

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A AÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL
NO PROGRAMA JOVEM TRABALHADOR
DA PROMENOR**

Trabalho de Conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, orientado pela professora Vera Maria Ribeiro Nogueira, para a obtenção do título de Assistente Social.

Tom: 0210812000

Adriana do Nascimento de Souza


Marly Venzon Tristão
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

Florianópolis - SC

Julho/2000.

Saber Somar

Não são muito os grãos que existem numa espiga de arroz, de milho ou trigo; Mas some-os um por um, em todo o seu trigal, e verá que, talvez, encham todo o celeiro!

A vida é questão de "soma"...

É preciso somar todos os grãos de bondade e de amor que vamos recebendo, dia-a-dia, de Deus e dos irmãos.

Some os sorrisos, some amizades, some palavras e abraços de conforto que recebeu nas horas de amargura...

Some as carícias do amor que é puro e desinteressado, elogios sinceros que nunca pedem "troco".

Some a esmola que deu, naquele dia... a visita que faz àquele doente, o pranto que enxugou naqueles olhos...

Some os desânimos vencidos, rancores superados.

A vida é sempre uma soma de coisinhas pequenas como grãos mas que, no fim das contas, deixam repletos, transbordantes, os celeiros da Esperança!

E, mesmo subtraindo, as dores e tristezas você verá que o saldo é imensamente positivo! Sim, nossa vida é feita só de grãos, minúsculos, talvez, mas, é de grão em grão, que a Felicidade enche o celeiro do nosso coração.

Hérber Salvador de Lima

AGRADECIMENTOS

Este trabalho representa a conquista de mais uma etapa de minha vida. Muito empenho, muitas privações e muitas alegrias marcaram esta caminhada, sempre, com a certeza, de não estar só. Por isso agradeço:

À supervisora Regina Panceri, que extrapolando a relação de supervisora, foi também amiga e incentivadora, durante todo o percurso desta caminhada...

À Orientadora Vera Maria Nogueira, Assistente Social e orientadora deste trabalho, pela disponibilidade e interesse.

Às Colegas de estágio Roselaine e Melissa pelos momentos agradáveis em suas presenças.

À Dona Arlete, Karina, Karine, Eveline, Ana, Alda, Alexandre, Renato, Vanildo e os demais funcionários do PROMENOR pelos momentos de crescimento.

Aos adolescentes da PROMENOR que contribuíram para construção deste estudo.

À PROMENOR, Instituição que possibilitou minha experiência profissional.

Às colegas de aula Audrilara, Patrícia, Mariluse, Márcia, Elen e Leatríci pelas brincadeiras e gargalhadas.

À minha amiga do "coração" Vânia, especialíssima, agradeço a Deus por ter te conhecido.

À minha amiga Mariela, pelo incentivo e auxílio nos momentos difíceis.

Aos meus sogros Magali e João Tomé pelo apoio e carinho.

A Deus, pela força espiritual e pela vida que nos concedeu.

Aos meus pais Antônio e Adelina por abdicaram dos seus sonhos, para que eu pudesse realizar os meus, não medindo esforços para minha formação profissional. Amo vocês!

Aos meus irmãos Andreia e Alexsandro pelo carinho e incentivo em todos os momentos de minha vida.

E especialmente a meu esposo Sandro, pelo companheirismo, amor e garra de vencer. Te amo muito!

Às minhas lindas e amadas filhas Alexia e Michaella que são minha razão de viver.

E a todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
CAPÍTULO 1 A AÇÃO DA PROMENOR/IDES	8
1.1 A trajetória Institucional.....	8
1.2.A Ação Institucional da PROMENOR e o Trabalho Infanto-Juvenil	13
CAPÍTULO 2 O SERVIÇO SOCIAL NA DIVISÃO SÓCIO-TÉCNICA DO TRABALHO	21
2.1.A categoria trabalho em Marx	21
2.2.O Trabalho Produtivo e Improdutivo	22
2.3. Os Serviços na Sociedade Contemporânea.....	26
2.4.O Serviço Social e os Serviços	27
CAPÍTULO 3 A PARTICULARIDADE DO PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NO PROGRAMA JOVEM TRABALHADOR.....	41
3.1 Elementos Constitutivos da Ação Profissional	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	57
BIBLIOGRAFIAS	60
ANEXO I.....	64

INTRODUÇÃO

O presente trabalho de conclusão de curso "A ação do Assistente Social no Programa Jovem Trabalhador - PROMENOR" consiste em uma exigência do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina.

O interesse por este tema surgiu a partir da experiência de estágio na PROMENOR, no período de outubro de 1998 a dezembro de 1999.

O tema a ser tratado tem por objetivo refletir e resgatar a ação do assistente social, a partir da identificação dos conteúdos atribuídos aos elementos constitutivos, do que vem sendo designado por processos de trabalho em Serviço Social. O espaço sócio-institucional, onde se realizou a coleta de informações, foi a PROMENOR. Pretende-se ainda identificar as atribuições que cabem ao Serviço Social desenvolver neste momento, para garantir a qualidade dos serviços prestados aos adolescentes e à instituição.

O estágio curricular se deu especificamente no Programa Jovem Trabalhador. Participávamos da inscrição, admissão, avaliação escolar, avaliação as empresas, atendimento individual, atendimento de plantão, coordenação de reuniões, treinamentos de capacitação e desligamento do Jovem Trabalhador.

Essa análise permitiu compreender como as mudanças conjunturais afetam as ações do Assistente Social e quais respostas a categoria vem produzindo para dar conta dessas demandas. Respostas essas também vislumbradas através da reflexão sobre a prática de cada profissional, o que demonstra a ampli-

tude do produto de suas ações, no espaço particular da PROMENOR, revelando a importância de um profissional comprometido teórica, ética e politicamente.

(O fazer profissional não é mais compreendido somente como prática, entendida como conjunto de atividades ou práxis sociais, mas como um tipo de trabalho especializado, que se realiza no âmbito dos processos e relações de trabalho. Tendo como elementos fundamentais, “condimentos internos (competência, leitura da realidade) e externos (recursos, instituição, políticas sociais) compreendidos como elementos do processo de trabalho, conjuntamente com o próprio trabalho” (NETTO, 1996, p.96).

Deste modo, nossa proposta é analisar a compreensão das Assistentes Sociais da PROMENOR sobre o processo de trabalho no Programa Jovem Trabalhador.

Para melhor entendimento do leitor, este trabalho encontra-se distribuído em três capítulos.

No primeiro capítulo, abordamos a ação da PROMENOR, sua trajetória institucional, bem como sua ação dentro da instituição e o trabalho infanto-juvenil, onde foram feitas pesquisas documentais em relatórios, TCCs, para uma obtenção de conhecimento mais profundo sobre a trajetória da Instituição e, de uma forma mais específica, do programa Jovem Trabalhador.

No segundo capítulo, discutiremos o Serviço Social na divisão sócio-técnica do trabalho, a partir de uma breve revisão de literatura sobre a categoria trabalho em Marx, bem como sua indicação acerca do trabalho produtivo e improdutivo. Também será aqui abordado o Serviço Social e os serviços, que correspondem a tudo aquilo que é voltado para manutenção física e sobrevivência. Enquanto o trabalho improdutivo produz serviços e é parte do modo de produção

capitalista, o setor de serviços é voltado para manutenção física e sobrevivência, ou seja, é o que é útil para alguém na forma de mercadoria.

No terceiro capítulo será abordada a particularidade do processo de trabalho do Serviço Social no Programa Jovem Trabalhador, tendo como elementos constitutivos a ação profissional. Para a apreensão do nosso objeto de estudo, realizamos um processo de investigação que será aqui apresentado.

No que se refere a metodologia utilizamos como instrumento de coleta de dados:

1. a entrevista, por considerar que é

“... um instrumento utilizado quando há interesses de desenvolver um trabalho em que é necessário priorizar um atendimento individual e aprofundar através do estabelecimento de um diálogo que vai se realizando à medida que vamos desvelando o real/concreto e ampliando a consciência do entrevistado”. (Gil, 1994, p. 97).

Foram entrevistadas as 03 Assistentes Sociais que atuam na PROMENOR no período compreendido entre abril a julho de 2000. Utilizou-se um roteiro orientador, construído a partir dos objetivos propostos para a pesquisa. As entrevistas foram gravadas, o que possibilitou um melhor aproveitamento da coleta de dados e tiveram a duração média de 1 hora.

Esperamos que este trabalho venha contribuir para o aprimoramento da política institucional da PROMENOR e para a prática do Assistente Social.

CAPÍTULO 1 A AÇÃO DA PROMENOR/IDES

1.1 A trajetória Institucional

Para compreensão do trabalho do Assistente Social na Promenor, faremos, primeiramente um breve histórico da trajetória institucional.

“A falta de centros assistenciais em Florianópolis, no início da década de 70, direcionados a crianças e adolescentes carentes sem orientação dos seus direitos, levou a criação da PROMENOR - Sociedade Promocional do Menor Trabalhador. Uma organização civil de caráter privado, promocional beneficente, constituída sem fins lucrativos, surge neste âmbito em, 1971 com a principal finalidade de prevenir a marginalização do menor, oferecendo oportunidade para seu desenvolvimento. A PROMENOR tinha como objetivo primordial promover, estimular e prevenir a marginalização do menor economicamente necessitado, educando, organizando, dirigindo e assistindo sua atividade laboral, facilitando-lhe oportunidade de desenvolvimento integral e atendendo suas necessidades básicas.(Saúde, educação, alimentação, compreensão, amor, recreação e seguridade social) baseado ini-

cialmente na figura do engraxate, mas tornou-se já em abril de 1972 uma Empresa locadora de serviços” (TCC XAVIER, 1994 p.23).

Neste mesmo ano, surgiu o Projeto do Menor¹ Trabalhador, que tinha o propósito de prevenir a marginalização. Este projeto levou a elaboração do Programa do Menor Trabalhador que teve sua execução através do apoio da então 1ª Dama do Estado, Sra. Dayse Werner Salles, e pela 1ª Dama do Município, Sra. Lucinda Araújo Oliveira.

“Assim, em 12 de julho de 1971, foi constituída a Promenor, com a finalidade, segundo seus estatutos, de promover o menor economicamente necessitado, disciplinando, organizando, orientando, dirigindo e assistindo sua atividade laboriosa, mantendo, para tal, serviços que realizem seus objetivos” (Xavier, 1996)

As atividades foram iniciadas somente em setembro do mesmo ano, com o atendimento limitado a 10 menores cadastrados no Projeto de Engraxates da Prefeitura Municipal de Florianópolis.

