

Repensando práticas a partir das proposições para esse projeto FAE

Autores

Carlos Renato Pizzol

Orientador

Fernanda Aguilera

Apoio Financeiro

Fae

1. Introdução

O Serviço de Apoio ao Trabalhador – SAT é um projeto que vem sendo desenvolvido desde o ano de 1998 no bairro do Itapuã junto a Paróquia São Francisco Xavier. O SAT surgiu para discutir e enfrentar às questões relativas ao “desemprego” de tal comunidade. Diante do tema e das condições vivenciadas pela população, buscou firmar uma parceria com a Universidade Metodista de Piracicaba - UNIMEP, por meio do curso de Psicologia e, mais pontualmente, do Estágio Supervisionado em Psicologia Organizacional.

O desemprego e a ausência de uma atividade laboral, como uma das grandes questões no momento atual, são tidos como causadores da perda de sentido da vida e de parte da identidade social, chegando ao sofrimento psíquico de um indivíduo. Isto ocorre porque ao desenvolver o trabalho, cria-se um sentido à existência, constrói parte da identidade e a pessoa se constitui enquanto Homem (CODO, 1984).

Diante disto faz-se necessário resgatar o lugar do trabalho na vida das pessoas, mais especificamente, daquelas residentes na periferia que padecem de condições dignas e necessárias à sobrevivência humana. Apesar de ser pequena a perspectiva de melhoras, sabe-se que mudanças estruturais ocorrem a longo prazo, mas é possível que as de ordem pessoal e as em pequenos grupos possam ser obtidas a curto e médio prazo. É no resgate dos referenciais, por meio do trabalho, que o SAT busca restabelecer em cada desempregado, frente às suas especificidades e particularidades, a sua condição de sujeito de sua história. Busca promover oportunidades para que a pessoa reflita a sua posição frente o trabalho e, diante da realidade posta, re-estabeleça, re-programe seus vínculos afetivos e éticos, ou seja, que se envolva com as oportunidades apresentadas de forma a restituir o significado perdido com o desemprego. Tal significado não está somente no emprego, mas nas várias possibilidades de trabalho que poderão ser desenvolvidas a partir do conhecimento sobre si mesmo e sobre as atuais necessidades e exigências do mercado de trabalho.

2. Objetivos

Frente à realidade do bairro, ao crescente número de desempregados e considerando-se a importância do significado do trabalho para o ser humano e as suas conseqüências para a sociedade, o SAT propôs uma metodologia para a realização do atendimento à população visando maior adesão às suas práticas, por meio de um atendimento personalizado.

3. Desenvolvimento

O SAT desenvolve diversas frentes de trabalho que são: a) mural – local de divulgação das vagas oferecidas pelo SAT e disponibilizadas para a população; b) curso de artesanato – capacitação para a confecção de artesanatos e a venda dos produtos nas feiras da cidade – promoção de renda; c) curso de capacitação profissional – desenvolvido para pessoas que já estiveram no mercado de trabalho, mas que se encontram em situação de desemprego; d) curso de preparação para o primeiro emprego para jovens e adolescentes – voltado, especificamente, para jovens e adolescentes que não tiveram a experiência de trabalho ou que tiveram pouca experiência, neste abordam-se os assuntos: mercado de trabalho, escolha profissional, situações de entrevistas, entre outros; e) curso de doméstica – desenvolvido diante da grande demanda da população e que discutiu assuntos pertinentes a essa função, responsabilidades e tendências para esta atividade; f) biblioteca – frente destinada a oferecer à população livros e revistas, de forma a poder contribuir com a formação escolar, uma vez que a população local possui, em sua maioria, apenas o ensino fundamental; g) recadastramento da população – fazer o recadastramento da população que freqüenta o SAT desde 1998 para atualização do cadastro pessoal, levantar as condições de trabalho atual, e avaliar o grau de satisfação e a funcionalidade dos serviços prestados; e, por fim, a principal frente de trabalho – o atendimento.

Esta frente, a mais antiga, é responsável por grande parte das atividades desenvolvidas. É uma atividade que ocorre todos os dias a partir da demanda da população piracicabana em relação ao preenchimento de uma vaga de trabalho e da busca das pessoas da comunidade por uma oportunidade de trabalho.

