



ESPRO

Associação de Ensino Social Profissionalizante

Relatório Anual 2010



Apresentação

Mensagem do Presidente do Conselho

O ano de 2010 foi marcado pela formatação e formalização de uma nova estrutura organizacional no Espro, que teve a gestão unificada no Conselho Diretor, organizado por meio de Comitês com a participação de Conselheiros independentes.

As atribuições da extinta Diretoria serão distribuídas durante o ano de 2011 a mais dois Superintendentes e um Controller, reforçando ainda mais a nossa equipe de talentosos e dedicados colaboradores. Com isso, a instituição busca aprimorar e modernizar sua governança, dotando-a de meios eficazes para decisões estratégicas e efetivo controle da gestão.

Para o Espro, essa mudança visa adequar à expansão contínua da instituição e da atividade de capacitação profissional de jovens, a partir de 14 anos de idade, matriculados ou já formados na rede pública de ensino. Eles representam uma parcela da população com escassas oportunidades de qualificação e acesso ao mercado de trabalho. O desafio é prepará-los e apoiá-los para o início de sua carreira profissional, por meio da educação, qualificação e cidadania.



Terminamos o ano de 2010 com um crescimento de 21% e um expressivo número de jovens inseridos nas empresas que, além de ingressarem preparados no mercado de trabalho, recebem durante o Programa de Aprendizagem acompanhamento especializado e acesso a atividades de arte e cultura. Isso significa acesso ao mundo corporativo, crédito, renda, esportes e lazer. Muitos jovens formados no curso gratuito de capacitação profissional aguardam oportunidade para contratação.

Teve continuidade também, o projeto “Diversidade”, desenhado para Pessoas com Deficiência, iniciado em 2008, em parceria com a AACD. Agora está em formação o Curso de Aprimoramento Profissional para Pessoas com Deficiência acima de 24 anos.

Com tudo isso, acreditamos que o melhor ainda esteja por acontecer, pois estamos com uma equipe afinada, projetos adequados e o país atravessando um momento promissor.

Boa leitura!



Fernando de Almeida Nobre Neto
Presidente do Conselho Diretor

Mensagem do Superintendente

Em 2010 celebrou-se o aniversário de dez anos da Lei da Aprendizagem, marco que abriu um leque de oportunidades de aprendizado e inclusão social para milhares de jovens em todo o Brasil. Representando cerca de 20% da população nacional, os jovens são o motor que conduzirá o país rumo ao desenvolvimento sustentável e a uma sociedade mais justa.

De olho nesse objetivo, o Espro tem sido um importante ator tanto para ajudar na implantação de programas de aprendizagem nas empresas, quanto para a capacitação, a orientação profissional e, principalmente, para a transformação social dos jovens nesse país. Nossas principais responsabilidades são promover a inclusão dos jovens por meio de ações socioeducativas e inserção no mercado de trabalho, e entender as expectativas e necessidades das empresas parceiras para oferecer serviços de excelência.

Em 2010, o Espro atendeu 6.883 jovens em sua Capacitação Básica para o Trabalho e atuou junto a 11.729 jovens aprendizes. São mais de 500 empresas parceiras que participam e apoiam nossa causa de inclusão social, oferecendo emprego com carteira assinada e a oportunidade de um futuro melhor a esses jovens cidadãos.

Nossa atuação também promove a convivência familiar e oferece projetos voltados para as famílias e comunidades onde esses jovens estão inseridos. Em 2010, por exemplo, 3.027 pessoas, entre pais e responsáveis, participaram de atividades ou cursos de capacitação para geração de renda.

Internamente, o ano de 2010 também possibilitou fortes investimentos em infraestrutura e projetos com o objetivo de preparar a organização para a crescente demanda e ampliação de seu impacto social. Em busca de mais transparência e excelência em gestão, o Espro incorporou práticas que o mercado preconiza e consolidou sua estrutura de governança corporativa.



Como prova de nossa dedicação contínua, em dezembro o Espro recebeu o Selo Parceiros da Aprendizagem, um reconhecimento do Ministério do Trabalho e Emprego às instituições que se destacam pelas boas práticas e cumprimentos legais. Trata-se de uma grande conquista, mas sabemos que há muitas oportunidades ainda disponíveis e estamos empenhados em melhorar o nosso desempenho para os próximos anos.

Sabemos que, para isso, contamos com uma equipe competente, dinâmica e consciente de sua missão. Tenho certeza de que, graças ao trabalho e empenho de todos os nossos colaboradores, o Espro é uma instituição do terceiro setor reconhecida no mercado por sua liderança, excelência, inovação e pelo impacto social gerado com suas ações educativas.

Assim sendo, gostaria de agradecer a participação de todos os que participaram desse processo e reiterar o otimismo em relação ao desempenho futuro do Espro e da implementação da Lei da Aprendizagem rumo a um futuro melhor para todos.

Com este Relatório Anual, temos a oportunidade de rever nosso desempenho social em 2010, compartilhar com os nossos parceiros nossa visão e resultados, e estabelecer bases sólidas e sustentáveis para a organização e para os jovens brasileiros.

Boa leitura!

Marinus Jan van der Molen
Superintendente executivo





Jovem da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) do Espro



Missão Visão Valores Política da Qualidade

Missão

Promover a inclusão social de jovens por meio de ações educativas e inserção no mercado de trabalho.

Visão

Ser uma instituição do terceiro setor reconhecida pela liderança, excelência, inovação e impacto social por meio de ações educativas.

Valores

Ética, Excelência, Transparência e Responsabilidade Social.

Política da Qualidade

O Espro tem como compromisso satisfazer os públicos por ele atendidos e superar suas expectativas, melhorando de forma contínua e sustentável seu Sistema de Gestão, capacitando constantemente seus colaboradores e aprimorando suas parcerias com fornecedores.

Índice



Apresentação

Mensagem do Presidente do Conselho	5
Mensagem do Superintendente	7
Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade	9



Institucional

O Espro	14
Linha do tempo	16
Histórico	18
Boas práticas	19
Governança	20
Gestão	21
Estrutura	23
Como o Espro pode ajudar sua empresa	24
Canais de atendimento	26
Construção e divulgação da marca	27



Atuação do Espro

Capacitação Básica para o Trabalho	30
Aprendiz Espro	39
Oficinas de Arte	45
Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Social	47
Espro Diversidade	49



Públicos de relacionamento

Jovens atendidos	52
Empresas parceiras	54
Instituições parceiras	56
Público interno	57
Governo e sociedade	58
Comunidade	59
Mídia	61
Fornecedores	61



Anexos

Lista de Conselheiros	64
Unidades do Espro onde são realizadas as capacitações	65
Contatos	68
Informações corporativas	68



Institucional



O Espro

Em 2010, foram 17 mil jovens atendidos

Fundado em 1979, o Espro - Associação de Ensino Social Profissionalizante é uma organização sem fins lucrativos que atua na capacitação profissional para a inclusão de jovens no mercado de trabalho.

O Espro seleciona, capacita, prepara e encaminha jovens para empresas em diversas regiões do país por meio da inserção em Programas de Aprendizagem, de acordo com a Lei da Aprendizagem (Lei 10.097/00).

A instituição atende jovens a partir de 14 anos em situação de vulnerabilidade social, matriculados ou concluintes da rede pública de ensino, inclusive portadores de deficiência.



Aprendizes Espro



São quatro os pilares de atuação da instituição:

Capacitação Básica para o Trabalho: curso gratuito, com foco comportamental, que prepara os adolescentes e jovens, facilitando sua inserção no mundo do trabalho.

Aprendiz Espro: adolescentes e jovens têm a oportunidade de aprofundar seu conhecimento, dentro da área específica de atuação, enquanto estão no mercado de trabalho.

Oficinas de Arte: é uma ação complementar que proporciona aos usuários a ampliação do universo informacional e cultural, bem como o desenvolvimento de novas habilidades.

Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Social: promove projetos de empreendedorismo, geração de renda e reuniões periódicas para os pais, com a intenção de fortalecer a função protetiva da família, contribuindo na melhoria de sua qualidade de vida.



Espectáculo "Mergulhando no Baú" em dezembro de 2010.

