD LOTE 3**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



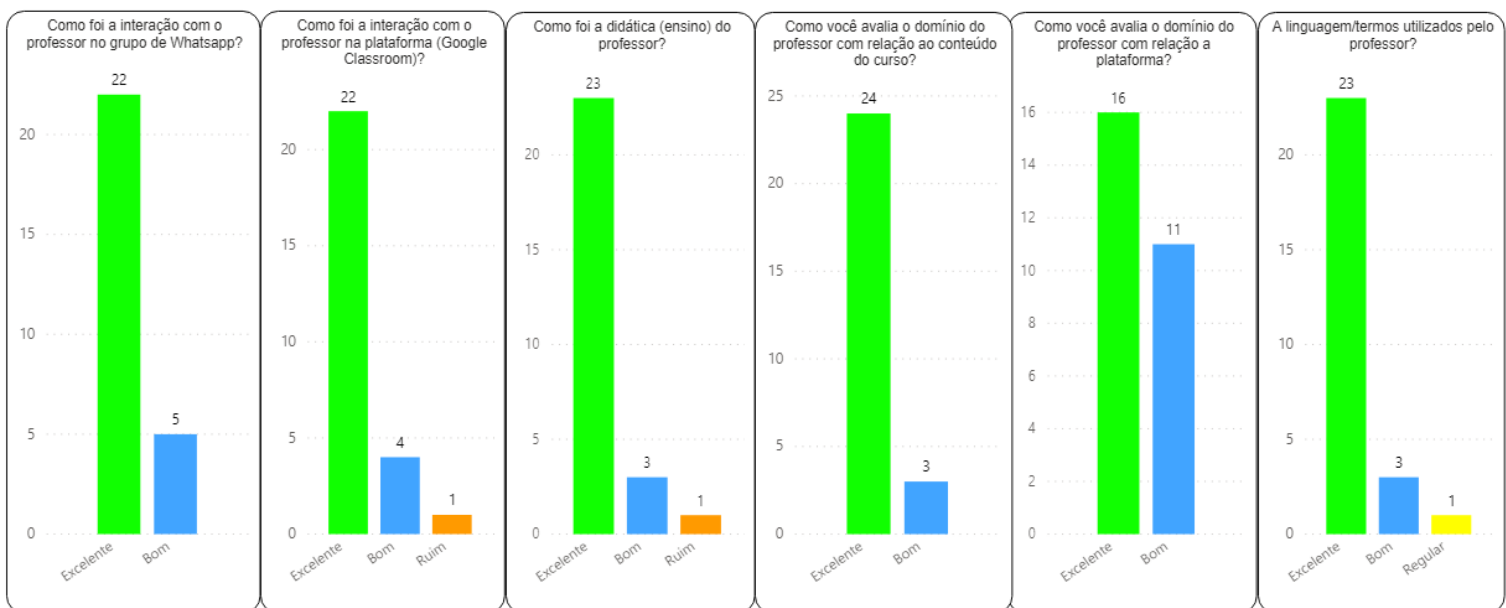
## **MANUTENÇÃO BÁSICA DE COMPUTADORES - EAD LOTE 3**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



## **OFICINA DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E GESTÃO DE CONFLITOS - EAD LOTE 3**

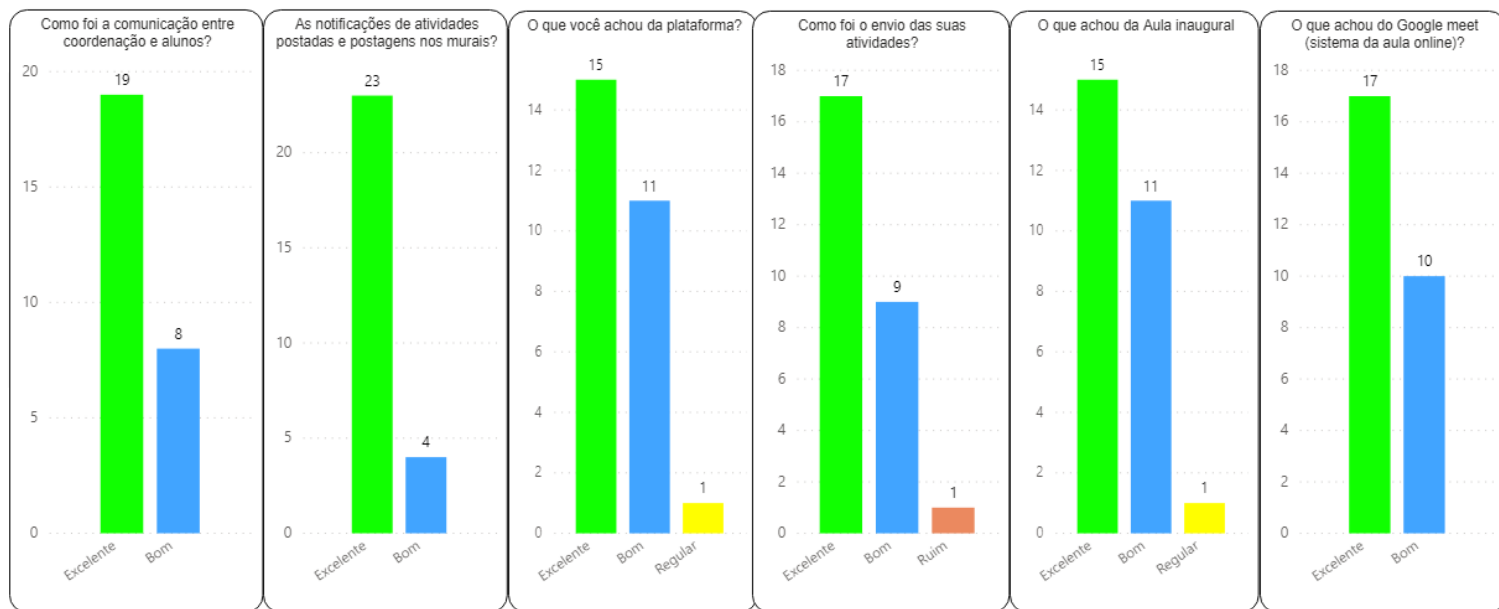
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



**OFICINA DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E GESTÃO DE CONFLITOS- EAD**

**LOTE 3**

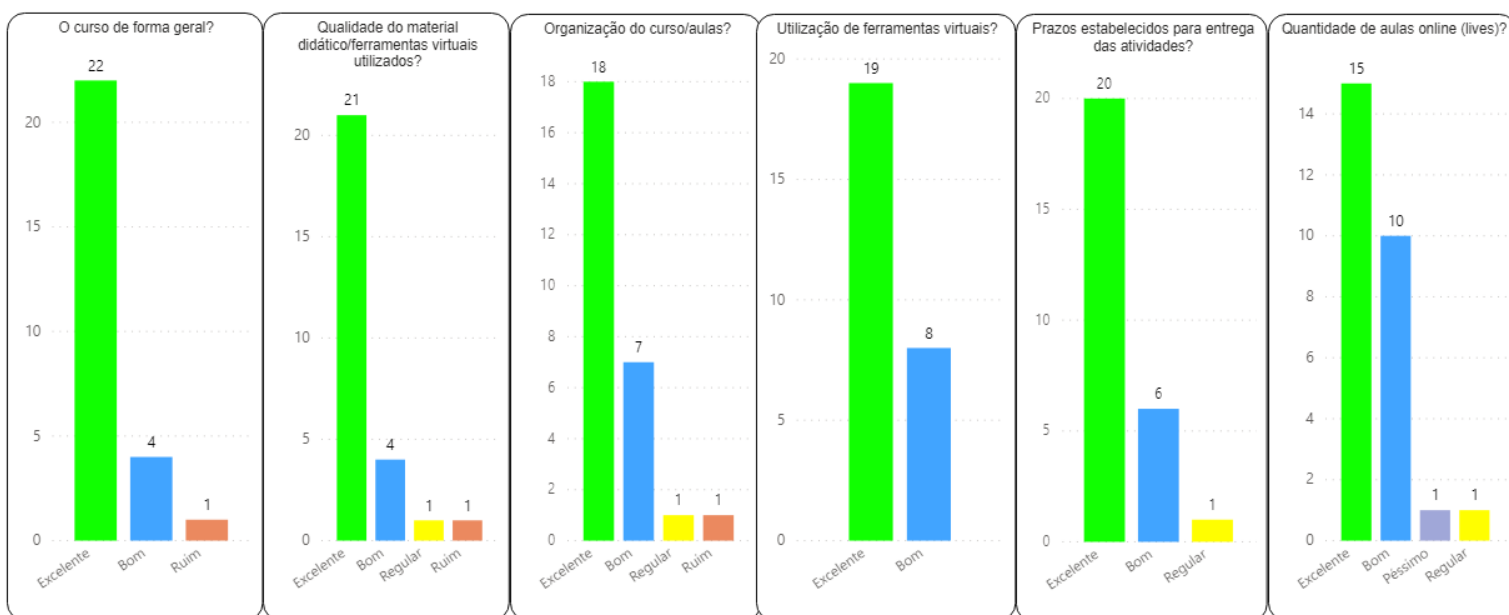
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



**OFICINA DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E GESTÃO DE CONFLITOS -**

**EAD LOTE 3**

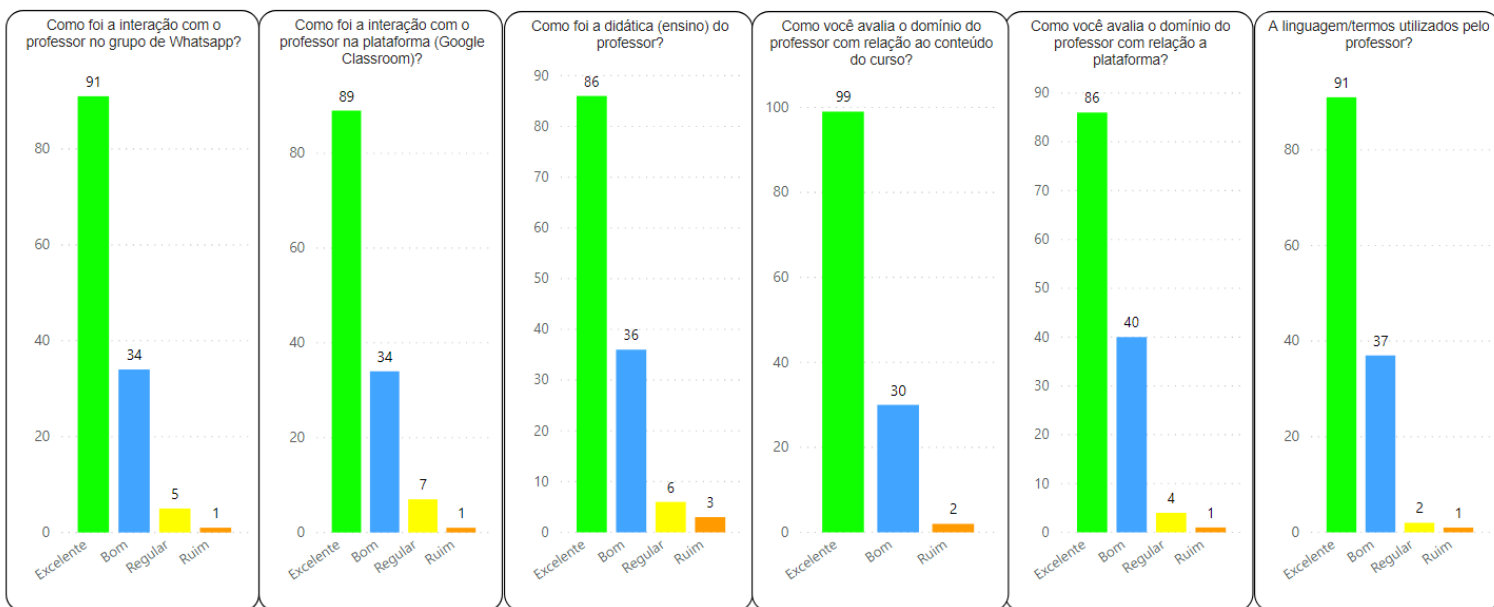
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



## 13.2 RESULTADOS AVALIAÇÃO DOS CURSOS – 4º LOTE EAD

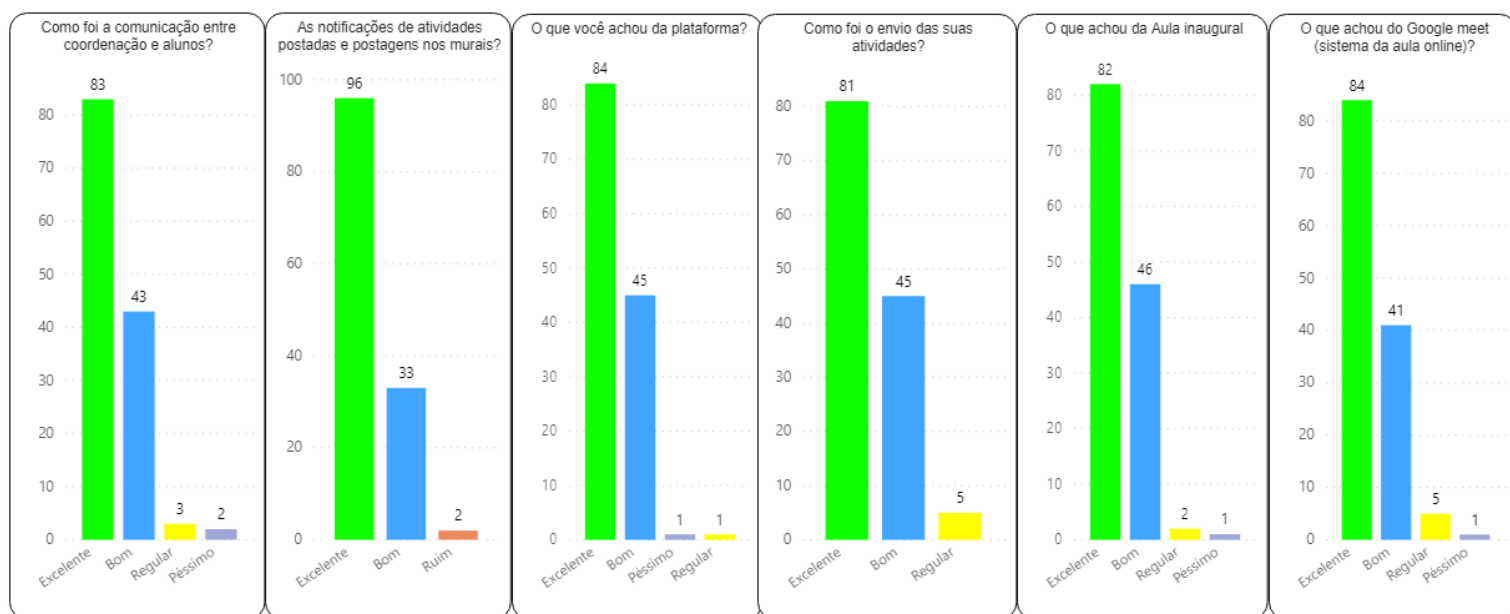
### **PESQUISA GERAL - 4º LOTE EAD**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



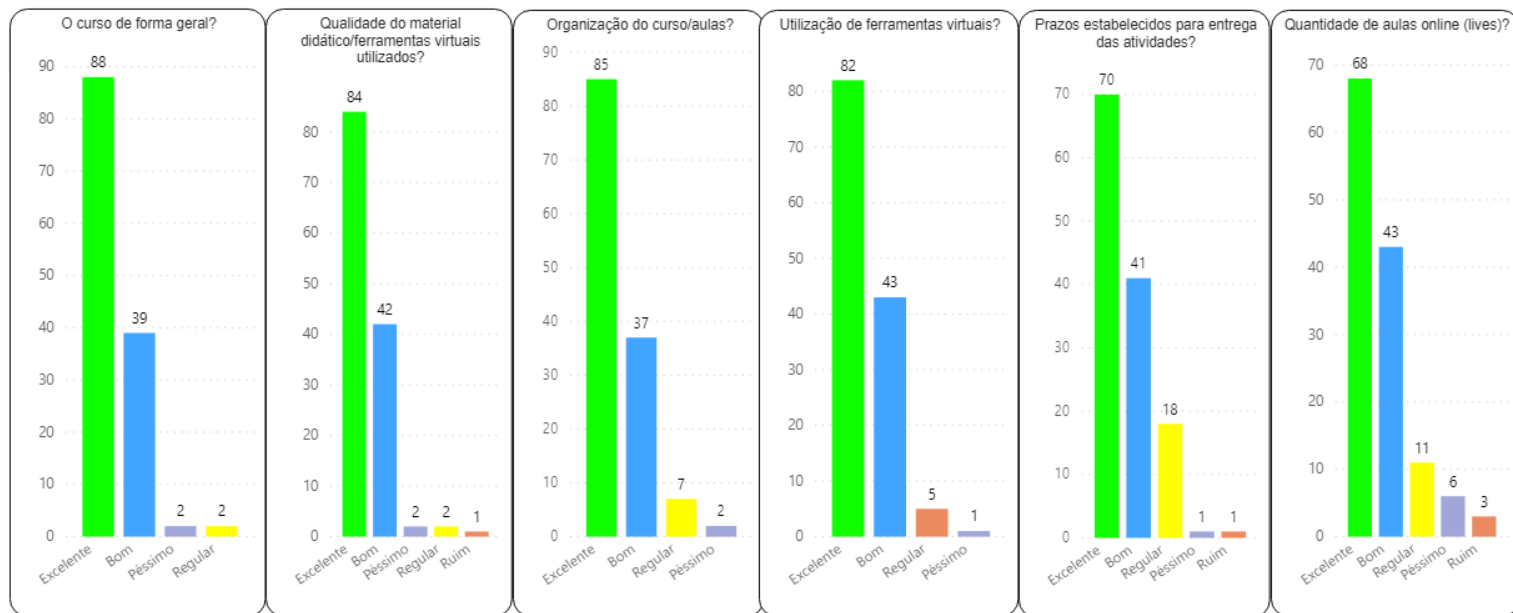
### **PESQUISA GERAL - 4º LOTE EAD**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



