

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL
CURSO DE GRADUAÇÃO DE SERVIÇO SOCIAL**

LAÍS CRUZ MARTINS

**REFLEXÕES SOBRE A VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NO SERVIÇO SOCIAL DO
CIASC.**

Florianópolis, SC

2016

LAÍS CRUZ MARTINS

**REFLEXÕES SOBRE A VIVÊNCIA DE ESTÁGIO NO SERVIÇO SOCIAL DO
CIASC.**

Trabalho de Conclusão de Curso do Curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como parte dos requisitos para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social. Orientador: Prof. Dr Helder Boska de Moraes Sarmiento.


Florianópolis, SC

2016


LAÍS CRUZ MARTINS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora do curso de Graduação em Serviço Social no Centro Sócio Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina em cumprimento ao requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

APROVADO PELA COMISSÃO EXAMINADORA EM FLORIANÓPOLIS, 02 DE AGOSTO DE 2016.



Prof. Dr. Helder Boska de Moraes Sarmento
(Orientador)



Prof. Claudemir Osmar da Silva
Professor do Departamento de Serviço Social - UFSC



Marta Gomes
Assistente Social do CIASC

Dedico este trabalho, à minha Vó Margarida Sara Cruz (in memoriam),a meus amores e a espiritualidade que sempre se fez presente em minha caminhada.

AGRADECIMENTOS

Ao final desta trabalhosa caminhada, chega o momento de agradecer...

Agradecer a minha abuela *in memoriam* - você vive em mim.

Agradecer aos meus amados pais Celedonio Lincoln Cruz Martins e Naisa Ana da Silva Martins, sou completamente apaixonada por vocês. Obrigada por tudo, vocês fazem parte desta conquista.

Ao meu irmão e minha cunhada, Lincoln Cruz Martins e Mariah Gobbi. É bom ter vocês ao meu lado.

Agradecer a minha talentosa prima Natacha da Silva, por ter me dado o ombro amigo nesta reta final.

A minha amiga de longa caminhada Gabriela Ostrovski Cabral. Obrigada por toda parceria.

A minha supervisora de campo, Marta Gomes, por toda paciência e amizade ao longo do período de estágio. Obrigada por contribuir no meu desenvolvimento pessoal e profissional.

Ao meu orientador, professor Helder Boska de Moraes Sarmiento, por acreditar no meu trabalho. Obrigada por toda atenção e paciência, eu te admiro.

Gostaria de agradecer também, o professor Claudemir Osmar da Silva, que fez um excelente trabalho de supervisão acadêmica. Você é um grande professor. Agradeço a amizade e toda compreensão.

Agradeço aos meus professores desde o ensino básico, sem vocês não estaria aqui hoje.

Gostaria de agradecer a minha admirada Tia Marilza por sempre me apoiar. Obrigada, somos mãe e filha.

A minha família Silva e Cruz que amo tanto - AVOHAI.

A minha irmã de alma e amiga Larissa Lira.

Aos meus colegas de graduação, como também os professores que participaram desta jornada.

Aos meus amigos por me incentivarem a concluir essa fase.

Ao meu amor.

Ao MAR azul.

Ao fim, e não menos importante a espiritualidade amiga que sempre me deu a mão.

A todos vocês, obrigada. Sozinha nada disso seria possível.

NAMASTÊ - Laís Cruz Martins.

Vem por aqui" - dizem-me alguns com os olhos doces
Estendendo-me os braços, e seguros
De que seria bom que eu os ouvisse
Quando me dizem: "vem vem por aqui!"
Eu olho-os com olhos laços,
(Há, nos olhos meus, ironias e cansaços)
E cruzo os braços,
E nunca vou por ali...
A minha glória é esta:
Criar desumanidades!
Não acompanhar ninguém.
- Que eu vivo com o mesmo sem-vontade
Com que rasguei o ventre à minha mãe
Não, eu não vou por aí! Só vou por onde
Me levam meus próprios passos...
Se ao que busco saber nenhum de vós responde
Por que me repetis: "vem vem por aqui!"?

Prefiro escorregar nos becos lamacentos,
Redemoinhar aos ventos,
Feito farrapos, arrastar os pés sangrentos,
A ir por aí...
Se vim ao mundo, foi
Somente para desflorar florestas virgens,
E desenhar meus próprios pés na areia inexplorada!
O mais que faço não vale nada.

Como, pois, sereis vós
Que me dareis machados, ferramentas e coragem
Para eu derrubar os meus obstáculos?...
Corre, nas vossas veias, sangue velho dos avós,
E vós amais o que é fácil!
Eu amo o Longe e a Miragem,
Amo os abismos, as torrentes, os desertos...

Ide! Tendes estradas,
Tendes tratados, Tendes filósofos, tendes sábios...
Eu tenho a minha Loucura!
Levanto-a, como um facho, a arder na noite escura,
E sinto espuma, e sangue, e cânticos nos lábios...
Deus e o Diabo é que guiam, mais ninguém!
Todos tiveram pai, todos tiveram mãe;
Mas eu, que nunca principio nem acabo,
Nasci do amor que há entre Deus e o Diabo.

Ah, que ninguém me dê piedosas intenções,
Ninguém me peça definições!
Ninguém me diga: "vem por aqui!"
A minha vida é um vendaval que se soltou,
É uma onda que se alevantou,
É um átomo a mais que se animou...
Não sei por onde vou,
Não sei para onde vou
Sei que não vou por aí!"

Cântico Negro - (José Régio)

RESUMO

Este trabalho de conclusão de curso tem como objetivo descrever e analisar a atuação desta estudante durante sua experiência de campo no Estágio Não Obrigatório e Obrigatório I e II no Serviço Social do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC. Tendo como propósito o reconhecimento do objeto de trabalho do Assistente Social, bem como a análise de sua atuação no exercício profissional. A busca pelo objeto de trabalho do Assistente Social deu-se de início no campo de estágio partindo de algumas dúvidas sobre a prática profissional naquele espaço. Assim, o trabalho foi elaborado com o intuito de ir além do que já havia sido exposto em sala de aula, buscando satisfazer uma inquietação pessoal. Nessa trajetória dinâmica, foi possível compreender e por fim revelar as questões que se apresentavam de forma incerta, chegando até respostas esclarecedoras sobre o objeto de trabalho do assistente social.

Palavras-chaves: Serviço Social. Estágio. Objeto de Trabalho

ABSTRACT

The objective of this course conclusion work is to describe and analyze the procedures of the student along its non-mandatory and mandatory I and II internship experiences as social service worker at CIASC(Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina), having as purpose the recognition of the social worker work object, and the analyze of its performance in professional practice. The search for the social worker work object occurred at the work field, emerging from doubts about the professional practice in that space. Thus, this work was developed in order to go beyond what had already been exposed in the classroom, seeking to satisfy personal concerns. In this dynamic trajectory, it was finally possible to reveal and understand the uncertain issues, reaching enlightening answers about the work object of the social worker professional.

Key-words: Social Service, Internship, Work Object.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	10
2	O CIASC.....	12
2.1	HISTÓRICO DA EMPRESA.....	12
2.2	ATUALMENTE	13
2.3	IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	14
3	O SERVIÇO SOCIAL NO CIASC	16
3.1	IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA PRODASC - 1981	16
3.2	O SERVIÇO SOCIAL NA PRODASC.....	17
3.3	ATUALMENTE: O SERVIÇO SOCIAL NO CIASC.....	24
3.4	O ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL NO CIASC.....	26
4	A EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO NO SERVIÇO SOCIAL DO CIASC.....	27
4.1	UMA AÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CIASC	29
4.2	PROGRAMA JOVEM APRENDIZ NO CIASC.....	31
5	EXPERIÊNCIA E REFLEXÕES DO PROCESSO DE ESTÁGIO	36
5.1	PROJETO DE INTERVENÇÃO	36
5.2	AÇÃO COM O JOVEM-APRENDIZ	40
5.3	MEDIAÇÃO COM JOVENS-APRENDIZES E FUNCIONÁRIOS.....	42
5.4	AÇÃO COM FUNCIONÁRIO.....	43
6	ANALISE E REFLEXÃO	45
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
	REFERÊNCIAS.....	51

1 INTRODUÇÃO

O objetivo deste trabalho é apresentar, de forma descritiva e reflexiva, a experiência de campo no Estágio Não Obrigatório e Estágio Obrigatório I e II no Serviço Social do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina- CIASC realizada no período de 2015 a 2016. Buscando durante esse processo encontrar o objeto de trabalho do Assistente Social.

Ao longo da experiência de Estágio Obrigatório I, II e Não Obrigatório, uma inquietude acerca da discussão sobre o objeto de trabalho do assistente social sempre se fez presente. A cada trabalho/avaliação acadêmico realizado, nada se esclarecia. Já estando no “exercício profissional” ou próximo dele pensar em qual seria o objeto de trabalho do assistente social naquele espaço se fez um exercício difícil. Isto significa uma dificuldade no processo de formação profissional, tanto do ponto de vista acadêmico (curso de graduação), quanto do ponto de vista do exercício profissional (estágio). Mesmo que neste processo a supervisão acadêmica e de campo nos auxiliassem nesta trajetória.

Foi esta situação e desafio que nos trouxe algumas interrogações e dúvidas, tais como: como se dá efetivamente a atuação do Assistente Social no CIASC, como se organizam as ações do Serviço Social, como funciona o Programa Jovem Aprendiz, e entre outras questões.

Com o início das orientações do TCC encontramos neste processo uma possibilidade de reconstruir esta caminhada e buscar algumas respostas aos limites vividos no processo de formação. Portanto, é fruto desta trajetória que surgiu a oportunidade de descrever a experiência vivenciada no estágio em busca de respostas e de reflexões das atividades feitas no campo de estágio.

Para isto, organizamos o trabalho da seguinte forma, a primeira seção trata sobre o Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC, abordando o histórico da empresa, sua estrutura e identidade organizacional atual.

No segundo capítulo é relatado sobre o Serviço Social no CIASC, descrevendo desde sua implantação na PRODASC até seu funcionamento atual.

Na terceira seção deste trabalho é apresentada a experiência de estágio vivenciado por esta estudante no Serviço Social do CIASC, relatando como se deu

sua atuação junto ao Serviço Social, como no Programa Jovem Aprendiz e no Projeto de Intervenção desenvolvido.

No quarto capítulo encontram-se as descrições das ações, elaboradas por esta estagiária com, funcionários, adolescentes e mediação na relação entre estes.

Logo, na quinta seção situam-se as análises e reflexões desenvolvidas neste trabalho.

Por último, as considerações finais onde conclui-se o objetivo central deste trabalho.

2 O CIASC

2.1 HISTÓRICO DA EMPRESA

De acordo com o site institucional (O CIASC, [201-?])¹ do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina - CIASC, no dia 13 de agosto de 1975 foi criada a Companhia de Processamento de Dados do Estado de Santa Catarina – PRODASC, uma sociedade mista por ações. Dentre suas atribuições, destacavam-se o processamento de dados, tratamento de informações e assessoramento técnico para órgãos da Administração Pública e entidades privadas.

Conforme expõe Reinke (1986, p.09) os objetivos gerais da PRODASC, conforme seu Estatuto Social, resumem-se basicamente em:

- executar todos os trabalhos concernentes ao processamento de dados;
- tratar de informações e prestar assessoramento técnico a órgãos da administração pública, direta e indireta, Fundações instituídas ou subvencionadas pelo Estado, bem como a entidades sujeitas ao controle acionário daqueles;
- desenvolver projetos de organização que impliquem processamento distribuído de dados do interesse da administração do Estado;
- pesquisar, formar e treinar recursos humanos na área de processamento de dados;
- assessorar e assegurar o suporte técnico e administrativo aos órgãos público em geral.