Foi inserido no Mercado de Trabalho, em 1972, pela 1ª vez, um adolescente da PROMENOR, na função de *office-boy* – nomenclatura utilizada pela instituição - no Banco do Estado de Santa Catarina - BESC.

¹ O termo menor será usado devido sua referência histórica, mudando para criança e adolescente somente com o advento do Estatuto da Criança e do Adolescente.

Até aquele momento o projeto vinha sendo mantido pelo Governo do Estado e Prefeitura Municipal. Com o término do mandato do Governador Colombo Salles, os problemas financeiros surgiram e a Prefeitura Municipal, junto a Diretoria da Assistência Social da Promenor, declararam-se impossibilitados de viabilizar o projeto, alegando falta de recursos. Diante de tais dificuldades, a PROMENOR estava prestes a ser vinculada à FUCABEM. Foi, então, que seus dirigentes, não concordaram com essa idéia e procuraram, na época, o Provedor da Irmandade do Divino Espírito Santo - IDES, Dr. Paulo Medeiros Vieira, pedindo que assumisse a administração e manutenção da PROMENOR.

No dia 04 de maio de 1977, a Irmandade do Divino Espírito Santo passou a ser mantenedora da PROMENOR, devido a falta de recursos públicos para a continuidade do seu projeto educativo-sócio-promocional. (Zimmermann, 1994, p. 54).

Em 1973, foi inaugurada a 1ª sede da PROMENOR, tendo capacidade para atender 60 crianças. No ano posterior tivemos o início da ação profissional dos assistentes sociais na Instituição, além de duas estagiárias do Curso de Serviço Social. (Xavier).

Iniciou-se, em 1978, um trabalho com grupo em que se aprendia tricô, crochê e costura, cursos esses que foram escolhidos pelos membros do grupo.

"Percebemos que os profissionais não buscavam apenas um grupo para realizar trabalhos manuais, mas buscavam implantar também, com as mães, os princípios do então Serviço Social de Grupo, isto é, a busca da auto determinação, respeito pelo usuário e integração social".(XAVIER)

Os assistentes sociais começaram , também a desenvolver um trabalho no sentido de trazer o pai das crianças para a instituição, pois o Serviço Social considerava que não é só a mãe que faz parte da família.

Em 26 de julho de 1982 os profissionais de Serviço Social realizaram a primeira reunião com pais, tendo apenas a presença de 3 pais.

O grupo trabalhava em consertos de sapatos e, enquanto isso, as estagiárias de Serviço Social conversavam com cada um deles para conhecê-los. Mas não teve êxito, sendo extinto no início de 1983.

Foi no ano de 1986 que ocorreu a troca de Assistente Social, que deu continuidade ao trabalho já realizado.

No que se refere ao programa de trabalho desenvolvido pela instituição buscando inserção dos adolescentes ao mercado de trabalho, a Assistente Social buscou viabilizar uma maior aproximação entre a Instituição e a Empresa, sendo que a CASAN foi a primeira a montar o Programa de Acompanhamento do Jovem Trabalhador dentro da empresa, juntamente com os responsáveis (chefes).

De acordo com o Projeto de Intervenção, elaborado pela Assistente Social, em 1990, as atribuições do Serviço Social na Instituição Promenor eram bastante diversificadas, de acordo com os programas que eram desenvolvidos.

Em 1992 os programas "Educação pelo Trabalho" e "Jovem Trabalhador" constituíram-se em programas autônomos cada qual com sua própria coordenação e funcionamento

No Programa Jovem Trabalhador são realizados convênios com empresa públicas e privadas para a prestação de serviços dos adolescentes como office-boys, assegurando-lhes todos os direitos previdenciários e trabalhistas.

Na atual conjuntura temos como empresas conveniadas: Centro de Informática e Automação do estado de Santa Catarina - CIASC, Companhia Catarinense de Águas e Saneamentos - CASAN, Companhia de Habitação do Estado de Santa Catarina - COHAB, Associação Brasileira de Agentes de Viagens de Santa Catarina - ABAV, América Latina Companhia de Seguros, Biguaçu Transportes Coletivos, Centrais Elétricas do Sul do Brasil S/A - Eletrosul, Centro de Pesquisas Oncológicas - CEPON, Minas Brasil, Coyneblie Engenharia Ltda., CBS Produtos Óticos, Farmácia Dermus Cosméticos Ltda., Fundação Casan - FUCAS, GERASUL, LEME Investimentos Ltda., Secretaria da Família, Serviço Nacional da Indústria - SENAI, Cooperativa de Economia de Crédito Mútuo dos Médicos da grande Florianópolis - UNICRED, UNIMED, Representação de Produtos Óticos - REPRO, Caixa Econômica Federal - CAIXA e Banco do Estado de Santa Catarina - BESC.

O principal objetivo do Programa é a inserção do Jovem no Mercado de Trabalho Formal, visando o seu desenvolvimento pessoal e intelectual, através das relações mantidas no local de trabalho.

Os assistentes sociais na PROMENOR convivem diariamente com algumas ambigüidades e contradições no que tange ao seu processo de trabalho, devido à instituição ser mantida por uma entidade filantrópica de caráter religioso e assistencial, pois, neste contexto, é comum os usuários, muitas vezes, virem em busca de favores por entenderem que os atendimentos que lhes são prestados o são por "caridade". Diante disso, é importante que os profissionais e estagiárias de Serviço Social estejam alertas para não reforçar essa cultura do paternalismo e clientelismo, e, sim, contribuir e possibilitar o reconhecimento do usuário enquanto cidadão de direitos.

Praticamente desde sua criação o programa tem uma grande demanda de adolescentes interessados e/ou necessitados em ingressar no mercado de trabalho. No entanto, nos últimos anos, esse número vem aumentando e muito. O programa atende atualmente cerca de 350 adolescentes inseridos no mercado de trabalho, prestando serviços de office-boy/girl nas empresas conveniadas (públicas, privadas ou de economia mista).

Diariamente chegam ao plantão de atendimento diversas solicitações por trabalho, algumas vezes são pais ou responsáveis que buscam uma “ocupação” para os filhos, outras vezes são os próprios adolescentes que procuram (SANTOS, 1999). Aliás, muitos dos adolescentes que chegam à instituição em busca de trabalho, defrontam-se com o limite de idade, ou seja, possuem idade inferior à mínima permitida que, de acordo com a Emenda Constitucional n.º 20, é de 16 anos. Assim, faz-se necessário outros encaminhamentos, para outros programas dentro da Instituição.

O Programa Jovem Trabalhador norteia-se pelo Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) e pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).

1.2. A Ação Institucional da PROMENOR e o Trabalho Infanto-Juvenil

A instituição Promenor, especificamente o Programa Jovem Trabalhador – P.J.T., tem por finalidade primeira, prestar atendimento aos usuários, possibilitando a inclusão de jovens no mundo do trabalho, preparando-os e qualificando-os com vistas à sua permanência neste ambiente de constantes transformações.

O Serviço Social atualmente no P.J.T. tem como objetivo viabilizar a implementação das políticas sociais da criança e do adolescente, junto ao jovem trabalhador e seus familiares. Visa a instauração de um processo de formação pessoal e profissional, bem como o exercício da cidadania, da participação e da reflexão crítica no contexto social.

Atualmente atravessa-se um período de intensas e constantes mudanças no mundo do trabalho, provenientes tanto do avanço tecnológico, quanto da presença da política neoliberal que excluem do mercado de trabalho os indivíduos não qualificados. Aliás, a ideologia neoliberal vem se instaurando no Brasil desde 1970, consolidando-se somente no início desta década.

O atual mercado de trabalho sofre influência da globalização financeira que exige a conquista de novos mercados, a universalização dos padrões de qualidade e o acirramento da competitividade, pela preconização das relações de trabalho, desregulamentação das leis trabalhistas, ocasionando baixa qualidade de vida e pelo desenvolvimento tecnológico que passa a exigir maior qualificação e competência por parte dos trabalhadores (Menegasso, 1998).

Percebe-se, assim, que está surgindo uma nova concepção de emprego, ou melhor, caminhamos para um sociedade em que o emprego, conhecido até então, como sinônimo de estabilidade e segurança, está para extinguir-se, surgindo outros atendimentos e formas de trabalho.

A precarização do trabalho já vem ocorrendo também em relação aos jovens, como apontam algumas pesquisas, que nos trazem como dados que a juventude vem sendo uma das parcelas mais afetadas pela crise. Pois, na busca por pessoal mais qualificado, os jovens, por possuírem pouca ou nenhuma experiência, ficam impossibilitados de ingressar no mercado de trabalho, o que causa

muita ansiedade, uma vez que o “primeiro emprego funciona como uma espécie de aprendizado das regras do jogo”. (SHAPPE, 1998, p.02).

A juventude passa, então, a compreender que seu ingresso no mercado de trabalho é um desafio maior do que foi para gerações anteriores, já que torna-se evidente que o emprego, tal qual o conhecemos hoje, tende a acabar, que o desemprego cresce assustadoramente e a competição acirrada é inevitável. Segundo Silva (1997), torna-se imprescindível o investimento na competência profissional, pois o mercado requer

“... um trabalhador cidadão com capacidades mais abrangentes e complexas para operar com novas tecnologias e estabelecer novas relações sociais (...) o indivíduo precisa conhecer o processo como um todo, que pense de forma global e criativa e que saiba encontrar os problemas as respectivas soluções ou saídas”. (Silva, 1997, p. 253-255).

É neste contexto instável e excludente, que o trabalho de crianças e adolescentes, ocorre como estratégia de sobrevivência das famílias, em virtude do processo de pauperização, imposto nos últimos anos, ou até mesmo com possibilidade do consumo, prática instigada pela sociedade, em apelos diários nos meios de comunicação.

Segundo Pereira (1994) o trabalho do adolescente pode deixar seqüelas comprometendo seu desenvolvimento físico, intelectual e emocional. Assim, sua proteção deve ter como centralidade a escola, visando a formação e capacitação para futura e efetiva inserção no mercado de trabalho e garantir a profissio-

nalização (ECA, a61-65), para tanto, a fiscalização do trabalho do adolescente dever ser rigorosa, mobilizando a sociedade em articulação com as políticas de atenção e garantias ao adolescente para que este, possa ir construindo e vivenciando sua cidadania que é, segundo SAWAIA (1994, p.152).