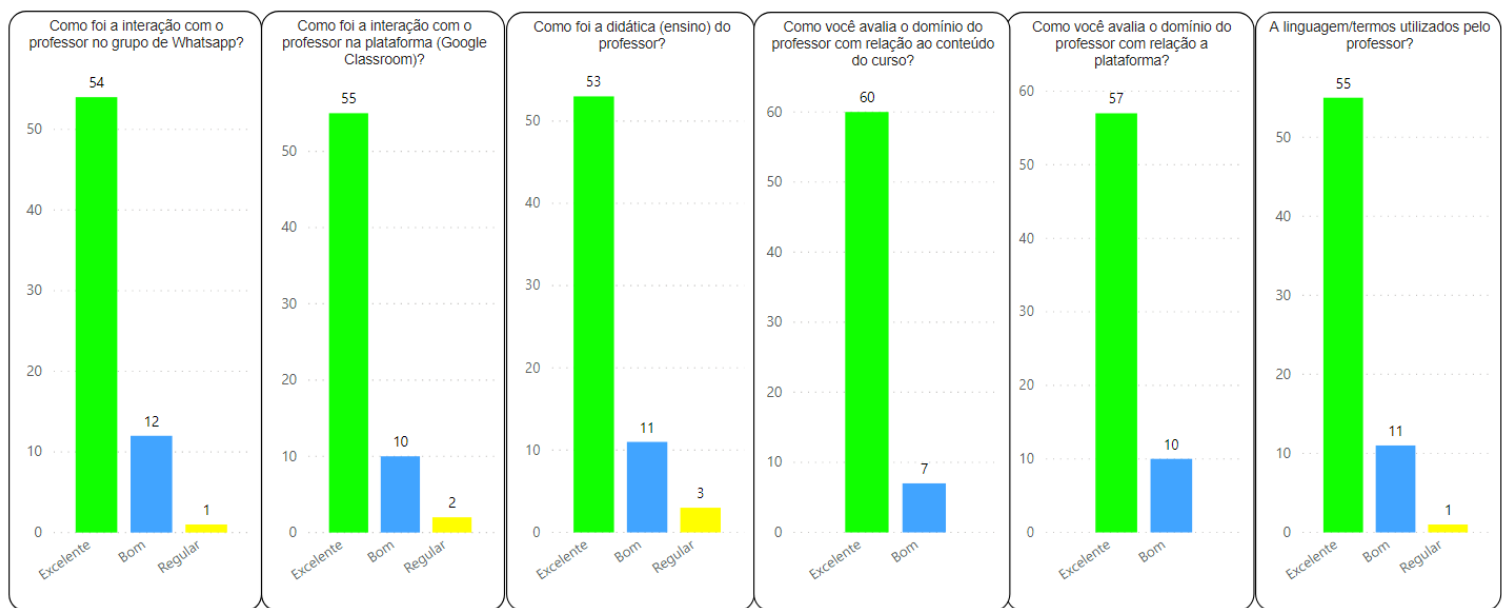
### **PESQUISA GERAL - 4º LOTE EAD**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:

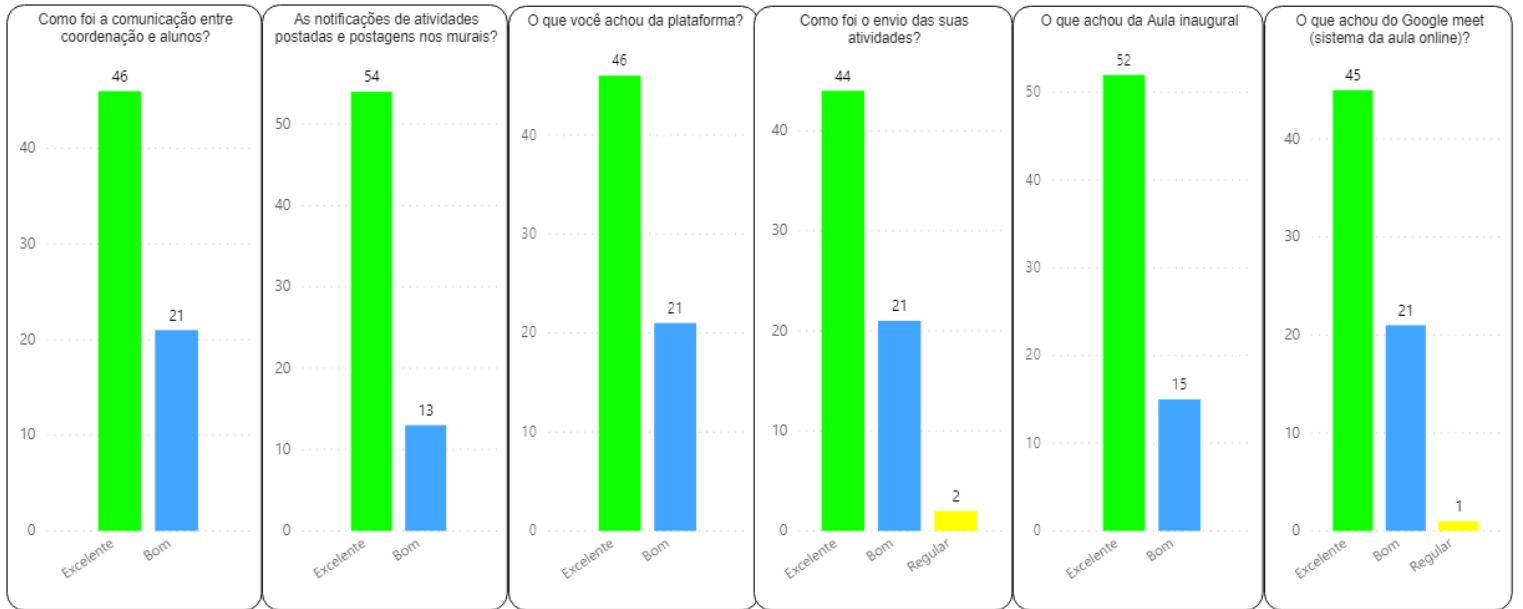


### **PANETONE (OFICINA) - EAD LOTE 4**

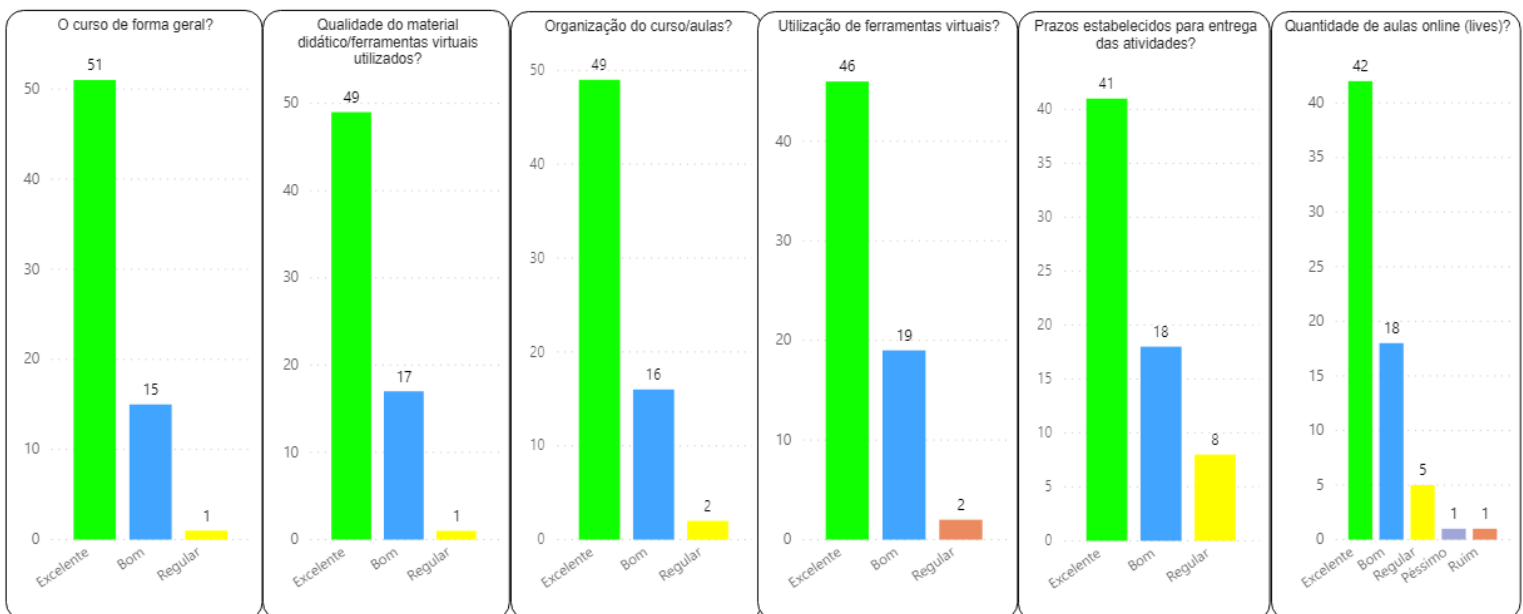
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



**PANETONE (OFICINA) - EAD LOTE 4**  
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):

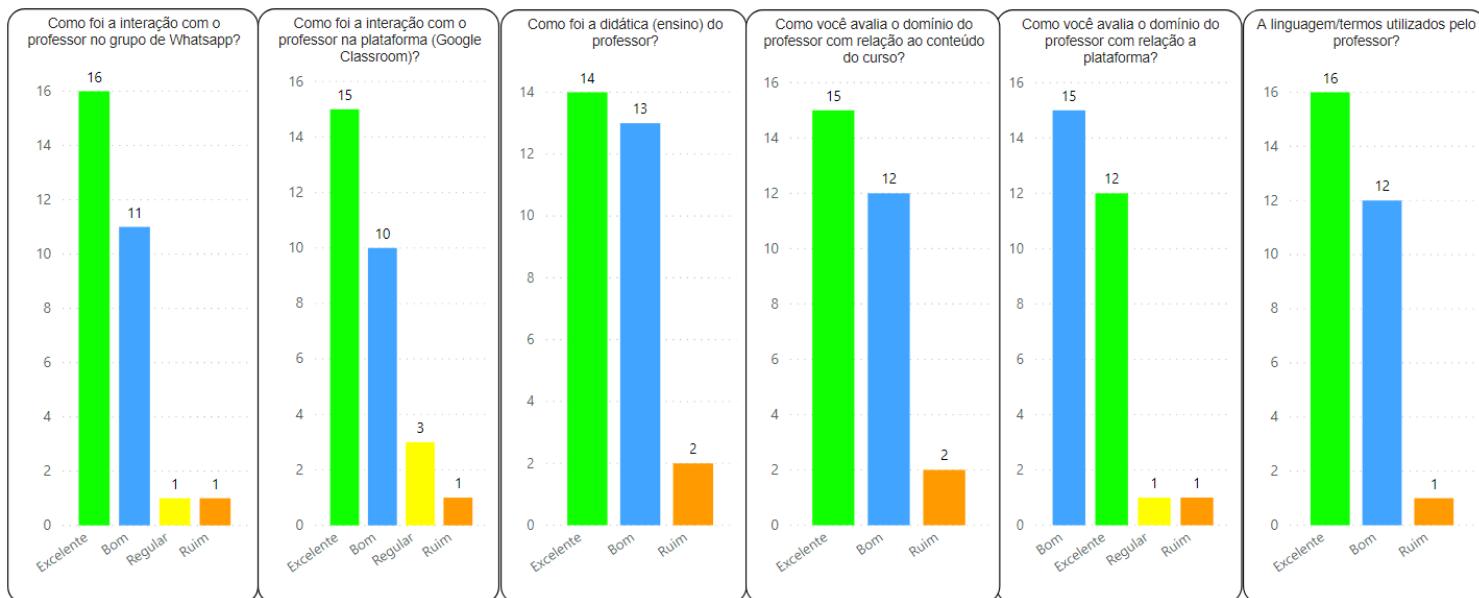


**PANETONE (OFICINA) - EAD LOTE 4**  
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



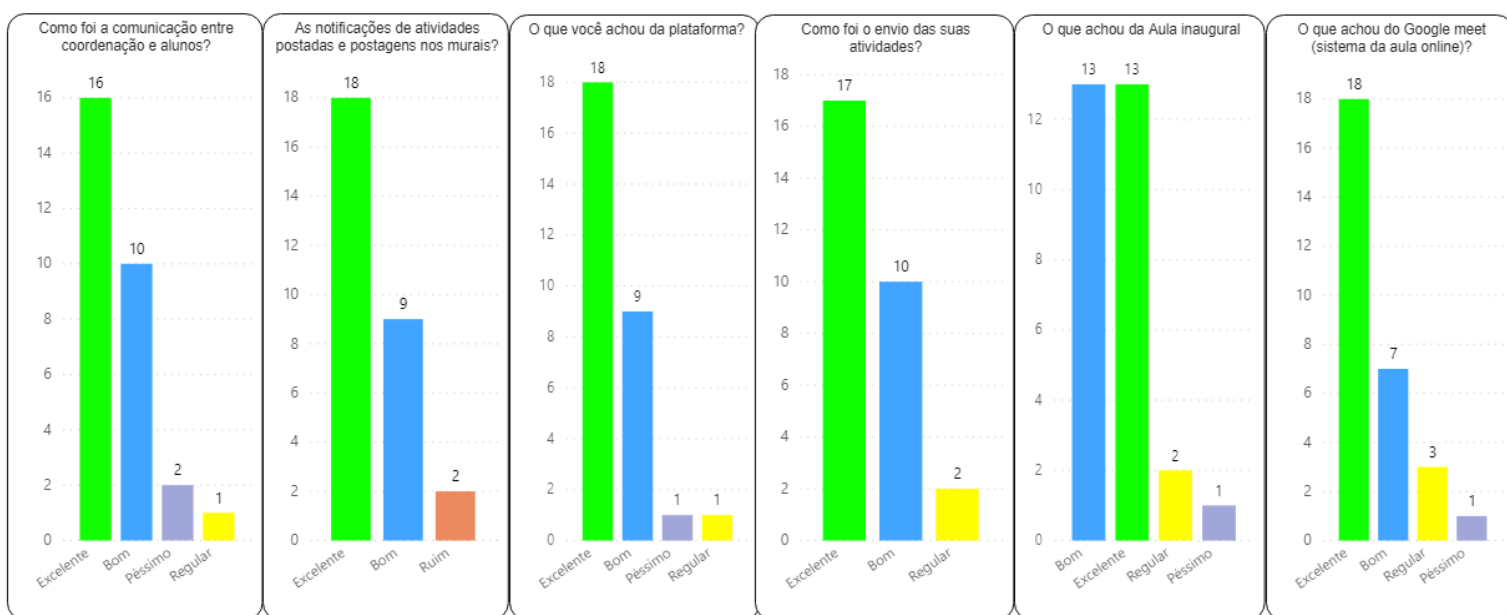
### **PRATOS NATALINOS (OFICINA) - EAD LOTE 4**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