As atividades da PRODASC foram ampliadas na década de 1980, quando passa a desenvolver sistemas de informações integrados do Governo do Estado. Pouco tempo depois, em 1987, a empresa passa a se chamar Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina, devido a uma profunda reforma estatutária (O CIASC, [201-?]).

Conforme é apresentado no site institucional da organização (O CIASC, [201-?]), em 1991 foi conferida a empresa a responsabilidade de atuar como um Órgão Central do Sistema Estadual de Informática.

Em dezembro de 2006, com o registro na Junta Comercial do Estado de Santa Catarina, ocorreu a transformação de Empresa de Economia Mista para Empresa

¹Não foi possível encontrar a data exata.

Pública, autorizada com o estabelecimento da Lei Complementar nº 284, de 28 de fevereiro de 2005 (O CIASC, [201-?]).

Nesse ano também, regulamentou-se as atribuições do CIASC, como órgão executor da política de tecnologia da informação e comunicação, tratamento de dados e informações, e a prestação de assessoramento técnico aos órgãos da Administração Direta e às entidades da Administração Indireta (O CIASC, [201-?]).

Com a elaboração da Lei Complementar n.º 534, de 20 de abril de 2011, o escopo de atribuições do CIASC foi ampliado, instituindo-o como entidade executora da política de tecnologia da informação e governança eletrônica do Estado de Santa Catarina (O CIASC, [201-?]).

Em 2015, o Decreto nº. 220, de junho de 2015, ratifica as atribuições do CIASC como órgão executor das políticas, da gestão e dos serviços, agregando a sua competência funcional, a atribuição de padrões de tecnologia da informação e governança eletrônica aos órgãos e às entidades da Administração Pública estadual (O CIASC, [201-?]).

2.2 ATUALMENTE

No dia 13 de agosto de 2015 o CIASC completou 40 anos de fundação. Atualmente é o órgão responsável pela execução das políticas, da gestão e dos serviços de tecnologia da informação e governança eletrônica dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, direta e indireta (O CIASC, [201-?]).

Com relação as suas expectativas, a empresa visa o atendimento das necessidades do cidadão por parte do Governo do Estado, viabilizando o acesso a ferramentas que ampliam a cidadania e tornam possível uma administração mais digital, o que se reverte em agilidade, economia e proximidade com a população. Esse conjunto de características pressupõe o eficiente funcionamento de um conjunto de componentes que englobam Tecnologia da Informação e Comunicação, organizados pelo CIASC na seguinte estrutura: (O CIASC, [201-?]).:

Figura 1- Verticais de Atuação

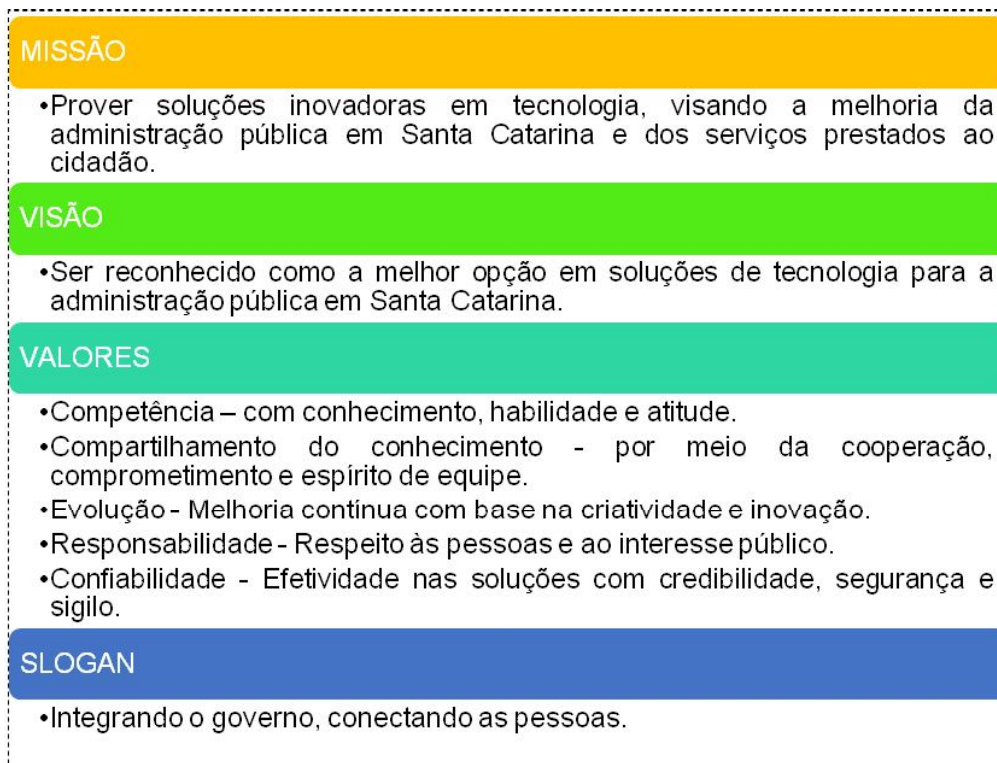


Fonte: O CIASC, [201-?].

2.3 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

De acordo com o site institucional do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina (O CIASC, [201-?]), a organização possui a identidade organizacional exibida a seguir:

Figura 2 - Identidade Organizacional



Fonte: Adaptado de O CIASC, [201-?].

3 O SERVIÇO SOCIAL NO CIASC

3.1 IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA PRODASC - 1981

Procuramos informações por meio de registros e dados institucionais sobre a implantação do Serviço Social, no entanto foi insuficiente para compreender o processo de implantação e implementação do Serviço Social no CIASC. Por este motivo, realizou-se uma entrevista com a primeira assistente social² do CIASC para coleta de dados e informações acerca do Serviço Social desde seu início.

Foi entrevistada a primeira assistente social da empresa, que foi a responsável por implantar este setor no CIASC. Nessa entrevista, a assistente social indicou um Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, (REINKE, 1986) realizado por uma das estagiárias que passaram pelo CIASC, auxiliando no desenvolvimento deste capítulo.

Em suma o Serviço Social do CIASC se insere na Instituição por meio do departamento de recursos humanos com ênfase no recrutamento, seleção, avaliação e assistência social. Por meio da entrevista e das leituras indicadas é possível afirmar que o Serviço Social do CIASC naquela época estava voltado para as questões da medicina e higiene do trabalho.

Segundo aborda Reinke (1986, p. 17), “uma empresa não apresenta apenas problemas de ordem técnica, financeira e administrativa, mas também problemas de ordem social envolvendo o homem, agente impulsor de todo mecanismo de produção de bens e serviços”.

A entrevistada relata que existiam determinados problemas sociais que necessitavam de um profissional qualificado para lidar com as questões sociais na empresa, como a inserção de pessoas com deficiência, a supervisão do office-boy/girls, problemas financeiros de funcionários, faltas frequentes dos empregados na empresa, adoecimento do funcionário e sua família.

O processo de implantação começou a partir da formação profissional em Serviço Social da entrevistada, a mesma já era funcionária da empresa desempenhando a função de Auxiliar Técnico no Departamento de Recursos Humanos. Foi a partir de sua inserção e conclusão do curso de Serviço Social que se

² A não identificação das profissionais ao longo deste trabalho foi uma escolha desta mesma estudante.

definiu algumas funções do Serviço Social quando iniciou seu trabalho “tendo no plano de ação uma programação de Ação Individual e Grupal” (REINKE, 1986, p.17).

Naquela época o Serviço Social na instituição tinha como objetivo “a realização do trabalhador como pessoa humana e, a intervenção nas situações problemas que viessem em prejuízo do bem-estar do funcionário e da produtividade da Companhia” (REINKE, 1986, p.17).

Conforme expõe Reinke (1986, p. 17), nesta fase de implantação o Serviço Social tinha como princípio: “se o funcionário estiver satisfeito em seu ambiente de trabalho, logicamente ira produzir melhor, indo de encontro aos objetivos da empresa”.

Nesse contexto muitos foram os desafios desse movimento de instauração do serviço social na instituição, assim como a luta por um espaço próprio.

Conforme as atividades foram sendo desenvolvidas havia um retorno positivo pois atendiam as necessidades dos funcionários e da PRODASC (REINKE, 1986).

3.2 O SERVIÇO SOCIAL NA PRODASC

As atividades desenvolvidas pelo Serviço Social na empresa neste período eram:

Cooperar na solução de problemas sociais apresentados pelos funcionários, como também procurar participar no caráter preventivo do trabalho, incluindo em suas atividades, palestras, debates e reuniões sobre assuntos de interesse dos funcionários e/ou observados em pesquisas realizadas pela assistente social. (REINKE, 1986, p. 18)

Essas atividades eram desenvolvidas tendo como objetivo passar uma informação correta de forma a prevenir o aparecimento de problemas que possam interferir no trabalhador. Além disso, fazia também parte das atividades do Serviço social, uma observação técnica, contatos individuais, como também reuniões com chefias, funcionários (REINKE, 1986).

Em 1984, a PRODASC, conforme expõe Reinke (1986), viu a necessidade de associar sua política com o Recrutamento, Seleção, Avaliação e Assistência Social – SERSA, tendo a assistente social como chefe deste setor que estava incluído na Gerência de Recursos Humanos – RH.

Esse setor tinha como objetivo dar condições a seus funcionários para que atingissem melhor desempenho, maior produtividade e ainda, o compromisso social.

A equipe do SERSA era composta por 6 membros, sendo uma assistente social, três estagiárias de Serviço Social, uma Pedagoga e uma funcionária com deficiência auditiva, responsável por integrar e comunicar-se com os demais funcionários com necessidades especiais.

Após dois anos, em 14 de outubro de 1986, houve uma alteração na estrutura da Gerência de Recursos Humanos. Atendendo as reivindicações do Serviço Social, foi criado o setor de Serviços Social, sendo desvinculado do Setor de Recursos Humanos (REINKE, 1986).