“... a consciência dos direitos iguais, mas esta consciência não se compõe apenas do conhecimento da legislação e do acesso à justiça. Ela exige o sentir-se igual aos outros, com os mesmos direitos iguais”.(Sawaia, 1994: 152)

O trabalho infanto-juvenil não deixa de ser também uma forma de violência social. Historicamente, crianças e adolescentes das camadas populares estão sendo inseridas no mercado de trabalho, sendo utilizadas como mão-de-obra barata.

É grande o número de jovens no mercado de trabalho, porém infelizmente, o trabalho não está envolvendo apenas adolescentes, mas também crianças que participam efetivamente do processo de trabalho.

A inserção de crianças e adolescentes no mercado de trabalho, na maioria das vezes, acaba por ferir o que preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, onde reserva um capítulo especial à questão do trabalho, tratado na condição de aprendiz

Crianças e adolescentes ocupam o mercado de trabalho formal, informal e até mesmo o trabalho clandestino.

No mercado formal, os jovens aparecem através de atividades ligadas ao setor de serviço e comércio, como também, à participação em programas de

geração de renda, desenvolvendo tarefas como office-boy, embalador, empacotador, etc.

Segundo PEREIRA et al.,

“são programas que geralmente pecam pela ausência de propostas audaciosas e criativas, capazes de entusiasmar o adolescente: o que oferecem é apenas a perspectiva de um ganho temporário e de ocupação do seu tempo.” (1994: 26)

Atualmente, crianças e adolescentes vindas de famílias desfavorecidas economicamente, encontram também no mercado informal uma alternativa para busca de recursos financeiros, de forma que possa garantir a sua sobrevivência e até de sua família, tomando conta de carros, engraxando sapatos, vendendo mercadorias nas avenidas.

Segundo PEREIRA et al.,

“Para estas crianças e adolescentes só lhes resta o trabalho como valor de política pública. Isto é, o trabalho como possibilidade de garantir-lhes cidadania, prevenir o ócio e supostamente garantir aumento da renda para suas famílias vulnerabilizadas pela pobreza”.

Enquanto se mantiverem os atuais níveis de pobreza e desemprego, não haverá como evitar que as crianças e adolescentes das classes menos favo-

recidas participem da atividade econômica, deixando de lado seus direitos, como os estudos, lazer etc...

E, para sentir-se igual aos outros, com os mesmos direitos faz-se necessária a viabilização de reais oportunidades de participação e igualdade de condições na disputa de espaços comuns.

Para que os adolescentes vivenciem a cidadania desta forma, é preciso que lhes seja oferecido muito mais que ocupação, mas sim, reais oportunidades que, através da mobilização e articulação de recursos da sociedade civil torna-se possível.

É só proporcionando-lhes reais oportunidades que, poder-se-á estar colaborando para que, num futuro próximo, sua história seja menos marcada pela exclusão, já que esta “é um fenômeno multidimensional que superpõe uma multidisciplinariedade de trajetória de desvinculação”, (WANDERLEY, 1997). Fenômeno este que vem se estendendo de frações da sociedade para contingentes populacionais.

Outra categoria importante ao qual nos referenciamos sempre é no que se refere à questão da Proteção do Trabalho e da Profissionalização de Adolescentes o Estatuto destina o Capítulo 5, artigo 60 a 69 que estabelece e regula-menta que:

“O programa social que tenha por base o trabalho educativo, sob responsabilidade de entidade governamental ou não governamental sem fins lucrativos, deverá assegurar ao adolescente que dele participe condições de capacitação para o exercício de atividade regular remunerada.

§ 1º - Entende-se por trabalho educativo laboral em que as exigências pedagógicas relativas ao desenvolvimento pessoal e social do educando prevalecem sobre o aspecto produtivo.

§ 2º - A remuneração que o adolescente recebe pelo trabalho efetuado ou a participação na venda dos produtos do seu trabalho não desfigura o caráter educativo". (ECA, Capítulo V, Art. 68)

"O adolescente tem direito à profissionalização e 'proteção no trabalho', observados os seguintes aspectos, entre outros:

- I – respeito à condição peculiar de pessoas em desenvolvimento;
- II – capacitação profissional adequada ao mercado de trabalho". (ECA, Capítulo V, Art. 69)

A PROMENOR continuou sua trajetória no atendimento de crianças e adolescentes, alicerçado no ECA.

Ainda no ECA Capítulo V, é onde fala sobre a questão do trabalho, sendo vedado o exercício do trabalho de adolescentes, nas seguintes condições:

- "I – noturno realizado entre 22 horas de um dia e 5 horas do dia seguinte;
- II – perigosos, insalubredade ou penoso;

- II – Realizado em locais prejudiciais à sua formação e ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social;
- IV – Realização em locais e horário que não permitam a frequência à escola”. (ECA, Cap. V, art. 67).

Sabemos que o ECA não está sendo cumprido, pois existem crianças e adolescentes ocupando o mercado de trabalho de forma informal e até mesmo clandestino, conforme nos mostrou experiências vistas em vídeos e leituras realizadas no período acadêmico.

CAPÍTULO 2 O SERVIÇO SOCIAL NA DIVISÃO SÓCIO-TÉCNICA DO TRABALHO

2.1. A categoria trabalho em Marx

O trabalho é compreendido como processo social de transformação que visa atender necessidades sociais de reprodução humana. O trabalho é constitutivo do homem, portanto o trabalho é a relação entre o homem e a natureza, manifestam como categoria central para as diferentes formas de sociedade e apresenta determinados elementos possíveis do trabalho humano em geral. (Marx, 1987, p. 97). Marx coloca que o processo de trabalho e o processo de formação de valor constituem uma unidade do processo de produção capitalista.

O desenvolvimento das forças produtivas possui um aspecto positivo e um negativo. O positivo é que possibilita o desenvolvimento humano, tanto dos indivíduos como das sociedades. O negativo é o que produz a desumanidade, que pode ser cada vez mais intensa.

Este aspecto negativo compõe o complexo chamado alienação.

A alienação é o processo social pelo qual a humanidade, no seu processo de reprodução, produz sua própria desumanidade, sua própria negação enquanto ser humano. É a construção social de desumanidade pelos próprios homens, estando aliada a divisão do trabalho, onde não se tem consciência do

processo de produção (mudança de estrutura), somente executam o trabalho com subordinação e desqualificação (MOTA, 1991, p. 211).

Para pensarmos em processos de trabalho no setor de serviços, temos que pensar na diferenciação entre trabalho produtivo e improdutivo e também ultrapassar os limites históricos e conceituais, ou seja, reexaminá-la nos marcos de uma nova fase do desenvolvimento do próprio capitalismo.

2.2. O Trabalho Produtivo e Improdutivo

Podemos diferenciar o trabalho produtivo do trabalho improdutivo com o estabelecimento de certas relações que expressam o tipo do modo de produção capitalista. Um exemplo a ser dado para diferenciarmos trabalho produtivo e trabalho improdutivo é respectivamente:

- O trabalhador de chão de fábrica, onde a produção da mercadoria é da forma mais tradicional, palpável e visível (manual).
- Enquanto o planejamento desta mesma mercadoria, que foi feita fora do âmbito da fábrica de uma maneira menos concreta e mais intelectual.

Que segundo Braverman (1974, p. 344).

“A mudança em toda forma social de trabalho a partir do que é, do ponto de vista capitalista, improdutivo, para o que é produtivo, significa transformação do emprego por conta

própria em emprego capitalista, de simples produção de mercadorias em produção capitalista de mercadorias, de relações entre pessoas e relações entre coisas, de uma sociedade de capitalismo empresarial. Assim, a distinção entre trabalho produtivo e improdutivo, que despreza sua forma concreta, a fim de analisá-lo com a forma social, longe de ser uma abstração ociosa, representa uma questão decisiva na análise do capitalismo, e mostra-nos mais um vez como as formas sociais dominam e transforma a significância das coisas e processos materiais”.

Desta forma, mesmo que todo trabalho vinculado ao processo de acumulação seja necessário ao capital, nem sempre, por essa razão exclusivamente, ele pode ser considerado produtivo no sentido apontado por Marx. Para Braverman, Marx situou a problema como ele de fato ainda aparece no mundo moderno:

“O trabalho improdutivo controlado ou apropriado para ajudá-lo na concretização ou apropriação do valor excedente é, ao ver de Marx, semelhantes ao trabalho produtivo em todos os sentido, exceto em: ele não produz valor e valor excedente, e por conseguinte aumenta não como causa, mas muito pelo contrário, como consequência da expansão do valor excedente”. (1974, p. 357).

“O aumento significativo da massa de capital na fase monopolista da acumulação capitalista favoreceu a sobremaneira a ampliação da quantidade de atividades ditas improdutivas que servem para a distribuição do excedente aos vários capitais, acarretando por sua ordem, a diminuição de trabalhos improdutivos que orbitavam fora do alcance do capital e o aumento deste mesmo tipo de trabalho na sua dinâmica interna.” (Almeida, 1996, p.37)

Por sua vez, a divisão do trabalho inclui tanto o trabalho intelectual como o manual, que assumem, no processo de organização da produção, a característica de trabalho produtivo e improdutivo, dependendo da participação do trabalhador no processo da produção social

Segundo Marx (1980, a “conceituação de trabalho produtivo, derivado apenas do processo de trabalho, não é de modo nenhum adequado ao processo da produção capitalista”.

Na discussão das teorias da mais-valia, Marx volta a afirmar:

“O conceito de trabalho produtivo não compreende apenas uma relação entre atividade e efeito útil, entre trabalhador e produto de trabalho, mas também uma relação de produção especificamente social, de origem histórico, que faz do trabalhador o instrumento direto de criar mais-valia”. (1980, p. 98).

Com essa afirmação, parece possível pensar que a questão do trabalho produtivo tem um sentido restrito ao se falar de processo de trabalho, das operações ligadas à fabricação do produto, e em sentido mais abrangente ao referir-se indistintamente às tarefas “intermediárias”, facilitadoras de quaisquer condições da geração da mais-valia.

Segundo Kowarick,

“Uma definição do que é trabalho produtivo implica uma definição das necessidades humanas e do capital (...) pelo menos em tese parece possível vislumbrar (...) em conjunto de bens e serviços mais voltados à satisfação das necessidades humanas em contraposição a um outro conjunto para a manutenção e expansão do sistema capitalista” (1983, p. 49).