### **PRATOS NATALINOS (OFICINA) - EAD LOTE 4**

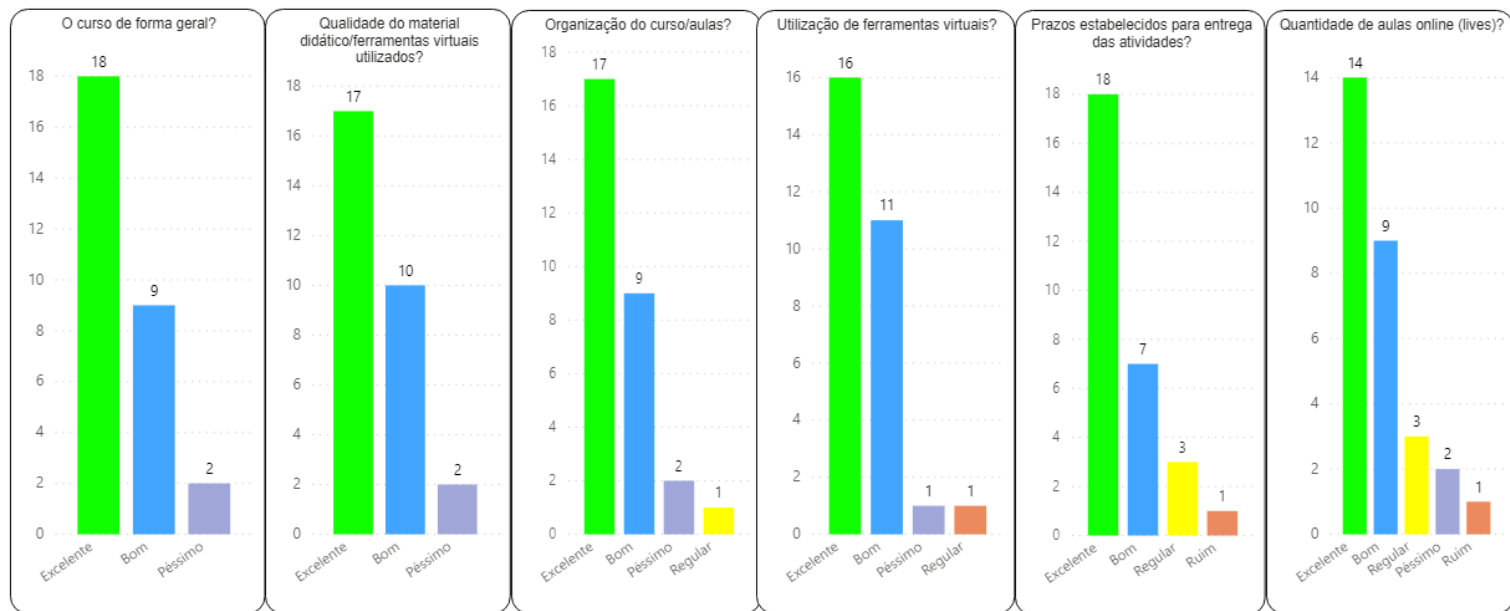
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):





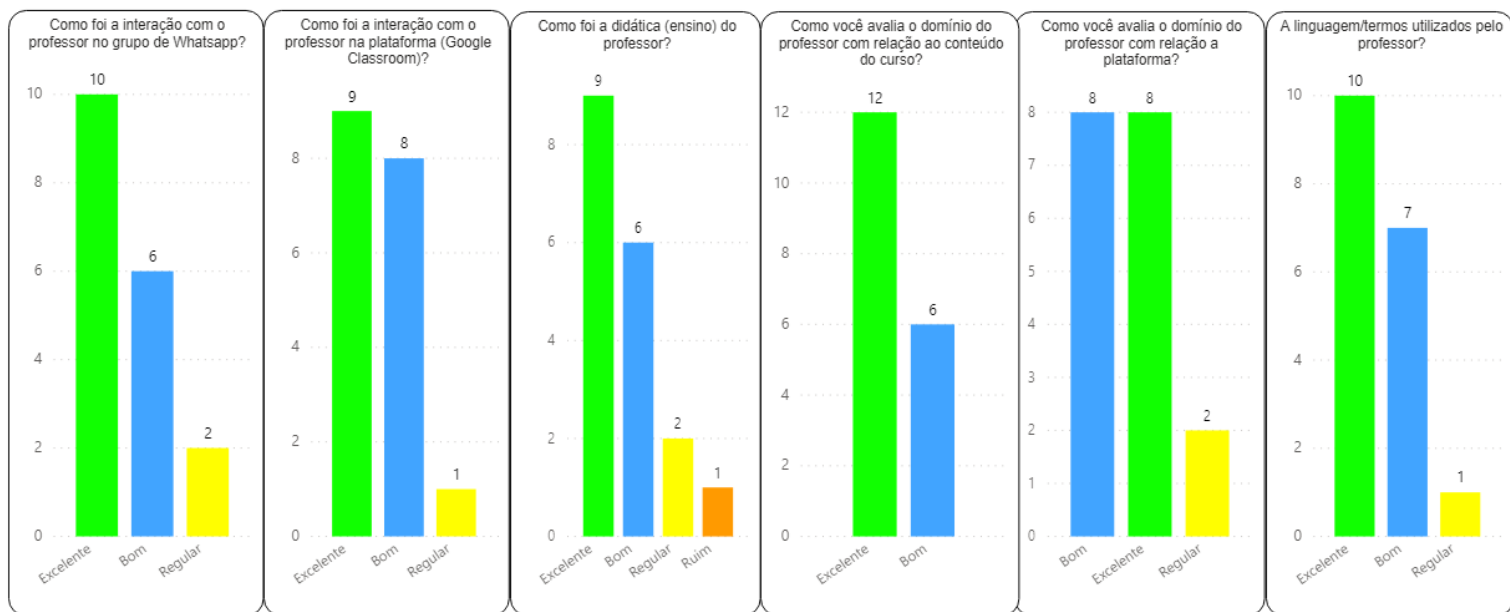
### **PRATOS NATALINOS (OFICINA) - EAD LOTE 4**

Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



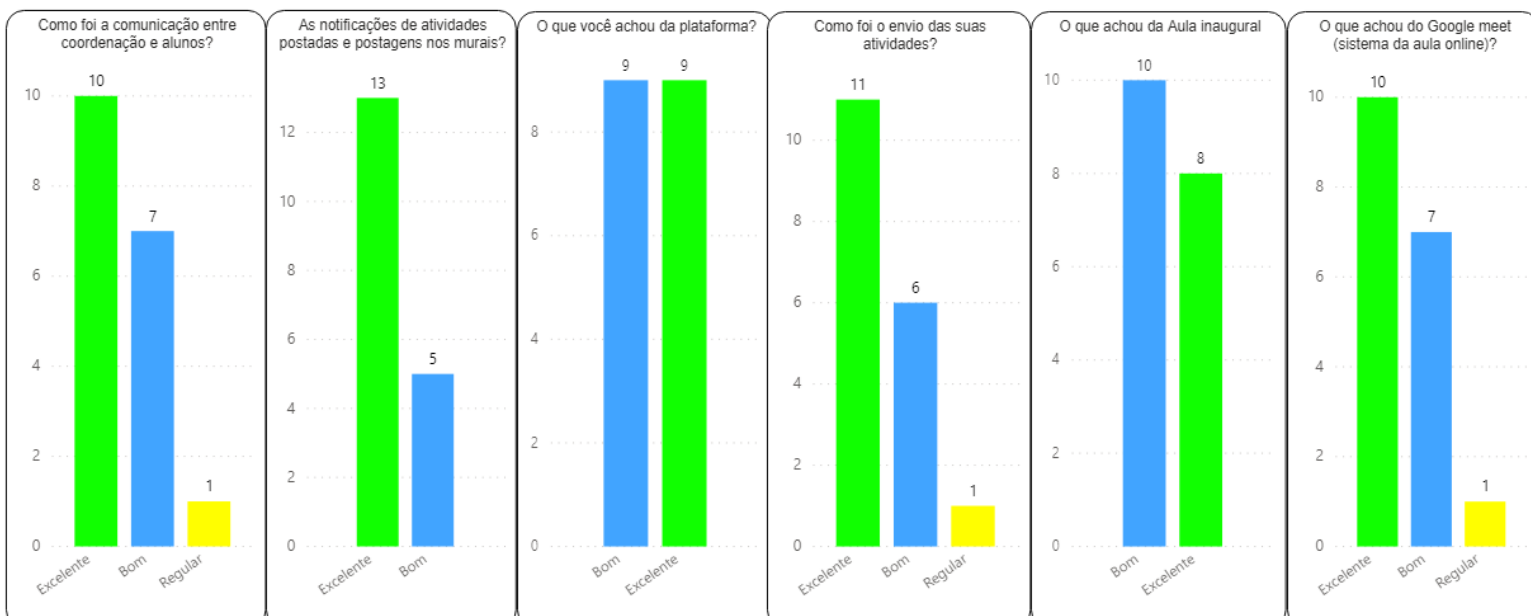
### **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO (OFICINA) - EAD LOTE 4**

Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



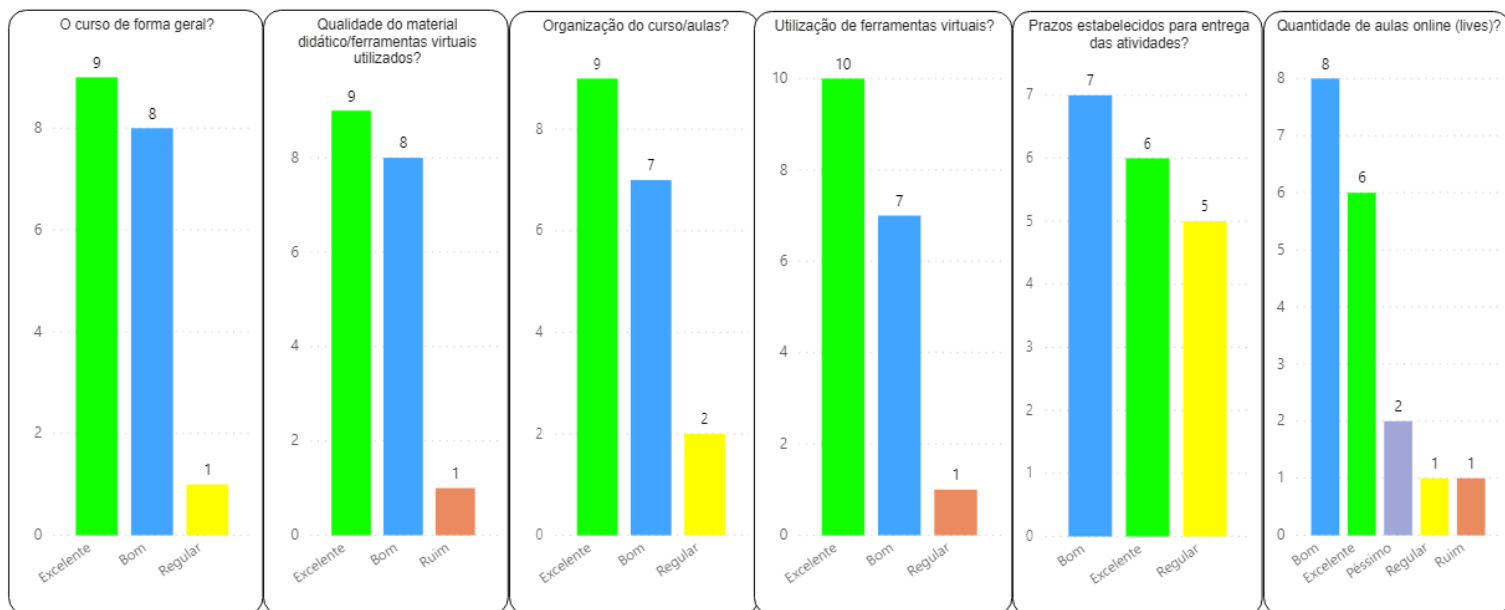
## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO (OFICINA) - EAD LOTE 4**

Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO (OFICINA) - EAD LOTE 4**

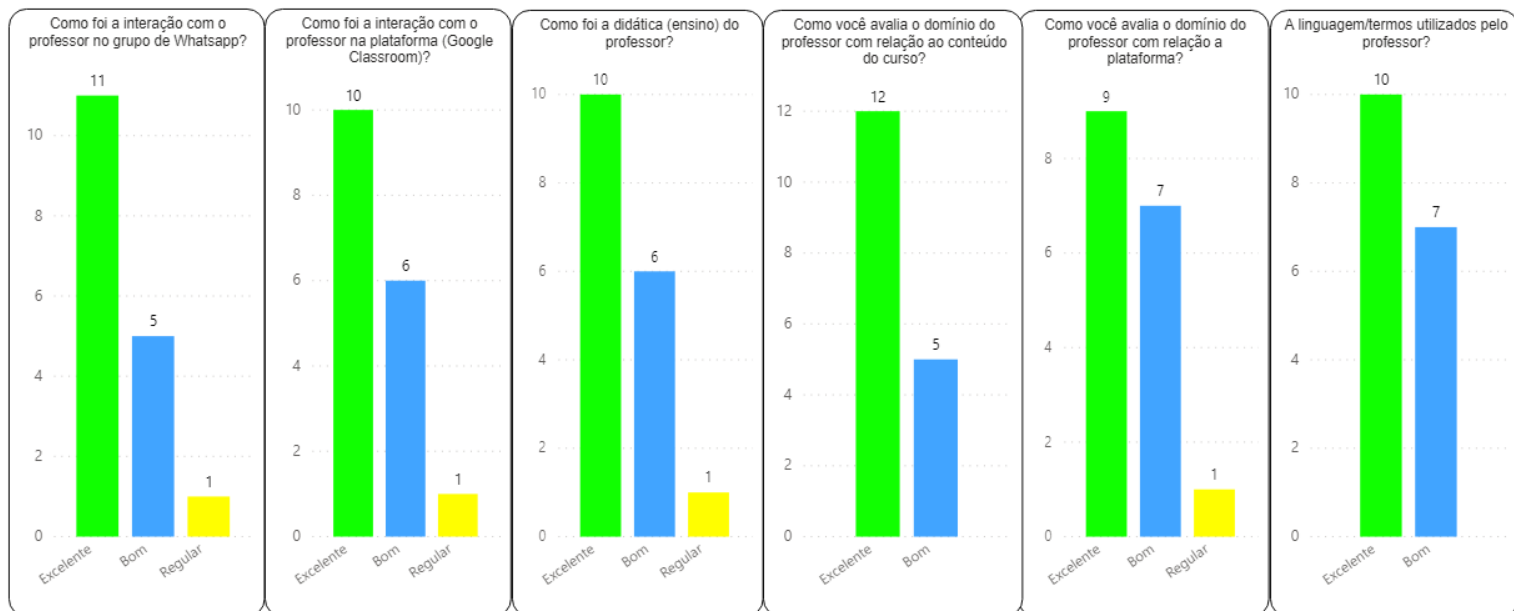
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - TEMAS NATALINOS II (OFICINA) - EAD**

### **LOTE 4**

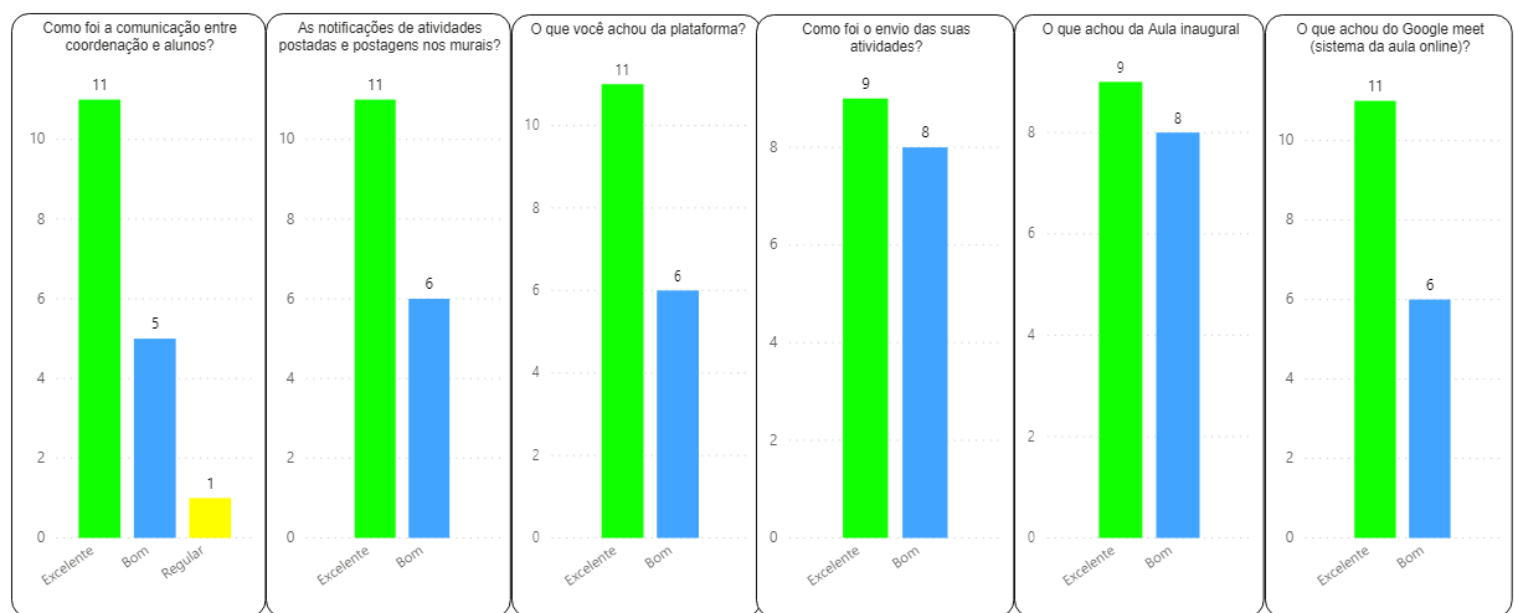
Com relação ao instrutor do seu curso, avalie as questões a seguir:



## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - TEMAS NATALINOS II (OFICINA) - EAD**

### **LOTE 4**

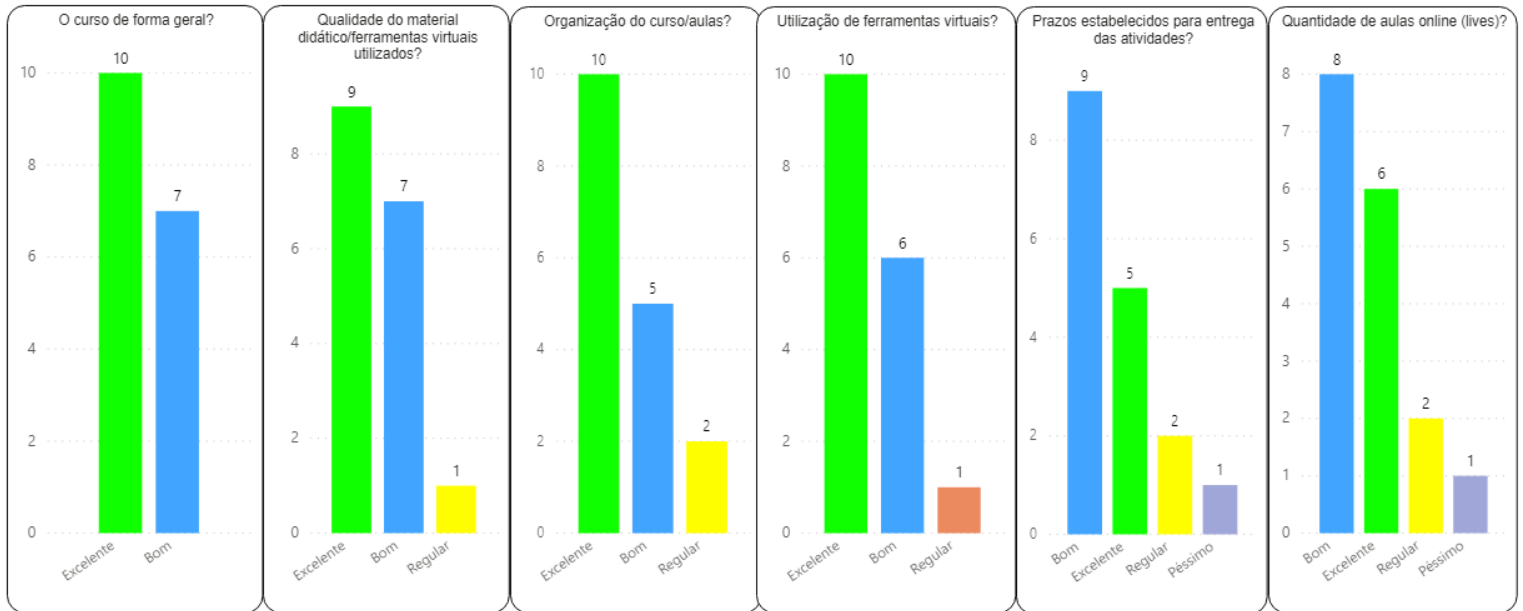
Avalie a plataforma utilizada (Google Classroom):



**TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - TEMAS NATALINOS II (OFICINA) - EAD**

**LOTE 4**

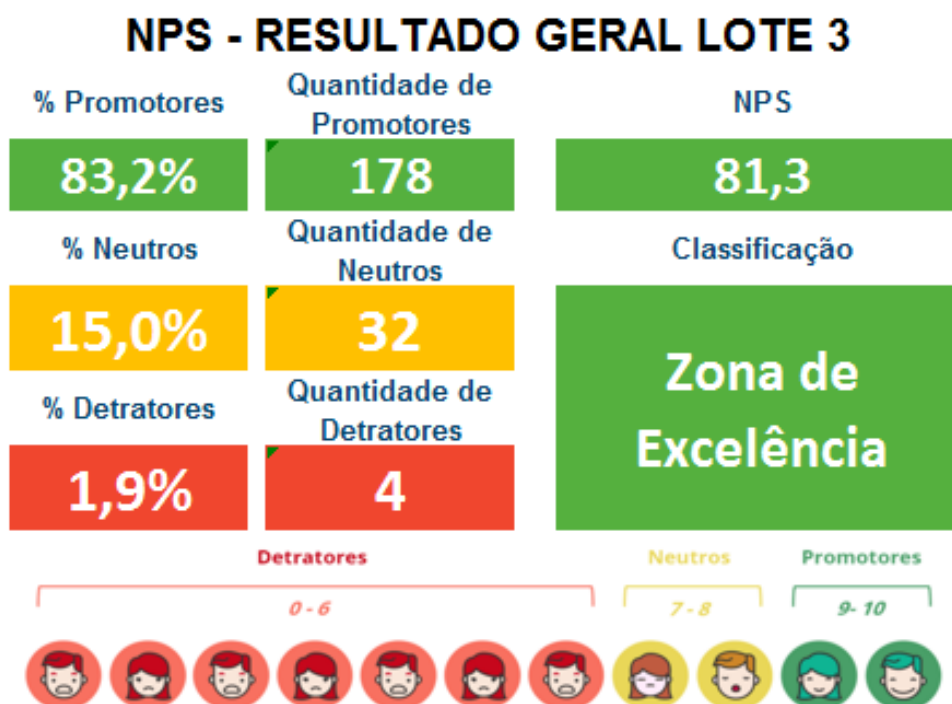
Avalie seu nível de satisfação referente aos seguintes aspectos do curso:



## 14. PESQUISA NPS – RESULTADOS 3º E 4º LOTE

Conforme apresentado no capítulo 7, o Net Promoter Score é uma métrica que tem como objetivo medir a satisfação e lealdade dos clientes. Inserimos o NPS na Pesquisa de Avaliação dos cursos a partir do Lote 2 e percebemos que é um indicativo importante para verificarmos a qualidade dos cursos, além de oferecer aos instrutores e equipe um feedback com mais propriedade. Portanto abaixo serão apresentados os resultados nos lotes 3 e 4.

### 14.1 NPS – RESULTADOS LOTE 3



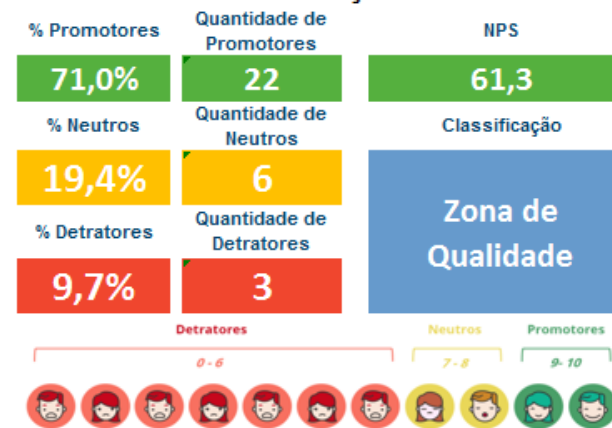
### NPS - BOLOS DA VOVÓ LOTE 3



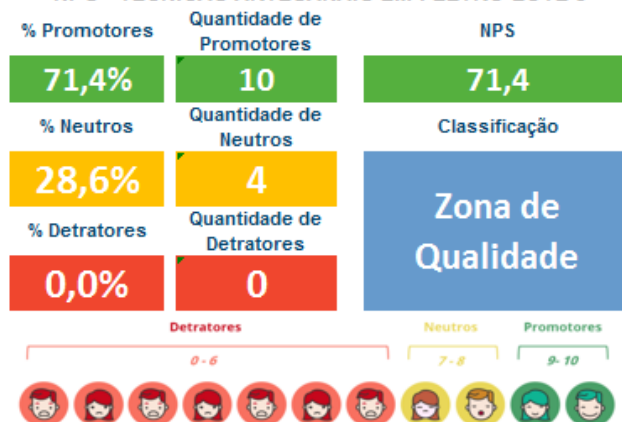
### NPS - MASSAS E MOLHOS ITALIANOS LOTE 3



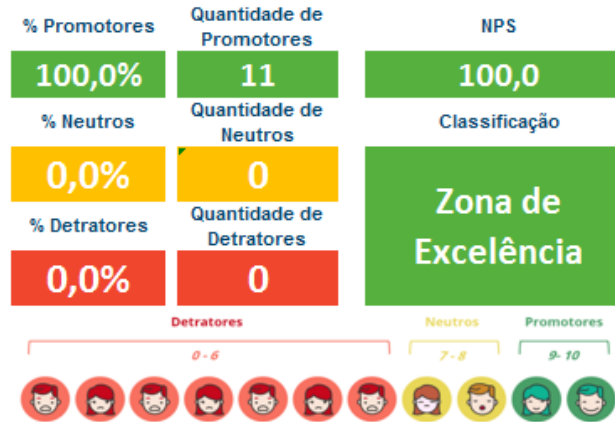
### NPS - PANIFICAÇÃO LOTE 3



### NPS - TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO LOTE 3



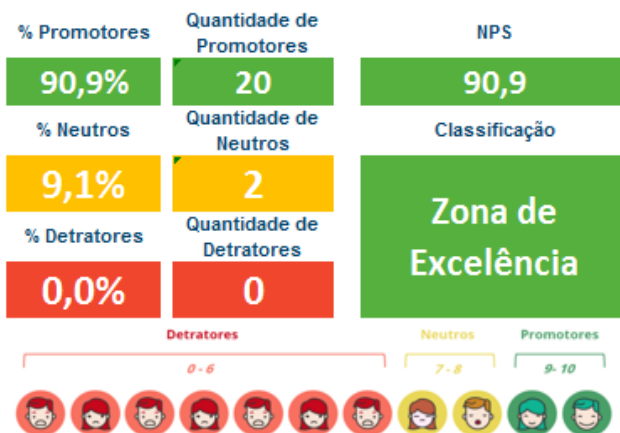
### NPS - TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO NATAL LOTE 3



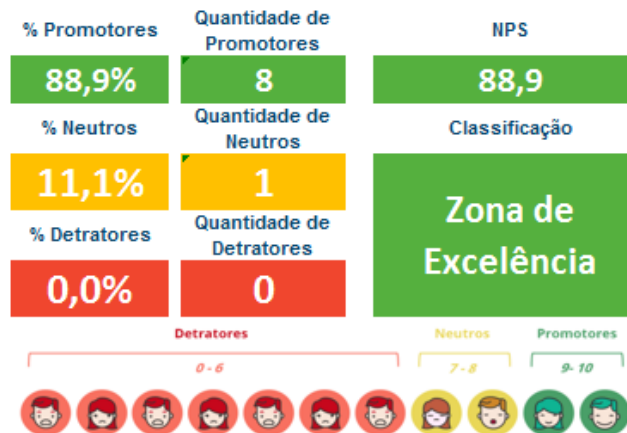
### NPS - INGLÊS BÁSICO LOTE 3



### NPS - HORTA EM CASA LOTE 3



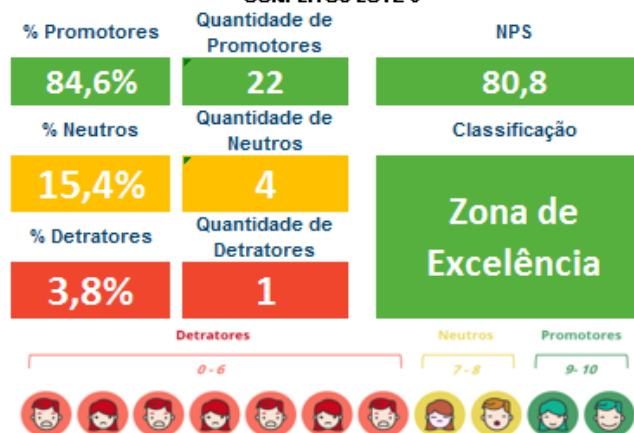
### NPS - HOME OFFICE - O DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA LOTE 3



### NPS - MANUTENÇÃO BÁSICA DE COMPUTADOR LOTE 3



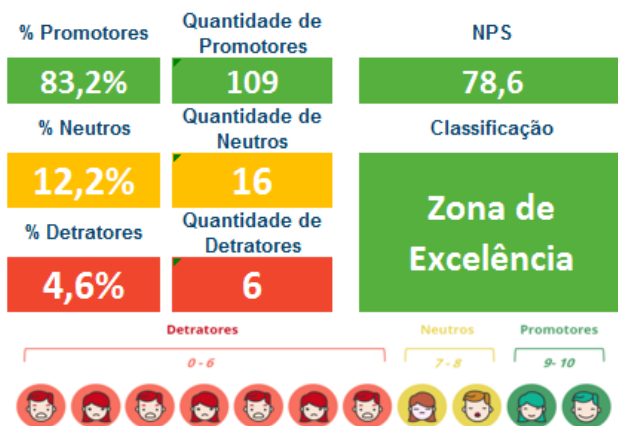
### NPS- OFICINA DE RELACIONAMENTO INTERP. E GESTÃO DE CONFLITOS LOTE 3



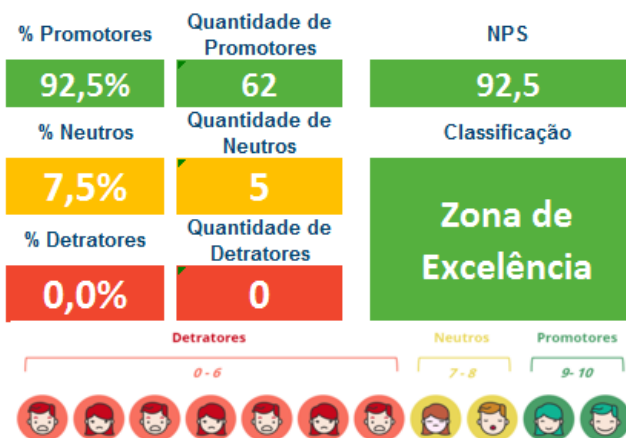


## 14.2 NPS RESULTADOS LOTE 4

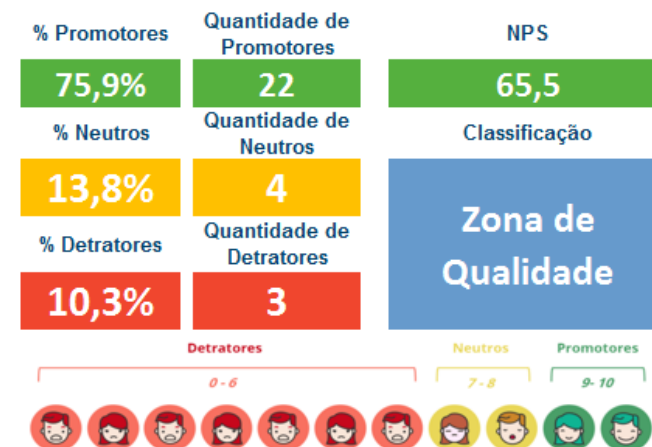
### NPS - RESULTADO GERAL LOTE 4



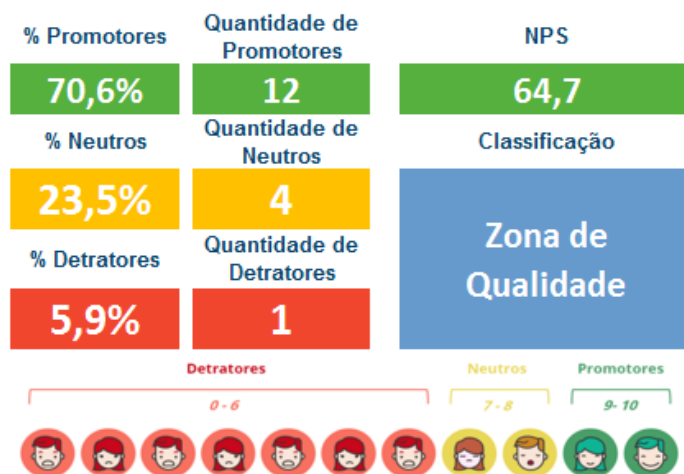
### NPS - OFICINA DE PANETONE LOTE 4



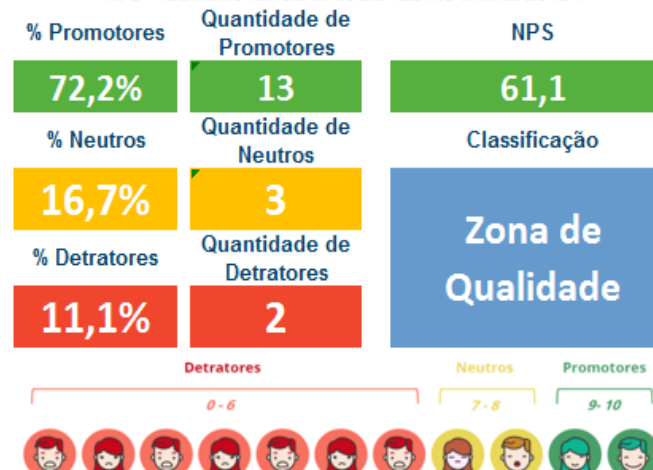
### NPS - OFICINA DE PRATOS NATALINOS



### NPS - TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO LOTE 4



### NPS - TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO NATAL LOTE 4





## 15. EVASÃO – 3º E 4º LOTE

A Evasão é algo que nos traz muitos desafios, tanto na modalidade presencial, quanto no modelo EAD. No decorrer do processo de avaliação com relação a evasão, foi possível perceber que houve uma queda considerável na taxa. Isto é importante para avaliarmos que ao longo do programa, tanto os alunos quanto a equipe ficaram mais familiarizados com o estudo a distância, diminuindo assim a taxa de evasão.