Anualmente elaborava-se o plano de ação pelo Serviço Social da PRODASC, que continha os seguintes programas, conforme expõe Reinke (1986):

- PROGRAMA DE AÇÃO INDIVIDUAL
 - o Projeto Casos Psicossociais e Funcionais: tinha como objetivo criar condições ao funcionário de superar dificuldade através de análise e reflexão de seus problemas, sejam eles de ordem pessoal, social e/ou funcional.
 - o Projeto Casos Sociais Rápidos: possuía como objetivo prevenir e/ou superar problemas de ordem social que interfiram na vida do funcionário de modo a melhor responder às suas necessidades.
 - o Projeto Entrevista de Desligamento: este projeto tinha como objetivo realizar uma entrevista e verificar os motivos que levaram o funcionário a pedir o desligamento da empresa.
- PROGRAMA DE AÇÃO GRUPAL
 - o Projeto Grupo de office boy/girls: neste projeto eram acompanhados e atendidos dezesseis adolescentes na faixa etária de 14 e 16 anos, sendo 06 (seis) meninas e 10 (dez) meninos. As contratações destes adolescentes eram através de convênio com a FUCABEM (Fundação Catarinense de Bem-Estar do Menor) e PROMENOR (Sociedade Promocional do Menor Trabalhador).
 - o Projeto Grupo de Responsáveis pelos office-boys/girls: este grupo é formado por 16 (dezesseis) representantes das diversas áreas da empresa. Nas reuniões, e também através de entrevistas, analisam e discutem problemas pertinentes ao jovem trabalhador.
 - o Projeto Grupo de Mães que possuem filhos no berçário e jardim de infância: esse projeto tinha com objetivo oferecer melhores condições as

funcionárias que possuem filhos, a PRODASC mantinha convênios com dois Jardins de Infância, que atendiam nos horários das 06h30min às 19h30min horas, fornecendo refeições à criança.

o Projeto Grupo de Gestante e Nutrizes: nesse projeto eram feitos atendimentos semestralmente pelo Serviço Social, num grupo de 20 (vinte) gestantes ou nutrizes, entre funcionárias e esposas de funcionários. No grupo eram feitas palestras sobre assuntos pertinentes à gravidez ou amamentação, procurando oportunizar condições de informação e troca de experiência. Essas palestras eram ministradas por funcionários da empresa: médico, gerente de recursos humanos, enfermeira, assistente social e nutricionista.

o Projeto Treinamento e Acompanhamento de Pessoas Deficiente: a visão deste projeto era de aproveitar a mão de obra do deficiente surgido no ano de 1981, quando foi assinado convênio com a Fundação Catarinense de Educação Especial – FUCAEDES. Assim o projeto colocava nas diversas áreas da empresa 19 (dezenove) deficientes.

o Projeto Grupo de Chefias dos Deficientes: segundo aborda Reinke (1986), neste grupo participavam 23 (vinte e três) chefes que, em conjunto com o Serviço Social, realizavam o acompanhamento do trabalho dos deficientes na empresa.

o Projeto Grupo de Manutenção e Higiene da Empresa: neste grupo eram discutidos assuntos referentes a manutenção e higiene da empresa. Eram feitas reuniões a fim de analisar e viabilizar alternativas para resolução dos problemas relacionados à higiene.

o Projeto Prestadores de Serviço, lotado na GEADM: nesse projeto eram realizados trabalhos de atendimento e acompanhamento psico-social pelo Serviço Social aos 47 funcionários da GEADM que são prestadores de serviço.

- PROGRAMA DE VISITAS

o Projeto de Visitas: domiciliares, hospitalares, empresas, entidades mantenedoras dos menores.

- OUTROS PROGRAMAS

- o Projeto Salário Educação: a empresa utiliza este salário como um forma de beneficiar os filhos dos funcionários na idade entre 6 (seis) e 16 (dezesesseis) anos que estudam no 1º grau e em colégio particular.
- o Projeto Ciclo de Palestra: eram promovidas sistematicamente pelo Serviço Social palestras educativas abrangendo toda a comunidade funcional, com o objetivo maior de proporcionar informações técnica e discussão de assuntos de interesses dos funcionários.
- o Projeto Prevenção do Alcoolismo: o Serviço Social implantou um programa de prevenção do alcoolismo utilizando-se de palestra educativa, reuniões e entrevistas individuais com os funcionários alcoolistas, suas famílias e familiares.

Todas as atividades tinham como principio a saúde e bem-estar social dos funcionários. Além dos projetos descritos, a autora (REINKE, 1986) descreve outras atividades desenvolvidas pelo Serviço Social, como:

- o Assistência à saúde: encaminhamento ao Serviço Médico da PRODASC e outros serviços da comunidade.
- o Assistência alimentar: orientação ao funcionário sobre a utilização do uso do Restaurante como também encaminhado o funcionário ao Serviço de Alimentação.
- o Atividades Recreativas: organizações de festa de natal e páscoa e outras datas comemorativas.
- o Doação de Sangue: encaminhamento de funcionários para fazerem doação de sangue.
- o Campanhas de material escolar e de agasalho: possui a finalidade de ajudar funcionários e seus filhos em suas necessidades.

Após a demissão da única assistente social da empresa que ocorreu em 30 de julho de 1991, o CIASC ficou sem a profissional do Serviço Social durante 6 anos. Não há registros sobre esta demissão, assim como, a respeito do próprio Serviço Social. O que foi identificado é que depois deste período outra funcionária assume a função de assistente social e tem o desafio de recomeçar o trabalho no setor, visto que todos os registros feitos pela assistente social daquela época não foram encontrados

restando apenas o Trabalho de Conclusão de Curso da então estagiária Claudine Reinke.

Dessa forma, houve uma alteração significativa, pois segundo o relato quando a nova assistente social³ chega à instituição, em 1997, o Serviço Social está fixado na Gerencia de Recursos Humanos, sem sua sala própria e sua estrutura, tal como nos primeiros anos de sua implantação.

Quando a nova assistente social assume, naquelas circunstâncias começa a desenvolver seu trabalho de acordo com a sua demanda e executa alguns projetos, sendo eles:

- PROGRAMA DE PREVENÇÃO: ALCOOLISMO E OUTRAS DROGAS NO CIASC.
(1997 á 2005)

Tinha como objetivo a prevenção do alcoolismo, outras dependências químicas e problemas circunstanciais devido à doença, como afastamento do trabalho, evitar acessar o benefício auxílio doença, perda de capacidade laborativa e problemas financeiros decorrente da dependência. As ações realizadas propunham a conscientização do empregado sobre a dependência e a aceitação no processo de recuperação. Foi realizado palestras, distribuição de folders abordando o tema, vídeos, entrevistas, atendimentos individualizados com a assistente social, psicóloga e acompanhamento familiar.

A assistente social, além do trabalho de conscientização, realizava encaminhamentos para médicos, psicólogos, grupos de ajuda, atendimentos especializados e auxiliava nos processos de internações. O resultado deste projeto ocorreu de maneira positiva, a Assistente Social conta que ocasionou uma redução significativa no quadro de empregados dependentes na época, e existem empregados que agradecem até hoje, devido à recuperação e a reintegração familiar.

Relata a assistente social que até os dias atuais, faz acompanhamentos com empregados que tiveram caso intenso com dependência química.

- PROGRAMA DE CONTROLE DO TABAGISMO NO CIASC.
(1998 á 2007)

³ Observação: Foi realizada outra entrevista com a segunda Assistente Social que inicia seu trabalho em 1997 e está no CIASC até os dias de hoje. Por uma opção desta mesma estudante, não tem identificação da profissional.

O programa teve como objetivo promover a saúde do trabalhador através da prevenção e controle do tabagismo, reduzir o número de doenças decorrente da dependência, melhorar a qualidade de vida, melhorar a qualidade do ar, reduzir os custos com doenças e absenteísmo. Nas ações foram realizadas palestras, folders, criação de grupos de autoajuda, encaminhamentos e atendimentos aos funcionários. Os resultados foram favoráveis, houve uma busca importante referente aos pedidos de ajuda no tratamento, redução no número de empregados que faziam uso de cigarro. Os empregados fumantes como não fumantes informavam o Serviço Social o quão relevante estava sendo a execução do programa. Outros continuaram a fazer uso da substância, porém consciente dos riscos e problemas de saúde proveniente do cigarro. Como houve um número significativo de empregados que param de fazer uso do cigarro na empresa, a Assistente Social deu continuidade ao processo de conscientização, atualmente, em conjunto com o ambulatório e programa de saúde promovido pelo plano de saúde da empresa.

- PROJETO DE ALFABETIZAÇÃO DE ADULTOS EMPREGADOS DO CIASC. (2003 á 2004)

Este projeto tinha como objetivo a alfabetização dos empregados que não tinham o ensino básico. Foram realizados atendimentos e levantamentos dos empregados que eram analfabetos, assim foram encaminhados para aulas de alfabetização que ocorriam no CIASC mesmo.

Teve como resultado, alguns funcionários conseguiram se alfabetizar, outros tiveram mais dificuldades diante das questões familiares. Finalizou-se este projeto, concluído no período previsto.

- PROJETO: CIASC NA INFORMATIZAÇÃO COM AS ESCOLAS (2003 á 2007)

Esse projeto tinha como objetivo viabilizar o acesso à informatização para estudantes de escolas públicas, proporcionando o conhecimento de informática e divulgando para a comunidade como funcionava a empresa. Nas suas ações eram realizadas palestras, como também aula de informática, mostrando como e porque utilizar alguns programas do computador como pacote Office (Word/ Excel), mostrando como o computador pode auxiliar no cotidiano dos estudantes.

Os estudantes compareciam até o CIASC e uma instrutora de informática

auxiliava os estudantes. Ao longo deste projeto, as escolas foram de informatizando e obtendo recurso, não havendo mais necessidade de manter o projeto.

- PROGRAMAS EM ANDAMENTO:

- PROGRAMA PSICOTERAPIA NA EMPRESA

Este programa tem como objetivo aproximar o funcionário da possibilidade de tratamento psicológico, perceber o valor da saúde emocional, incentiva-lo a receber o atendimento. De 2003 até 2011 a Psicóloga atendeu no CIASC, depois ela teve que atender em outro local devido à estrutura e mudança do espaço organizacional.

Foi realizada palestra divulgando o trabalho da psicóloga e sua importância, desconstruindo a ideia que muitos funcionários têm desta ciência, buscando assim um trabalho em conjunto com a Assistente Social.

Conforme a Assistente Social relata, esse programa está em andamento desde 2003 e tem tido resultados significativos. Os funcionários interessados ligavam para o Serviço Social para buscar tratamento, outros passaram a aceitar os encaminhamentos e até mesmo comentar sobre o assunto sem preconceito.

Atualmente a Assistente Social continua realizando encaminhamentos para a profissional do programa e, devido à nova estrutura, está sendo acertado o retorno dos atendimentos da Psicóloga na empresa, onde atenderá em uma das salas do serviço social.

- PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

Este programa tem como objetivo principal atender uma obrigação legal da empresa, como também atender uma necessidade das atividades de office boy/girls como na distribuição de documentos. Ao longo deste trabalho é abordado por completo como é realizado este programa.

Além destes programas e projetos específicos, a Assistente Social opera em seu exercício, atribuições privatistas, segundo Art 5º da Lei 8.662 de 7 de junho de 1993:

- coordena, elabora, executa, supervisiona e avalia estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social.
- planeja, organiza e administra programa e projetos na unidade do serviço social;
- realiza vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria do Serviço Social;

- treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;
- dirigi serviços técnicos de Serviço Social;

3.3 ATUALMENTE: O SERVIÇO SOCIAL NO CIASC

Com pudemos verificar o Serviço Social na PRODASC iniciou nos anos 80, porém, sofre uma interrupção em 1991, tendo um período de seis anos sem o profissional de Serviço Social. Somente em 1997 a nova assistente social é contratada e o trabalho do Serviço Social é retomado na Instituição.

Atualmente o Serviço Social do CIASC conta com uma Assistente Social e um estagiário.

A estrutura física do Serviço Social conta com duas salas tendo uma exclusiva para o atendimento individual com isolamento acústico, permitindo o sigilo do usuário o que qualifica e favorece a intervenção profissional. Uma sala geral que tem duas mesas, duas cadeiras, um armário, um arquivo, um ar condicionado, dois computadores e dois telefones. Já, na sala de atendimento inclui duas poltronas, um ar condicionado, favorecendo um espaço físico em condições para atendimento e acompanhamento dos funcionários. O contexto da estrutura física do Serviço Social do CIASC, teve alterações até chegar a essa estrutura.

Segundo a assistente social da empresa, o Serviço Social estabeleceu algumas atividades a partir das demandas que lhe chegam, são elas:

1- Atendimento aos benefícios do INSS: Realiza orientação referente aos benefícios do INSS, como também simulação/orientação da aposentadoria, acompanhamento dos empregados em auxílio doença, consulta de extrato de pagamento de benefício, pensão por morte. Agendamento de perícia, como também orientação e uma folha com todo o procedimento do processo de perícia, neste informativo consta todas as informações necessárias que o empregado que vai acessar este benefício precisa saber.