Embora se possa aceitar como correta a questão da relação entre necessidades e trabalho produtivo/improdutivo, Kowarick não conceitua tais necessidades, quer humanas, quer de capital, deixando dúvidas quanto à totalidade referida.

“No entanto, a questão fundamental para o capitalista não é propriamente satisfazer as tais necessidades, mas sim economizar o tempo despendido pelo trabalhador quando se tornar usuário de tais serviços fora do ambiente e do controle da empresa. Para isso o capital desenvolve técnicas de

administração de pessoal, cujos agentes não passam de trabalhadores improdutivos. Em consequência, para aumentar a produtividade do trabalho produtivo, a empresa cria uma série de funções improdutivoas, resultando que a distinção entre necessidades humanas e do capital nada mais é do que a aparência de um mesmo fato, isto é, a necessidade crescente do capital em produzir mais-valia." (MOTA, 1985, p.26)

Portanto com relação às profissões podemos dizer que a sua construção se dá face à estreita relação dialética entre necessidades humanas básicas e organizações de produção, determinada pela necessidade de acumulação e da reprodução capitalista.

2.3. Os Serviços na Sociedade Contemporânea

Braverman (1987) tratou de duas questões essenciais para o estudo do processo de trabalho no setor de serviços: as distinções entre trabalho manual e intelectual e entre trabalho produtivo e improdutivo.

O trabalho produtivo é a produção da mais-valia e o trabalho em um escritório, por exemplo, é um trabalho improdutivo, pois produz serviços. Que segundo Braverman os dois servem e são parte constitutiva do modo de produção capitalista. É parte da concepção do que significa serviço, serviço é o que é útil para alguém na forma de mercadoria, mas são úteis como saúde, segurança.

O setor de serviços corresponde a tudo aquilo que é voltado para manutenção física e sobrevivência.

Braverman (1987) incorporou três importantes elementos à discussão sobre o processo de trabalho na direção de seu enfrentamento do âmbito do setor de serviço: a compreensão de que o processo de ampliação, em larga escala, das chamadas funções e atividades improdutivas decorrem de fatores intrínsecos ao próprio processo de expansão do capital na sua fase monopolista; que este mesmo processo determinou a diminuição destas atividades e funções fora do alcance do capital aumentando-as, em contrapartida, no seu interior, sob sua própria divisão do trabalho improdutivo, do trabalho produtivo, em termo de estruturação.

Diante disto, o processo de trabalho do Serviço Social , se vê diante de um conjunto de mudanças, não só relativas ao mundo da produção, com fortes implicações tanto na esfera do controle do trabalho, como no controle das formas de solidariedade e das estratégias de sobrevivência da população.

2.4. O Serviço Social e os Serviços

No produto que o Assistente Social produz está imbuído um valor-de-uso, ou seja, existe uma utilidade social no trabalho que esse profissional executa.

O trabalho do assistente social se dirige, no âmbito da divisão do trabalho (trabalho coletivo), para a obtenção de efeitos específicos sobre as carências sociais. Então o trabalho do assistente social é requerido como especialidade na divisão sociotécnica do trabalho e na forma assalariada, para responder às estratégias de dominação burguesa no enfrentamento das questões sociais que emer-

gem da diferenciação e conflito das classes sociais, possuindo legislação que assegura condições para o exercício profissional.

Conforme coloca Barbosa et al. (1998, p. 98), a atuação do assistente social no terreno sócio-institucional configura-se:

“...a partir de políticas sociais, sendo que possui um amplo e difuso campo de intervenção nas esferas: da família, vizinhança, trabalho, movimentos associativos, justiça, educação, saúde, cultura e seguridade social, inclusive no campo empresarial, onde trabalha com administração e execução de programas socioassistenciais - ações amparadas nas legislações sociais e/ou negociações coletivas entre patrões e empregados. Para entender a realidade complexa onde se materializam as relações de trabalho tem-se que compreender as dimensões que lhe dão forma: dimensão política das relações com Estado e os movimentos sociais, dimensão econômico-institucional da unidade produtiva específico; dimensão institucional legal das relações trabalhistas; dimensão da organização do processo de trabalho; dimensão tecnológica do processo de trabalho (objeto, meios, produto de trabalho); dimensão de gestão de recursos humanos; dimensão simbólica (valores, idéias do cotidiano formal e informal).

O trabalho do assistente social tem uma autonomia legal que confronta com o assalariamento, pois ao vender sua força de trabalho, o assistente social tem que submeter-se às normas regulatórias e hierarquias administrativas que organizam os serviços, sendo este profissional inserido na reestruturação produtiva, onde cresce o setor terciário e a diversidade de demandas para o assistente social.

Como coloca lamamoto (1994) é nesse contexto de transformação societária, que ganha espaço o trabalho do assistente social, para responder a determinadas necessidades sociais, oriundas da acumulação capitalista. E conforme expõe Almeida (2000, p. 36) a atividade de serviço contribui modestamente para o aumento da mais-valia por meio da rotação do capital.

O Serviço Social decorre do próprio processo histórico, como as demais profissões, buscando atender algumas particularidades da questão social emergente, com o objetivo de atenuar os efeitos das contradições criadas pela consolidação do sistema capitalista mundial, em fins do século XIX e início do século XX.

O Serviço Social veio integrar os mecanismos de execução das políticas sociais do Estado e dos setores empresariais, enquanto forma de enfrentamento da questão social emergente no contexto do desenvolvimento urbano-industrial.

Portanto o profissional de Serviço Social tem como desafio compreender, decifrar a realidade, e principalmente, formular propostas para esta realidade. Este profissional, além de ser executor de programas e políticas, tem que apreender o que esta realidade está colocando, o contexto em que a demanda aparece. (lamamoto, 1998, p. 56)

O papel do Assistente Social hoje é de propositor, formulador e gestor de políticas sociais, partindo das demandas para formular essas políticas. Convém citar que é no início dos anos 80, que começa-se a pensar o Serviço Social como uma profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, o que implica na forma de compreender a profissão. (Iamamoto, 1998, p. 57)

A profissão surge porque seus profissionais têm um conhecimento técnico que é útil para alguém, que por sua vez paga para exercermos nosso trabalho, ou seja, prestamos os serviços atendendo a demanda para qual somos solicitados.

Nesse contexto nossa profissão não é simplesmente uma prática, mas um processo de trabalho, que por sua vez é mais amplo, pois a prática, segundo Iamamoto (1998) é um dos elementos constitutivos do processo de trabalho, que é o próprio trabalho.

Para realizar seu trabalho o Assistente Social, como bem coloca Iamamoto (1992, p. 102):

“dispõe de uma relativa autonomia no exercício de suas funções institucionais, o que se expressa numa relação singular de contato direto com o usuário, em que o controle institucional não é total, abrindo a possibilidade de redefinir os rumos da ação profissional, conforme a maneira pela qual ele interprete o seu papel profissional”.

Diante da colocação da autora, podemos refletir sobre nossa prática, no sentido de que temos autonomia para modificar, por mínimo que seja a reali-

dade colocada. Podemos ampliar os programas sociais com a apresentação de novas propostas de trabalho que ultrapassem a mera demanda institucional, estendendo, inclusive, seu campo de autonomia. Assim, mesmo que o objetivo da instituição seja o controle dos trabalhadores através principalmente da administração de programas sociais, o Serviço Social pode ampliar e adensar o espaço ocupacional com propostas de trabalho que potencializem as possibilidades de sua prática, redirecionando-a prioritariamente no sentido de torná-la um reforço ao atendimento das reais necessidades sociais e estratégias de sobrevivência - materiais e sócio-políticas dos grupos trabalhadores atendidos pelo Serviço Social (Iamamoto, 1992).

Diante disto o Serviço Social é uma profissão socialmente requisitada por produzir serviços que atendem as necessidades sociais, ou seja, por produzir valor de uso. Então, como todo valor de uso é mercantilizado na sociedade capitalista, transformando-se em valor de troca os Assistentes Sociais também participam como trabalhador assalariado do processo de trabalho e de redistribuição da riqueza social. Portanto, compreender o Serviço Social como trabalho é compreendê-lo a partir do processo de trabalho.

(“o processo de trabalho no Serviço Social como qualquer trabalho no setor de serviços, gera ‘valor de uso’ apesar de não ‘produzir’ diretamente mais valia. Seu produto não é necessariamente de base corpórea, material, mas expressa um resultado, um valor de uso”. (GENTILLI, 1997: 132))

Sendo assim, o profissional de Serviço Social também é capaz de transformar a matéria-prima do seu trabalho, que deve desencadear ações profissionais que contribuam efetivamente na garantia e ampliação de direitos sociais.

Portanto a matéria-prima do Serviço Social é a questão social em suas múltiplas expressões particulares, pois é ela que provoca a necessidade de ações profissionais, junto a criança e adolescente, idosos, portadores de HIV, saúde, educação, mundo do trabalho, entre outros.

Segundo Yamamoto, a questão social é:

“O conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a aproximação de seus frutos mantém-se privado, monopolizada por uma parte da sociedade”. (1997, p. 13).

A base da fundação do Serviço Social é a questão social, que é a matéria de trabalho do Assistente Social, na qual o profissional vai contribuir na construção de uma sociedade mais igualitária e menos antagônica. Onde possa haver um poder aquisitivo mais igualitário. Onde a renda não se concentre somente na mão da minoria, fazendo com que o fruto de seu trabalho não se torne tão ausente.

A questão social se materializa diante das desigualdades sociais advindas do atual modelo econômico, onde as pessoas vivenciam esta realidade e o

Assistente Social deve levar em conta o padrão cultural que é diferente em cada local, precisando ter estratégias diferenciadas de sobrevivência.

Essas questões relacionadas ao mundo do trabalho se refletem na vida familiar, desemprego e subemprego. Os pais acabam não tendo como sustentar suas famílias. No entanto o dia-a-dia das famílias é por si estressante, sendo que estes problemas mais tarde acarretam em manifestações dentro de casa, como brigas entre o casal e entre os pais e filhos, vícios e até mesmo agressões. Sendo assim, as crianças, por serem indefesas, acabam sendo as maiores vítimas dos adultos, pois “o homem adulto é mais poderoso, e a criança é destinada de qualquer poder” (AZEVEDO e GUERRA, 1989: 51). Dessa forma, crianças e adolescentes acabam sendo uma das expressões da questão social.