Linha do tempo

Espro

1979 / 1999



Fundado por rotarianos, o Camp Metropolitano foi o marco inicial dos trabalhos do Espro. Oferecia curso de Capacitação Básica para o Trabalho aos jovens "patrulheiros"

2000

A instituição reposiciona-se e adota novo nome: Espro - Associação de Ensino Social Profissionalizante, trabalhando com a formação de Aprendizizes

2004 e 2005



O Espro se expande para outros Estados e ganha filiais em Belo Horizonte e Rio de Janeiro

Aberta a unidade Itaguassu, construída exclusivamente com doações do Rotary Club São Paulo. O local atende 1.300 jovens por ano

2006

Início do Programa Nacional de Aprendizagem

O Espro inaugura a filial Curitiba

Lei da Aprendizagem

1934

Inaugurada nova política de Educação Nacional, a partir da qual vários decretos normatizam o preparo profissionalizante nos diversos mercados de trabalho da época

1942

Criada a primeira instituição profissionalizante do Brasil: o SENAI surge como responsável por organizar e administrar em todo o país o Sistema Nacional de Aprendizagem

1946

Surge o SENAC, para organizar e administrar escolas de aprendizagem para comerciários em todo o país

1973

A Organização Internacional do Trabalho estabelece idades mínimas de trabalho para crianças e adolescentes



2007

O Espro começa a elaborar seu próprio material didático

O Espro inicia atividade em Campinas

O Espro inicia atividade em Brasília

2008

O Espro consolida sua presença nacional, atuando em diversos Estados brasileiros

O Espro declara sua Visão, Missão, Valores e Política da Qualidade

Certificação ISO 9001:2008, no escopo "Gestão do Vínculo Empregatício dos Aprendizes que atuam na Cidade de São Paulo"
Participação do I Fórum Nacional de Aprendizagem Profissional

2009

Formação da nova estrutura da Governança Corporativa

Criação da Escola de Negócios

2010

Espro recebe o Selo Parceiros da Aprendizagem, concedido pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)

1990

Criado o Estatuto da Criança e do Adolescente, que concede proteção integral a essa faixa etária

2000

Consolidada a Lei da Aprendizagem (10.097/00), alterando o artigo 429 da CLT e ampliando a cota de Aprendizes a todas as empresas de médio e grande porte

2005

Decreto 5598/05 regulamenta a Lei 10.097/00 e permite que ONGs ministrem curso de capacitação profissionalizante

Histórico



A história do Espro começa em 1979, com a união de seis unidades do Rotary Club de São Paulo – regiões São Paulo, Leste, Cambuci, Aclimação, Liberdade e República - para promover a formação profissional de jovens. Por 20 anos, em uma pequena sede na Rua Tamandaré, o chamado Camp Metropolitano ofereceu a jovens o curso de Capacitação Básica para o Trabalho (CBT).

Em 2000, a instituição adotou um novo nome: Espro - Associação de Ensino Social Profissionalizante. No mesmo ano, ganhou impulso com a promulgação da Lei de Aprendizagem (10.097/00) e começou a atuar com a formação de jovens Aprendizes.

O trabalho se expandiu para outros Estados e o Espro consolidou sua presença nacional, atingindo a marca de 17 mil jovens formados a cada ano em mais de 2.202 municípios brasileiros.

Rotary Club

www.rotarysp.org.br

O Rotary foi a primeira associação de clubes de prestação de serviços do mundo, fundada em 1905 nos EUA. Hoje reúne 1,2 milhão de empresários, profissionais e líderes comunitários em mais de 200 países, que emprestam seu tempo e talento em consonância com a máxima rotária “Fortalecer comunidades, unir continentes”.

Os sócios dos Rotary Clubs desenvolvem projetos comunitários a partir de temas atuais relevantes. Para os jovens, promovem iniciativas de desenvolvimento profissional, além de patrocinarem oportunidades educacionais e intercâmbio para estudantes, professores e outros profissionais.

O Rotary Club de São Paulo foi fundado em 1924 e, além do Espro, é responsável pela criação de entidades como Colégio Rio Branco, Faculdades Integradas Rio Branco, entre outras. Patrocina duas iniciativas que envolvem jovens em trabalhos comunitários voluntários: Interact e Rotaract. O Espro incentiva a participação dos jovens Aprendizes nestes dois projetos.

Boas práticas

Em busca de mais transparência na gestão, da excelência na prestação de serviços e do aperfeiçoamento nas relações com todos os públicos com os quais se relaciona, o Espro divulgou, em 2008, sua Missão, Visão, Valores e Política da Qualidade.

Como resultado desse empenho, obteve a certificação ISO 9001:2008, no escopo “Gestão do Vínculo Empregatício dos Aprendizes que atuam na cidade de São Paulo”. A instituição também já conquistou a certificação NGO *Benchmarking*, no período de 03/12/2008 a 03/06/2010, que atesta as melhores práticas em governança e padrões internacionais de gestão no Terceiro Setor. O organismo responsável pelas certificações é a Société Générale de Surveillance (SGS), empresa francesa de inspeção, teste e certificação.

Finalmente, em dezembro de 2010, o Espro recebeu o Selo Parceiros da Aprendizagem, concedido pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) às instituições que se destacam pelas boas práticas e cumprimentos legais.



Código de Conduta



O Código de Conduta Espro tem como objetivo aperfeiçoar relacionamentos internos e externos, elevando o clima de confiança na Organização. Trata-se de um conjunto de normas claras e não negociáveis da conduta esperada dos públicos atendidos pela instituição. É direcionado aos administradores, membros do Conselho, colaboradores, Aprendizes, fornecedores, prestadores de serviços e estagiários, sendo que todos deverão comprovar conhecimento e adesão às informações assinando o Termo de Compromisso.

Ouvidoria

Para 2011, o Espro lança o canal Ouvidoria, com o objetivo de zelar pelo cumprimento e adequação à realidade do ambiente de negócios. Os colaboradores poderão reportar suas queixas, dúvidas ou sugestões à Ouvidoria, por meio do preenchimento de um formulário na intranet. O sistema garantirá o anonimato do remetente e as mensagens são tratadas pela Gerência de Desenvolvimento Organizacional.

Governança

O organograma institucional do Espro era formado pelos Conselhos Deliberativo, Consultivo e Fiscal, além da Diretoria e Superintendência Geral.

O Espro optou por um novo modelo de governança para promover maior transparência, excelência na prestação de contas, equidade e responsabilidade corporativa.

Em 2009 a nova estrutura foi formada e, em 2010, consolidada. O Conselho Deliberativo e a Diretoria foram substituídos por um Conselho Diretor que passou a contar com dois Comitês: Estratégia, Performance e Pessoas; e Auditoria e Gestão de Riscos, além de um cargo de Controller.

Essas alterações garantiram a estrutura atual. Além do Conselho Diretor, Fiscal e Consultivo foram criadas para atuar ao lado da Superintendência Executiva (antiga Geral) duas novas superintendências, a Operacional e a Administrativa Financeira.

A nova estrutura também preconiza a proximidade do Conselho com a administração do Espro para promover maior envolvimento nas decisões estratégicas de gestão.



Reunião do Conselho

Gestão

Devido a seu crescimento exponencial, o Espro passou a trabalhar na excelência operacional. O processo começou em 2009 e foi consolidado em 2010, ano em que o Espro ampliou seu Plano Estratégico para 2010/2011.

Para corroborar a gestão por processos e auxiliar a medir e gerir desempenho, a instituição passou a adotar Indicadores Chave de Desempenho (*KPI, Key Performance Indicators*) e Indicadores Balanceados de Desempenho (*BSC, Balanced Scorecard*).

Projetos estratégicos foram criados para subsidiar os indicadores, tais como:

- Projeto Centro de Distribuição
- Projeto Diminuir o tempo de atendimento e resposta - Fase II
- Projeto Orçamento
- Projeto Reestruturação Organizacional
- Projeto Sistemas Fase II
- Projeto Diminuir o tempo de atendimento e resposta - Fase I
- Projeto EAD
- Projeto Expansão
- Projeto Processos Chaves
- Projeto Começar de Novo

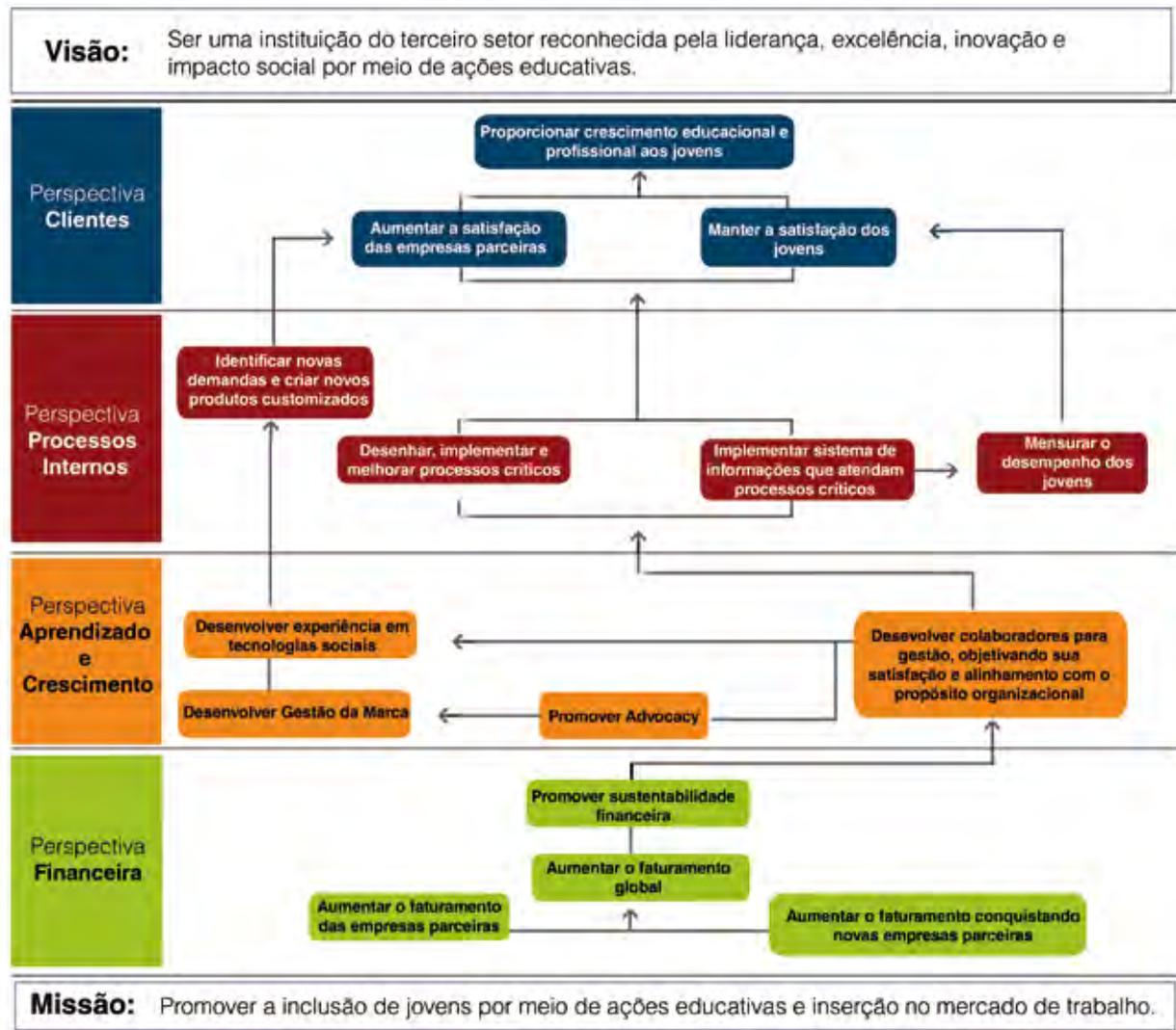
Foi criada também a área de Controle e Projetos (CP), responsável por garantir a prática da metodologia implementada, controlar e gerir os resultados, bem como analisar novos projetos, para alinhamento com as estratégias, planos operacionais e Alta Direção.