2- Atendimento de Saúde: acompanha os funcionários que estão em auxílio doença, como também em tratamento médico e familiar. Realiza visita domiciliar e hospitalar. Auxilia no processo de internações hospitalar e plano de saúde. Orientação em caso de falecimento de empregados e familiar. Encaminhamento médico e psicológico. Realiza atendimento em caso de dependência química.

3- Atendimento sócio econômico: orientações e esclarecimento sobre licença prêmio. Orientação financeira para os funcionários e familiares.

4- Atendimento Psicossocial: abordagem, orientações e encaminhamento psicológico feito pela profissional da área, a partir do atendimento do Serviço Social.

5- Atendimento dos adolescentes do Programa Jovem Aprendiz: Realiza a supervisão, orientação e acompanhamento de oito adolescentes do Programa Jovem Aprendiz, sendo estes 3 meninas e 5 meninos, contratados para desenvolverem atividades de office boy/girl nos setores da empresa, oferecendo-lhes condições de assumirem o exercício de uma atividade laborativa e a oportunidade de um aprendizado profissional visando o certificado de qualificação profissional. Realiza também reuniões com os jovens-aprendizes individualmente ou em grupo. Remanejamento do jovem-aprendiz nos setores da empresa, assim como encaminhamentos médico e psicológico. Em conjunto com uma profissional da IDES/PROMENOR são realizadas avaliações do jovem-aprendiz, que ocorrem três vezes ao longo de dois anos, sendo esse o período de contrato do jovem com a empresa. Promove a relação e integração social entre os empregados do CIASC e os jovens aprendizes.

Assim a Assistente Social no seu processo de trabalho, utiliza-se de procedimento técnicos operativos, isto é, instrumentos necessários para cada situação apresentada no cotidiano de seus atendimentos, sendo estes principalmente: acolhida, abordagem direta, entrevista.

Segundo Leite et al (2010), utiliza-se do **acolhimento** como uma postura ética que não tem hora nem local, implica em compartilhar saberes, angústias, tomando para si a responsabilidade de “abrigar e agasalhar” o empregado com suas demandas, a fim buscar e solucionar seu caso.

Emprega a **abordagem direta** com os empregados, pois é a partir desse contato direto, que inicia o trabalho de acolhimento daqueles que vem em busca de serviços do profissional.

A **entrevista**, como instrumento onde desempenha seu atendimento, usada na primeira etapa do contato com os funcionários e, principalmente com os adolescentes do Programa Jovem-Aprendiz. Conforme Lewgoy e Silveira (2007), é através dela que o assistente social faz a análise social do sujeito, sendo a entrevista como uma conversa inicial.

3.4 O ESTÁGIO EM SERVIÇO SOCIAL NO CIASC

O estágio no Serviço Social no CIASC, desta mesma estudante que relata, teve início em fevereiro de 2015, atendendo a proposta da assistente social, na qual seriam realizadas as seguintes atividades:

- Acompanhar o desenvolvimento e procedimentos dos atendimentos do profissional de Serviço Social do CIASC junto aos empregados e seus familiares e os jovens do Programa Jovem Aprendiz.
- Acompanhar e auxiliar nas rotinas dos empregados em auxílio-doença, como: marcação de perícia, prorrogações, detalhamento de pagamento e simulação de aposentadoria.
- Trabalhar a relação e integração social entre os empregados do CIASC e os jovens aprendizes, inseridos nos setores da empresa;
- Auxiliar nas atividades dos jovens do Programa Jovem Aprendiz.

É desenvolvido o projeto de estágio pela Assistente Social do CIASC, tendo como objeto principal a compreensão do trabalho executado pelo Serviço Social na empresa. Assim, é feito um movimento de reflexão, diálogo com a profissional relatando os casos, atendimentos que vem sendo realizado, aproximando o estagiário dos fatos e fazendo perceber os procedimentos que são feitos, como encaminhamentos e intervenções com os funcionários. Também é feito diariamente, entre estagiária e assistente social, reflexões e propostas de ações, a cerca dos atendimentos, conflitos que se passam pelo Serviço Social do CIASC.

4 A EXPERIÊNCIA DE ESTÁGIO NO SERVIÇO SOCIAL DO CIASC

A jornada de estágio no Serviço Social do CIASC teve seu início como já relatado em fevereiro de 2015 cumprindo uma disciplina acadêmica de Estágio Não Obrigatório⁴, do curso de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC.

A primeira etapa de Estágio Não Obrigatório deu-se de maneira curiosa e empolgante acerca das atividades que foram sendo desenvolvidas, pois finalmente, estava próxima a prática profissional que tanto se esperava.

Nesse primeiro período de aprendizagem, não surgiu muitas dúvidas acerca do exercício profissional, a execução das atividades eram orientadas pela assistente social e não se questionava os motivos daquelas atividades, porque existia aquele espaço, as razões de fazer o que fazíamos. Todo o interesse estava em aprender a fazer a prática profissional do assistente social.

Assim, o que tinha sido proposto como as atividades que iriam ser executadas pelo estagiário do Serviço Social, foram sendo desenvolvidas ao longo da experiência de estágio, mas com um foco principal, os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz.

Ao longo do período de estágio surgiram as primeiras dúvidas, como por exemplo: qual era a demanda que o Serviço Social atendia, quem eram esses sujeitos, quem eram os adolescentes jovens-aprendizes, como a instituição se organizava.

Quando foi iniciado o estágio, a estrutura do Serviço Social era diferente dos dias atuais, continha uma única sala, para a realização de todas as atividades. Nesse espaço eram realizados os atendimentos, entrevistas, reuniões com os funcionários e adolescentes do Programa Jovem-Aprendiz. Após algumas situações, percebeu-se que a estrutura do Serviço Social era limitada, contendo uma única sala, viu-se que os atendimentos eram interrompidos, quando outros funcionários vinham procurar o Serviço Social dificultando o seguimento da conversa, a presença do estagiário na sala por vezes incomodava o funcionário que estava relatando alguns acontecimentos e o mesmo se sentia constrangido, ou quando a estagiária estava fazendo um

⁴ Segundo a Lei 11.788 Art 1, § 2º Estágio não-obrigatório é aquele desenvolvido como atividade opcional, acrescida à carga horária regular e obrigatória.

atendimento de um jovem-aprendiz e a assistente social junto de outro funcionário falavam juntos, dificultando uma escuta qualificada e o sigilo profissional.

Com o andamento da experiência percebeu-se que os funcionários só buscavam o Serviço Social após as 18h00min, horário de saída do estagiário. Notou-se que quando estagiário estava ausente da sala, o funcionário sentia-se mais a vontade, relata assistente social do CIASC. Nem todos os funcionários tinham esse comportamento, alguns não se importavam com a presença do estagiário.

Verificou-se que a presença do estagiário não favorecia os atendimentos do Assistente social com os funcionários, como também o não conhecer o estagiário distanciava essa relação. Então haviam razões para uma ampliação estrutural do Serviço Social visando a qualificação das suas atividades.

Nesse período o assistente social e estagiário ajustavam os atendimentos de forma estratégica utilizando-se de observação participante, nesta observação o estagiário observava o decorrer do atendimento que estava sendo feito pela assistente social, assim, quando a estagiária percebia alguma alteração, inquietação do funcionário, a assistente social e o estagiário se olhavam sutilmente nos olhos e o estagiário se retirava, falava que ia fazer o intervalo, ir ao banheiro, quando o estagiário sabia do caso não necessitava “o olhar”, sutilmente se retirava.

Dessa forma, analisando as ocorrências a assistente social daria início ao processo de solicitação de sala para atendimento individual favorecendo a intervenção profissional.

Em maio de 2015 saiu a reforma interna do CIASC, com essa mudança os Recursos Humanos - RH modificaria de lugar e o Serviço Social também.

Então apareceu a oportunidade de solicitar aos Recursos Humanos – RH a ampliação do Serviço Social, tendo uma sala de atendimento exclusivo. Então, foi elaborado um documento, relatando a necessidade da sala de atendimento prevendo o sigilo do usuário, conforme legitima Código de Ética do Assistente Social - CFESS, Capítulo V:

Art. 15 Constitui direito do/a assistente social manter o sigilo profissional. Art. 16 O sigilo protegerá o/a usuário/a em tudo aquilo de que o/a assistente social tome conhecimento, como decorrência do exercício da atividade profissional. Parágrafo único Em trabalho multidisciplinar só poderão ser prestadas informações dentro dos limites do estritamente necessário. Art. 17 É vedado ao/à assistente social revelar sigilo profissional. Art. 18 A quebra do sigilo só é admissível quando se tratarem de situações cuja gravidade possa,

envolvendo ou não fato delituoso, trazer prejuízo aos interesses do/a usuário/a, de terceiros/as e da coletividade. 36 Código de Ética Parágrafo único A revelação será feita dentro do estritamente necessário, quer em relação ao assunto revelado, quer ao grau e número de pessoas que dele devam tomar conhecimento.

Logo, houve a mudança da estrutura do Serviço Social no CIASC, favorecendo os atendimentos, que continuamente eram feitos na sala de atendimento individual, como também uma maior procura dos funcionários ao Serviço Social, como também reunião com os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz.

Portanto, o Serviço Social constrói sua prática institucional com uma forte direção para o atendimento individual mas, que nem sempre o estagiário estava presente ou participava, como nesses atendimentos individuais ou nas reuniões com a gerência do setor, diretoria. Participando, porém, a maior parte com atividades relacionadas aos adolescentes do Programa Jovem Aprendiz e auxiliando a assistente social em atividades administrativas. Assim, é com jovens-aprendizes que o estagiário se insere efetivamente na instituição, fazendo atividades e propondo ações para intervenção do Serviço Social para com o programa.

4.1 UMA AÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NO CIASC

Um dos aspectos que nos chamou atenção e que trouxe grande experiência foi à estratégia de **aproximação** e **criação de vínculos** com os funcionários, experimentada ao longo do estágio. Dentre estas atividades realizadas, uma delas é quando o funcionário leva até o Serviço Social o atestado de acompanhamento de seus familiares, que obrigatoriamente, precisam passar pelo serviço social.

No cenário, o funcionário vai até o Serviço Social entregar este documento que é recebido pela assistente social ou estagiário, nesse momento, se faz **acolhida** do funcionário, estabelecendo uma **abordagem direta** perguntando como está o parente, quantos dias precisou se afastar, se ocorreu tudo bem no procedimento. Nesse momento tem uma oportunidade do funcionário contar o que está se passando em seu contexto familiar, como também dificuldades financeiras.

Nesse atestado de acompanhamento precisa estar escrito o familiar que o funcionário acompanhou sendo que esse só pode ser mãe/pai, filho/filha, cônjuge ou pessoas que tem o direito legal sobre, segundo acordo coletivo de trabalho – ACT

2015/2016 do Sindicato dos Empregados em Empresas de Processamento de Dados de Santa Catarina – SINDPD/SC:

24. AFASTAMENTO PARA ACOMPANHAR FAMILIAR DOENTE

Mediante parecer do setor médico e/ou avaliação do serviço social, a empresa, autorizara a liberação do empregado que necessitar acompanhar familiar doente (cônjuge, ascendente e descendente), por período determinado, sem prejuízo para o mesmo.