A inexistência das políticas públicas que garantem às crianças e aos adolescentes “o acesso à cultura, ao lúdico, à oportunidade efetiva do esporte, a projetos socializantes, a programas de férias escolares, enfim, acesso à saúde física e psíquica, com liberdade criadora e solidária” (PEREIRA et alli, 1994: 5), fazem com que estas busquem no trabalho sua autonomia e também como forma de preencher seu tempo, já que ficar à “toa”, seja em casa ou na rua, eleva os conflitos tanto familiares como aumentam os riscos de violência e drogas.

O profissional precisa estar atento as conseqüências sócio-econômicas do modelo neoliberal, não deixando de reagir, articular e qualificar-se de forma competente, fundamentando-se em referenciais teóricos, críticos, que lhe dêem uma visão de totalidade do real. Essa visão deve contemplar todas as transformações societárias que se colocam em todo o mundo, para que possa traçar linhas de ação, capazes de dar resposta aos usuários

Portando, cabe ao Assistente Social a responsabilidade de, junto a essa realidade, modificá-la, oportunizando às pessoas condições de acesso ao mercado de trabalho, garantindo, desta forma, o acesso aos seus direitos e contribuindo para o exercício da cidadania. Nesse sentido, os instrumentos utilizados se tornam veículos indispensáveis na potencialização da ação.

De acordo com Yamamoto (1997, p.43):

“Os instrumentos não devem ser apenas considerados como arsenal de técnicas (entrevista, reuniões, visita domiciliar,...), mas também como recursos que contribuam para eliminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo em que a moldam”.

O instrumental é a categoria importante que nos permite a operacionalização da ação profissional, sendo que na realização do trabalho do Assistente Social, existem alguns instrumentos que são centrais, além evidentemente dos conhecimentos acerca da questão que fundamenta nossa ação. Convém, citarmos algumas categorias que sustentam nossa ação. A “ética” é a categoria suporte de nossas relações, para tanto achamos fundamental, referendar alguns autores que trabalham com essas categorias:

“Debruça-se sobre o real, que tem como pressuposto a materialidade da existência social humana, no sentido de entendê-lo, porém sem se limitar a ele. Implica, pois, o desvendamento do presente, mas também à vislumbre de novas re-

lações. A ética ultrapassa, desse modo, o imediato, o conjuntural e o passageiro”. (SALES apud BONETTI et al, 1996, p.112).

“A ética não pode existir sem uma realização prática, sem se realizar na prática de algum modo”. (AGNES HELLER apud BONETTI et al., 1996, p. 193).

“A ética se estabelece no plano trágico da dúvida e da responsabilidade”. (ADAM SHAFF apud BONETTI et al, 1996).

A efetivação da ética garante o sucesso do profissional e suas ações, esta é a base das relações do Serviço Social da PROMENOR, sendo que o código de ética é a referência.

Outra categoria norteadora da ação profissional do Assistente Social na PROMENOR é a “liberdade”. Para entendê-la melhor, buscamos, em alguns autores, conceituá-la:

“A liberdade é a capacidade para darmos sentido novo ao que parecia fatalidade, transformando a situação de fato numa realidade nova, criada por nossa ação. Essa força transformadora, que torna real o que era somente possível o que se achava apenas Latente como possibilidade, é o que faz surgir”. (CHAUÍ apud BENETTE, 1996, p. 183).

“A liberdade amadurece no conforto com outras liberdades, na defesa de seus direitos em face da autoridade”. (FREIRE, 1998, p. 119).

A categoria Liberdade permite-nos entender o usuário em sua individualidade, dando-lhe espaço de participação e de escolha no processo de divisão, considerando sempre sua opinião e, a partir disso, procura-se traçar os objetivos em conjunto.

Outra categoria, que não podemos deixar de lado, é sobre a “adolescência”:

“Para compreendermos os adolescentes, tanto no seu desenvolvimento pessoal quanto na sua relação com o mundo é preciso olharmos não somente para as transformações biológicas e psicológicas que neles ocorrem, como também nas transformações sócio-econômicas, cultural política em que eles estão inseridos”. (PEREIRA, 1994, p. 15).

As desigualdades e a injustiça social refletem profundamente na adolescência e para sua superação, muitas vezes, o trabalho apresenta-se como alternativa.

A presença do adolescente no mercado de trabalho tem provocado muitos questionamentos, o que vem dificultando e interferindo na implementação de políticas voltadas para o trabalho dos adolescentes.

Portanto, entendemos que o Serviço Social não trabalha exatamente com a produção da mercadoria, mas sim com as expressões da questão social, que são decorrentes do processo de produção da circulação.

“Assim, o Serviço Social é socialmente necessário porque ele atua sobre questões que dizem respeito a sobrevivência social e material dos setores majoritários da população trabalhadora. Viabiliza o acesso não só a recursos materiais, mas as ações implementadas incidem sobre as condições de sobrevivência social dessa população’. (IAMAMOTO, 1997: 47)

A finalidade maior dos profissionais do serviço social será a luta pelos direitos sociais, a plena realização da cidadania e a consolidação da democracia, rompendo com uma visão fragmentada e desarticulada, às vezes presente entre os profissionais, visando atingir um projeto societário do qual os profissionais devem estar comprometidos.

Sendo assim, o Assistente Social vende sua força de trabalho às entidades empregadoras, que dispõem dos recursos necessários para sua atuação, onde organizam as atividades e facilitam o acesso dos usuários.

Os instrumentos técnicos operativos consistem nos codificadores e transformadores da realidade. Estes instrumentos referem-se a entrevistas, visitas domiciliares, reuniões, treinamentos, plantões, atendimentos individuais e grupais, pesquisa de caráter interventivo. A pesquisa é fundamental para conhecermos a realidade na qual vamos intervir.

Segundo IAMAMOTO,

“a investigação adquire um peso privilegiado no Serviço Social: o reconhecimento das atividades de pesquisa e do espírito indagativo como condições essenciais ao exercício profissional”. (1994: 37)

Não podemos deixar de ressaltar os meios e os recursos que a instituição oferece. Através desta é que o profissional vende o seu trabalho, sua mão-de-obra, é onde consegue desenvolver sua prática profissional.

Portanto, existem alguns instrumentos que possibilitam a ação. Um instrumento muito utilizado na PROMENOR para possibilitar o acesso de nossos usuários aos direitos sociais, é a entrevista, que segundo Sarmiento é:

“... um instrumento utilizado quando há interesse de desenvolver um trabalho individual e aprofundar um determinado conhecimento da realidade humana-social, através do estabelecimento de um diálogo que vai se realizando à medida que vamos desvelando o real/concreto e ampliando a consciência do entrevistado e do assistente social”. (1996).

Na entrevista busca-se resgatar a necessidade dos usuários em buscar o Serviço Social ou vice-versa (do Serviço Social em marcar a entrevista com o usuário), para, a partir de então, realizar a devida orientação e os respectivos encaminhamentos, nunca deixando de ressaltar os direitos dos mesmos perante a situação.

Outro instrumento utilizado pelo Serviço Social é a visita domiciliar. Faz-se necessário anteriormente a abordagem, onde o profissional desenvolve sua relação com o usuário. Abordar, como o próprio termo indica, significa chegar-se, aproximar-se. Este ato pode revelar diferentes tendências e objetivos e, como tal, marcar decisivamente o desenrolar do processo. Para tanto visita domiciliar segundo Sarmiento é:

“... um instrumento que potencializa as possibilidades de conhecimento da realidade (conhecendo com o usuário as suas dificuldades e não o que já sabemos como o fato de ser pobre, conflitos, drogas, e etc.) e que tem como ponto de referência a garantia de seus direitos (através do serviço que lhe são levados), onde se exerce um papel educativo (colocando o saber técnico a disposição) de reflexão sobre a qualidade de vida”. (SARMENTO, 1996, p. 20).

A visita domiciliar, bem como a visita hospitalar são instrumentos utilizados pelo Assistente Social, que devem ser realizados com objetivos claros, de acordo com cada situação. A função do Assistente Social, nos casos de visitas é o de orientação quanto aos direitos do usuário.

Outro instrumento utilizado é a Observação que :

“... consiste na ação de perceber, tomar conhecimento de um fato ou acontecimento que ajude a explicar a compreensão da realidade objeto de trabalho e, como tal encontrar os ca-

minhos necessários aos objetivos e serem alcançados".
(SOUZA).

A observação , na maior parte das situações, é o princípio de qualquer ação profissional, pois é a partir desta que se inicia o conhecimento que permite a busca de alternativas de superação da realidade posta.

Para relacionar a prática profissional do Serviço Social, procuramos ainda focar algumas categorias particulares, que se tornam evidentes para o trabalho de mediação dos objetos de intervenção na PROMENOR.

CAPÍTULO 3 A PARTICULARIDADE DO PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL NO PROGRAMA JOVEM TRABALHADOR

3.1. Elementos Constitutivos da Ação Profissional

O Trabalho do Assistente Social ocorre no cenário capitalista, e por essa razão o valor-de-uso de seu trabalho se torna evidente, pois troca a força de trabalho por um salário, em uma atividade que não agrega valor para o Estado, tendo em vista que a profissão surgiu para responder aos problemas advindos do capitalismo.

A partir das falas das Assistentes Sociais, podemos analisar que em vários momentos, elas reconhecem os elementos do processo de trabalho no Serviço Social, tais como matéria prima, meios e o próprio trabalho (objetivos, produto, etc.), apesar de não estar explícito, em todas as falas.

Identificam como inerentes à ação profissional os aspectos das políticas sociais e os direitos, passando de uma perspectiva assistencialista para outra inovadora, como apontam os depoimentos abaixo:

“Dentro do Programa a Inserção do assistente social é importante, porque até quem faz a gestão e dá a direção no programa, são as Assistentes Sociais. Por isso a necessidade (...) dê-se ter uma visão do Serviço Social inovadora e não só uma visão de caráter assistencialista ou benéfico, pois toda esta visão, de direito de cidadania, de formação contínua(...). Eu acho que a inserção do

Assistente Social ou até do Serviço Social, é extremamente significativa e importante, mas o Serviço Social tem que ter uma visão na verdade inovadora, claro que tem que considerar políticas, mas esta visão ela tem que estar muito clara de cidadania, de direito, de formação, de capacitação destes adolescentes e as próprias mudanças no mundo do trabalho...."(AS 1)²

Portanto, no processo de trabalho do Serviço Social está embutido a defesa dos direitos sociais, a consolidação da democracia e a ampliação da cidadania. Desta forma, faz-se necessário a realização de ações, viabilizadas através dos serviços prestados aos usuários.