Investimento em Tecnologia da Informação e na gestão executiva também foram destaques.



Reunião de gestores do Espro

BSC - Balanced Scorecard



Estrutura

Com estrutura física, administrativa e pedagógica, o Espro tem sede no centro da capital paulista e, em 2010, manteve outras 14 unidades de atendimento na Região Metropolitana de São Paulo.

Para garantir presença em todo o País e expandir seu atendimento, o Espro possui seis filiais: Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Recife, Brasília e Campinas. Também conta com os polos regionais, que atendem cidades em um raio de 100 km de distância. Isso garante uma cobertura de atendimento em 2.202 municípios brasileiros.

Além disso, para disseminar o atendimento aos jovens mesmo nos locais onde não está presente fisicamente, o Espro disponibiliza serviços por meio de Educação a Distância (EAD) desde dezembro de 2010.



Estrutura em números

- Matriz em São Paulo e 6 filiais em outras regiões do Brasil (Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Curitiba, Recife, Brasília e Campinas)
- 14 unidades na região metropolitana de São Paulo
- 64 polos regionais de atuação
- 2.202 municípios atendidos

Como o Espro pode ajudar sua empresa

O Espro é parceiro de diversas empresas públicas e privadas para a contratação, capacitação e acompanhamento de jovens Aprendizes em várias áreas. Com milhares de jovens de todo o país cadastrados em seu banco de talentos, o Espro garante atendimento adequado às necessidades das diferentes organizações na hora de selecionar e capacitar Aprendizes.

Nosso objetivo é informar e sensibilizar sobre a necessidade de integrar jovens profissionais ao seu quadro de funcionários. Além de cumprir a Lei da Aprendizagem (Lei 10.097/00), a organização que contrata Aprendizes faz um investimento social com retorno em diferentes planos.



Jovens da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) na unidade Itaguassu. São Paulo/SP.

“

Admiro e respeito muito o trabalho e a parceria entre o Espro e o Hospital Sírio Libanês (HSL). O Espro é uma instituição séria e comprometida com o desenvolvimento dos jovens, oferecendo uma excelente capacitação básica para o ingresso no mercado de trabalho. O programa no HSL é um sucesso, conseguimos absorver a grande maioria dos Aprendizes ao término do contrato. Isso se dá certamente pela parceria de sucesso.

Sabrina Nagata Nigro Moser
Responsável pelo Programa Aprendiz no Hospital Sírio Libanês
São Paulo/SP.

”



Benefícios

Investimento social

Após o período de aprendizagem, os jovens podem ser aproveitados em novas funções e cargos, reduzindo despesas em processos seletivos e treinamentos. Além disso, o ex-Aprendiz já conhece a cultura e os processos necessários para o desempenho da função, enquanto a empresa já conhece o jovem e suas capacidades.

Novos talentos

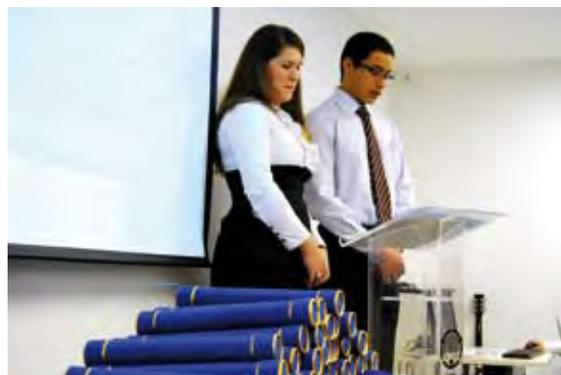
Graças à preparação, treinamento com material didático exclusivo e acompanhamento psicopedagógico do Espro, seus Aprendizes precisam de menos tempo de adaptação na empresa.

Imagem institucional

A empresa ajuda a melhorar a qualidade de vida dos jovens e investe no desenvolvimento socioeconômico do país.

Segurança jurídica

Ao contratar Aprendizes, a empresa atende às exigências legais.



Formatura de Aprendizes Espro

Benefícios para os jovens

O Espro busca entender as expectativas e características das empresas parceiras e procura alinhá-las às necessidades dos jovens Aprendizes. Para eles, os resultados vão além do aspecto do trabalho:

- melhora no desempenho e redução da evasão escolar
- prevenção de situações de risco
- promoção do convívio com a família
- estímulo ao protagonismo juvenil e ao empreendedorismo cidadão.

Por isso, a empresa que contrata Aprendiz faz a diferença na vida dos jovens e contribui diretamente para reduzir a exclusão socioeconômica no Brasil.

Canais de atendimento

Relações Institucionais: o Espro conta com consultores especializados para atender às empresas parceiras de forma personalizada sobre o Programa de Aprendizagem.

Recrutamento e Seleção: equipe especializada responsável pelas ações de prospecção, recrutamento e seleção de jovens para processos seletivos dos Programas de Aprendizagem.

Central de Relacionamentos Aprendiz (CRA): canal direcionado exclusivamente aos Aprendizes, tanto por meio eletrônico, presencial ou telefônico.

Acompanhamento: o Espro oferece acompanhamento psicopedagógico ao Aprendiz, orientação profissional e socioeducacional, além de sensibilização junto a gestores / tutores e relatórios de acompanhamento para as empresas parceiras.



Consultor de Relações Institucionais durante a EXPO ABRH 2010, realizada em São Paulo/SP.

Construção e divulgação da marca

O Espro desenvolve e utiliza diferentes recursos de comunicação e marketing para divulgar sua marca, comunicar-se com seus diferentes públicos e difundir a importância dos Programas de Aprendizagem para os jovens, as empresas e a sociedade como um todo, tais como:

- Website, intranet e hot sites
- Mídias sociais, com perfil no Twitter (@ESPROOFICIAL), Orkut e Facebook
- Boletins impressos e eletrônicos para os públicos de relacionamento
- Assessoria de Imprensa
- Participação em eventos

Em 2011, o Espro pretende investir ainda mais em ações de comunicação e marketing, com a ampliação da Gestão da Marca e na promoção do relacionamento com os diversos públicos.





Atuação do Espro



Capacitação Básica para o Trabalho (CBT)

Em 2010, foram 6.883 jovens atendidos

Um dos principais instrumentos de inclusão social, a Capacitação Básica para o Trabalho desenvolve a qualificação profissional, de forma gratuita, de milhares de jovens e adolescentes de baixa renda.

Desenvolvida pela equipe pedagógica exclusiva do Espro, o curso ensina técnicas administrativas e oferece conhecimentos de rotinas organizacionais. Estão presentes ainda temas de cidadania, ética, comunicação e lógica, servindo como reforço escolar. A capacitação tem duração de um mês e meio para os maiores de 18 anos, e de três meses para os menores.

O curso é altamente focado em aspectos comportamentais, preparando esses jovens para ingressar no mercado de trabalho. Também são realizadas simulações de processos seletivos e práticas de rotina corporativa no Escritório Modelo.

A Capacitação Básica para o Trabalho é um grande diferencial na formação desses jovens e auxilia significativamente seu ingresso e adaptação no mercado corporativo.

“ Tudo que estou aprendendo na Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) está contribuindo para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Valorizo e agradeço por esta oportunidade. Mas tenho certeza de que o meu aprendizado não vai parar por aí. Quero ser uma Aprendiz Espro. ”

Janaina dos Santos
CBT São Judas. São Paulo/SP.