A taxa de evasão, quando alta, é um indicador importante de que o curso, por algum motivo não está atendendo aos alunos, seja por não se adaptarem a modalidade, por não identificação do curso, por questões pessoais ou por que o curso não oferece qualidade técnica e o conteúdo desejado. São muitas justificativas e nosso intuito é compreender o motivo pelo qual o aluno desistiu, pois trata-se de alguém que demonstrou interesse no tema.

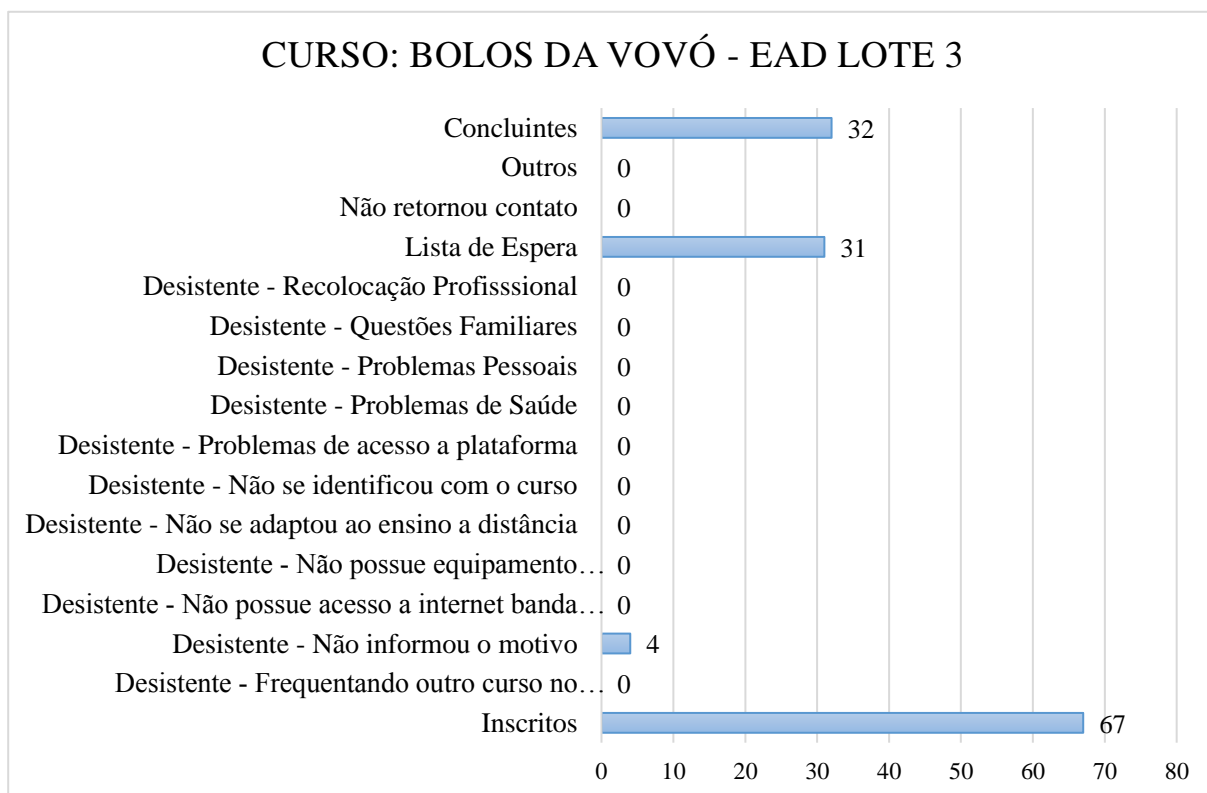
Abaixo será apresentada uma tabela com os números de vagas e formandos, além da porcentagem de evasão dos Lotes 3 e 4:

	CURSOS	VAGAS	INSCRITOS	FORMANDOS	EVASÃO
<b>LOTE 3</b>	Bolos da Vovó	25	67	32	-28%
	Massas e Molhos Italianos	25	104	22	12%
	Massas e Molhos Italianos	25		21	16%
	Panificação	25	91	18	28%
	Panificação	25		21	16%
	Técnicas Artesanais em Feltro	25	41	14	44%
	Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos	25	40	15	40%
	Horta em Casa	25	51	26	-4%
	Inglês Básico	25	117	18	28%
	Inglês Básico	25		19	24%
	Home Office - O desafio de trabalhar em casa	20	41	9	55%
	Manutenção Básica de Computador	25	61	22	12%
	Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos	20	74	15	25%
	Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos	20		13	35%
	<b>TOTAL</b>		<b>335</b>	<b>687</b>	<b>265</b>

	CURSOS	VAGAS	INSCRITOS	FORMANDOS	EVASÃO
<b>LOTE 4</b>	Oficina de Panetone	25	107	29	-16%
	Oficina de Panetone	25		22	12%
	Oficina de Panetone	25		24	4%
	Oficina de Pratos Natalinos	25	68	21	16%
	Oficina de Pratos Natalinos	25		18	28%
	Técnicas Artesanais em Feltro	25	37	18	28%
	Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos - módulo II	25	31	17	32%
<b>TOTAL</b>		<b>175</b>	<b>243</b>	<b>149</b>	<b>15%</b>

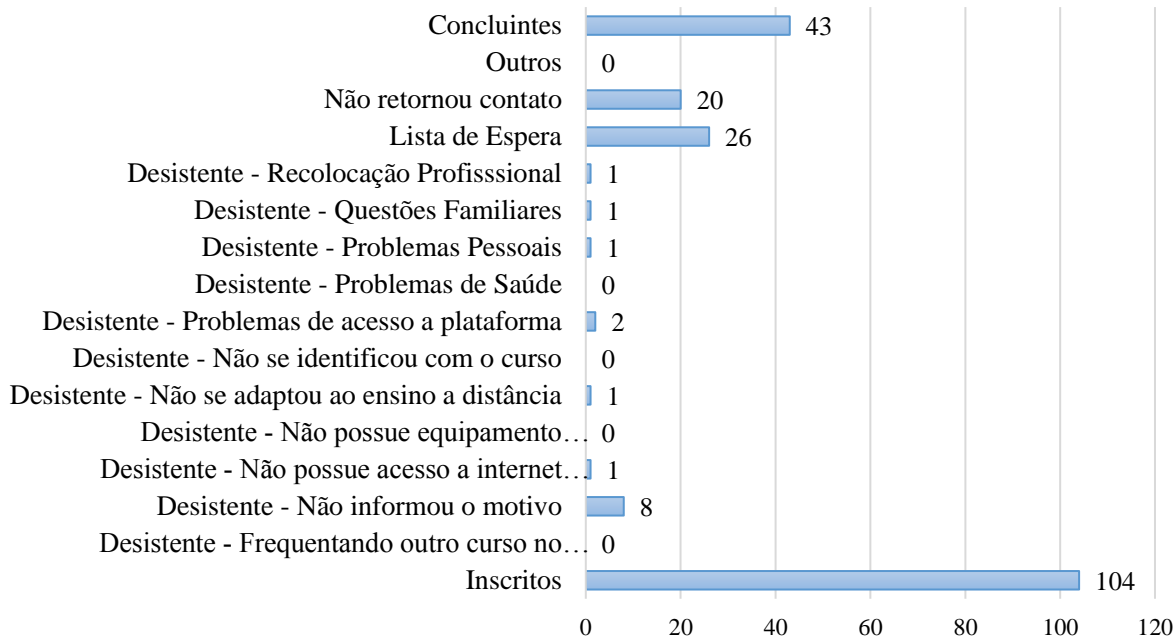
Abaixo, será apresentado os gráficos de evasão por curso dos lotes 3 e 4:

### LOTE 3

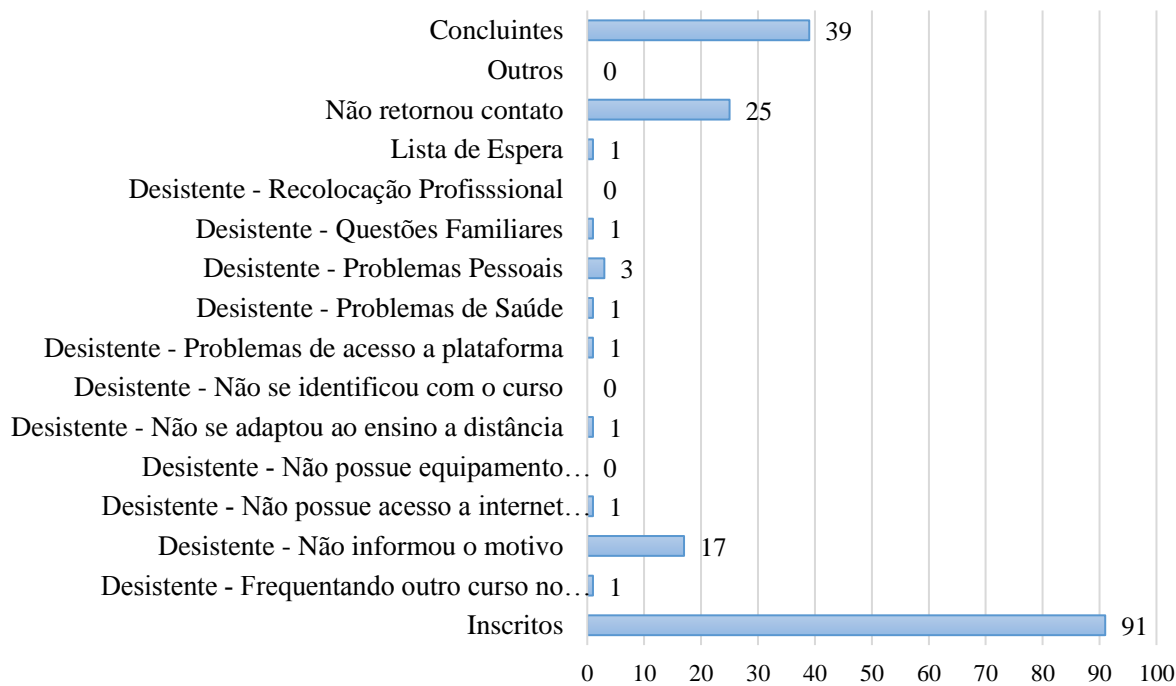


### CURSO: MASSAS E MOLHOS ITALIANOS - EAD LOTE

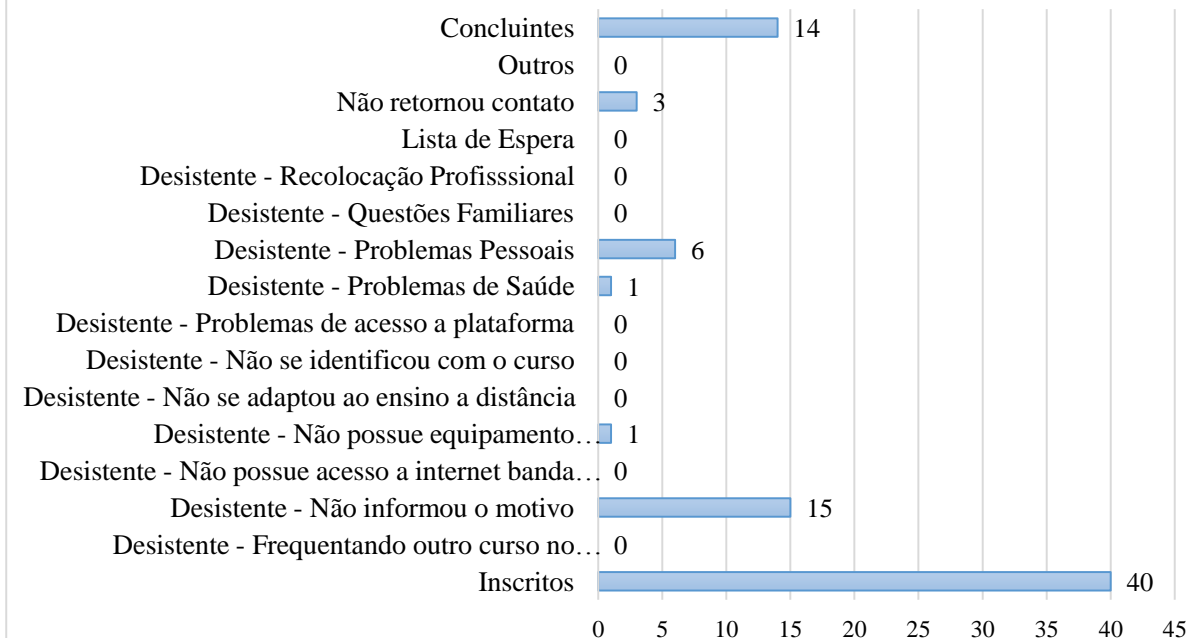
3



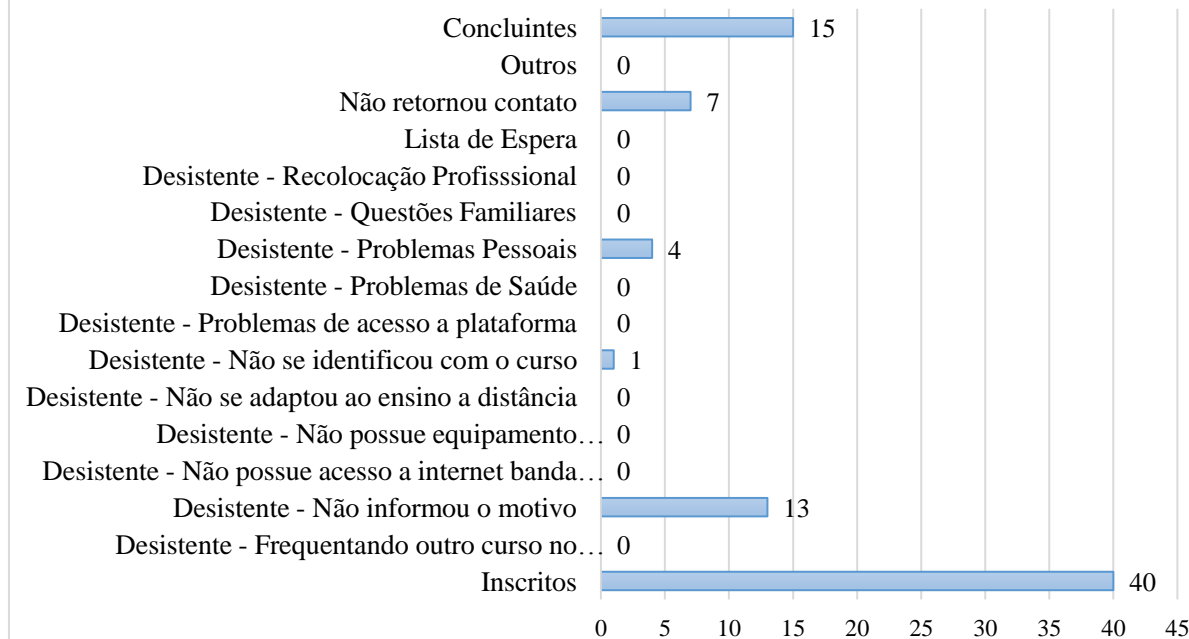
### CURSO: PANIFICAÇÃO - EAD LOTE 3



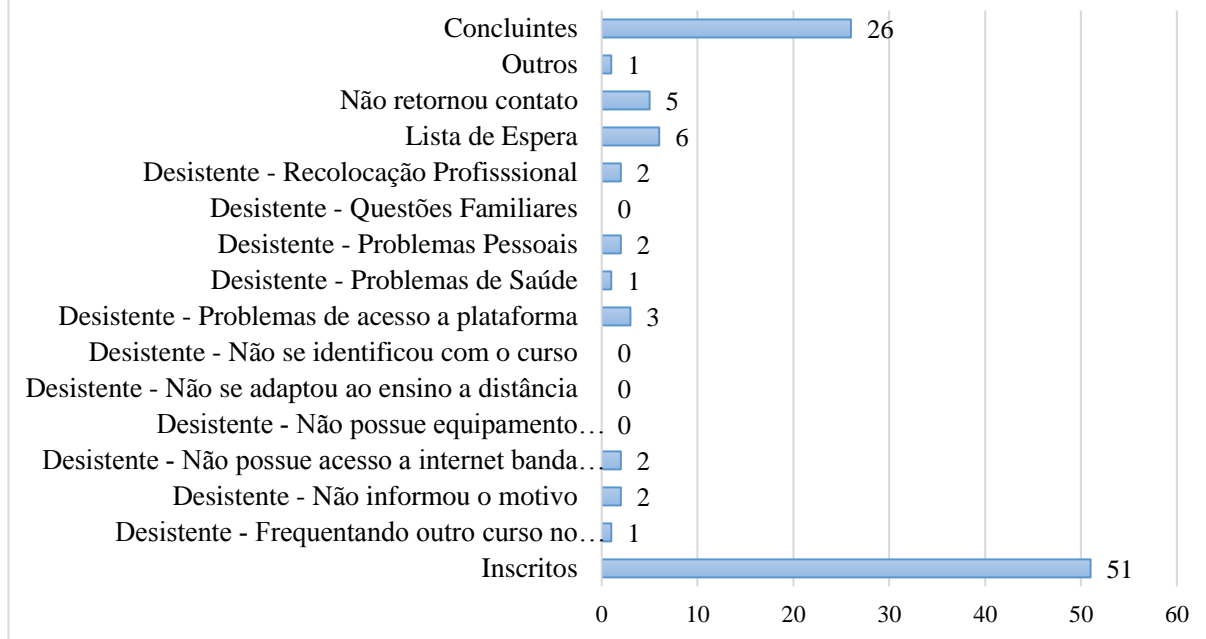
### CURSO: TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 3