O Serviço Social produz bens e serviços que nem sempre expressam um significado material. O produto do Serviço Social pode adquirir um significado socialmente objetivo que não é corporificado, isto é, o Assistente Social, enquanto profissional produtor de conhecimentos, valores e cultura, interfere na reprodução social dos indivíduos. Tal ocorre a partir das demandas a ele colocadas.

Com relação a isso, a maior demanda que aparece ao serviço social da PROMENOR está ligada às dificuldades financeiras. E, diante disto, os adolescentes acabam tendo que trabalhar para ajudar no orçamento da família.

O perfil das demandas colocadas ao profissional são conforme a Assistente Social 1.

"Perfil da demanda dos usuários que é a busca pelo trabalho, busca também pela qualificação; capacitação que é a parte dos cursos que são feitos, as dificuldades escolares que são apresentadas pelos adolescentes ou até muitas vezes, a família as próprias relações familiares que são uma demanda. As solici-

² Observação :

Os depoimentos das Assistentes Sociais foram transcritos das "fitas" para este documento, sem alterar-lhes absolutamente nada.

tações que nós recebemos das empresas, são tanto nos pedidos de inserção de adolescentes para o trabalho como também de desligamento dos adolescentes. As atividades esportivas, recreativas, atividades de lazer são demandas, como também os próprios temas que os adolescentes solicitam para as nossas reuniões de capacitação; a própria solicitação das empresas para acompanhamento a colaboração de um documento; ou de um relatório; ou de uma pesquisa, isto também é uma demanda, a própria demanda que vocês muitas vezes acabam até dando conta pelos TCCs, que é uma demanda pela construção do conhecimento dentro do programa. O próprio atendimento individualizado, não deixa de ser uma demanda ou quando tem dificuldades com a própria repetência escolar dos adolescentes ou muitas vezes o remanejamento de empresas..

Assistente Social 2 - Muitas famílias procuram o programa, não só as que estão necessitadas, muitos vem em busca de trabalho. Primeiro decorrente de uma situação em que vivemos que não é só aquele pobre, pobre que está precisando trabalhar, mas o médio também precisa trabalhar. E tem muito também a questão da cidadania a importância do adolescente se sentir participante de se sentir útil. E tem muitas pessoas que procuram considerando que também se faz um trabalho de formação. Então entre arrumar serviço em outro lugar e arrumar pela PROMENOR, esta estaria dando este respaldo, então por isto que eu digo não vem só aquele necessitado mas vem vários, e é um número sempre muito grande que você nunca consegue atender a todos. E também porque quando eles estão próximo da idade de 17 anos fica mais difícil de encaminhar, sendo que até este adolescente fazer o curso de preparação e ser chamado vai algum tempo. E a sua permanência no programa é até 17anos e 11 meses quando é

desligado. E em consequência disto muitos ficam sem atendimento e você não consegue atender a todos."

Podemos perceber na resposta das assistentes sociais que existem várias demandas e que embora o Serviço Social seja regulamentado como uma profissão liberal na sociedade, o Serviço Social não se realiza como tal. Isto significa que o assistente social não detém todos os meios necessários para a efetivação de seu trabalho: financeiros, técnicos e humanos necessários ao exercício profissional autônomo. Depende de recursos previstos nos programas e projetos da instituição que o requisita e o contrata, através dos quais é exercido o trabalho especializado.

Com relação aos objetivos de ação profissional estas destacam que:

"Os objetivos dentro do programa seria o de preparar o adolescente para o trabalho que ele vai fazer é continuar a formação deste adolescente é ter a preocupação de que ele esteja se instrumentalizando para enfrentar tudo que ocorre na vida lá fora e sair já com sua segurança, com sua formação, com a sua até competência.(AS 2)

"- O objetivo da ação profissional dentro da instituição é alcançar as metas estabelecidas de atendimento às empresas que temos convênios e como de também encaminhar o maior número possível de adolescentes para o trabalho, isto claro são resultados. E este encaminhamento não é só encaminhar por encaminhar, é trabalhar esse adolescente para que ele seja melhor, para que ele possa competir de igualdade com outros no mercado de trabalho, considerando este nosso mercado tão competitivo. E geralmente a primeira oportunidade dada a este adolescente é através da PROMENOR. É que hoje você vai se apresentar no mercado de trabalho você pode ter um currículo bom mas não tem experiência

em nada, nunca exercitou a questão trabalho, tornando-se difícil. Nós escutamos muito de adolescentes que estão com 18, 19 anos que nunca trabalharam, e o que eles mais falam, é que ninguém lhes dão oportunidade, "- todos os lugares que vou dizem que não tenho experiência mas se ninguém me dá oportunidade para adquirir experiência como posso tê-la?." Então um dos nossos objetivos é oportunizar realmente esta primeira experiência ao trabalho (AS3).

Percebemos na resposta das assistentes sociais, que seu objetivo principal, é fazer com que o adolescente cresça como pessoa e para que ele cresça numa sociedade com muito mais chances para competir em condições iguais a outros que têm o nível de vida melhor. Afim de despertar o adolescente para estas mudanças que estão ocorrendo no mundo do trabalho.

Quanto as atividades desenvolvidas no programa jovem trabalhador são:

"Desde o atendimento quando o cliente procura informação, os encaminhamentos de adolescentes as empresas; determinadas situações que os adolescentes apresentam na empresa, temos que chamá-lo para um atendimento, seja situações familiares que estão interferindo no trabalho, as entrevistas de inscrição as entrevistas de admissão, desligamentos quando o adolescente completa idade ou desligamento quando é solicitado a substituição, por muitos motivos, acompanhamento escolar através de boletins e atestados escolares, treinamentos que são feitos uma vez por mês(AS 3)..

"As atividades no programa são bastante amplas, porque entra desde o planejamento, as inscrições, as admissões, os desligamentos, a negociação com as empresas, e muitas vezes até, quando tem um pedido de substituição, ou de

desligamento, uma outra atividade é organizar os momentos de capacitação do treinamento, das reuniões dos campeonatos, nas mostras de talentos (AS 2)..

Com relação às atividades, ou seja, os meios de trabalho das assistentes sociais, podemos perceber, através de suas falas, que elas apresentam como meio o conhecimento da realidade e também os instrumentos técnicos utilizados.

Segundo Yamamoto (1997, p. 43) “o conhecimento não é só um verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional podendo ser dispensada, mas é um meio através do qual é possível decifrar a realidade e clarear a condição do trabalho a ser realizado”. Nesse sentido é instrumento que potencializa a ação.

Portanto, acredita-se que o trabalho do serviço social prevê, primeiramente, estar fundamentado numa teoria que consiga absorver da realidade sua essência.

Assim, podemos perceber que assistentes sociais também trabalham com as perspectivas expostas acima. Neste sentido deve-se analisar a realidade do adolescente e da família na sua totalidade, sendo a ação profissional uma prática reflexiva (ação – reflexão – ação).

“O conteúdo das atividades são decididas juntamente com as estagiárias de Serviço Social como também as atividades que vão ser desenvolvidas, e agora também, junto com a coordenação técnica que desde o ano passado também é discutido junto com esta coordenação, onde depois é socializado nas reuniões com os técnicos e também é repassado para diretoria desde o planejamento. Por exemplo, neste ano e aí não é só com o PJT, mas também com todos os programas da Irmandade. O nosso planejamento foi semestral. Então foi estabelecido até junho, agora ele está sendo avaliado, e sendo feito o replanejamento

para o segundo semestre. Todas as atividades e as formas como elas são desenvolvidas, são discutido pelos técnicos do programa, junto com os estagiários (AS 1).

Portanto, o assistente social como um trabalhador especializado, atua juntamente com outros profissionais, formando uma equipe de trabalho.

De acordo com Severino “em todas as esferas de sua prática os homens atuam como sujeitos coletivos. Por esta razão, o saber, enquanto expressão da prática simbolizadora dos homens, só será autenticamente humano e autenticamente saber, quando se der interdisciplinarmente”. (1992, p. 46).

Vasconcelos (1997, p. 140) nos coloca a definição de interdisciplinaridade como “axiomática comum a um grupo de disciplinas conexas, definidas no nível hierarquicamente superior, introduzindo noção de finalidade tendendo (mas não necessariamente) para criação de campo de saber “autônomo” e multidisciplinaridade como gama de disciplinas que propomos simultaneamente, mas sem fazer aparecer as relações existentes entre elas.

O instrumento de trabalho, como conjunto de técnica, aparece nas seguintes expressões:

Assistente Social 3 – Entrevistas para o trabalho de admissão, atendimentos, reuniões, relatórios, pareceres, planos, projetos.

Assistente Social 2 – Temos fichas que utilizamos para admissão dos adolescentes às empresas; a ficha de inscrição para o trabalho; a ficha de acompanhamento cadastral deste jovem quando está inserido na empresa, onde é colocado todo o seu histórico escolar, e histórico dentro da empresa. Estas fichas logo vão fazer parte do passado, pois agora está ficando tudo informatizado, es-

tamos passando tudo para o computador. Temos técnicas de entrevistas, reuniões com pais, adolescentes, estagiárias e também entre nós Assistentes Sociais.

Assistente Social 1 – Instrumentos e técnicas são vários, desde o treinamento, visita às empresas, visitas domiciliares quando necessário, visita as escolas quando necessário, mas é um instrumento o relatório, o próprio parecer tanto nas inscrições dos adolescentes quanto na admissão, ou muitas vezes num parecer que é solicitado, muitas vezes pelo Conselho ou pelo conselho tutelar. Quando recebemos adolescentes que são encaminhados pelo conselho ou muitas vezes até para as empresas que temos convênios, as reuniões, entrevistas, pesquisas que são feitas pelas estagiárias de Serviço Social do Programa Jovem Trabalhador, contatos com doadores quando recebemos doações, o estabelecimento de convênio é um instrumento, os encaminhamentos para outras organizações, ou dependendo da solicitação. Entra como instrumento o referencial teórico, voltado para o adolescente que entra toda as questões trabalhistas estão envolvidas. A questão de direito, de cidadania, do trabalho, da categoria trabalho, da categoria formação e de todas as categorias que vão se associando. Que é desde o relacionamento interpessoal, competência, da capacitação, isto tudo entra como instrumento, a forma como nós vamos estabelecer as dinâmicas tanto nas reuniões, quanto dentro do próprio atendimento que está sendo feito, entra ainda como instrumento a própria utilização de equipamentos, o fax, o computador, e-mail, agora uma inovação também e a nossa homepage, então o acesso que você também se utiliza da Internet, tanto para divulgar o programa, quanto para você obter outras informações. Isto tudo entra, o próprio plantão, o atendimento de plantão, relatórios, os estagiários com o diário de campo é um instrumento a ficha cadastral, o estabelecimento de contatos com empresas.