Seleção de jovens

Podem participar da Capacitação Básica para o Trabalho os jovens a partir dos 14 anos, em situação de vulnerabilidade social, inclusive portadores de deficiência.

Os jovens podem se inscrever pelo site da instituição ou em uma das unidades do Espro. Em seguida, eles passam por uma avaliação de matemática, português e conhecimentos gerais. Os aprovados nesta etapa passam por entrevista individual, em conjunto com avaliação de renda e de situação de risco.

Apoio Oferecido

No intuito de proporcionar o bem estar integral dos jovens, o Espro oferece também:

- Uniformes
- Material didático exclusivo
- Certificado de conclusão

Material pedagógico próprio

31.175 livros foram distribuídos gratuitamente

O Espro é responsável pela produção de todo material didático utilizado pelos jovens. Esse material é elaborado por profissionais especializados na área pedagógica e em produção editorial. Leva em conta não apenas os conteúdos tradicionais, mas também a realidade dos acontecimentos contemporâneos e as atualizações do mercado, usando uma linguagem atraente aos jovens.

Na Capacitação Básica para o Trabalho, o foco é “Jovem, Cidadania e Trabalho”, além de “Técnicas Administrativas”.

“Parabenizo o Espro pelos temas abordados nos livros didáticos. Desempenho com mais segurança as atividades que desenvolvo na empresa em que sou Aprendiz. E é claro que não bastam bons conteúdos sem bons profissionais. O meu instrutor da aprendizagem teórica é ótimo e se desdobra para trazer dinâmicas diferentes e ótimas indicações bibliográficas.”

Lilia Cristina das Neves
Aprendiz Espro de Uberlândia/MG.



Livro da Capacitação Básica para o Trabalho



Livros de Técnicas Bancárias



Livros de Técnicas Administrativas



Livros segmentados



Jovem participa do Coral de Música durante a Capacitação Básica para o Trabalho

Simulação de processo seletivo

2.585 jovens participaram de simulações de processos seletivos

Uma das etapas mais difíceis no mercado de trabalho é o processo seletivo, ainda mais para quem ainda está começando a vida profissional. Por isso, o Espro realiza simulações de processos seletivos, incluindo entrevistas, no meio e no final da Capacitação Básica para o Trabalho. De forma prática, os jovens aprendem mecanismos para ter confiança e maturidade, podendo vencer o desafio da seleção com eficiência e conquistar uma oportunidade de trabalho.



Dinâmica em grupo simula processo seletivo

“ Quando fui trabalhar como Aprendiz, não tinha experiência nem conhecimento. Mas o que me deixava tranquilo era saber que eu não estava sozinho nesse desafio. O Espro me acompanhou e me deu base para superar as dificuldades. A minha conquista de ser contratado foi fruto de muito aprendizado, trabalho e dedicação. Agradeço ao Espro porque foi lá onde encontrei a porta de entrada para o mercado de trabalho.

Guilherme Reltessinger, ex-Aprendiz Espro de Marília/SP.

”

Escritório Modelo

3.510 jovens passaram pelo Escritório Modelo



Jovens da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) exercitam atividades corporativas no Escritório Modelo.

Na etapa final da Capacitação Básica para o Trabalho, em São Paulo, os jovens podem vivenciar na prática o que viram na teoria ao passar pelo Escritório Modelo. São cinco dias de atividades como arquivo, organização e conferência de materiais, organização e conferência de documentos, atendimento telefônico, recepção, e serviços de informática básica (pacote Microsoft Office).

Coral Espro

3.921 jovens participaram do Coral Espro e de 43 apresentações

Em São Paulo, todos os jovens passam por aulas semanais de canto coral. O repertório é diversificado, incluindo MPB e músicas folclóricas.

Além de lazer e cultura, as aulas propiciam autoconhecimento, disciplina e expressão de sentimentos, facilitando a passagem da vida juvenil para o mundo do trabalho.

São cinco maestros em dez unidades: São Bento, ABRACE, Barão, Instituto São Judas, Viver, Mosteiro, Casulo, André Franco Vive CEASA, SOABEM e Lar Sírio.

Para encerrar o ano, os 160 jovens da Capacitação Básica para o Trabalho da unidade Itaguassu emocionaram o público que os assistiu, na sede do Espro.



Jovens da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) em apresentação natalina na matriz do Espro em São Paulo

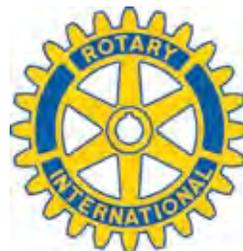
Projetos Rotary



Palestra realizada para 250 jovens da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) sobre profissões.

Um ciclo de palestras e oficinas com profissionais voluntários de diversas áreas apresenta aos jovens aspectos do mundo corporativo e opções de trabalho disponíveis. Afinal de contas, a escolha de uma profissão é um processo decisivo para a realização de qualquer pessoa.

Projeto RUMO – Profissões Técnicas e Universitárias: 235 jovens participaram de palestras sobre cursos técnicos e universitários nos diversos segmentos disponíveis no mercado de trabalho.



Projeto RUMO - Técnico: 250 jovens participaram de palestras sobre profissões técnicas, orientando e auxiliando na escolha de profissão.

Projeto RUMO – Universitário: 500 jovens participaram de palestras com profissionais de diferentes áreas falando sobre desafios, recompensas e ganhos na escolha profissional.

Palestras socioeducativas

Os jovens da Capacitação Básica para o Trabalho também participam de palestras que conscientizam sobre o uso de drogas e informam sobre prevenção de AIDS, doenças sexualmente transmissíveis e gravidez precoce. Em 2010, 614 jovens participaram das palestras.





Projetos para a comunidade

A cada módulo do curso de Capacitação Básica para o Trabalho, os jovens são estimulados a desenvolver projetos voltados para a comunidade. Por exemplo, o Dia das Crianças foi visto como uma oportunidade de exercer a cidadania.

Na unidade Itaguassu, 30 jovens da CBT produziram 71 livros e 72 brinquedos para doar às crianças da instituição Casulo, parceiro do Espro na formação educacional. Já na unidade São Judas, 200 jovens realizaram atividades recreativas, além de apresentação de teatro e coral para 120 crianças da comunidade do entorno. Na unidade Lar Sirio, os jovens se vestiram de personagens engraçados para animar o dia das 60 crianças.

Locais de atendimento da CBT

O Espro conta com 20 unidades de Capacitação Básica para o Trabalho instaladas em São Paulo, Barueri, Guarulhos, Curitiba, Belo Horizonte, Rio de Janeiro, Recife, Brasília e Campinas (veja lista na página 66).

Para disseminar o atendimento aos jovens de todas as regiões do Brasil, o Espro também disponibiliza seu curso gratuito de Capacitação Básica para o Trabalho via Educação a Distância (EAD) para interessados a partir de 14 anos. Ao todo, são quatro módulos: “Marketing Pessoal”, “Comunicação”, “Rotinas Administrativas” e “Empregabilidade e Empreendedorismo”. O prazo para conclusão do programa é de 20 dias, e os participantes com média geral 6 no resultado dos módulos recebem certificado.

Avaliação *online*

O Espro oferece o sistema exclusivo *Avaliação online*, que permite realizar o controle da frequência e mensurar, de forma rápida e eficiente, o aproveitamento dos jovens no curso de Capacitação Básica para o Trabalho.



Aprendiz Espro Capacitação Específica

Em 2010, o Espro atuou junto a 11.729 Aprendizizes

Esse é o período em que o jovem efetivamente atua na condição de Aprendiz, com todos os direitos e deveres que essa posição lhe confere. O programa tem duração de até dois anos, contemplando etapa teórica desenvolvida pelo Espro e etapa prática na empresa parceira, permitindo ao jovem vivenciar o cotidiano do mercado de trabalho.

Os cursos são desenvolvidos de acordo com as características das empresas e validados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). Os jovens passam quatro dias na empresa e um dia no Espro. O conteúdo programático, carga horária, locais e datas são definidos e estruturados de acordo com o segmento de atuação ou perfil da empresa parceira.

“ Durante a minha passagem pelo Espro fui preparado de forma integral para o mundo corporativo. Esse é o principal diferencial da instituição. ”

Romeu Rodrigues
ex- Aprendiz Espro
Campinas/SP.

Lei da Aprendizagem

Para apoiar os jovens em seu primeiro passo no mundo profissional, foi criada no Brasil a chamada Lei da Aprendizagem (Lei 10.097/00). A lei estabelece que todas as empresas de médio e grande porte devem contratar entre 5% e 15% de Aprendizizes sobre o total de empregados cujas funções demandam formação profissional.

Alinhando trabalho e atividades socioeducacionais, essa política social foi um marco de transformação na vida de milhares de jovens. Pode ser Aprendiz o jovem com idade entre 14 e 24 anos que esteja cursando ou tenha concluído o ensino fundamental e esteja matriculado em curso de aprendizagem, desenvolvido com

atividades práticas e teóricas. O contrato de aprendizagem é um contrato de trabalho especial, com duração máxima de dois anos, jornada de trabalho de até 6 horas diárias, remuneração igual ou superior ao salário mínimo hora e alíquota dos depósitos do FGTS de 2%, entre outras especificidades.