A **abordagem direta** se dá quando verificamos o atestado de acompanhamento, confirmando todos os dados necessários que precisam constar no atestado, sendo esses: o familiar que o empregado acompanhou; data do acompanhamento; e quantos dias de acompanhamento. Também nesta abordagem pergunta-se como está o familiar buscando compreender o contexto social e familiar daquele funcionário, como estabelece Fernandes (2005 P. 17)

A abordagem direta do assistente social, ou seja, o face a face com aqueles que utilizam nossos serviços, requer uma habilidade relacional significativa de nossa parte. É importante buscar compreender o contexto de vida dessa pessoa, sua história. Entender o sujeito em sua totalidade é considerá-lo como um ser total, com uma história atravessada por diversas dimensões da realidade social e subjetiva de cada um. A entrevista constitui-se em instrumento de trabalho do assistente social pelas requisições e atribuições assumidas desde os primórdios da profissão. Mary Richmond (1950), em sua obra *Diagnóstico Social*, referia que através dela o assistente social faria o diagnóstico social. Referia-se naquela época, à entrevista inicial como uma conversa inicial.

O funcionário responde as perguntas que foram feitas e dependendo da situação, como, por exemplo, em caso em que o familiar fez cirurgias, no qual o Serviço Social já está fazendo um acompanhamento, a assistente social convida o funcionário para conversar na sala de atendimento e nesse momento se dá a **entrevista**. Em algumas situações, pode-se propor alternativas e possibilidades para a solução do caso, como também orientações para o funcionário em quantos dias poderia estar afastado sem acarretar problemas em sua carga horária de trabalho.

Após essa ação, o estagiário registra no computador o atestado de acompanhamento do funcionário, contendo a matrícula do trabalhador, nome completo, dia do acompanhamento, quem ele acompanhou. Logo após, é protocolado e encaminhado para o RH. Em resumo essa ação se propõe verificar os conflitos que cada funcionário vive, possibilitando a intervenção do Serviço Social.

4.2 PROGRAMA JOVEM APRENDIZ NO CIASC

A vivência como estagiária no Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina – CIASC ocorreu especialmente, com os adolescentes do Programa Jovem-Aprendiz, juntamente com a supervisão e orientação da assistente social do CIASC. .

O Programa Jovem-Aprendiz é um programa do governo federal que foi criado em 2005, visando à capacitação de jovens para ingresso no mercado de trabalho, contendo uma proposta de formação básica, onde são investidos quatro meses no desenvolvimento dos Jovens, que irão trabalhar com o acompanhamento de profissionais preparado em empresas e instituições conveniadas no Programa Jovem Aprendiz (BRASIL, 2005).

O Programa Jovem Aprendiz no CIASC está diretamente vinculado a Irmandade do Divido Espírito Santo – IDES, uma organização filantrópica, católica, assistencial, sem fins lucrativos. Essa parceria aconteceu pela necessidade legal da empresa de inserir este programa, segundo regulamenta a Lei nº 10.097, de dezembro de 2000, estabelecendo a obrigatoriedade de empregar e matricular o menor aprendiz.

Conforme Lei nº 10.097,

Art. 429. Os estabelecimentos de qualquer natureza são obrigados a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem número de aprendizes equivalente a cinco por cento, no mínimo, e quinze por cento, no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional." (NR)

"a) revogada;"

"b) revogada."

"§ 1º-A. O limite fixado neste artigo não se aplica quando o empregador for entidade sem fins lucrativos, que tenha por objetivo a educação profissional." (AC)

"§ 1º As frações de unidade, no cálculo da percentagem de que trata o caput, darão lugar à admissão de um aprendiz." (NR). (BRASIL, 2000)

No período de um ano e meio atuando com os jovens-aprendizes, por meio de **supervisão, abordagem, orientação, atendimento, entrevista e avaliação**, esta

estagiária relata os procedimentos feitos pelo Serviço Social com os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz.

1ª Etapa: A Assistente Social solicita para a IDES/PROMENOR jovens para contratação, feito isso, é determinado o dia da entrevista para que o adolescente possa comparecer ao CIASC. No dia da entrevista, o adolescente é encaminhado para o Serviço Social, sendo feita primeiramente a acolhida do adolescente, que é recebido pela assistente social e estagiária. Assim, se inicia a entrevista, sendo realizadas diversas perguntas para o jovem: “Qual a idade? O grau de escolaridade? Onde mora? Com quem mora? Se trabalhou antes, formal e informalmente?” Dessa maneira, se estabelece um diálogo, construindo um breve histórico do adolescente.

2ª Etapa: Após as entrevistas realizadas com os adolescentes, a estagiária e a assistente social, verificam qual o jovem se “encaixa” nos critérios de seleção do Serviço Social. Esses critérios visam principalmente os adolescentes que estão em maior vulnerabilidade, por exemplo, os adolescentes que nunca trabalharam, adolescentes que fazem parte de um núcleo familiar numeroso, jovens que já estão quase terminando seu contrato com a PROMENOR onde não tem outra possibilidade de ingressar no Programa Jovem Aprendiz, adolescentes que estão há mais de um ano esperando uma vaga de emprego na PROMENOR, em fila de espera, entre outros.

Para os adolescentes que se inserem nos critérios citados acima é também, pré-estabelecido em qual setor irá desempenhar suas atividades. Depois que é selecionado, a assistente social envia um e-mail concretizando a contratação, após, o jovem passa por um mês de aprendizagem na Instituição PROMENOR, sendo

um processo de formação contínua, assegurando seus direitos trabalhistas e o exercício da cidadania de acordo com o que preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente, em consonância com a Consolidação das Leis Trabalhistas (Lei 10097/00, o Decreto 5598/05 e a Portaria 723/12.). (IDES/PROMENOR, 2016)

3ª Etapa: O adolescente chega ao primeiro dia de trabalho e é encaminhado pelo Serviço Social, nesse momento se dá as **orientações** das atividades que ele exercerá na empresa. Essas orientações são geralmente dadas pela estagiária que também, esclarece para o jovem que o Serviço Social é o espaço que ele poderá contatar sobre qualquer assunto que tiver dúvida em qualquer situação. Além disso, são entregues a ficha ponto, o crachá e o uniforme, juntamente com uma folha de Normas Gerais do

Jovem-Aprendiz⁵ que tem como propósito conduzir o desempenho do mesmo. Assim, se estabelece um diálogo, sobre dúvidas que o jovem ainda possa ter e se justifica a razão dessas normas existirem.

4º Etapa: Nessa etapa o estagiário leva o jovem-aprendiz para conhecer a empresa na qual desempenhará suas funções. É também, apresentado para o jovem o responsável de setor que ficará comprometido de estabelecer suas atividades que serão desempenhadas pelo mesmo.

5º Etapa: É realizado um processo contínuo de **supervisão** dos jovens nos setores da empresa, o qual acontece com observação participante, tendo como objetivo observar a rotina do jovem-aprendiz. Se por exemplo, o jovem esta executando as atividades proposta por seu responsável de setor, como também estudando, percebendo dessa maneira, se está de acordo com os objetivos do programa.

6º Etapa: **Abordagem** individual ou em grupo são feitas para tratar eventuais dúvidas e problemas que ocorram nos setores, de acordo com a demanda. Por exemplo, adolescentes do Programa Jovem Aprendiz que fazem uso do fone de ouvido durante o trabalho, ocasionando assim distração, levando o jovem a não seguir as condutas da empresa. Assim, são realizadas reuniões com os mesmos, para refletir sobre esse comportamento.

7º Etapa: Os **remanejamentos** de jovens nos setores da empresa são realizados em conjunto com a assistente social e estagiário. Dessa forma existem dois motivos para ocorrer esse remanejamento, o primeiro quando o adolescente falta na empresa, assim é analisado qual jovem substituirá aquele, dependendo da necessidade do setor. Já, o segundo tipo de remanejamento acontece quando o jovem-aprendiz se propõe a aprender outras atividades, ou quando a assistente social percebe a necessidade de mudança de setor visando à ampliação de aprendizado do adolescente.

8º Etapa: São feitas **orientações** referente ao **desempenho escolar** do jovem e, outras que se façam necessárias, realizada pela assistente social em conjunto com o estagiário. Assim, são propostas alternativas para sanar estes problemas, exemplo, o

⁵ Estas normas foram elaboradas pela assistente social com o intuito de estabelecer normas de conduta para os jovens desempenharem de melhor maneira possível suas atividades.

CIASC tem um espaço para refeições, onde os adolescentes podem trazer alimentos. Possibilitando o jovem-aprendiz a fazer suas refeições de forma adequada, visto que, estão em processo de desenvolvimento/crescimento e, que o bom desempenho escolar e frequência na escola da continuidade ao Programa Jovem-Aprendiz.

9º Etapa: No decorrer desses dois anos que o jovem-aprendiz tem o contrato com o CIASC são feitas 3 **avaliações** com o educador da PROMENOR, afim de avaliar o desempenho do adolescente, a opinião do jovem referente ao PROMENOR e ao CIASC, levantar algumas questões sobre o que mudou e o que aprendeu ao longo desse período. Essa avaliação acontece quando um educador da PROMENOR se dirige a empresa, chegando até o Serviço Social. Assim, é chamado cada adolescente que tem vínculo com o programa para fazer a entrevista, que consiste em uma avaliação do desempenho jovem.

10º Etapa: São feitos encaminhamentos ao ambulatório da empresa quando o adolescente está doente ou com algum mal-estar, sendo acompanhado pelo estagiário ou assistente social. O ambulatório conta com um médico, uma técnica administrativa e uma enfermeira, os adolescentes ou qualquer empregado da empresa podem acessar sem nenhum investimento financeiro.

11º Etapa: Orientações e informações são dadas por atendimento pessoal ou por telefone para os familiares do adolescente que podem estar com dúvidas enquanto o trabalho que está sendo desempenhado pelo jovem ou para contar alguma situação que o mesmo possa estar vivenciando no âmbito familiar.

12º Realização de reuniões com os adolescentes para lidar com algumas questões como, por exemplo, comportamento e conduta no trabalho. Essas reuniões ocorrem por demanda do responsável de setor do jovem que nos relata certo comportamento imaturo do jovem. Também, são realizadas reuniões sobre o projeto de vida, haja vista que muitos adolescentes relatam desmotivação enquanto vidas pessoais, como, estudar, conhecer, trabalhar ao longo da vida, sendo que o foco de ideologia do jovem tem o mercado de trabalho como “caminho” pré-estabelecido, fazendo com que o mesmo desconheça totalmente um campo de possibilidades que pode experimentar. Esse foi um dos motivos que levou à criação do Projeto de Intervenção implantado no CIASC com o seguinte tema: “conhecimento ao ensino superior público”. Nessas

reuniões o adolescente é estimulado a buscar o saber/conhecer/estudar, dando possibilidades e exemplos de experiência que tiveram um resultado positivo.

13º Etapa: São realizadas reflexões sobre situações decorrentes ao longo do trabalho, buscando por vezes alternativas de sanar alguma situação de algum jovem se articulando, principalmente, com a PROMENOR e com o setor que está alocado.

Assim, no decorrer desses dois anos que o jovem-aprendiz está vinculado ao CIASC, o Serviço Social visa fazer a mediação entre funcionário e adolescente, buscando a integração social do jovem-aprendiz com a empresa, tendo como objetivo o melhor aprendizado profissional e de vida daquele adolescente.

5 EXPERIÊNCIA E REFLEXÕES DO PROCESSO DE ESTÁGIO

Ao longo de todo o período de estágio, houve algumas experiências que possibilitaram o desenvolvimento de ações que foram de extrema importância para o processo de formação profissional.