O que se pode perceber nas falas das assistentes sociais é que estas utilizam os instrumentos de trabalho como conjunto de técnicas para uma ação mais eficaz. Uma das assistentes sociais coloca outras dimensões instrumentais, que superam o arsenal de entrevistas, reuniões e encaminhamentos.

De acordo com Iamamoto (1997, p. 43) “o conjunto de conhecimentos e habilidades adquiridos pelo assistente social ao longo do seu processo formativo são parte do acervo dos seus meios de trabalho”.

No que se refere ao registro das ações desenvolvidas pelo profissional de Serviço Social, existem alguns meios utilizados como: relatórios, diário de campo, questionários, formulários, documentação oficial.

Como coloca Souza, a documentação é um recurso educativo, ajuda a conhecer, analisar e avaliar a realidade comunitária, assim como o processo pedagógico em desenvolvimento, não se reduzindo somente ao registro desse processo. Por isso, sua concepção assume elementos que lhe dão maior amplitude.

“A documentação é um conjunto sistemático de registros sobre situações gerais ou contingências específicas da comunidade sobre a dinâmica pedagógica dos trabalhos desenvolvidos”. (SOUZA).

A documentação supõe sistematização e registro de dois ângulos interdependentes da prática social comunitária, conforme cita Souza:

- A documentação enquanto sistematização de informações gerais sobre a área;
- A documentação enquanto registro do processo pedagógico em ação.

Para o registro de nossas ações utilizamos o diário de campo:

“Trata-se de um caderno comum de anotações, onde registramos as ocorrências diárias ou periódicas resultantes das relações profissionais que se vão desenvolvendo na área. (...) Nele, registra-se dose e horário de ações relatadas, informes gerais sobre a área e a realidade de participação da população”. (SOUZA).

O relatório também é nosso aliado no registro de nossas ações, para isso caracteriza-se:

“... como um registro sistemático dos preparativos de ação pedagógica a ser desenvolvidas em reuniões, encontros determinados e entrevistas. O relatório registra os preparativos, o desenvolvimento e as novas propostas de ação para continuidade dos trabalhos”. (SOUZA)

Diante de nossa prática e dos conceitos aqui mencionados, notamos a importância dos instrumentos e dos registros na sistematização da prática profissional do Assistente Social, tendo em vista melhor apropriação de realidade social e o alcance de um produto com maior qualidade.

(Segundo Sarmiento (1996) temos que reconhecer a prática profissional enquanto um processo de trabalho, sem deixar de levar em consideração os ins-

trumentos e técnicas que permitem a operacionalização da proposta de ação.

Portanto:

“(...) no processo de trabalho, apreender e fundamentar que os instrumentos e técnicas são as, mediações através das quais objetivamos nossos projetos. ou seja, “lançamos mão”, deste para a efetivação de nossas ações no conjunto das relações sociais”. (SARMENTO, 1996)

A base teórico-metodológica é fundamental para o êxito profissional e são esses recursos essenciais que o assistente social aciona para exercer o seu trabalho, pois ela contribui para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação, ao mesmo tempo que a moldam.

Assim, o conhecimento é um meio através do qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado.

As dificuldades encontradas no programa, segundo a assistente social 1 são:

Assistente Social 1 – Uma das dificuldades é você estabelecer novos convênios com empresas, quando a intenção na verdade, é querer ter um adolescente que não tenha carteira de trabalho assinada, que a empresa pague o menor possível. Então muitas vezes, a empresa entra em contato conosco e ela acaba se “decepcionando” em função do valor, por que ela quer que o adolescente trabalhe meio período, que ganhe meio salário mínimo. Então, muitas vezes, esta é uma dificuldade, de você tentar conseguir junto com esta empresa. Onde ela entre todos os direitos sociais e outros benefícios como vale refeição. Às vezes, é

uma dificuldade, que implica num processo de negociação, mas eu acho que, a ampliação de encaminhamento hoje, é uma dificuldade até em função da redução de empregados pelas empresas, dificuldades mesmo das empresas se manterem.

Dificuldades por parte dos técnicos, de entenderem a situação do adolescente, ou da família, por que são questões de valores. Outra dificuldade de se trabalhar no programa é o número de adolescentes grávidas no sentido de conscientização. Frente a isto que vem ocorrendo e de uma certa forma vai repercutir na vida dessa pessoa também.

Assistente Social 2 – Dificuldades de atender todas as demandas, por ser muito grande, não conseguimos atender a todos que nos procuram; dificuldade na ampliação de convênios; fechamento de convênios; as privatizações das empresas, que diminuem o número de vagas no caso de Gerasul, o próprio BESC. Então estas são dificuldades que encontramos.

E no lado financeiro o programa praticamente se auto mantém, por que ele tem os recursos que vem das empresas. E no lado geral da instituição, nós sabemos que a instituição tem dificuldade, por que ela tem outros programas que não tem nenhuma repasse financeiro. Então a instituição coloca que está sempre em dificuldades, diminuindo o número de pessoas e tudo mais. Mas com relação ao programa não, nós não temos dificuldades para dar continuidade ao nosso trabalho, o que precisamos dentro do programa, nós temos.

O profissional de Serviço Social na Promenor, dentro de seu quadro de ações profissionais, tem como atribuições um conjunto de atividades já detalhadas anteriormente. Precisa vender a sua força de trabalho, dependendo então da instituição para sua ação profissional.

Compreender a instituição como parte do processo de trabalho do Serviço Social é de fundamental importância, para não interpretá-la como limite e obstáculo à ação profissional. Ela é meio imprescindível à realização do trabalho do Serviço Social. O Serviço Social é uma especialização do trabalho e possui um valor de uso e um valor de troca, que caracteriza o Assistente Social como trabalhador assalariado.

A análise da qualidade das atividades desenvolvidas pelas Assistentes Sociais se dá através:

Assistente Social 2 - Se nós formos olhar pelo lado do compromisso, interesse, responsabilidade, boa vontade, isto não falta, para termos atividades com qualidade.

O ano passado nós fizemos um curso que respondeu muito em nossas necessidades, só que falta uma continuidade. Mas o número de atividades do dia a dia, é grande e exige muito, às vezes, não temos tempo. Sim, vejo que nós nos envolvemos muito com as atividades e perdemos em fazer leituras, acho que lemos pouco.

Então, a conclusão é que, nós perdemos um pouco isto, as instituições de modo geral perde, inicia e deixa de lado a continuidade dessa formação. Então nos envolvemos mais com a prática e deixamos um pouco de lado a teoria.

Nós discutimos temas, assistimos vídeos, então nós temos debates. Não podemos dizer, está ótimo, por causa da falta de recursos para o profissional fazer cursos, participar de mais seminários, fóruns, etc.

Em relação a qualidade de atendimento aos adolescentes, está boa dentro do possível, aquela demanda que atendemos. Claro que poderia ser melhor, se nós assistentes sociais pudéssemos nos instrumentalizarmos melhor,

mas eu penso que ela não deixa a desejar. Nas nossas reuniões com os adolescentes, quem vem dar palestras, são médicos, psicólogos, pedagogos, são pessoas preparadas não qualquer palestra, não eles vem falar na área que eles atuam.

Assistente Social 3 - A análise é uma busca permanente, por isso tem que ter um processo de avaliação constante, de você estar sempre refletindo sobre este agir e esta reflexão. Também implica em que você utilize um referencial teórico para dar conta disso. Mas de um modo geral, o programa presta um atendimento de qualidade, pelo menos ele busca fazer esta prestação de qualidade, tanto no atendimento com o adolescente, tanto nas empresas onde temos convênios, com outras organizações que nós acabamos interagindo. O profissional ele tem que ter uma busca, que é a busca dele, a instituição nem sempre ela tem o recurso para patrocinar a inscrição nos seminários, ou num determinado curso, mas ela não se nega a liberar a pessoa do trabalho para participar. Claro que se isto acontecesse era muito melhor, porque oportunizaria que esta qualificação fosse intensificada, mas o que eu vejo é que também depende do profissional. Porque qualificação não é só de seminários, congressos, cursos, mas a qualificação, você investir em leituras, na aquisição de revistas, em livros e etc.

Portando de acordo com Iamamoto (1997, p.43) "o conjunto de conhecimento e habilidade adquiridos pelo assistente social ao longo do seu processo formativo é parte do acervo do seus meios de trabalho".

Em relação ao produto resultante do trabalho do assistente social, este torna-se visível no momento que passa a ter valor para alguém.

Neste sentido o produto do trabalho das assistentes sociais da PROMENOR, se concretiza na medida em que tem utilidade para seus usuários, que são os adolescentes.

Portanto, a finalidade do Serviço Social, com relação ao Programa Jovem Trabalhador tem por objetivo prestar atendimento aos usuários, possibilitando-os inclusão dos jovens no mercado de trabalho e prepará-os, qualificando-os, visando sua permanência neste cenário de constantes transformações.

Atualmente a preocupação maior do Programa Jovem Trabalhador é justamente estar contribuindo na efetiva preparação do adolescente para o enfrentamento do mundo do trabalho. Para tanto busca-se a ampliação do acesso aos cursos de informática e inglês, assim como a parceria com outras instituições que possibilitam outros cursos como ecoempreendedorismo e também estimula-se a elaboração de projetos que possam estar contribuindo neste sentido.

Partindo da temática de conjuntura e do processo de trabalho, vemos que o profissional de Serviço Social, que atua na PROMENOR, tem como instrumento de trabalho a utilização de seus referenciais técnicos, trabalhando os objetos de intervenção de categorias que se fazem presentes e necessários na atuação profissional. Os instrumentos e os registros são os meios para operacionalização da prática.