A Lei da Aprendizagem completou dez anos em dezembro de 2010 com 206.735 Aprendizizes contratados, segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego. Como a proposta inicial era atingir 800 mil Aprendizizes no mercado de trabalho, percebe-se que ainda há muitas oportunidades a serem preenchidas.

Áreas de especialização

O Espro conta com mais de 350 cursos cadastrados e validados pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), ativos para vários municípios do país. São cursos nas áreas administrativas, financeira, de serviços e teleatendimento, que possibilitam formação dentro de padrões de qualidade de ensino e em consonância com as exigências de mercado.

As cargas horárias disponibilizadas para os cursos atendem à demanda de empresas, mercado, idade dos jovens e necessidades de formação. Empresas com grupo de 25 jovens podem, inclusive, solicitar treinamento teórico *in company*.

A organização curricular e a proposta pedagógica do Espro são referência para a Superintendência Regional do Trabalho e Emprego (SRTE) nas atividades de erradicação do trabalho infantil e cumprimento da cota de Aprendizes pelas empresas.

O Espro conta com Programas de Aprendizagem nos seguintes segmentos:

- Administrativo
- Serviços em Seguros
- Administração Bancária
- Operações Bancárias
- Varejo
- Atendimento e Negociação
- Gestão Educacional
- Gestão Hospitalar
- Atendimento Aeroportuário
- Serviços Alimentícios
- Operações em Supermercados
- Administrativo com enfoque em Telecomunicações
- Operações de Caixa
- Serviços na Construção Civil
- Operações Industriais

Benefícios oferecidos aos Aprendizes

No intuito de proporcionar o bem estar integral dos jovens, o Espro oferece também:

- Alimentação
- Material didático exclusivo
- Central de Relacionamento Aprendiz
- Acompanhamento psicopedagógico
- Seguro de vida
- Vale-transporte
- Assistência médica e odontológica (dependendo da empresa)
- Vales refeição e alimentação (dependendo da empresa)

Tipos de parceria

O Espro possui 500 empresas parceiras

O Espro estabelece dois tipos de vínculos com as empresas interessadas em contratar jovens Aprendizizes:

Contrato: Instrumento utilizado para que o Espro ministre a formação teórica e gerencie o vínculo empregatício com o Aprendiz. A aprendizagem prática acontece na empresa, que cumpre assim sua cota de Aprendizizes.

Convênio: Instrumento utilizado para que o Espro ministre a formação teórica. A empresa assume diretamente o vínculo empregatício e oferece aprendizagem prática ao Aprendiz.

Seleção diferenciada

O Espro possui um banco de talentos com milhares de jovens cadastrados – a maior parte deles egressos do curso de Capacitação Básica para o Trabalho e, portanto, um passo a frente dos demais candidatos para ingressar no mercado corporativo com sucesso.

Após entender a atividade da empresa e suas necessidades específicas, o Espro oferece um processo diferenciado de recrutamento e seleção de Aprendizizes. É possível buscar competências e características específicas no banco de talentos – idade, nível de ensino, conhecimentos de informática etc. - e filtrar essa seleção por meio de entrevistas ou dinâmicas de grupos.

Em total sintonia com as empresas parceiras, o Espro consegue entender suas reais necessidades e, até mesmo, orientar sobre o perfil mais adequado dos Aprendizizes.

“ *Estamos colhendo bons resultados da parceria com o Espro. As áreas internas e os gestores são bastante gratos. Os jovens ajudam bastante no dia a dia e são muito motivados. Essa oportunidade é muito importante para todos os envolvidos, pois requer responsabilidade, compromisso e promove um bem para a sociedade.* ”

Gabriela Lemes
Responsável pelos Recursos Humanos da LG.

Central de Relacionamento Aprendiz

O Espro possui um canal exclusivo para atendimento aos jovens de todo o país, com uma equipe especializada para atendimento de forma presencial, por telefone ou e-mail. São solucionadas dúvidas, por exemplo, sobre pagamentos de benefícios, treinamentos e valores salariais. Em São Paulo, os jovens contam ainda com atendimento ambulatorial, com a presença de enfermeira durante o período de atividade teórica.



Equipe da Central de Relacionamento Aprendiz (CRA) Espro

Projeto de atenção à saúde

É fundamental o acesso a um mínimo de alimentos e serviços de saúde para que necessidades básicas não comprometam o desempenho do jovem e sua capacidade de aprendizagem. Por isso, o Espro oferece acompanhamento psicopedagógico e seguro de vida aos jovens.

Avaliação *online*

O sistema exclusivo *Avaliação online* é uma importante ferramenta de acompanhamento e controle tanto para os Aprendizes quanto para o Espro e as empresas parceiras. Permite monitorar frequência e aproveitamento nas atividades teóricas e práticas, conferindo agilidade para tomada de decisões quando necessário e garantindo a execução do programa de aprendizagem previamente planejado.

Acompanhamento psicopedagógico

O Espro possui uma equipe que realiza o acompanhamento com psicólogas e oferece suporte aos Aprendizes, aos tutores e à empresa parceira. Essa equipe realiza reuniões regulares com a coordenação dos Programas de Aprendizagem na empresa parceira, encontros com tutores para sensibilização e orientações, além de reuniões com os próprios Aprendizes na empresa em que atuam.

Outras atividades socioeducativas

RYLA

O Espro acredita e investe no *Rotary Youth Leadership Awards* (RYLA), prêmio de liderança juvenil promovido pelo Rotary Club. Os Aprendizes apresentam trabalhos a partir do tema definido para o ano, e os selecionados pela banca examinadora participam de workshop de liderança, com palestras sobre temas como saúde, empreendedorismo e meio ambiente.

Em 2010, a 7ª edição do RYLA teve como tema “Aprendiz Repórter”. Os jovens tiveram que produzir uma reportagem sobre um problema social da rotina ou da comunidade onde vivem.

Foram 56 projetos aprovados e 81 Aprendizes premiados participaram do Workshop de Liderança em Campos do Jordão (SP), com todas as despesas pagas pelo Espro. Entre os destaques estão os Aprendizes Allan Candido e Alexander Nogueira, que mostraram a realidade de traficantes e policiais da cidade no documentário “Problema da Sociedade - O Tráfico de Drogas”.



Participantes da 7ª edição do *Rotary Youth Leadership Awards* (RYLA)

De Olho no Futuro

Com o objetivo de direcionar os Aprendizizes para uma escolha profissional consciente, o Espro realiza um ciclo de palestras gratuitas com profissionais de diversas empresas e formações. Eles abordam aspectos abrangentes: características de cada carreira, rotina nas empresas, perfil do profissional, empregabilidade, formação e especializações.

Em 2010, o evento foi realizado de 23 a 27 de agosto na matriz, filiais e polos. O Espro contou com a participação de 332 palestrantes e 6.452 jovens impactados.

Fatos e Boatos

O Espro busca sensibilizar os jovens, de forma lúdica, sobre a relação sexual responsável. A iniciativa é realizada em parceria com o Instituto Kaplan, entidade de estudos da sexualidade humana, e o Catavento Cultural e Educacional, um museu interativo de ciências e tecnologia para jovens.

Por meio de uma visita monitorada ao museu, com dinâmicas descontraídas e atividades interativas, os jovens aprendem sobre gravidez precoce, uso de álcool e drogas e prevenção de doenças sexualmente transmissíveis.

Em 2010, 2.632 jovens participaram da atividade.

Palestra sobre HPV e vacinação

Em 2010, o Espro, em parceria com o Banco Itaú, ofereceu vacinação gratuita contra o HPV (papilomavírus humano) aos jovens Aprendizizes.

Também foram realizadas palestras gratuitas para Aprendizizes e familiares, beneficiando cerca de 500 pessoas no total. Para enfrentar a resistência e conquistar a confiança dos participantes, e até mesmo a vergonha dos jovens, a ginecologista Adriana Bittencourt, chefe de doenças genitais da Santa Casa, elaborou uma apresentação informal e aproveitou para citar outras doenças sexualmente transmissíveis, como herpes e sífilis.

Oficinas de Arte

Para estimular a criatividade dos jovens e promover uma formação integrada e multidisciplinar, o Espro oferece aulas gratuitas de dança, música, interpretação e percussão corporal. As Oficinas de Arte acontecem todos os sábados de manhã na sede da instituição, no centro de São Paulo, e são abertas a todos os jovens atendidos.

Essa é uma forma de ampliar os conhecimentos dos jovens e contribuir para o desenvolvimento de habilidades de relacionamento interpessoal e intrapessoal, além de aprimorar o espírito crítico, tão necessário ao exercício da cidadania responsável.



Espetáculo "Mergulhando no Baú" em dezembro de 2010.

Mergulhando no Baú

Cerca de mil espectadores aplaudiram de pé o sucesso de "Mergulhando no Baú", espetáculo de encerramento das Oficinas de Arte em 2010 e um evento ímpar, que reuniu colaboradores do Espro, pais, amigos e parceiros. Foram realizadas duas apresentações no dia 17 de dezembro no Clube A Hebraica, em São Paulo.