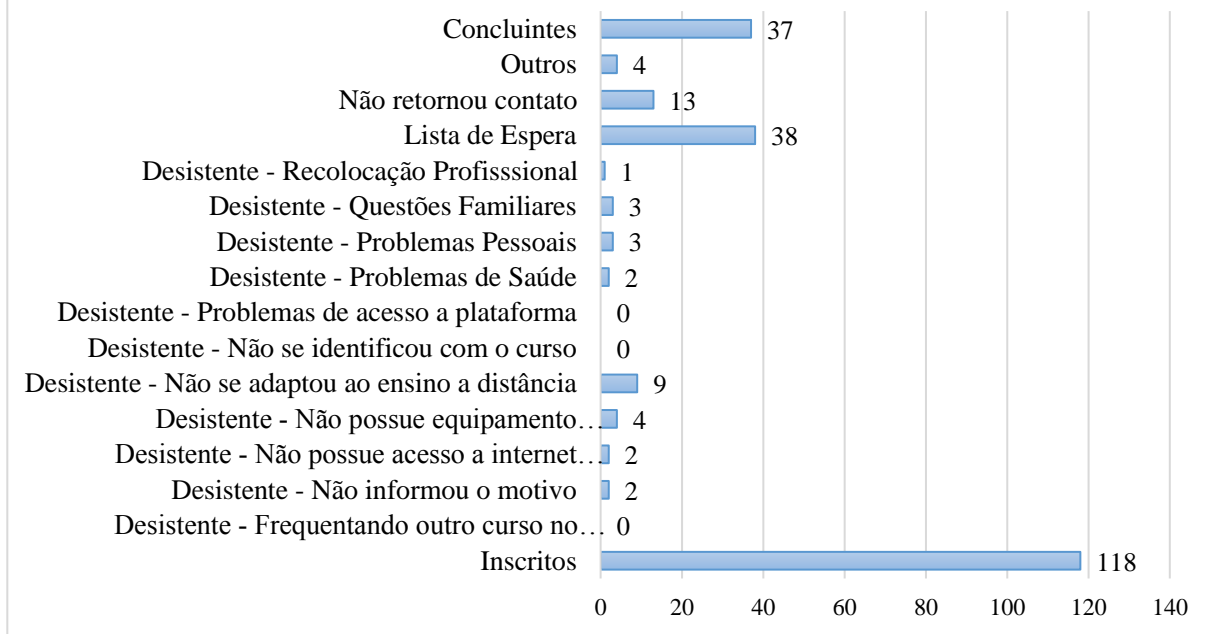
### CURSO: TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO COM TEMAS NATALINOS - EAD LOTE 3