A profissão do Assistente Social passa a constituir-se como um elemento de composição da organização da sociedade. As peculiaridades do Serviço Social são evidenciadas na concretização da dinâmica das relações sociais vigentes que, por sua vez, estão inseridas em determinadas conjunturas históricas.

Sendo assim, O Serviço Social tem o compromisso de lutar, junto com os adolescentes, por uma qualidade de vida melhor, por isso é seu dever estar sempre inovando e aperfeiçoando-se cada vez mais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sendo este um trabalho em que se concentram muitos os conhecimentos acumulados pela troca de experiência entre estagiários, adolescentes, e profissionais de Serviço Social, proporcionou-nos, em nosso campo de estágio, a relação entre teoria e prática e contribuiu para a realização deste trabalho de conclusão de curso.

Neste nos detivemos em realizar uma reflexão dos novos desafios que se colocam para o serviço social e como se dá o processo de trabalho na PROMENOR, com relação ao Programa Jovem Trabalhador.

A partir dos objetivos por nós propostos, constatamos que a capacitação profissional é a necessidade de obter maiores informações, referentes a atualidade vigente no mundo do trabalho e na estrutura da PROMENOR, estas percebem que representamos atuais objetivos dos adolescentes, e para tanto percebem, no serviço social, a possibilidade de potencializar seus objetivos.

Portanto, cabe ao Assistente Social imprimir uma ação crítica e criadora e assumir com autonomia e responsabilidade, quando efetiva o trabalho que lhe é demandado profissionalmente.

Frente à realidade apresentada, pelo processo de globalização da economia, da reestruturação do capital e do avanço da tecnologia que representam o pano de fundo sobre as transformações ocorrentes no mundo do trabalho, é que surgem os novos desafios a serem enfrentados pelo serviço social e apresentam

novas demandas, o que faz com que o Serviço Social reveja o conjunto de técnicas e competência que permeia o agir profissional.

O serviço social, como profissão, deve desenvolver um trabalho buscando alavancar condições que proporcionem aos adolescentes fazer uma avaliação da realidade, estimulando-os na busca de suas potencialidades, criatividade, participação e conhecimento das situações que perpassam a organização.

Percebe-se, dessa maneira, que a importância do serviço social está justamente na contribuição ao fortalecimento das ações coletivas, voltadas ao controle social e planejamento das políticas públicas, em particular na PROMENOR. A contribuição está também na formação de novas concepções no pensar e no agir do usuário, através do acesso a informações básicas de cidadania. Contudo, a importância central está justamente na contribuição à mudança nas trajetórias de vida de indivíduos e grupos, na perspectiva da desalienação e de melhoria das condições de vida.

Neste sentido, a profissão depara-se com a necessidade de uma revisão constante de seus valores e práticas instituídas, apontando para a implementação de um projeto político comprometido com os sujeitos coletivos, na ampliação e consolidação da cidadania e na efetivação da verdadeira democracia. Princípios éticos que necessitam ser efetivados no cotidiano do exercício profissional, através de intervenções competentes. Competência que deve estar aliada a ética, como pressuposto teórico-político no enfrentamento das contradições postas à profissão, numa perspectiva crítica e fundamentada do ponto de vista teórico, o que contribui no aprimoramento profissional e qualidade dos serviços prestado.

Enfim, acreditamos que considerando a natureza do trabalho, o tempo disponível e as condições existentes, que a este trabalho venha a contribuir para

uma melhor apreensão sobre o processo de trabalho e as mudanças que estão ocorrendo no mundo do trabalho e na profissão para os Assistentes Sociais e outros profissionais.

BIBLIOGRAFIAS

ALMEIDA, Ney Texeira. Considerações para o processo de trabalho do Serviço Social. In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, nº 53, Abril, 1996.

BARBOSA, R. N. de C.; CARDOSO, F. G. & ALMEIDA, N. L. T. A categoria processo de trabalho e o trabalho do Assistente Social In: **Serviço Social e Sociedade**. Nº 58, Março São Paulo: Cortez, 1992.

BONETTI, Dilséa A. et al. [Org.] **Serviço Social e ética**: convite a uma nova práxis. Código de ética profissional do Assistente Social. São Paulo: Cortez, 1996.

BRAVERMAN, Harrx. **Trabalho e capital monopolista**. Rio de Janeiro: Zahar, 1974.

COSTA, Alexa Albuquerque Marcano. **A gênese e a trajetória do Serviço Social na Instituição Promenor**. Trabalho de conclusão do Curso da UFSC. Florianópolis, 1992.

Estatuto da Criança e do Adolescente. Lei: n.8.609, de 13 de julho de 1990.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1998.

- GENTILL, Raquel. "A prática como definidora da identidade profissional do Serviço Social In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. São Paulo: Cortez, nº 53, Abril, 1997.
- GIL, Antônio. **Método e técnicas de pesquisa social**. 4ª ed., São Paulo: Atlas, 1994.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. "**Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaios críticos**". São Paulo:Cortez, 1994.
- IAMAMOTO, Marilda Vilela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.
- IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na contemporaneidade: Dimensões históricas, teóricas e ético-políticas**. Fortaleza: CRESS-CE, 1997.
- MARX, Karl. **Processo de trabalho e processo de produzir mais-valia IN: Capital I, Vol 1**. São Paulo: Diet, 1987.
- MENEGASSO, Maria Ester. **O declínio do emprego e ascensão da empregabilidade na empresa pública do setor bancário**. Florianópolis: UFSC/EPS, 1998.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento. Pesquisa qualitativa em Saúde**. São Paulo: HUCITEC, ABRASCO, 1994.
- MOTA, Ana Elizabete. **O Feitiço da ajuda: as determinações do Serviço Social na empresa**. São Paulo: Cortez, 1991.

PEREIRA, Irandi et al.. **Trabalhos dos adolescentes**: mitos e dilemas. São Paulo: IEE, 1994.

PROMENOR. **Regulamento interno**. Florianópolis.

SILVA, Marta Gomes. **A formação profissional dos jovens trabalhadores da Promenor do CIASC**. UFSC, 1996 (Trabalho de conclusão de curso) Departamento de Serviço Social.

SOUZA, Maria Luiza. **Desenvolvimento comunidade e participação**. São Paulo: Cortez, 1992.

VASCONCELOS, Ana Maria. Relação teoria/prática. O processo de assessoria/consultoria e o Serviço Social In: **Revista Serviço Social e Sociedade**. nº 56, São Paulo: Cortez, Janeiro 1997.

WANDERLEY, Luiz Eduardo W. "A nova (dez) Ordem Mundial – implicações para a Universidade e a formação Profissional" In: **Revista Serviço Social e Sociedade** (44), São Paulo: Cortez, 1994.

XAVIER, Luciana K. A. **A percepção da empresa CASAN em relação ao desempenho do Jovem Trabalhador da Promenor**. Florianópolis: Departamento de Serviço Social, 1994, Trabalho de conclusão de curso.

ZIMMERMANN, Letícia. **Perspectivas teórica- Metodológicas do Serviço Social na Instituição Promenor**. Florianópolis: Departamento de Serviço Social, 1994, Trabalho de conclusão de curso.

Dados da Disciplina de Estágio Supervisionado

Nome do aluna: Adriana do Nascimento de Souza.

Matrícula: 96218016

Ano de desenvolvimento do Estágio: 98

Semestre: II

Nome do local de Estágio: PROMENOR

Nome da supervisora da UFSC: Rosana Martinelli

Número de horas desenvolvidas: 300h

Ano de desenvolvimento do Estágio II: 99

Semestre: I

Nome do local de Estágio I : PROMENOR

Nome da supervisora da UFSC: Rosana Martinelli

Número de horas desenvolvidas: 240h

Ano de desenvolvimento do Estágio III: 99

Semestre: II

Nome do local de Estágio: PROMENOR

Nome da supervisora da UFSC: Iliane Köhler

Número de horas desenvolvidas: 240h

Coordenadora de Estágio/DSS/CSE/UFSC

Anexo - I

Questionário

1 - Como é a inserção do Assistente Social dentro do Programa Jovem Trabalhador?

2 - Como se dá as relações interpessoais dentro do Programa Jovem Trabalhador?

3 - Quais são as demandas do Programa Jovem Trabalhador?

4 - Quais são os objetivos da ação profissional do Serviço Social no Programa Jovem Trabalhador?

5 - Como são decididas as atividades no Programa Jovem Trabalhador?

6 - Quais são as atividades do Assistente Social no Programa Jovem Trabalhador?

7 - Quais os instrumentos e técnicas utilizados pelo Assistente Social, no Programa Jovem Trabalhador para o desenvolvimento da ação profissional?

8 - Qual a periodicidade das alterações no Programa Jovem Trabalhador?

9 - Como analisa a qualidade das atividades no Programa Jovem Trabalhador?

/Instituição rama/Projeto	Matéria-prima ou objeto de trabalho do Serviço Social (Questão Social)	Ações Profissionais	Meios ou instrumentos de trabalho	Resultados do Processo de Trabalho
<p>MIENOR</p> <p>rama Jovem (chador)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitação de emprego/trabalho • Dificuldades financeiras; • Problemas relacionados ao local de trabalho; • Dificuldades de relacionamento sociais e familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação quanto aos direitos sociais e funcionais; • Orientação individualizada e a família; • Encaminhamento dos adolescentes para o mercado de trabalho; • Acompanhamento dos adolescentes no local de trabalho; • Acompanhamento durante os cursos de informática e inglês; • Acompanhamento escolar; • Participação e orientação de palestras; • Avaliação realizada quadrimestralmente, na empresa, juntamente com os adolescentes; • Reuniões sobre temas como: AIDS, drogas, sexualidade, etc. • Encaminhamento a cursos de capacitação; • Acompanhamentos a atividades desportivas e culturais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevistas; • atendimentos individualizados; • Leitura de referenciais teóricos como: ECA, código de ética etc.; • Reuniões com pais e adolescentes; • Fichas de atendimentos; • Projetos; • Estudo de caso; • Avaliação com os adolescentes ou responsável no local de trabalho; • Triagem; • Passeios e eventos; • Treinamentos; • Inscrição ao trabalho; • Admissão; • Desligamento do programa; • Palestras. 	<ul style="list-style-type: none"> • Melhoria na integração e comportamentos dentro e fora do local de trabalho; • Acesso à direitos; • Melhoria quanto ao rendimento escolar; • Mudanças no relacionamento familiar.