Neste capítulo, serão relatadas quatro experiências desta estagiária para reflexão e análise, sendo elas, execução do Projeto de Intervenção, uma ação com funcionário, uma ação com jovem-aprendiz e a relação entre jovens-aprendizes e funcionários.

5.1 PROJETO DE INTERVENÇÃO

No Estágio Obrigatório I, as dúvidas referentes ao exercício profissional e em especial ao **objeto de trabalho** do assistente social começam a aparecer. Abaixo é relatado em qual momento estas inquietações se manifestaram.

Ao longo da experiência na Supervisão Acadêmica do Estágio Obrigatório I, os estudantes tinham que elaborar um **Projeto de Intervenção** no seu campo de estágio. Essa intervenção ocorreu com o acompanhamento de um professor que, por sua vez, concedeu todo embasamento teórico necessário para construção do projeto.

Nas entrevistas realizadas com os jovens-aprendizes no campo de estágio, percebeu-se uma questão importante, a visão dos adolescentes sobre o futuro. Foram feitas perguntas como: “depois que acabar o contrato com o CIASC o que você vai fazer?” “Pretende fazer alguma graduação?”. Com esse diálogo, percebia-se que os adolescentes não tinham conhecimentos sobre o ensino superior público ou, que tinham uma perspectiva que se caso não conseguissem passar no vestibular, iriam trabalhar e pagar com o seu próprio salário um ensino superior particular.

No entanto, o que sobressaltava era que os jovens não tinham informações sobre o ensino superior público e a possibilidade de estar em uma instituição de ensino público gratuito. Na visão dos adolescentes, ocupar esse espaço no ensino superior era uma realidade distante, e por lógica de mercado, todos podem ter acesso, se pagar.

Assim, pensando no direito de todos e dever do Estado de proporcionar o acesso integral e gratuito desses espaços de ensino para qualquer adolescente, optou-se por fazer com que eles possuíssem informação e ciência dessa possibilidade

de acesso ao ensino superior público, dessa forma, esta problemática tornou-se o objeto de trabalho de intervenção profissional.

Dessa maneira, o **objetivo** exposto no Projeto de Intervenção era modificar a compreensão pré-estabelecida dos jovens-aprendizes acerca do ingresso no ensino superior público. Como proposta de cronograma do projeto de intervenção, foram realizados alguns monitoramentos para cada ação: planejamento, execução e avaliação.

1º Etapa: Planejamento do Projeto de Intervenção

Diante da ação escolhida para o Projeto de intervenção se faz necessário ter clareza que o Serviço Social:

é uma profissão fundamentalmente operativa. O que dá esse caráter instrumental à profissão, para além do espaço que ocupa na divisão social e técnica do trabalho, é o tipo de resposta dada à sociedade: resposta que tenha necessariamente que operar uma modificação na situação, nos aspectos objetivos e/ou subjetivos. . (GUERRA, 2012).

Deste modo, o objetivo exposto no Projeto de Intervenção é colaborar com a superação de uma compreensão pré-estabelecida dos adolescentes do Programa Jovem Aprendiz acerca do ingresso no ensino superior público.

Para isto é preciso evidenciar para os adolescentes a possibilidade e o reconhecimento desse direito, conforme o Estatuto da Criança e do Adolescente, Capítulo IV:

Art. 53. A criança e o adolescente têm direito à educação, visando ao pleno desenvolvimento de sua pessoa, preparo para o exercício da cidadania e qualificação para o trabalho, assegurando-se-lhes:

- I – igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;
- II – direito de ser respeitado por seus educadores;
- III – direito de contestar critérios avaliativos, podendo recorrer às instâncias escolares superiores;
- IV – direito de organização e participação em entidades estudantis;
- V – acesso à escola pública e gratuita próxima de sua residência.(BRASIL, 1990)

Assim sendo, o Estado tem o papel de assegurar este direito, conforme versa o Estatuto da Criança e Adolescente:

Art. 54. É dever do Estado assegurar à criança e ao adolescente:

- I – ensino fundamental, obrigatório e gratuito, inclusive para os que a ele não tiveram acesso na idade própria;
- II – progressiva extensão da obrigatoriedade e gratuidade ao ensino médio;
- III – atendimento educacional especializado aos portadores de deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino;

- IV – atendimento em creche e pré-escola às crianças de zero a seis anos de idade;
- V – acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um;
- VI – oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do adolescente trabalhador;
- VII – atendimento no ensino fundamental, através de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde. (BRASIL, 1990)

Foram efetuadas coletas de dados e informações sobre algumas instituições de ensino público, técnico e técnico-profissionalizante. Por possuir experiência empírica na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC esta foi a instituição mais abordada, já a Universidade Estadual de Santa Catarina - UDESC, Instituto Federal de Santa Catarina - IFSC, Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego - PRONATEC e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - SENAC foram aprofundados de maneira mais ampla.

Também, foi elaborada uma pauta da palestra, formalizando cada instituição e assuntos que iriam ser apresentados. Além disso, foi avaliado o dia em que todos os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz estariam na empresa e também à disponibilidade do auditório do CIASC para realização da palestra.

2º Etapa: Execução do Projeto de Intervenção

Na semana em que o projeto iria ser realizado, foi efetuada a contratação de uma nova estagiária para a empresa. Dessa maneira, foram passadas todas as atividades para a mesma e também, se refletiu sobre a possível aproximação e criação de vínculo com os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz no Projeto de Intervenção.

No dia anterior a execução do Projeto de Intervenção, se passou em cada sala avisando os responsáveis de setor dos jovens-aprendizes sobre a atividade que seria realizada no dia seguinte, mencionando a importância dos adolescentes estarem presentes.

No dia da execução do Projeto de Intervenção, que estava marcado para às 15h, foi pensado de imediato em convidar também os estagiários de nível médio, superior e técnico do CIASC, para melhor aproveitamento e contribuição na atividade.

No auditório do CIASC, às 15h20min foi dado início ao proposto. No local, havia o total de 16 pessoas, sendo, quatro estagiários de ensino superior, um estagiário de

ensino técnico profissionalizante, dois estagiários de nível médio, oito adolescentes do Programa Jovem Aprendiz estudantes de ensino médio e uma profissional do Serviço Social.

Inicialmente foi apresentado o objetivo da palestra para os participantes, foi pedido também, que cada pessoa se apresentasse falando nome, idade e escolaridade. Logo, foi seguida a pauta da palestra e exposto um vídeo Institucional sobre a Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, o qual mostrava de maneira ampla a sua estrutura, “o que é”, os projetos existentes, entre outros, um excelente vídeo que de uma maneira didática pode apresentar a UFSC aos adolescentes.

Assim, foi seguida toda a pauta da palestra e diante de cada assunto abordado, os participantes colocavam suas opiniões ou contribuições sobre as informações que estavam sendo passadas. Por exemplo, alguns participantes de ensino superior comentaram que participaram de disciplinas de outros cursos na UFSC e falaram também sobre o cursinho pré-vestibular que conheciam dentro das escolas estaduais, agregando informações à palestra. Essas contribuições foram dadas principalmente pelo estagiário de nível superior que se mostraram muito mais interessados do que os próprios jovens-aprendizes. Foram levantadas questões como, possibilidade de intercambio, o valor do restaurante universitário e também sobre transferências e retornos na universidade.

3º Etapa: Avaliação do Projeto de Intervenção

Depois da execução desta etapa do Projeto de Intervenção foi produzida uma reflexão e avaliação com a assistente social e a outra estagiária. Ficou compreendido que alguns adolescentes se comportaram de maneira displicente, impaciente, cansativa e não foi possível visualizar um maior interesse naquele momento sobre o assunto. Ainda, quando se manifestavam era para responder as perguntas que eram levantadas. Assim, segundo Amazarray (2009), podemos questionar até que ponto, na prática, o contrato de aprendizagem vivenciado pelo jovem na condição de aprendiz está sendo legitimado, uma vez que o aspecto produtivo não deveria sobrepor-se ao educativo. Pode-se ver uma maior conformidade com as atividades do trabalho produtivo, do que com seu desenvolvimento pessoal e profissional, ocasionando uma baixa perspectiva sobre o futuro. Pode-se perceber que a maioria do jovens-aprendizes estão em situação de vulnerabilidade social e econômica, e

muitos deles pensam em pagar sua própria faculdade, uma lógica de mercado que contrapõe os direitos e afasta o adolescente de outras possibilidades

Segundo Souza, pg 22,

a desinformação a respeito do mundo do trabalho contemporâneo pode impactar estes jovens ao buscarem outras oportunidades. Torna-se necessário, portanto, ampliar a noção de mercado de trabalho e promover espaços de reflexão que propiciem a elaboração de um projeto profissional.

Torna-se fundamental que os adolescentes tomem conhecimento do ensino superior público e de seus direitos de ingresso e permanência nas instituições de ensino, para que assim possam exigir-los, embora nas escolas pudesse ter uma matéria dedicada a isso, sendo um mecanismo de divulgação e incentivo aos adolescentes.

Assim, pode-se pensar que o Programa Jovem Aprendiz, onde o Serviço Social atua não tem feito muitas ações e articulações para que os objetivos do programa seja atingido. Avalia-se que o projeto de intervenção precisa ser revisto, mesmo assim, há desdobramentos que se articulam direta ou indiretamente a este, em outros momentos do processo de intervenção.

5.2 AÇÃO COM O JOVEM-APRENDIZ

A supervisão dos adolescentes do Programa Jovem Aprendiz, ocorre quando a estagiária passa nos setores os quais os jovens estão alocados, com o objetivo de verificar o que os jovens-aprendizes estão desenvolvendo, se estão aprendendo alguma atividade nova ou estão estudando.

De maneira geral, a atividade do jovem-aprendiz dispõe de pouco tempo para ser realizada, ocupando menos de quatro horas de trabalho do mesmo, o que de forma positiva possibilita e contribui para que ele estude e desenvolva algum aprendizado, até mesmo nas áreas da empresa. Já houve casos de outros aprendizes que se desenvolveram na área de programação de software, por exemplo. No entanto, muitos mantêm o tempo ocioso sem buscar esses conhecimentos, querendo apenas fazer suas atividades e ir embora.

Então, durante uma dessas atividades de supervisão dos adolescentes foi possível estabelecer uma ação com um dos jovens, percebendo um comportamento adverso, de modo que o mesmo se comportava de maneira desmotivada. Dessa

forma, esta estagiaria, dirigiu-se até a mesa onde fica o jovem-aprendiz, chamando-o para uma conversa na sala de atendimento.

Foi realizada uma abordagem discreta, fazendo com que ele contasse se estava ocorrendo tudo bem na escola e se estava passando por algum conflito em casa, na empresa ou em algum outro espaço que ele gostaria de relatar.

O jovem contou que estava se sentindo desmotivado, também foi possível perceber que aquela experiência de trabalho não estava sendo como ele imaginava. Além disso, na conversa com o jovem foi possível observar que o setor o qual estava alocado também não estava fazendo sua parte. Tal setor, não atraía o adolescente para a aprendizagem e nem para o envolvimento com atividades favoráveis, de acordo com o objetivo do programa, que fariam com que o jovem buscasse aprimoramento tanto profissional, quanto pessoal.

Logo, foi possível conversar com o jovem-aprendiz, entusiasmando-o e encorajando-o para aprender coisas que ele realmente gostasse de fazer, motivando-o para leitura, para o estudo também nas horas vagas, principalmente, de disciplinas as quais ele estaria indo mal na escola e fazê-lo perceber que ele tinha direito de estudar enquanto estava na empresa, explicando que os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz estão em desenvolvimento e que ele poderia encarar essa experiência como uma oportunidade e não exclusivamente como um trabalho formal.