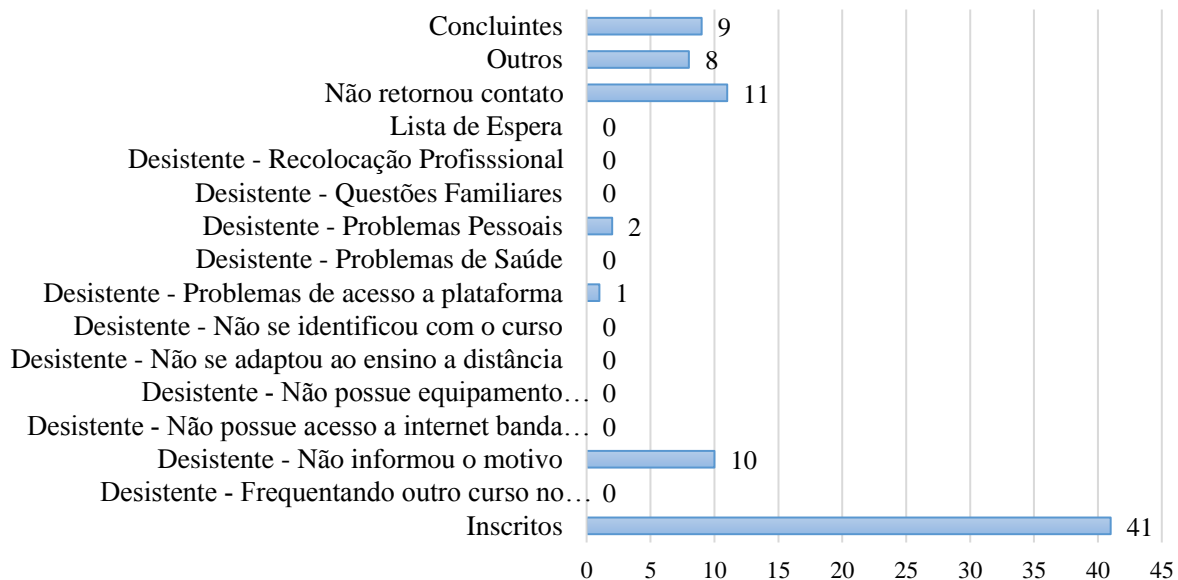
### CURSO: HORTA EM CASA - EAD LOTE 3



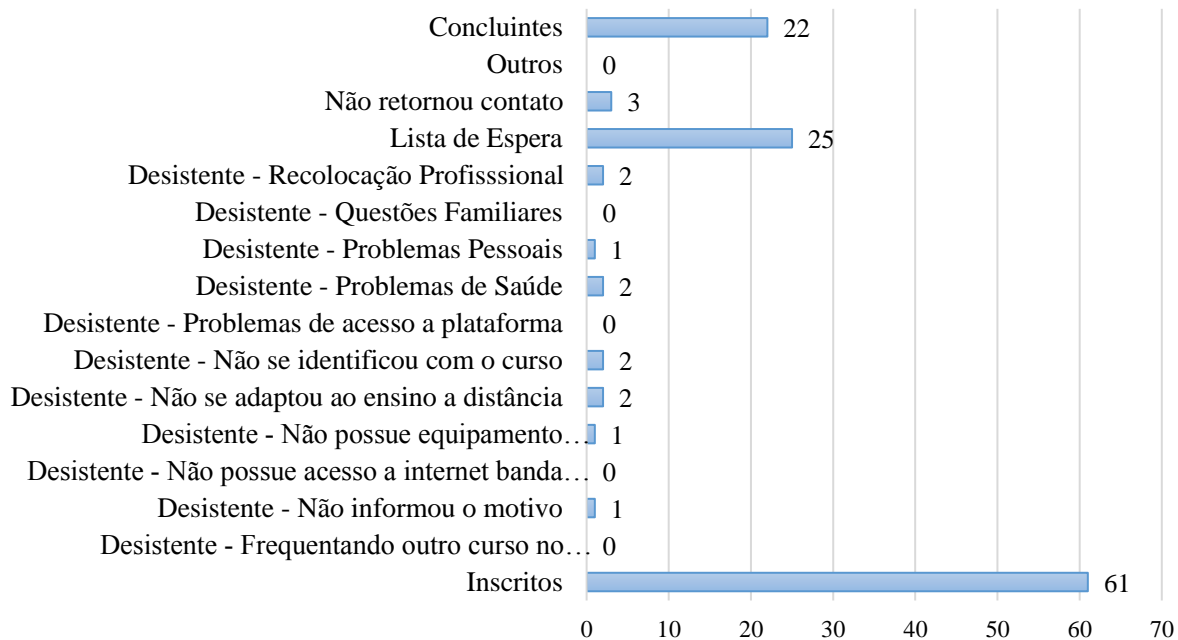
### CURSO: INGLÊS BÁSICO - EAD LOTE 3



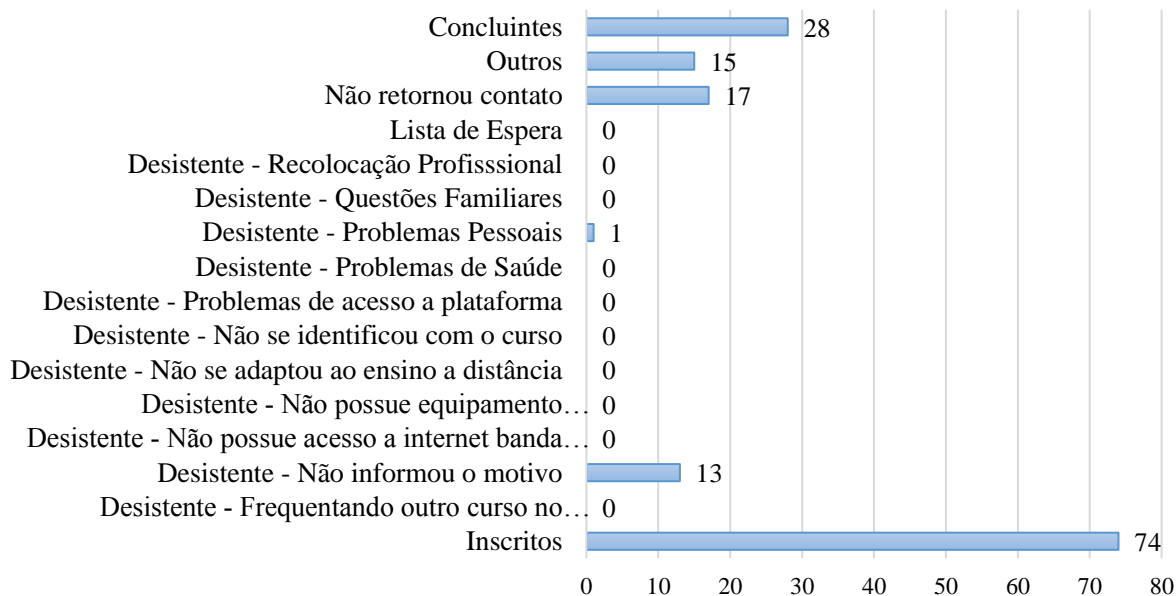
### CURSO: HOME OFFICE - O DESAFIO DE TRABALHAR EM CASA - EAD LOTE 3



### CURSO: MANUTENÇÃO BÁSICA DE COMPUTADOR - EAD LOTE 3

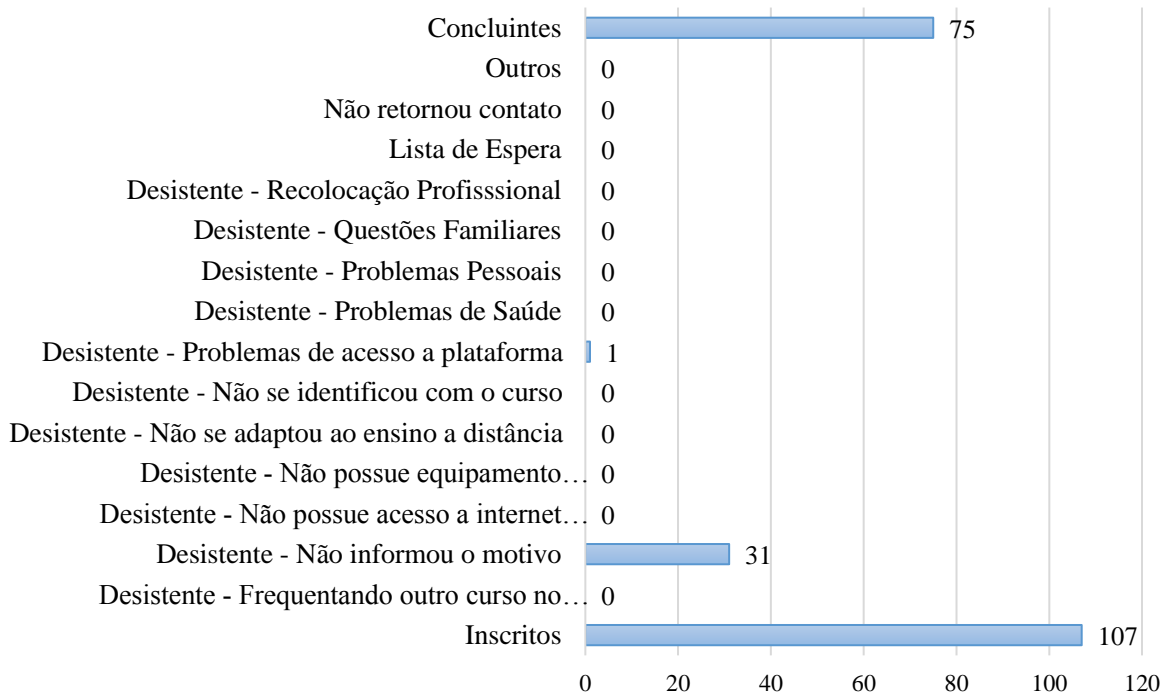


**CURSO: OFICINA DE RELACIONAMENTO  
INTERPESSOAL E GESTÃO DE CONFLITOS - EAD  
LOTE 3**

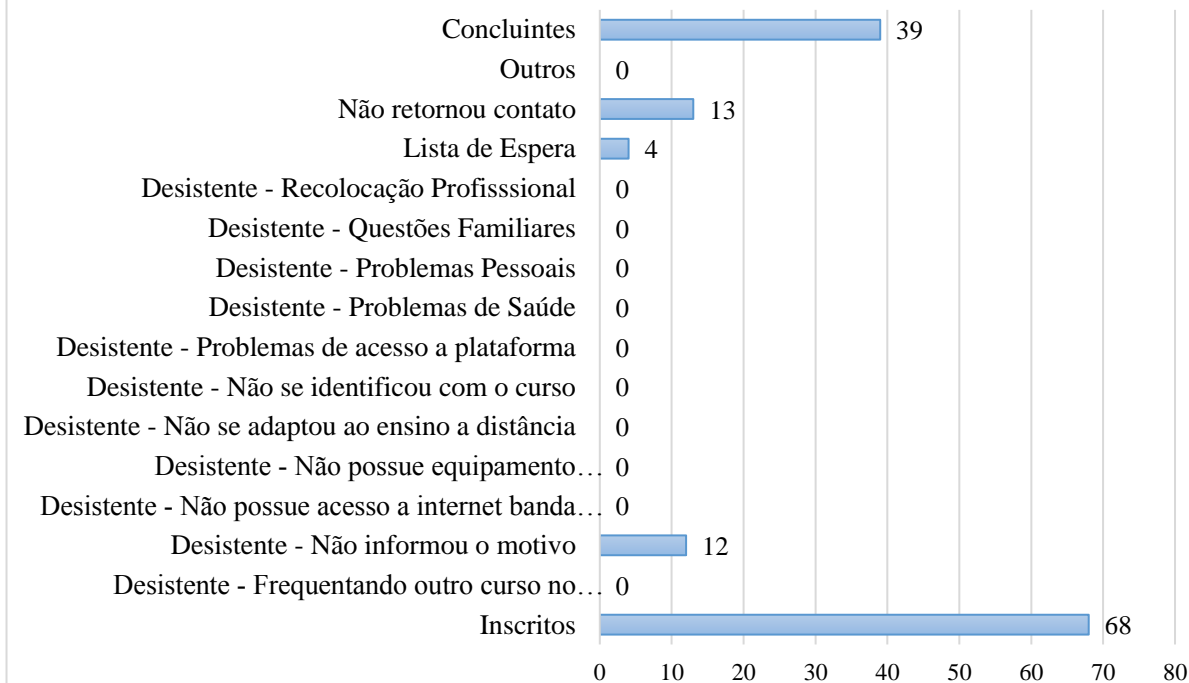


**LOTE 4**

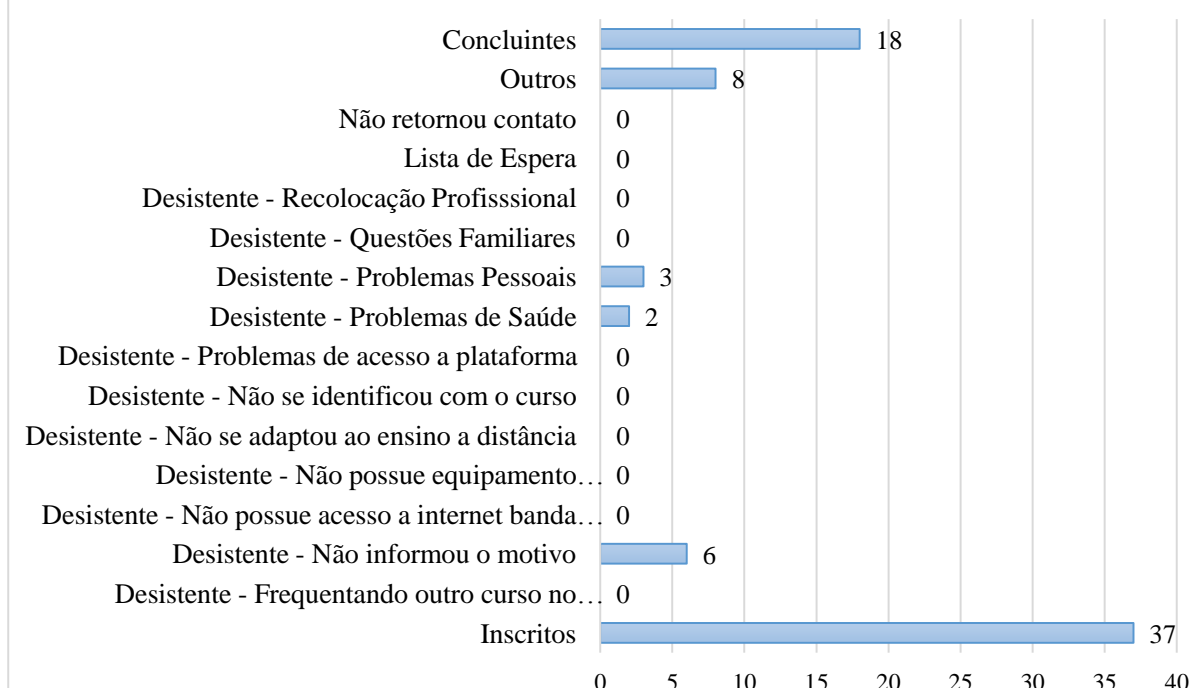
**OFICINA DE PANETONE - EAD LOTE 4**



### OFICINA DE PRATOS NATALINOS - EAD LOTE 4

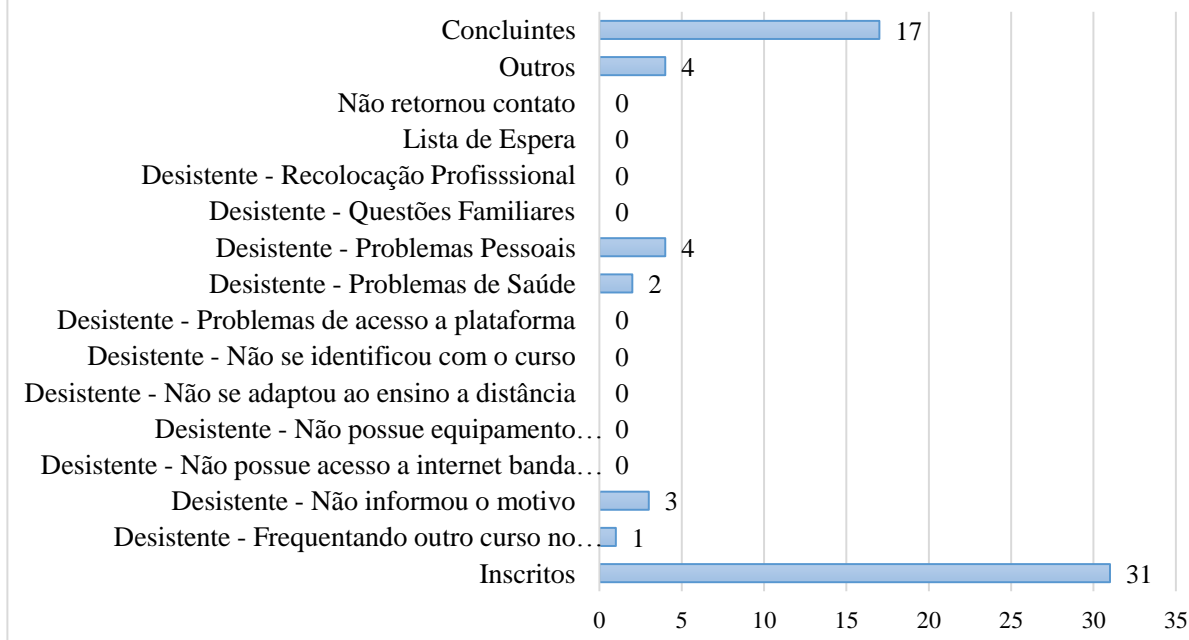


### TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO - EAD LOTE 4





## TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO COM TEMAS NATALINOS MÓD. II - EAD LOTE 4



## 16. AÇÕES REALIZADAS DE JUNHO A DEZEMBRO

### Programa Capacitação - Ações realizadas, formandos e evasão

LOTE	Ações formativas	Vagas	Formandos	Evasão	
1	Cuidador Familiar	30	16	47%	
	Salgados Turma	60	53	12%	
	Junho	Panificação Turma	90	59	34%
	Julho	Foto e Vídeo com o celular para fins comerciais Turma	70	26	63%
		Home Office - Desafio De Trabalhar Em Casa Turma	40	26	35%
2	Cuidador Familiar	30	18	40%	
	Bolos da Vovó	60	56	7%	
	Salgados	30	27	10%	
	Agosto	Pães Artesanais	90	66	27%
	Setembro	Técnicas Artesanais em Feltro	30	21	30%
	Outubro	Foto e Vídeo com o celular para fins comerciais	60	25	58%
		Horta em Casa	30	19	37%
		Home Office - Desafio De Trabalhar Em Casa	20	15	25%
		Gestão de Projetos Sociais	20	9	55%
3	Bolos da Vovó	25	32	-28%	
	Massas e Molhos Italianos	50	36	28%	
	Panificação	50	36	28%	
	Outubro	Técnicas Artesanais em Feltro	25	14	44%
	Novembro	Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos	25	15	40%
	Dezembro	Horta em Casa	25	26	-4%
		Inglês Básico	50	37	26%
		Home Office - O desafio de trabalhar em casa	20	9	55%
		Manutenção Básica de Computador	25	22	12%
Oficina de Relacionamento Interpessoal e Gestão de Conflitos		40	27	33%	
4	Oficina de Panetone	75	75	0%	
	Oficina de Pratos Natalinos	50	39	22%	
	Dezembro	Técnicas Artesanais em Feltro	25	18	28%
		Técnicas Artesanais em Feltro com temas natalinos - mód. II	25	17	32%
<b>REALIZADO</b>		<b>1170</b>	<b>839</b>	<b>28%</b>	

## **17. CONTINGÊNCIAS GERADAS PELA PANDEMIA**

Julgamos importante pontuar especificamente nosso entendimento do impacto que a COVID gerou sobre o projeto, suas metas e forma de atuação. O isolamento social gerou transtornos para toda a sociedade e espelhamos as diretrizes sanitárias impostas, procurando na gestão dos projetos remanejar orçamentos, gerar produção e entregas de atividades de forma remota, com ferramentas digitais ou convencionais, para cumprir com o previsto no Plano de Trabalho.

Compreendemos que as limitações impostas pelas medidas sanitárias (Decreto Legislativo nº 06/2020, e, da situação de emergência de saúde pública, pela lei federal 13.979/20) impediram que os gestores e técnicos públicos pudessem exercer plenamente suas funções, e muitos espaços públicos utilizados nas atividades, ficaram fechados e sem acesso de usuários.

Observamos que nem sempre houve alinhamento pleno com o organismo concessor na condução e acompanhamento do projeto na fase da pandemia – trabalhamos com o risco de suspensão dos projetos, demora na tomada de decisões, recusa em repactuar os contratos, ausência de diretrizes, a cobrança de metas e resultados originalmente contratados, dificuldades na flexibilização e execução orçamentária, a não avaliação em tempo real das prestações, dentre outras.

Para não incorrerem no risco de ter no futuro contas glosadas ou questionamentos de não cumprimento de metas ou ações executadas de forma parcial, nos respaldamos no que dita o diploma legal, no caso a lei 13019-14, que em seu artigo 64 em seu parágrafo 1º define: *“Serão glosados valores relacionados a metas e resultados descumpridos sem justificativa suficiente.”*

Deixamos claro que não estamos defendendo o não cumprimento de metas contratadas com a administração pública, e sim o entendimento que as medidas sanitárias impostas são justificativas suficientes para sanear eventuais desconformidades de cumprimento de metas e resultados, flexibilização de metodologia, e remanejamentos necessários na execução orçamentária.

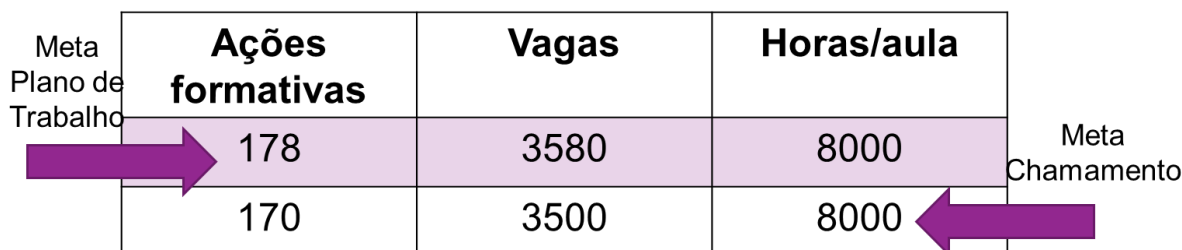
Temos ciência que teremos abrigo deste entendimento por parte dos gestores de contas, uma vez que o espírito de colaboração e a relação institucional expressos na lei 13019, são aos olhos dos legisladores, mais relevantes que uma mera entrega de produtos e serviços.

*Gianmarco Bisaglia*  
*Presidente – ONG Mater Dei*

## 18. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

O Programa Capacitação 2020 tem seu período de execução de 01 de março de 2020 a 28 de fevereiro de 2021. A proposta apresentada no Plano de Trabalho contemplava um projeto com 178 ações formativas, 3580 vagas e 8000 horas/aulas, superando o que era solicitado no Chamamento Público.

Meta Plano de Trabalho	<b>Ações formativas</b>	<b>Vagas</b>	<b>Horas/aula</b>	Meta Chamamento
	178	3580	8000	
	170	3500	8000	



Embora fosse uma meta desafiadora, contávamos com um planejamento efetivo para cada lote de cursos, contemplando a meta dentro do período estipulado. No primeiro lote de cursos, com data de lançamento em 23 de março de 2020, iríamos lançar 40 ações e 786 vagas. No entanto, no dia 16 de março recebemos o comunicado do isolamento social, decretado pelo Governo do Estado devido a pandemia da COVID-19 e desta forma todas as atividades do Programa Capacitação foram suspensas.

Apesar do isolamento, propomos a CEER a continuidade do Programa na modalidade EAD. No Relatório Quadrimestral referente a março e abril, foi explanado todos os ofícios e respostas da CEER - Coordenadoria de Emprego e Renda. Os primeiros contatos aconteceram na semana do dia 17 de março e só obtivemos aprovação em meados de maio. Entendemos as negativas por parte da CEER e vale ressaltar que é coerente, visto o desafio que é administrar programas EAD. No entanto, o prazo para execução do programa foi afetado, visto que não conseguimos lançar cursos nos meses de março a maio.

Após a aprovação por parte da Coordenadoria, iniciamos os treinamentos com equipe de instrutores. A equipe de coordenação já vinha participando de treinamentos do Google Classroom (plataforma escolhida após avaliação para gerenciar os programas) desde abril 2020.

No dia 02 de junho lançamos o primeiro lote de cursos EAD do Programa Capacitação. De junho a dezembro conseguimos lançar quatro lotes de cursos. Foram 17 cursos e 44 turmas, 1310 horas/ aulas, 1170 vagas e 839 formandos.

Outra questão importante de citar nestas considerações é sobre nossa equipe de instrutores. Contamos com mais de 30 instrutores que prestam serviços ao Programa Capacitação nas mais diversas áreas, no entanto, no modelo EAD, não pudemos contar com toda equipe. Parte da equipe, sem expertise para conduzir um programa EAD, parte com uma demanda de trabalho grande e não conseguiram se comprometer com mais tarefas e outros que o curso que ministram não contemplam a modalidade EAD, como os da área de beleza por exemplo. Os instrutores que aceitaram ministrar aulas no Programa Capacitação EAD, assumiram um desafio grande em suas carreiras. Importante ressaltar que a equipe de coordenação trabalhou firme com o objetivo de qualificar os instrutores para utilização da plataforma e desenvolvimento do programa.

Ainda sobre instrutores, é importante justificarmos os honorários referentes as horas/aulas. Conforme Chamamento, *no item 4.7, sugere-se como pagamento mínimo o valor de R\$ 36,00 h/a para contratação de instrutores e formadores*. Embora seja claro que é o valor mínimo, para o Programa EAD, foi ajustado o pagamento de 50,00 h/a, sendo que o instrutor receberia a totalidade da carga horária de seu curso e não a produção. A produção de um curso EAD ultrapassa facilmente a carga horária do curso, portanto o professor na produção de um curso de 40 horas levaria tranquilamente 50% ou mais de horas para produzir os vídeos, editar, montar atividades, administrar os grupos de WhatsApp, preencher relatórios, gerir a plataforma de estudo, entre outras atividades que são de responsabilidades dos instrutores.

Outra questão é sobre a não utilização efetiva dos recursos. Como apontado no início deste capítulo, o Plano de Trabalho foi planejado a partir de um programa presencial, como sempre foi desenvolvido pelo Capacitação desde o seu início. Portanto, mensalmente havia uma projeção de gastos com materiais e devido a pandemia estes valores não foram utilizados.

## **19. CONCLUSÃO**

O Programa Capacitação é de extrema importância para a população de Atibaia. É notável que ainda existe um déficit de mão de obra qualificada no mercado de trabalho, não só no município de Atibaia, mas em todo território nacional, justificando assim a continuidade do Programa. O modelo EAD nos trouxe muitos desafios, no entanto muito aprendizado.

Os desafios do ensino EAD são muitos e percorrem em diversas áreas. Alunos, professores, tecnologia, mas percebemos que com o passar dos meses, o entendimento no processo tem facilitado a execução e administração dos cursos. Esperamos conseguir lançar mais programas e continuar trabalhando de forma efetiva, oferecendo cursos de qualidade a população de Atibaia.

Desde o início do Programa Capacitação EAD em 02 de junho, conseguimos lançar quatro lotes de curso. Produzimos 17 cursos, 44 ações formativas, 1170 vagas e 839 formandos. Em meio à crise que todos estão enfrentando, percebemos que os programas que oferecemos trouxeram aos formandos novas possibilidades de geração de renda.

Para janeiro, nossa proposta é lançar programas inéditos e possivelmente replicar programas que percebemos que são um sucesso. Ainda com muitas questões incertas, iremos planejar o trabalho a partir do que está ocorrendo. Nosso desejo é trabalhar com o modelo EAD e presencial simultaneamente, só desta forma poderemos ofertar mais programas. Nosso desafio é grande, mas temos a certeza que iremos apresentar ótimos resultados até o término do projeto, previsto para fevereiro de 2021.

Oferecer educação, formação e qualificação para as pessoas, significa fortalecer as capacidades individuais, é ofertar não o assistencialismo e sim autonomia na busca de um trabalho digno, para que todos tenham um futuro promissor.

Atibaia, 30 de dezembro de 2020.

*Jeniffer Camargo*  
Coordenadora Programa Capacitação.