O espetáculo contou a história de quatro crianças que entram em um baú e descobrem um mundo paralelo de fantasias e brincadeiras, onde a falta de água é o maior problema. De forma lúdica, os personagens abordam a importância de preservar o meio ambiente. Para reforçar a mensagem, todo o material do espetáculo foi reciclado, reutilizado ou doado.

O espetáculo teve o apoio de uma equipe de 30 profissionais, coordenados pelo diretor das Oficinas de Arte, Marcelo Klabin. Foi o terceiro ano de apresentações. Em 2008, o espetáculo foi "Notícias do Brasil" e, em 2009, "Periférico – Da Periferia ao Centro", que contou com 90 participantes.

“ No teatro, aprendi a falar em público, a não ter vergonha e a expressar minhas opiniões com mais segurança. Desenvolvi habilidades importantes para meu desenvolvimento profissional.

45

Adriano Kataoka
Aprendiz Espro
São Paulo/SP.

”



Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Social

A atuação do Espro não se restringe apenas aos jovens, mas procura envolver também as famílias e as comunidades locais. Isso é feito por meio de projetos que garantem o resgate da cidadania, o aumento da autoestima e a educação financeira e fiscal, além de projetos para geração de renda e incentivo ao empreendedorismo.

Para tanto, a instituição possui o Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Social (NADS), com uma equipe multidisciplinar, formada por psicólogos, assistentes sociais e técnicos.

Diversas ações são realizadas com as famílias de jovens e adolescentes atendidos pelo Espro, tais como reuniões, acompanhamento psicopedagógico, palestras de sensibilização, oficinas de capacitação e de assistência social.

Os resultados incluem geração de renda, melhoria na qualidade de vida, diminuição dos índices de violência doméstica, empregabilidade estável e acesso a bens e serviços.

Em 2010, o NADS atendeu 3.027 pessoas, sendo 2.898 em reuniões de pais e 90 que se formaram nos cursos de Empreendedor em Pequenos Negócios, Manicure, Decoração e Estamparia.

Veja mais ações do NADS no relacionamento com a Comunidade na página 59.



“ Antes eu cozinhava apenas para a família. Depois, transformei a minha garagem em um ponto de venda para doces e salgados e hoje, com tantos elogios que recebo da clientela, pretendo ampliar meu negócio. Estou muito realizada. ”

Maria Carlita
mãe de aprendiz e participante do curso Empreendedor em Pequenos Negócios.



Espro Diversidade

Desde 1991, a Lei 8.213 estabelece que as empresas com mais de cem funcionários devem preencher de 2% a 5% dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência.

O Espro desenvolveu o programa Diversidade para sensibilizar as empresas e ajudá-las a se adequarem a essa exigência legal. Ao mesmo tempo, as organizações promovem a diversidade no ambiente interno, melhoram sua imagem corporativa e podem até mesmo ganhar acesso a novos segmentos do mercado e aumentar sua produtividade.

Para a inclusão de pessoas com deficiência por meio da capacitação e do desenvolvimento profissional, o Espro trabalha em parceria com entidades ligadas a questões de acessibilidade.

Desde 2008, o Espro mantém parceria com a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD), permitindo o atendimento de mais de 500 pessoas com deficiência. Além disso, elabora programa de Aprimoramento Profissional, que capacitou 400 colaboradores de importante instituição financeira. Ao todo foram 200 horas de curso, abordando assuntos administrativos, call center e técnicas bancárias.

“Toda pessoa que tenha uma perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, gerando incapacidades para o desempenho de atividades, dentro de um padrão normativo.”

Definição de Pessoa com Deficiência (PCD), segundo Lei Nº 7853, de 24 de outubro de 1989.

...tização Básica para o Trabalho
Curso Preparatório Gratuito

... INSTRUMENTO DE INCLUSÃO SOCIAL
...ÇÃO PRESENCIAL E EAD (Educação à Distância)

...00 JOVENS
...TADOS EM TODO BRASIL

Diferencial na
qualificação profissional
de jovens para inserção
no mundo do trabalho

Programa Aprendiz

- > Inclusão Social
- > Qualificação Profissional
- > Jovens de 14 a 24 anos
- > Contrato de até 2 anos em Carteira de Trabalho
- > Conhecimento teórico e prático
- > Vivência no mercado de trabalho

7.000 aprendizes

- > Sistema Didático Próprio
- > Elaboração e Produção
- > Distribuição Gratuita em todo Brasil
- > 30 mil livros distribuídos

Públicos de relacionamento

Atendimento em todo

> Segmentos de Atuação

- > Administrativo
- > Administrativo Bancário
- > Operações Bancárias
- > Serviços em Seguros
- > Varejo
- > Atendimento e Negociação
- > Gestão Educacional
- > Gestão Hospitalar
- > Atendimento Aeroportuário
- > Serviços Alimentícios
- > Administrativas - Ênfase em Telecomunicações
- > Operações de Caixa
- > Construção Civil
- > Operações Industriais

Programas construídos
de acordo com sua necessidade!



Jovens atendidos

Um dos principais públicos de relacionamento do Espro é, sem dúvida alguma, o jovem, a razão maior da existência da instituição. Por isso, o Espro preocupa-se em atender as diferentes necessidades desse público, de forma integrada e multidisciplinar, visando à formação de um cidadão com amplas perspectivas de futuro.

Os jovens que participam de diversos programas (listados neste Relatório) ampliam suas chances profissionais. Mas os resultados vão além do aspecto do trabalho: há ainda melhora no desempenho escolar e redução da evasão, prevenção de situações de risco, promoção do convívio com a família, estímulo ao protagonismo juvenil e ao empreendedorismo cidadão.

O público-alvo do Espro são jovens a partir dos 14 anos, em situação de vulnerabilidade social, matriculados ou concluintes da rede pública de ensino, inclusive portadores de deficiência. São 17 mil jovens atendidos a cada ano.

Os jovens atendidos são beneficiados por quatro programas do Espro:

- Capacitação Básica para o Trabalho (CBT)
- Aprendiz Espro (Capacitação Específica)
- Oficinas de Arte
- Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Social (NADS)



Jovens da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT)

Canais de Atendimento

- Recrutamento e Seleção
- Central de Relacionamento ao Aprendiz
- Acompanhamento

Destaque em 2010

Total de livros distribuídos em 2010: **31.175**

Total de uniformes distribuídos em 2010: **5.775**

Pesquisa de satisfação

Em busca do melhor atendimento aos jovens, o Espro realiza anualmente pesquisa de satisfação junto aos alunos. De 10 de novembro a 10 de dezembro de 2010, foram ouvidos 3.662 jovens.

A equipe de Acompanhamento (psicólogas e / ou instrutor regional) facilita a mediação entre suas necessidades e a empresa onde você faz aprendizagem ou atividade práticas?



A equipe de Acompanhamento (psicólogas e / ou instrutor regional) é transparente e eficaz na solução das situações apontadas por você?



Orgulho-me de ser jovem Aprendiz do Espro



Fonte: Pesquisa de satisfação dos Aprendizes 2010

Empresas parceiras

O Espro é parceiro de mais de 500 empresas para a contratação, capacitação e acompanhamento de Aprendizes. Só em 2010, as empresas que se tornaram parceiras do Espro foram responsáveis pela inserção de 1.136 jovens em programas de aprendizagem.

Por ser uma instituição com alta credibilidade, que valoriza a ética e a segurança das informações, que busca a excelência operacional e uma relação próxima ao cliente, o Espro é parceiro de empresas exigentes, como bancos, seguradoras, hospitais, companhias aeroportuárias, entre outras organizações que prezam pela máxima qualidade dos processos e do atendimento.

O Espro estabelece parceria com empresas públicas e privadas, que prezam pela responsabilidade social e estão comprometidas com a inclusão social e o desenvolvimento dos jovens. Por isso, as parcerias são estabelecidas de forma que agreguem valor a todas as partes envolvidas.

Na hora de formalizar a parceria, o Espro oferece duas opções para a empresa. No primeiro caso, o convênio, o Espro fica responsável apenas pela formação teórica dos jovens, enquanto a empresa assume a formação prática e o vínculo empregatício com os Aprendizes. No segundo caso, o contrato, o Espro não apenas oferece a formação teórica, mas também gerencia o vínculo empregatício entre a empresa e os Aprendizes.

O Espro auxilia as empresas parceiras a identificar qual o melhor perfil de Aprendiz de acordo com suas expectativas e necessidades. Com um banco de talentos com milhares de jovens cadastrados em todo o país, o Espro atende diferentes demandas corporativas na hora da contratação.



Membros de empresa parceira prestigiam formatura de Aprendiz Espro

“O Espro é um parceiro que está conosco desde que implantamos o programa Aprendiz no Santander. É uma parceria que demonstra uma evolução gradativa. Estamos aprendendo muito.”

Maria Cristina Carvalho
Superintendente executiva
de RH do Banco Santander
Brasil.



Canais de atendimento Relações Institucionais

O Espro conta com uma área estratégica de Relações Institucionais, que faz a interlocução com o setor corporativo. Consultores especializados oferecem atendimento personalizado, com soluções rápidas e inteligentes que garantem objetividade e eficácia no processo.