O resultado desta ação, fez com que no outro dia o jovem pedisse para mudar de setor, passando assim, para um setor com atividades mais dinâmicas, como serviço externo, no qual os adolescentes entregam documentos nas Secretarias do Estado na companhia de outros adolescentes.

Esse atendimento individual foi passado para a Assistente Social e explicado para o responsável de setor, para que ele mudasse sua postura diante dos jovens-aprendizes, assumindo as responsabilidades que ele encarregou-se quando solicitou os mesmos.

Após algumas demandas e ações semelhantes a relatada acima, houve uma proposta de outro Projeto de Intervenção, que tinha como objetivo fazer uma reunião com os responsáveis de setor para apresentar o Programa Jovem Aprendiz, mostrando o que é o programa e quais seus principais objetivos. Realizando assim, a integração e a compreensão do compromisso social com o programa, da qualificação

profissional dos jovens, bem como a conscientização de um trabalho coletivo. Conforme expõe Iamamoto,

O assistente social é chamado a desempenhar sua profissão em um processo de trabalho coletivo, organizado dentro de condições sociais dadas cujo produto, em suas dimensões materiais e sociais, é fruto do trabalho combinado ou cooperativo, que se forja com o contributo específico das diversas especializações do trabalho. (IAMAMOTO, 2000, p. 102)

Desse modo, pensando que uma ação coletiva colaboraria com os objetivos do programa, como também com resultados satisfatórios que, por vezes, fica distante quando executado isoladamente. No entanto, infelizmente, não houve possibilidade de execução desse projeto, atribuindo à autonomia que é relativa na condição de estagiário.

5.3 MEDIAÇÃO COM JOVENS-APRENDIZES E FUNCIONÁRIOS

A terceira ação que foi bastante desenvolvida ao longo deste período, foi à mediação entre os empregados e os adolescentes. No contexto da instituição, como já foi exposto, há alguns setores que dispõem de um adolescente do Programa Jovem Aprendiz que realiza atividades de office boy e office girls. Dessa forma, existem algumas atividades que são de atribuições desses office boy/girls, como, distribuição de documentos nos setores da empresa, xerox, atendimento ao telefone, serviços administrativos e serviços externo.

Existem alguns setores no CIASC que tem uma demanda maior em ter um adolescente sempre presente no setor, como na Diretoria da empresa, por exemplo, onde, se encontram documentos mais urgentes para tramitação. Às vezes os dias de módulos⁶ de aprendizagem do adolescente, coincidem com de outro adolescente fazendo com que nenhum esteja presente nesse setor, é então, que o responsável de setor liga para o Serviço Social solicitando algum jovem para substituição no setor, devido aos muitos documentos urgentes para serem distribuídos. Assim, é analisado qual jovem-aprendiz está disponível para ser alocado no setor de necessidade.

⁶ Trata-se do dia em que os adolescentes se dirigem até a PROMENOR para aulas sobre legislação e cidadania, por exemplo.

Percebe-se nesta ação, que muitas vezes os responsáveis de setor estão mais preocupados com o desempenho da atividade proposta para o adolescente, do que com o seu desenvolvimento efetivamente. No entanto, fica claro que alguns responsáveis dos jovens nos setores não conseguem perceber a importância dessas atividades, e colocam em primeiro lugar as necessidades do setor, não conseguindo visualizar o objetivo central do Programa.

Portanto, faz-se necessário que o Serviço Social, se mobilize nessa integração, movendo ações voltadas para os funcionários da instituição, como também, para os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz, buscando o empoderamento dos mesmos. Expondo de uma maneira mais clara e didática, o que deve compor esta correlação.

Hoje, avalia-se com maior clareza esta necessária intervenção, porém, ao longo do estágio, verificou-se que não foi possível desenvolver ações efetivas que contribuíssem e ampliassem uma intervenção junto ao programa jovem-aprendiz, com maior impacto para a formação destes jovens.

5.4 AÇÃO COM FUNCIONÁRIO

Havia uma funcionária que estava vivenciando um conflito familiar com sua filha adotiva, assim no diálogo entre a supervisora de campo e a estagiária, buscaram-se reflexões sobre qual seria a melhor solução para este conflito.

Em um dos atendimentos a uma funcionária, foi possível intervir para que a mesma pensasse e analisasse a situação, antes de entregar a tutela da adolescente, que era o que até então, ela tinha em mente. Também, foi dialogado sobre a realidade dos abrigos atualmente, onde, nesses espaços, muitos adolescentes ficam em situação de risco, mostrando que existiam outras possibilidades para resolver o conflito.

Esses atendimentos, não eram feitos de maneira programada, aconteciam a partir das demandas e espontaneamente, o que sempre levava a um encaminhamento e reflexão sobre a situação.

Numa tarde, a mesma funcionária, relatou que foi até o conselho tutelar e que não a atenderam de maneira qualificada, passando informações que não procedem.

Contou que o órgão iria encaminhá-la para o PAEFI e que ela de nenhuma maneira poderia devolver a guarda da adolescente.

Assim, esta estagiária fez uma pesquisa sobre o procedimento legal da devolução de guarda, com o intuito de achar possibilidades e informações para o conflito. Após isso, foi feita uma ligação para a Vara de Infância e Juventude do Ministério Público, na qual foi informado qual era o procedimento legal para tal situação. Durante a ligação, sempre se buscou preservar o sujeito e o adolescente visando a todo o momento garantia de direito e o sigilo profissional. Mesmo assim, eram pensadas outras possibilidades, visto que, a devolução de guarda acarretaria um dano maior à adolescente e talvez não resolvesse efetivamente a situação.

Assim, foi realizada outra ligação, dessa vez, para o CREAS – Centro de Referência Especializado de Assistência Social, na qual foi questionado à Assistente Social sobre qual serviço a funcionária poderia acessar para talvez ter apoio para refletir, enfrentar e pensar alternativas para uma possível superação da situação, relatando algumas informações sobre o caso. Logo após que se obtiveram as informações plausíveis, a funcionária foi chamada para uma conversa e encaminhada para o CREAS. Antes disso, foi explicado o que era o CREAS e que lá havia um serviço chamado PAEFI - Serviço de Proteção e Atendimento Especializado a Família e Indivíduos, onde ela possivelmente iria ser atendida. Nesse serviço, havia triagem por urgência, então a funcionária passaria primeiramente por uma entrevista, também foi informado pela estagiária os dias e horários de funcionamento daquele Serviço.

Segundo, o Código de Ética da Profissão, art. 5º é uma dever do assistente social:

B- garantir a plena informação e discussão sobre as possibilidades e consequências das situações apresentadas, respeitando democraticamente as decisões dos/as usuários/as, mesmo que sejam contrárias aos valores e às crenças individuais dos/as profissionais, resguardados os princípios deste Código; (BRASIL, 1993, p. 29).

Portanto, observa-se que o movimento realizado durante a ação descrita, vai de encontro com o que está previsto pelo Código de Ética. Percebeu-se também, que a intervenção foi dirigida para ampliar as reflexões da usuária, conhecendo os seus direitos e podendo fazer escolhas com maior segurança.

6 ANALISE E REFLEXÃO

Neste capítulo serão apresentadas análises e reflexões sobre o trabalho desenvolvido durante o processo de Estágio Obrigatório I, II e Não Obrigatório acerca da discussão sobre o objeto de trabalho do assistente social.

Durante a prática profissional ou próxima dela, pensar em qual seria o objeto de trabalho do assistente social naquele espaço se fez um exercício difícil.

Isto significa afirmar que no espaço acadêmico não houve uma clareza acerca da compreensão teórico-metodológica do objeto de trabalho do Assistente Social, visto que, esta estudante não encontrou naquele momento um aprimoramento sobre a temática.

Já no estágio esse movimento também não se esclareceu de forma imediata, dificultando o processo de estágio como um todo. Mesmo que nesse processo houvesse uma supervisão acadêmica e de campo auxiliando nesta caminhada.

Logo, propor uma ação interventiva, fazia parte do currículo para a formação profissional, sendo obrigatória a elaboração e execução de um Projeto de Intervenção. Sendo assim, não conhecer o objeto de trabalho do Serviço Social naquele espaço foi confuso e até incompreensível por determinado momento. Contudo, ao longo do período de estágio, foi possível perceber alguns conflitos, que resultaram no Projeto de Intervenção e conseqüentemente revelaram o objeto de trabalho.

Sendo assim, será realizada uma breve contextualização do Serviço Social do CIASC, para que se possa analisar e pensar sobre a ação atual do setor e o objeto de trabalho do Assistente Social.

Na longa trajetória do Serviço Social na Instituição, sucedeu-se ações significativas que ainda operam nos dias atuais. Assim, como na época da implantação do setor, o profissional de Serviço Social no CIASC vem exercendo o papel de mediador contribuindo nas relações junto aos empregados, jovens-aprendizes e seus familiares, a fim de garantir seus direitos, buscando na sua intervenção, ações que visem uma relação harmoniosa e de reconhecimento profissional.

Segundo documento encontrado que apresentava as atividades do Serviço Social na empresa, o Regimento Interno de 22 de maio de 1979, consta:

7.5.1 - Departamento de Recursos Humanos

Sob a responsabilidade de um Chefe, compete ao Departamento de Recursos Humanos executar as seguintes atividades básicas:

a) Orientar e supervisionar as atividades de rotinas trabalhistas, Recrutamento, Seleção, Avaliação e Assistência Social.

7.5.1.1 – Setor de Recrutamento, Seleção, Avaliação, Assistência Social

4º Assistência Social

a) Orientação e assistência médica aos funcionários da Companhia.

b) Serviço de Assistência Social aos empregados da Companhia e seus dependentes.

c) Orientação aos empregados no sentido de melhorar suas condições médico/sociais

d) Desenvolver sistemas de comunicações capazes de despertar a preocupação dos empregados para os defeitos médicos/sociais

e) Serviços de higiene, segurança e medicina do trabalho.

f) Manter o inter-relacionamento com o Órgão de Previdência Social, Assistência Médica, Odontologia e Social.

g) Atendimento e encaminhamento dos funcionários aos Órgãos Assistenciais e Previdenciários. (CIASC, 1979)

Sendo assim, pode-se pensar que a visão do serviço social na época da PRODASC tinha como objetivo uma visão tradicionalista, diferente da perspectiva de direito como atualmente aponta o Projeto Ético-Político da categoria. Portanto, se faz necessário pensar no contexto histórico da profissão, que revela

transformações da sociedade brasileira, a profissão passou por mudanças e necessitou de uma nova regulamentação: a lei 8662/93. Em 1993, o Serviço Social instituiu um novo Código de Ética, expressando o projeto profissional contemporâneo comprometido com a democracia e com o acesso universal aos direitos sociais, civis e políticos. (CFESS, 2016)

Hoje o Serviço Social enquanto categoria profissional tem claro a sua direção, onde defende a luta por direitos, rompendo com as desigualdades, como também "o fortalecimento dos movimentos sociais organizados em defesa dos direitos da classe trabalhadora e de uma sociedade livre e emancipada". (CFESS, 2009, p. 1)

Dessa maneira, o Serviço Social na Instituição tem que atuar, atendendo tanto a demanda dos funcionários quanto a da empresa, um movimento que se perpetua e está carregado de contradições no exercício profissional. Portanto, o Serviço Social é uma profissão que age na mediação e nas correlações de forças, acerca do movimento que se faz com o usuário, no cenário entre capital x trabalho.