**ANEXOS**

**LINKS**

**VÍDEOS DOS CURSOS**

## **CUIDADOR FAMILIAR**

Covid (<https://youtu.be/JfrMNM5o3rM>)  
Metabolismo (<https://youtu.be/0NHlm2sHwZ0>)  
Recordatório Alimentar (<https://youtu.be/VGbBSpxreJs>)  
Mobilidade (<https://youtu.be/mgRvl2CKYNY>)  
Exercício para fazer em casa (<https://youtu.be/8rqs8K-Ix9k>)  
Atividade física (<https://youtu.be/gDtjtE4pZdw>)  
Acidentes domésticos (<https://youtu.be/3a44zv4cqOM>)  
Equilíbrio (<https://youtu.be/fb5b91vzciU>)  
Tarefa sensorial (<https://youtu.be/EyUMZ3Guig0>)

## **SALGADOS**

Boas Vindas ([https://youtu.be/OZ\\_ypyM3ajQ](https://youtu.be/OZ_ypyM3ajQ))  
Maneiras de Trabalho (<https://youtu.be/jequzl7Jb4w>)  
Boas práticas de fabricação (<https://youtu.be/ZrE78Lo4N2Y>)  
Higienização do ambiente (<https://youtu.be/Atjsi4RFRV8>)  
Utilizar ferramentas (<https://youtu.be/CbDeC3ZUFbM>)  
Calzone (<https://youtu.be/al1EwU1kJMQ>)  
Hamburgão (<https://youtu.be/CnBYv5xKzB8>)  
Esfiha aberta (<https://youtu.be/xaU7PYkqk4U>)  
Kibe assado (<https://youtu.be/1WCUU7TrOjs>)  
Kibe frito ([https://youtu.be/GN\\_drWP6a1s](https://youtu.be/GN_drWP6a1s))  
Coxinha (<https://youtu.be/z82iAsPQnSc>)  
Esfiha de escarola (<https://youtu.be/oiglnUbLpqk>)  
Pão de batata (<https://youtu.be/iRkrZpCDpwM>)  
Torta de palmito (<https://youtu.be/ZXGGUVnTTJc>)  
Torta de frango (<https://youtu.be/R8RbyJEGmuU>)  
Cachorro quente ([https://youtu.be/VBJ46lAK\\_vQ](https://youtu.be/VBJ46lAK_vQ))  
Empada de queijo (<https://youtu.be/UpbFwuGSuq0>)  
Receita bônus (<https://youtu.be/SVH5xXU7U4Y>)  
Risoles de queijo (<https://youtu.be/OUbB78N7pGM>)  
Bolinha de queijo (<https://youtu.be/9tMRSsymlRg>)

## **CURSO PANIFICAÇÃO**

Aula 1- Pão caseiro (<https://youtu.be/MhhKUZEpOv8>)  
Aula 2- Pão integral (<https://youtu.be/0aA00hvHKdU>)  
Aula 3- Sova manual (<https://youtu.be/Sq7Rltekud4>)  
Aula 4- Pão doce rosca estrela (<https://youtu.be/xjexLVbRTMA>)  
Aula 5- Pão de calabresa ([https://youtu.be/Gpbg\\_dT0IJ8](https://youtu.be/Gpbg_dT0IJ8))  
Aula 6- Pão Viena ou padre (<https://youtu.be/-HCEpsHy5t8>)

## **BOLOS DA VOVÓ**



Materiais Bolos: <https://youtu.be/60ukxgu3hjw>  
Bolo Simples: <https://youtu.be/2PVFEB3Fk44>  
Bolo De Fubá Da Roça: <https://youtu.be/Hkmycx-5n40>  
Bolo Amanteigado: <https://youtu.be/4frwiyfxbxm>  
Bolo Aerado: <https://youtu.be/Dygd96xct0m>  
Pré Mescla: <https://youtu.be/Mstkr4qglhq>  
Pré Mescla De Coco: <https://youtu.be/7ewyluy4h2q>  
Bolo Frapê: <https://youtu.be/Ulwa0ko1igg>  
Bolo Colonial De Maçã: <https://youtu.be/Evukxc7c3fs>  
Bolo De Chocolate: <https://youtu.be/-Tcsf0s1lw4>  
Bolo De Coco Cobertura Cremosa: <https://youtu.be/Z6cllbdzifs>  
Bolo De Fubá Cremoso: <https://youtu.be/4sp-Z7r8cba>  
Bolo Tradicional De Laranja: <https://youtu.be/E6hbdd6w-Es>  
Bolo De Churros: [https://youtu.be/Bsm8xbzf\\_J4](https://youtu.be/Bsm8xbzf_J4)  
Bolo De Limão: <https://youtu.be/Wvqo7u6e5i0>  
Bolo De Milho: <https://youtu.be/Lu42bq5jbso>  
Bolo De Cenoura Com Chocolate: <https://youtu.be/Vedl0hlwzjg>  
Bônus: [https://youtu.be/Tkvnc\\_4vuwa](https://youtu.be/Tkvnc_4vuwa)  
Bolo Chocolate Tabuleiro: <https://youtu.be/Icq73tjqdo>  
Bolo De Fubá Com Cobertura De Goiabada: <https://youtu.be/Omrixmdl5v4>  
Bolo Pão De Mel De Chocolate: [https://youtu.be/Xs\\_R6i0y528](https://youtu.be/Xs_R6i0y528)  
Toalha Felpuda: [https://youtu.be/E4zev\\_50kea](https://youtu.be/E4zev_50kea)  
Live Curso Bolos Da Vovó T.01 - 24/09  
<https://youtu.be/vMv-OrQVaSg>

## **PÃES ARTESANAIS**

Aula 1: <https://youtu.be/ru6wxR2VfP4>  
Aula 2: <https://youtu.be/uoKOWS4iCK4>  
Aula 3: [https://youtu.be/7Boi\\_rmLxQ8](https://youtu.be/7Boi_rmLxQ8)  
Aula 4: [https://youtu.be/Og\\_C-HDijc8](https://youtu.be/Og_C-HDijc8)  
Aula 5: <https://youtu.be/auzQLrECPOQ>  
Aula 6: <https://youtu.be/fGq5JmrIYIU>

## **MASSAS E MOLHOS ITALIANOS**

- Aula 1: <https://www.youtube.com/watch?v=gDzyQnVHygU>  
Aula 2: <https://www.youtube.com/watch?v=OULbp6QZOuE>  
Aula 3: <https://youtu.be/JIJfgx8Uilc>  
Aula 4: [https://www.youtube.com/watch?v=XvTj\\_e12SJs](https://www.youtube.com/watch?v=XvTj_e12SJs)  
Aula 5: <https://www.youtube.com/watch?v=XTWUymdiaRM>  
Aula 6: [https://www.youtube.com/watch?v=oony6Ln\\_QMI](https://www.youtube.com/watch?v=oony6Ln_QMI)

## **OFICINA DE PANETONES**

- Panetones frutas e chocolate: <https://www.youtube.com/watch?v=cq3J25p4nJk>  
Panetones Salgados: <https://www.youtube.com/watch?v=lHrUKtIsiX4>

## **PRATOS NATALINOS**

- Aula única: <https://www.youtube.com/watch?v=iTYeZhZ9Gs8>

## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO – LOTE 2 E 3**

- Aula 1: <https://youtu.be/yYf9Wtxv1cY>  
Aula 2: <https://youtu.be/6-wScMCxFgc>  
Aula 3: <https://youtu.be/lpN7yMu5Nwg>  
Aula 4: <https://youtu.be/dLVqLKK7LBs>  
Aula 5: [https://youtu.be/I1Kfg\\_Y17sk](https://youtu.be/I1Kfg_Y17sk)  
Aula 6: <https://youtu.be/j6ziusy2xvk>

## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO COM TEMAS NATALINOS – LOTE 3**

- Aula 1: <https://youtu.be/-AxuS4cNZ3E>  
Aula 2: <https://youtu.be/zUjP4P9FihA>  
Aula 3: <https://youtu.be/DqPxo3yL2VM>  
Aula 4: <https://youtu.be/nFFUdmbs8uo>  
Aula 5: <https://youtu.be/vfbctwaPOUQ>  
Aula 6: <https://youtu.be/g-x0xJ-AC9g>  
Aula 7: [https://youtu.be/eDOW\\_TpyuZk](https://youtu.be/eDOW_TpyuZk)

## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO – LOTE 4**

- Aula 1 Feltro: <https://youtu.be/klxGmckrW0s>  
Aula 2 Feltro: <https://youtu.be/gXXglUhzdmE>  
Aula 3 Feltro: <https://youtu.be/JiTUp0lqbgc>  
Aula 4 Feltro: <https://youtu.be/dL4pL4gx9O8>

## **TÉCNICAS ARTESANAIS EM FELTRO COM TEMAS NATALINOS – LOTE 4**

- Aula 1 natal: <https://youtu.be/3hLjQejf0c8>  
Aula 2 natal: <https://youtu.be/O3q2Rp6f3wA>  
Aula 3 natal: <https://youtu.be/dZUpIt2suUY>

## **FOTOS E VÍDEO COM CELULAR PARA FINS COMERCIAIS**

- Aula 1- Conheça sua ferramenta (<https://youtu.be/QDdwnvbUIAE>)  
Aula 2- Aplicativos facilitadores (<https://youtu.be/bu5jGyTrnuQ>)  
Aula 3- Ao vivo (<https://youtu.be/Ln3CsbtwEL8>)  
Aula 4- Dicas para gravar vídeo ([https://youtu.be/5\\_bVUNHq2io](https://youtu.be/5_bVUNHq2io))  
Aula 5- Edição de vídeo (<https://youtu.be/HXiOy-Xv-38>)  
Aula 6- Antes e depois da edição (<https://youtu.be/0hh1pNBVwhI>)

## **HORTA EM CASA**

### **Módulo I**

- Aula 1: [https://youtu.be/\\_DOvKJrdg94](https://youtu.be/_DOvKJrdg94)  
Aula 2: <https://youtu.be/1dpz8WkF1Vo>  
Aula 3: <https://youtu.be/uVh3QkJvjZo>  
Aula 4: <https://youtu.be/mj7b2wIdcnI>

### **Módulo II**

- Aula 1: <https://youtu.be/aJqA4xN4dDU>  
Aula 2: <https://youtu.be/rsOImNuIyfA>  
Aula 3: <https://youtu.be/7ujNCmauLL0>  
Aula 4: <https://youtu.be/7rHZAQ-imAY>

### **Módulo III**

- Aula 1: <https://youtu.be/G0V3l-YyCJA>  
Aula 2: <https://youtu.be/f1sJuxxocBU>  
Aula 3: [https://youtu.be/5jR\\_m2h2lz0](https://youtu.be/5jR_m2h2lz0)  
Aula 4: <https://youtu.be/ZMMs4BgGi-8>  
Aula 5: <https://youtu.be/vhvPvlS7fqA>

### **Módulo IV**

- Aula 1: <https://youtu.be/Kp1b2pvQlk0>  
Aula 2: <https://youtu.be/kZC1c2NpmZ0>  
Aula 3: <https://youtu.be/LfkErKXGQAE>

### **Módulo V**

- Aula 1: <https://youtu.be/UyP6a0AHy30>

## INGLÊS BÁSICO

Greetings: <https://www.youtube.com/watch?v=kp11A7CGzDw>  
Alphabet and numbers: <https://www.youtube.com/watch?v=eVX8W3rrozw>  
Personal Information I: <https://www.youtube.com/watch?v=VW6LO3JPTkI>  
Personal Information II: <https://www.youtube.com/watch?v=L8w2A5R1NGw>  
Professions I: <https://www.youtube.com/watch?v=xHVvZ0gvzuQ>  
Professions II: <https://www.youtube.com/watch?v=2mvSppI44D0>  
Actions in progress I: [https://www.youtube.com/watch?v=MWai\\_G-Esyw](https://www.youtube.com/watch?v=MWai_G-Esyw)  
Actions in progress II: [https://www.youtube.com/watch?v=GmhwhS0\\_UXQ](https://www.youtube.com/watch?v=GmhwhS0_UXQ)  
Telling the time: <https://www.youtube.com/watch?v=IEMDoYHFuPQ>  
Daily routine: [https://www.youtube.com/watch?v=2xiM\\_qgGysM](https://www.youtube.com/watch?v=2xiM_qgGysM)

## HOME OFFICE

Primeira aula online: [https://www.youtube.com/watch?v=51I\\_Z219XNI&t=15s](https://www.youtube.com/watch?v=51I_Z219XNI&t=15s)  
Aula 2 Habilidade e Atitudes: <https://www.youtube.com/watch?v=hC3D7sc4ib0>  
Aula 3 Organizando o espaço [https://www.youtube.com/watch?v=F3nwSu\\_joAU](https://www.youtube.com/watch?v=F3nwSu_joAU)  
Aula 4 Aula on line: [https://youtu.be/n\\_LJILVG0IM](https://youtu.be/n_LJILVG0IM)  
Aula 5 Negociação com a Família: <https://youtu.be/LJnzBUO3Kys>  
Aula 6 App : <https://youtu.be/7BwcnZSOSq8>  
Aula 7 Isolamento e Tempo Livre <https://youtu.be/-W8CWZQNuiQ>  
Aula 8 Gestão de tempo.: <https://youtu.be/eVFzHVSEhkM>  
Aula 9 Home Office Aspectos Legais: <https://youtu.be/rl-aaDut-Us>

## MANUTENÇÃO BÁSICA DE COMPUTADORES

Aula 1: <https://www.youtube.com/watch?v=H8-EZzLwM2g>  
Aula 2: <https://www.youtube.com/watch?v=hKZzUukxWSQ>  
Aula 3: <https://www.youtube.com/watch?v=uLR11mXTPNs>  
Aula 4: <https://www.youtube.com/watch?v=iKuMpGU7w-Q/>  
<https://www.youtube.com/watch?v=AcQFfy73-qI>  
Aula 5: <https://www.youtube.com/watch?v=EO3onAV3FdY/>  
[https://www.youtube.com/watch?v=E6dz\\_jJQLcE](https://www.youtube.com/watch?v=E6dz_jJQLcE)  
Aula 6: <https://www.youtube.com/watch?v=kLrxbjPG5qs>  
Aula 7: <https://www.youtube.com/watch?v=E0DxpG7PYsE>  
Aula 8: <https://www.youtube.com/watch?v=vDHGfJljW4o>  
Aula 9: <https://www.youtube.com/watch?v=mnzuSkFPQlw>  
Aula 10: <https://www.youtube.com/watch?v=ba5vgFiUKro>  
Aula 11: [https://www.youtube.com/watch?v=oTp\\_IIO-VWk](https://www.youtube.com/watch?v=oTp_IIO-VWk)  
Aula 12: [https://www.youtube.com/watch?v=0c00pl8\\_KUA](https://www.youtube.com/watch?v=0c00pl8_KUA)  
Aula 13: <https://www.youtube.com/watch?v=F-2YNvExct0>  
Aula 14: <https://www.youtube.com/watch?v=56tfzgj2SGc>

Aula 15: <https://www.youtube.com/watch?v=x5akX6TNwi4>

Aula 16: <https://www.youtube.com/watch?v=ZclJhTh5fEE>

Aula 17: <https://www.youtube.com/watch?v=5KGGa58gxdY>

Aula 18: <https://www.youtube.com/watch?v=tlP8oWY8G7k>

## **CURSO GESTÃO DE PROJETOS SOCIAIS**

### **Turma 01**

Aula 1: On line com áudio power.point <https://www.youtube.com/watch?v=2q4yzam0sKM>

Aula 2: O que é um projeto <https://www.youtube.com/watch?v=hISfBINzVXs>

Aula 3: Contexto e Ambiente <https://www.youtube.com/watch?v=hZv8h3iFTBY>

Aula 4: Liderança e engajamento <https://youtu.be/uERR2lWcmf4>

Aula 6: Plano de Ação - Aula on line dia 9/set. <https://youtu.be/22SH-t-CI38>

Aula 7 GPS Captação de Recursos: <https://youtu.be/PfD-GxfTm0s>

Aula 8 GPS Comunicação e Marketing on line: <https://youtu.be/nlnLJP59Km8>

Aula 9 Metas e Indicadores: <https://youtu.be/FU4XotVIvtM>

### **Turma 02**

Aula 1: Online Turma 2. GPS <https://www.youtube.com/watch?v=HoDXaa0RvIM>

Aula 6 GPS turma 2 gravação aula on line 17 set Plano de Ação:

<https://youtu.be/TK33cwN4nQ0>

## **OFICINA DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL E GESTÃO DE CONFLITOS**

Aula Quem Somos : <https://www.youtube.com/watch?v=0uHyOpzhs8A>

Aula Tudo é energia: <https://www.youtube.com/watch?v=LPjeHSUZuVs>

Aula Controle: <https://www.youtube.com/watch?v=QNcM2K6CKS0>

Aula Relacionamento: [https://www.youtube.com/watch?v=2\\_vvkSiup04](https://www.youtube.com/watch?v=2_vvkSiup04)

Aula Escala dos conflitos: [https://www.youtube.com/watch?v=owBOiCF\\_YLA](https://www.youtube.com/watch?v=owBOiCF_YLA)

Aula Assertividade: <https://www.youtube.com/watch?v=R29S19Fg3Tk>