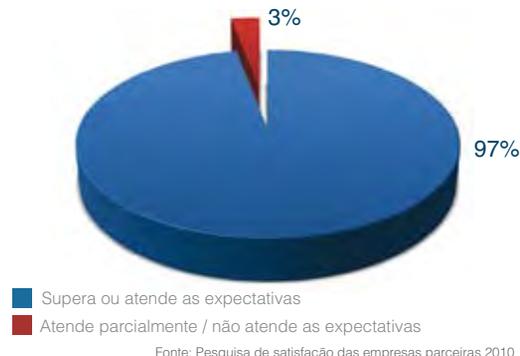
A área também é responsável por dar suporte aos tutores dos jovens e coordenadores do Programa de Aprendizagem na empresa, buscando o desenvolvimento integral do Aprendiz.

O Espro realiza o atendimento às empresas por telefone, e-mail ou visitas presenciais, e utiliza boletins informativos como forma adicional de comunicação.



Atendimento especializado e interação com o cliente são diferenciais oferecidos pelo Espro

Disponibilidade dos canais de comunicação do Espro



Fonte: Pesquisa de satisfação das empresas parceiras 2010

“*Estamos satisfeitos com a parceria entre o Espro e a RedeTV!. Ficamos sempre atualizados quanto ao comportamento dos nossos Aprendizes. A emissora gosta muito de formar pessoas e acredito que esta é uma oportunidade para eles se desenvolverem como profissionais.*”

Juliana Evangelista
Recursos Humanos da Rede TV!

Instituições parceiras



Jovens da Capacitação Básica para o Trabalho (CBT) em visita a Macon, empresa parceira do Espro

Nos locais onde atua, o Espro também une forças com outras instituições, tais como Organizações Não Governamentais (ONGs) e universidades. Essas instituições parceiras disponibilizam espaço para oferecimento de cursos de capacitação do Espro, além de ajudarem a atingir novos públicos.

“ Quero agradecer pela oportunidade oferecida pelo Espro. Foi, sem dúvida, de grande relevância para meu crescimento profissional e pessoal. Quero dizer também que este programa de aprendizado é muito importante para jovens como eu e muitos outros que procuram um futuro melhor e mais promissor.

”

Kessia Lima Ramos
Ex-Aprendiz de Boa Vista/RR.

Público interno

O Espro acredita que o empenho dos colaboradores contribui de maneira decisiva para o sucesso da iniciativa, pois tem impacto direto e vital na qualidade dos projetos desenvolvidos pela instituição. Por isso, sua área de Recursos Humanos assumiu um posicionamento estratégico nos últimos anos.

Em 2010, o Espro totalizou 445 colaboradores em sua matriz e filiais. Para se comunicar com esse público interno, foram usadas a intranet, mensagens eletrônicas e eventos específicos.

Treinamento

Garantir preparo e atualização constante de seus colaboradores é uma preocupação perene no Espro, por isso, em 2010 foram 11.517 horas de treinamento. As ações de desenvolvimento tiveram média geral de 96% de eficácia e 97% de frequência.

Desde 2009, o Espro conta com a Escola de Negócios, uma área de educação corporativa nacional com foco em competências comportamentais e técnicas. As trilhas de desenvolvimento são ministradas por meio de colaboradores de RH, multiplicadores e consultores externos.

Quadro geral de colaboradores

445



Colaboradores Espro recebem treinamentos desenvolvidos pela Escola de Negócios

Avaliação de desempenho

Desde 2008, a área de Recursos Humanos do Espro adotou a Política de Reconhecimento baseadas em competências e resultados. Em 2010, a instituição começou a aplicar a metodologia de avaliação dos pares.

Sempre em busca da excelência em todos os seus processos, o Espro tem como metas para 2011 a realização de uma avaliação 360 graus e uma pesquisa de clima organizacional.

57

Governo e sociedade

O Espro tem interlocução constante com as Secretarias Municipais e Estaduais de Assistência Social, com o Ministério de Desenvolvimento Social e Combate à Fome, e com o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

A instituição realiza prestação de contas periódica, de acordo com as regras estabelecidas por cada órgão, atendendo a seu escopo como organização sem fins lucrativos e como parceira na aplicação da Lei da Aprendizagem.

Como prova de seu desempenho, em 2010 o Espro recebeu o Selo Parceiros da Aprendizagem, concedido pelo MTE. A marca é concedida a empresas e instituições que desenvolvem ações diferenciadas em favor da aprendizagem profissional. A contratação de jovens pertencentes a grupos de vulnerabilidade social, com deficiência física e egressos de programas sociais custeados pelo poder público também estão entre os critérios para receber o selo.

O Espro também conta com assento permanente no Fórum Nacional de Aprendizagem. Os membros devem se reunir duas vezes ao ano para o debate constante entre instituições formadoras, órgãos de fiscalização e representação de empregadores e trabalhadores, além de monitorar e avaliar o alcance das metas de contratação e efetividade na oferta de programas de aprendizagem profissional.



O Ministro do Trabalho e Emprego, Carlos Lupi, entrega Selo Parceiros da Aprendizagem ao Superintendente do Espro, Marinus Jan van der Molen

Comunidade

O Espro oferece projetos de apoio às famílias dos jovens atendidos e às suas comunidades, por meio de seu Núcleo de Apoio e Desenvolvimento Social (NADS).

Os pais ou responsáveis são incluídos no processo de desenvolvimento dos Aprendizes por meio de reuniões periódicas com a equipe do Espro. Eles também têm acesso a inclusão social e qualificação profissional para geração de renda por meio de cursos e palestras.

Em 2010, foram atendidas 3.027 pessoas no total, sendo 2.898 pessoas em reuniões de pais e 90 pessoas que se formaram nos cursos de Empreendedor em Pequenos Negócios, Manicure, Decoração e Estamparia.

Cursos	Total de participantes
Empreendedor em Pequenos Negócios	17
Manicure, Pedicuro e Unhas Artísticas	22
Estamparia	27
Decoração	24
Total	90

Cursos oferecidos aos pais e à comunidade

Empreendedor em Pequenos Negócios: Em parceria com o SENAC Consolação, o Espro ofereceu o curso, com 160 horas de aula, para 17 alunos.

Manicure, Pedicuro e Unhas Artísticas: O curso de Manicure, Pedicuro e Unhas Artísticas formou 22 alunas na Unidade Itaguassu, em parceria com a Escola Júlia de Cabeleireiros.

Decoração e Estamparia: Os cursos foram oferecidos em parceria com a escola de samba Unidos da Vila Maria, como parte de um plano do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), que pretende capacitar mais de 9.000 pessoas para a chamada Indústria do Carnaval. Os cursos aconteceram na Unidade Itaguassu, e os 51 participantes ganharam material didático, lanche, vale-transporte e certificado.

Unidade Itaguassu

Um dos mais importantes pontos de encontro do Espro com a comunidade é a sua unidade de ensino própria, Itaguassu, localizada no extremo norte da capital paulista. O prédio foi totalmente construído com doações de rotarianos. Ali são atendidos por ano cerca de 1.300 jovens e também são desenvolvidos programas de empreendedorismo familiar e social.



Localizado na zona norte de São Paulo, a unidade de Itaguassu, onde são realizadas atividades voltadas à comunidade

Protagonismo juvenil

O Espro incentiva o protagonismo juvenil e o desenvolvimento de projetos pelos próprios jovens em prol de suas comunidades. Um exemplo disso são o Interact e o Rotaract, duas iniciativas que envolvem os jovens em trabalhos comunitários voluntários. Os programas são patrocinados pelo Rotary Club São Paulo.

Interact

250 mil pessoas em mais de 120 países e áreas geográficas

Reúne jovens entre 12 e 18 anos de idade em clubes dedicados à prestação de serviços comunitários e internacionais. Os participantes aprendem o valor do auxílio e respeito ao próximo, desenvolvem qualidades de liderança e integridade pessoal, e compreendem o valor da responsabilidade individual e dedicação ao trabalho.

Rotaract

145 mil jovens em mais de 150 países

Reúne jovens entre 18 e 30 anos em clubes dedicados à prestação de serviços em prol das comunidades. Os jovens difundem o respeito pelos direitos dos outros e compreendem as carências, os problemas e as oportunidades de servir na comunidade e no mundo. Também desenvolvem capacidade de liderança, padrões de ética, perícia e responsabilidade profissional.

Mídia

O Espro mantém sob mais alta consideração sua relação com os meios de comunicação, zelando pela sua imagem institucional e pela imagem de seus parceiros, colaboradores e alunos.

O contato com a mídia é intermediado pela Gerência de Comunicação e Marketing. O direcionamento é que todas as solicitações sejam atendidas em tempo hábil e que todos os profissionais recebam atendimento igualitário, independentemente do veículo para o qual trabalhem.

Fornecedores

O Espro está empenhado em estabelecer com seus fornecedores um relacionamento baseado na confiança, transparência e ética. Para isso, busca trabalhar apenas com parceiros que compartilhem os mesmos princípios e valores.

Os profissionais da área de Compras e Suprimentos selecionam os fornecedores do Espro em função do tipo e criticidade dos materiais e serviços fornecidos. Para os fornecedores críticos (plano de saúde, vale-transporte e vale-refeição, por exemplo), é exigido um sistema de qualidade certificado NBR ISO 9001. Na ausência dele, é feita uma avaliação de políticas de qualidade, atendimento ao cliente e práticas de responsabilidade social.