Pode-se observar que durante o período sem a assistente social na empresa, houve um retrocesso para o setor, como também foi encontrada uma grande dificuldade na busca de registros pela nova assistente social, quando assume. Assim, a mesma, teve um exercício de "implantar" novamente o Serviço Social, lutando por

um novo espaço e reconhecimento da profissão na empresa. Em suma, houve conquistas e retrocessos pelo Serviço Social desde seu início na instituição.

Quando se deu início ao processo de estágio desta estagiária, pode-se perceber uma dificuldade enquanto o reconhecimento do trabalho naquele espaço. Assim, ao longo da experiência de Estágio Obrigatório I fez-se necessário a compreensão efetiva de seu trabalho. Então, através de leituras, pesquisas e reflexões acadêmicas buscou-se compreensão teórica para embasar e atender melhor as demandas da instituição. Além disso, a partir da observação de conflitos vivenciados e relatados pelos jovens-aprendizes houve um despertar para elaboração do Projeto de Intervenção.

Essa intervenção teve como propósito a realização de uma palestra para que os jovens tomassem consciência sobre o ensino superior público. Esse Projeto de Intervenção teve como objetivo central, a divulgação de direitos, buscando apresentar aos jovens a importância de estarem inseridos nesse espaço de ensino. Fazendo assim, com que a lei se efetive, trazendo autonomia e empoderamento para os sujeitos, bem como, uma possibilidade de escolha para suas vidas.

Verificou-se nessa ação que os jovens não possuíam conhecimento desses espaços de ensino ou sobre seus direitos de participação e cidadania. Além disso, se mostraram desinteressados e desmotivados, sustentando como argumento que essa realidade estaria muito distante. Dessa forma, é preciso repensar o papel da escola, na abordagem desse assunto. Como que a instituição escolar poderia trabalhar e estimular os adolescentes a fazerem parte dessas instituições de ensino superior? Assim, quando falamos que o Estatuto da Criança e do Adolescente é um avanço para a sociedade também podemos pensar de que maneira ele se efetiva.

Portanto, se faz necessário pensar a atuação do assistente social em promover ações, executar e avaliar programas e projetos que estejam na defesa dos direitos dos jovens. Além disso, pensar em estratégias para expor esses direitos, de forma que os adolescentes possam entender a se aproximar do assunto, criando possibilidade de uma análise crítica sobre sua realidade e escolhas.

Ao longo da convivência diária com os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz e o Serviço Social do CIASC, pode-se perceber que por vezes se estabelece

uma relação amigável e de confiança, promovendo uma mudança significativa na relação entre o Serviço Social e o Jovem-aprendiz.

Em outras oportunidades, percebeu-se que os adolescentes tem uma leitura do Serviço Social como um espaço de fiscalização, causando amedrontamento, por esse motivo, foram realizadas ações, fazendo uma intervenção para desmistificar/remover esta ideia, utilizando uma linguagem simples e exemplos pessoais próximos da realidade em que vivem.

O Programa Jovem Aprendiz poderia estar mais articulado com as três instâncias que o jovem está vinculado: escola, IDES/PROMENOR e empresa, permeando de maneira melhor o desenvolvimento do adolescente, possibilitando ações coletivas na busca de atingir os objetivos propostos pelo programa.

Faz-se necessário dizer, que esses profissionais permaneçam atentos e inseridos, nas alterações do programa, pensando propostas de ampliação do mesmo, efetivando e colaborando para que esse projeto se amplie.

Considera-se, que após a vivência de estágio, é possível formular uma opinião técnica, decorrente do movimento didático dos professores, no qual, se tem espaço para refletir e analisar se apropriando de textos que veem de encontro com a vivência no estágio. Assim, como no movimento dinâmico do campo de estágio, que permite “experimental” a prática, pensando soluções e estratégias, afim de efetivar a compreensão teórica da realidade.

Portanto, é nesse conjunto e mobilização que é revelado à compreensão da realidade e principalmente, do exercício profissional do assistente social. Ainda é durante esse movimento dialético que o entendimento teórico-metodológico, técnico-operativo e ético-político se manifesta, revelando assim, o objeto de trabalho do assistente social.

Foi nesta caminhada que conseguiu-se identificar, a partir do projeto de intervenção e o desenvolvimento da experiência de estágio, os seguintes elementos: os objetivos da ação do projeto de intervenção, o objeto da intervenção, o referencial teórico utilizado em todo processo de estágio, e por fim, o objeto de trabalho do assistente social.

Sendo assim, a ação proposta era orientar adolescentes com idade entre 14 e 18 anos, admitidos e inseridos no Programa Jovem Aprendiz, enquanto às ofertas de

vagas e oportunidades de ingresso e permanência em curso superior, técnico ou profissionalizante existentes em Florianópolis, Santa Catarina. Tendo como principal objetivo a motivação dos adolescentes e socialização das informações referentes ao tema, fazendo com que eles possam conhecer e analisar as possibilidades de ingressos e permanência em cursos superiores públicos, limitando-se em quatro Instituições.

Ao longo do estágio, foi possível apropriar-se de algumas leituras que fizeram pensar a prática, como o Estatuto da Criança e do Adolescente e Lei de Aprendizagem, por exemplo, como também averiguação das mudanças ocorridas nos Serviços do INSS, Programas de governo, como o Programa Jovem Aprendiz. Adiante das disciplinas que caminhavam junto ao processo de estágio, existiram autores que predominaram como Yolanda Guerra, Marilda V. Iamamoto, Vicente de Paula Faleiros e outros que também se fez possível apropriar-se ao longo da graduação.

Assim, conclui-se que o **objeto de trabalho** do projeto de intervenção foi a relação dos jovens-aprendizes com seu projeto de vida, sendo eles, adolescente entre 14 e 18 anos vinculados ao Programa Jovem-Aprendiz da Irmandade do Divino Espírito Santo e Associação Promocional do Menor Trabalhador - IDES/PROMENOR com essa possibilidade informação.

Por fim, percebe-se hoje, uma concordância com a definição do objeto de trabalho do assistente social, que traz a autora Marilda Iamamoto:

O objeto de trabalho (...) é a questão social. É ela em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional junto à criança e ao adolescente, ao idoso, a situações de violência contra a mulher, a luta pela terra etc. Essas expressões da questão social são a matéria-prima ou o objeto do trabalho profissional. (IAMAMOTO, 2000)

Portanto, é nessa questão social que o Assistente Social deve operar sua intervenção, pensando estratégias para a solução desses conflitos.

No Serviço Social do CIASC, o cenário do objeto de trabalho do Assistente Social, é a relação dos funcionários com os adolescentes do Programa Jovem Aprendiz, bem como, a relação que os adolescentes tem com o Serviço Social e também a relação dos funcionários com o Serviço Social, entre outras expressões, são nessas relações que a intervenção do assistente social deve aparecer.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do Trabalho de Conclusão de Curso apresentado foi pensar a atuação desta estudante enquanto vivenciava sua experiência de campo no Serviço Social do Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina- CIASC.

Durante a pesquisa para realização deste trabalho um fator que dificultou a coleta de dados, foi à falta de registro e documentos sobre o Serviço Social desde sua implantação na Instituição, contendo poucas informações que expressavam o que era e porque o Serviço Social surgiu naquele espaço.

Foi possível observar durante as descrições que foram executadas ações que permeiam o exercício profissional do Assistente Social. Porém enquanto estagiária, se possui uma autonomia relativa, semelhante ao do assistente social, que por vezes limita sua intervenção profissional.

Dessa forma, acaba desafiando o estagiário e o assistente social a propor estratégias para atingir seu objetivo que visa à garantia de direito e igualdade social, baseado no projeto ético-político da profissão.

Nessa experiência pode-se construir um vínculo com a supervisora de campo, que foi dando direções para a realização de ações, bem como, nos atendimentos, entrevistas, encaminhamentos e principalmente tornando possível a execução do Projeto de Intervenção.

Conclui-se que o objeto de trabalho do Assistente Social encontra-se nas mais variadas formas e expressões da questão social. Fazendo-se assim, necessária a intervenção do profissional do Serviço Social nos diferentes espaços coletivos.

Por fim, este trabalho foi pensado com objetivo central de relatar uma experiência que contribuísse de algum modo para o exercício profissional, relatando uma vivência empírica em busca do objeto de trabalho do assistente social. Acredita-se que este esforço foi atingido.

REFERÊNCIAS

AMAZARRAY1, Mayte Raya et al. **Aprendiz versus Trabalhador: Adolescentes em Processo de Aprendizagem**. Porto Alegre: Psicologia: Teoria e Pesquisa, 2009. 10 p.

BRASIL, **Estatuto da Criança e do Adolescente**. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>, acesso 05/06/2016 às 18:45.

BRASIL, Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. Ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012].

BRASIL, Estatuto da Criança e do Adolescente. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8069.htm>, Acesso 05/06/2016 às 18:45.

BRASIL, Programas do Governo Jovem Aprendiz. Disponível em <http://www.programadogoverno.org/programa-jovem-aprendiz/>, Acesso 04/06/2016 às 13:31.

BRASÍLIA. CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL - CFESS. . **Lutar por Direitos e romper com a Desigualdade**. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/cfess_manifesta_campanha.pdf>. Acesso em: 0 out. 2009.

CFESS, Conselho Federal de Serviço Social -. SERVIÇOS PERGUNTAS FREQUENTES. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/servicos_perguntas.php>. Acesso em: 19 jul. 2016

CENTRO DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO DO ESTADO DE SANTA CATARINA (Estado). Constituição (2015). Acordo Coletivo, de 2015. **Acordo Coletivo de Trabalho Act 2015/2016**.

IAMAMOTO, Marilda V. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissiona**l,; 3ª edição; São Paulo, Cortez, 2000.

IDESC – Irmandade do Divino Espírito Santo. Disponível em: <http://www.idespromenor.org.br/quem-somos/> Acesso em: 17 de julho de 2016.

FERNANDES, Idilia. A dialética das possibilidades: a face intervenção do Serviço Social. Revista Virtual Texto & Contexto, nº 4, ano IV. Dez. 2005. Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/1009/789>, Acesso em 04/06/16 às 16:47.

GUERRA, Yolanda. **A Dimensão técnico-operativa do exercício profissional**. 23 f. Brasil.

Disponível em <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/pela/pl-000563.pdf>

LEITE, Letícia ET al. Acolhimento Multiprofissional em estratégia de saúde da Família: Espaço de atuação para profissional Psicólogo. Disponível em: <https://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/view/39/38>

LEWGOY, Alzira Maria Batista e Silveira, Esalba Maria Carvalho. A entrevista nos processos de trabalho do assistente social. Revista Texto & Contextos Porto Alegre v. 6 n. 2 p. 233-251. jul/ dez.2007. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/fo/ojs/index.php/fass/article/.../2315/3245>

SOUSA, Francinaldo Teotonio de. **PROJETO JOVEM APRENDIZ E A FALTA DE INTERESSE DOS JOVENS QUANDO COMEÇAM O TRABALHO NAS EMPRESAS.** 31 f. (Pós-Doutorado) - Curso de Lato Sensu em Gestão de Pessoas e Coaching,, Instituto Ceub de Pesquisa e Desenvolvimento - Icpd, Brasília.

O CIASC. [201-?]. Disponível em: <<https://www.ciasc.sc.gov.br/a-empresa>>. Acesso em: 02 de Junho de 2016.

REINKE, Claudine. **O Trabalho da Pessoa Deficiente numa Empresa de Informática.** [trabalho de conclusão de curso]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de Serviço Social, Departamento de Serviço Social, 1986.