

# **Seminário de Estudos no Setor de Serviços**

Localizado em Cotia, próxima a São Paulo, o Centro de Capacitação Profissional Casa do Moinho prepara jovens com idade entre 17 e 23 anos para atuar na área de hotelaria, hospitais e empresas, fornecendo mão-de-obra especializada para o mercado hoteleiro e áreas afins. Com o objetivo de contribuir para a capacitação das alunas do setor de serviços, promoveu o IX Seminário de Estudos no Setor de Serviços.

25/03/2005

Provenientes de algumas das unidades da AFESU - Associação Feminina de Estudos Sociais e Universitários de São Paulo, da Associação de Promoção Social, Educação e Cultura do Paraná e da Associação de Desenvolvimento e Cultura do Rio de Janeiro, mais de 150 estudantes do nível médio e técnico participaram, em novembro de 2004, do IX Seminário de Estudos no Setor de Serviços.

Este Seminário foi uma prévia nacional do “Incontro Romano”, Congresso Internacional que se realiza todos os anos em Roma, e que reúne os melhores trabalhos de cada país participante. A sua finalidade é a de valorizar as profissões de serviços, tanto no aspecto técnico e profissional como no aspecto do

aprimoramento da pessoa em termos de cultura e de relacionamento.

O tema central “A Primazia da Pessoa: Chave da Comunicação” foi apresentado pela professora e coordenadora do evento, especializada em Biblioteconomia, Dra. Vera Pinheiro. Em sua conferência enfatizou a necessidade de que o homem seja visto de uma maneira integral, tanto na sua dimensão física como espiritual. “O homem tem capacidade de “dar”, de contribuir com algo para alguém e, nesse sair de si mesmo, dá o seu tempo, a sua atenção, o seu conhecimento. Numa palavra, educa e, deste modo, continuamente acrescenta algo ao outro”, disse a professora. A seguir, mencionou as cinco atitudes básicas da comunicação: acolher, dialogar, confiar, exigir e compartilhar. Por fim, concluiu com um comentário

enaltecendo as profissões de serviços.

Heloísa Cavalieri, Doutora em Ciências da Educação e professora de Recursos Humanos da Universidade Mackenzie de São Paulo, proferiu a palestra: “Qualidade no Relacionamento: a Chave da Eficácia”. Destacou, entre outros aspectos, que “os setores de governança, recepção, cozinha e lavanderia estão cada vez mais valorizados porque se relacionam com o serviço direto às pessoas. Por meio das palavras, gestos e ações, expressa-se o “valor” e a “qualidade” de quem realiza o serviço e permite-se reconhecer e manifestar a “dignidade” dos demais, a quem o serviço é dirigido”.

A Banca Examinadora, composta por profissionais do setor, fez a avaliação dos trabalhos e dos pôsteres apresentados, e premiou os que mais

se destacaram. As alunas do Centro de Capacitação Profissional Veleiros, de São Paulo, obtiveram o 1º Lugar com o tema: “Projeto Percursos: despertando a dignidade da pessoa na adolescência”. O 2º Lugar, obtido pelas alunas do Centro de Capacitação Profissional Casa do Moinho de Cotia, teve por título: “Comunicar é servir”.

Outros trabalhos premiados envolveram temas ligados aos meios de comunicação e à propaganda. O prêmio de melhor pôster foi entregue para o Centro de Educação Bateias de Curitiba que apresentou o tema “Qualidade na Comunicação”.

O IX Seminário de Estudos no Setor de Serviços contribuiu para a formação pessoal, cultural e profissional das participantes, que tiveram oportunidade de refletir sobre a pessoa e a comunicação, como também sobre o conceito e o

alcance humano das profissões de serviços. O evento frisou claramente a noção de que as pessoas que se dedicam a este trabalho podem contribuir bastante para melhorar a sociedade por meio de suas atitudes e comportamento. A influência positiva em todos os ambientes em que atuam enaltece a dignidade das profissões de serviços, e também a sua grandeza, ao mesmo tempo em que resgata com propriedade a importância e o papel de uma grande fatia da mão de obra nacional.

O evento contou com os patrocínios da Universidade São Judas Tadeu de São Paulo, do Hotel Mercure da Rede Accor, a Blue Life e o Makro Interlagos.

estudos-no-setor-de-servicos/  
(22/02/2026)