Os principais fornecedores do Espro em 2010 foram VB Serviços (Vale Transporte), Visa Vale (Vale Refeição e Alimentação), Amil (Assistência Médica), Totvs (Sistemas de informática) e RMI (lanches).



Anexos

Espectáculo "Mergulhando no Baú", realizado em dezembro de 2010.



Lista de Conselheiros

Conselho Diretor

Presidente: Fernando de Almeida Nobre Neto
Vice-presidente: Carlos Jerônimo da Silva Gueiros
Secretário: Márcio Arroyo

Membros

Adolfo Milani Filho
Antonio Carlos Pela
Antonio Gava Netto
Artur Teixeira Mendes Neto
Carlos Alberto Hernández
Carlos Alberto Pereira Goulart
Clóvis Tharcísio Prada
João Gilberto M. M. de Campos
Lívio Antônio Giosa
Luiz Augusto Prado Barreto
Oswaldo Roberto P. Campiglia
Paulo Ferreira
Ruy Cardoso Melo Tucunduva
Ruy Cid Martins Viana
Waldemar Fonseca

Conselho Fiscal

Irineu de Mula
Marcelo Flora Stockler
Walter Guimarães Torelli

Conselho Consultivo

Altamiro Ribeiro Dias
Antonio Wadih Haddad
Claudia Costin *
Flávio Eurico Ferreira de Barros
Francisco Carneiro de Souza
Hugo Maia de Arruda Pereira Filho *
José Roberto de Arruda Pinto
Luiz Chrysostomo de Oliveira Filho *
Maria Cristina Vervloet *
Paulo Chedid
Roberto Bras Matos Macedo

Comitê de Estratégia, Performance e Pessoas

Antonio Carlos Pela
José Roberto de Arruda Pinto
Luiz Augusto Prado Barreto
Luiz Chrysostomo de Oliveira Filho
Maria Cristina Vervloet

Comitê de Auditoria e Gestão de Risco

Irineu de Mula
João Gilberto M. M. de Campos
Oswaldo Roberto P. Campiglia
Paulo Ferreira

* *Conselheiros independentes*

Unidades Espro onde são realizadas as capacitações

São Paulo

Responsável pelos polos regionais de Araçatuba, Araraquara, Barueri, Bauru, Boa Vista, Campo Grande, Cuiabá, Dourados, Goiânia, Macapá, Manaus, Mogi Guaçu, Ourinhos, Palmas, Porto Velho, Presidente Prudente, Registro, Ribeirão Preto, Rio Branco, Santos, São José do Rio Preto, São José dos Campos, Sorocaba e Vitória

Unidade Central - R. Barão de Itapetininga, 255, 6º andar, Centro, São Paulo (SP), (11) 3124-7166

Unidade Abrace Seu Bairro - R. Peixoto Gomide, 316, Bela Vista, São Paulo (SP), (11) 3155-1235

Unidade André Franco Vive – Ceasa - Rua Dr. Avelino Chaves, 419, Ceasa, São Paulo (SP)

Unidade André Franco Vive - Jd. D'Abriil - R. Jorge Raimundo Mendes de Almeida, 125, Jd. D'Abriil, São Paulo (SP)

Unidade Casulo - Rua Paulo Bourrol, 100, Real Parque, São Paulo (SP)

Unidade Itaguassu - Av. General Penha Brasil, altura do 2.770, Vila Nova Cachoeirinha, São Paulo (SP), (11) 3984-9543

Unidade Itaquera - Av. Jacu Pêssego, 3787, Itaquera, São Paulo (SP)

Unidade Lar Sírio - R. Serra de Bragança, 1086, Carrão, São Paulo (SP)

Unidade Mosteiro São Geraldo - R. Panônia, 257, Jardim Colombo, São Paulo (SP)

Unidade São Bento - Rua Antonio de Godói, 88, 5º andar, Centro, São Paulo (SP), (11) 3159-1953

Unidade São Judas - Av. Itacira, 2925, Jabaquara, São Paulo (SP)

Unidade Viver - R. Clementine Brenne, 857, Jardim Colombo, São Paulo (SP)

Guarulhos / Unidade Casa Nina - Av. Coqueiral, 621, Guarulhos (SP)

Rio de Janeiro

Responsável pelos polos regionais de Nova Friburgo, Campos de Goytacazes, Itaperuna, Volta Redonda e Cabo Frio.

Rio de Janeiro - R. do Ouvidor, 50, 3º andar, Centro, Rio de Janeiro (RJ), (21) 3035-7800

Belo Horizonte

Responsável pelos polos regionais de Uberlândia, Uberaba, Ipatinga, Pouso Alegre, Juiz de Fora, Contagem, Sabará e Varginha.

Belo Horizonte - R. Alvarenga Peixoto, 1270, Santo Agostinho, Belo Horizonte (MG), (31) 3546-7800

Belo Horizonte | São José Operário – Av. Otacílio Negrão de Lima, 7.040, Bandeirantes, Belo Horizonte (MG)

Belo Horizonte | Pampulha - Av. Antônio Carlos, 6627, Campus Pampulha, Belo Horizonte (MG)

Uberlândia - Av. Cipriano Del Favero, 991, Centro, Uberlândia (MG)

Contagem - Rua São Marcos, 247, Água Branca, Contagem (MG)

Sabará - Av. Expedicionário Romeu Gerônimo Dantas, 500, Caieira, Sabará (MG)

Varginha - Rua Antonio Souza Pinto, 155, Jardim Ribeiro, Varginha (MG)



Cena do espetáculo "Mergulhando no Baú"

Curitiba

Responsável pelos polos regionais de Londrina, Maringá, Cascavel, Francisco Beltrão, Florianópolis, Canoas, Chapecó, Foz do Iguaçu, Guarapuava, Joinville, Blumenau, Criciúma, Santa Luzia, Porto Alegre e Caxias do Sul.

Curitiba - Av. Sete de Setembro, 3497, 13º andar, Centro, Curitiba (PR), (41) 3014-0931

Maringá – R. Neo Alves Martins, 2.447, 1º andar, Centro, Maringá (PR)

Francisco Beltrão – Shopping Aquarius, Av. Julio Assis Cavalheiro, 390, Sala 65, Centro, Francisco Beltrão (PR)

Florianópolis – Rua Arcipreste Paiva, 107, Centro, Florianópolis (SC)

Chapecó – Av. Getúlio Vargas, 52 S, Chapecó (SC)

Foz do Iguaçu – Rua das Guianas, 909, Jardim América, Foz do Iguaçu (SC)

Guarapuava – Av. Serafim Ribas, 3.139, Boqueirão, Guarapuava (PR)

Joinville – Av. Coronel Procópio Gomes, 1.525, Bucarein, Joinville (SC)

Criciúma – Rua Maria Salete F. de Oliveira, s/n, Cristo Redentor, Criciúma (SC)

Santa Luzia – Sem endereço até o momento

Porto Alegre – Rua Andradas, 932, sala 104, Centro, Porto Alegre (RS)

Caxias do Sul - Rua Feijó Júnior, 1.049, São Pelegrino, Caxias do Sul (PR)

Recife

Responsável pelos polos regionais de Fortaleza, São Luís, João Pessoa, Teresina, Natal, Aracajú, Salvador, Maceió e Belém.

Recife - Praça da Independência, 29, 4º andar, edifício Brasilair, Santo Antônio, Recife (PE), (81) 3455-8663

Brasília

SGAS 915, Lote 72-A, Brasília (DF), (61) 3226-1512

Campinas (SP)

Campinas - Rua Sacramento, 328, Centro, Campinas (SP), (19) 3236-0214

Contatos

ESPRO

Associação de Ensino Social Profissionalizante

Matriz

Rua Barão de Itapetininga, 255 – 6º andar

CEP 01042-001 – Centro – São Paulo – SP

Fone: (11) 3124 - 7166

Fax: (11) 3124 - 7169

Filiais

Rio de Janeiro (21) 3035-7800

Belo Horizonte (31) 3546-7800

Curitiba (41) 3014-0931

Recife (81) 3455-8663

Brasília (61) 3226-1512

Campinas (19) 3236-0214

www.espro.org.br

Informações Corporativas

Relatório Anual 2010

Espro - Associação de Ensino Social Profissionalizante

Coordenação Interna

Superintendência

Gerência de Comunicação e Marketing

Redação

Maria Carolina Abe - MTb 42523

Produção editorial e fotos

Comunicação e Marketing

Impressão

Stilgraf

Tiragem

2.000 exs.

O Relatório de Atividades 2010 do Espro também está disponível no site www.espro.org.br

Comentários, críticas e sugestões podem ser enviadas para comunicacao@espro.org.br



Esta material foi impresso com papel oriundo de floresta certificada e outras fontes controladas, o que demonstra preocupação e responsabilidade com o meio ambiente



ESPRO
Associação de Ensino Social Profissionalizante

Rua Barão de Itapetininga, 255 – 6º andar
CEP 01042-001 – Centro – São Paulo – SP

www.espro.org.br