Para melhor atender aos objetivos do projeto, a metodologia adotada para o atendimento foi aprimorada. Estão apresentadas a seguir ambas as metodologias para melhor compreensão do processo. O procedimento adotado anteriormente dava-se da seguinte forma: na presença da pessoa que procurava por uma vaga de trabalho, verificava-se se esta já possuía um cadastro no SAT e, em já tendo, era orientada para que procurasse por tal vaga no mural. A seguir era elaborado o currículo e realizado seu encaminhamento aos locais indicado no anúncio – caso encontrasse uma vaga de acordo com o seu perfil. Em seguida esta pessoa recebia orientações sobre o processo seletivo. Entretanto, quando se tratava de uma pessoa que ainda não era cadastrada, antes desses procedimentos, era-lhe solicitado que preenchesse uma ficha de solicitação de emprego - ficha similar as utilizadas pelas agências de emprego, para verificar se o fazia corretamente ou se este já se caracterizava como um fator de exclusão. Neste último caso, a pessoa era capacitada para realizar o preenchimento correto.

No início do ano de 2006, durante o Atendimento à população, as orientações fornecidas sobre o processo seletivo passaram a ser dadas de forma assistemática. Assim, ao invés de seguir um procedimento fixo, considerou-se importante ouvir da pessoa, que procurava o SAT, suas experiências nas situações de acolhimento nas agências, nas entrevistas de emprego, e outras, de modo a realizar nosso trabalho a partir desses referenciais. As orientações pautadas nas vivências – dificuldades e facilidades – de cada pessoa atendida possibilitaram melhor atender cada trabalhador. Isto foi possível porque os bolsistas e estagiários estavam mais bem preparados para um trabalho individual dado o repertório decorrente do primeiro semestre.

Mesmo com esta modificação no atendimento, fez-se necessário rever a metodologia. Foi criada, então, a sistemática da *carteirinha*. Esta foi baseada nos moldes da *carteirinha* de vacinação, utilizada pelo serviço público. Com esta metodologia pretendia-se uma maior aproximação entre os participantes e o SAT, através da regularidade da freqüência. A *carteirinha de acompanhamento*, como é chamada, possui os campos: data do atendimento, nome da pessoa que realizou o atendimento e data de retorno, além dos dados pessoais da pessoa atendida.

Deste modo, buscou tornar o atendimento mais sistematizado, de forma a manter um acompanhamento regular de apoio ao trabalhador, através de retornos quinzenais. Esta regularidade possibilita conhecer mais o processo após o encaminhamento para as vagas de emprego, realizar orientação de acordo com as facilidades e dificuldades encontradas nos processos seletivos, desenvolver programas de capacitação profissional condizentes com as demandas, realizar orientação profissional que atenda às necessidades da

pessoa e da comunidade e, possibilita também, avaliar e re-estruturar os serviços prestados pelo SAT.

Paralelo a *carteirinha* foi criado, no *Microsoft Access*, um programa que registra o histórico das pessoas neste novo processo de atendimento, possibilitando a identificação quanto: ao número de encaminhamentos realizados, participação em processos seletivos e seus resultados, a contribuição do atendimento em cada processo seletivo, a contribuição dos programas de orientação profissional, a aquisição ou não de um emprego ou o desenvolvimento de atividades de trabalho, dentre outras. Assim, é possível registrar informações há muito desejadas, como *feedback* dos participantes para avaliar a eficácia do atendimento, da equipe do SAT e do próprio SAT. Quando a pessoa não retorna ao SAT dentro do prazo estipulado, a equipe entra em contato procurando identificar as causas do não retorno.

Esta sistemática está em processo de implantação, dado que ainda não foi possível incluir todas as pessoas já cadastradas. As pessoas são incluídas na medida que procuram pelo SAT espontaneamente ou mediante solicitação via telefone.

4. Resultados

As alterações na metodologia possibilitaram melhores resultados do trabalho. Isto pôde ser observado na atitude das pessoas durante o atendimento. Elas se mostraram mais interessadas em discutir suas experiências e em ouvir a contribuição da equipe ao apresentarem juntas as alternativas para as situações consideradas inadequadas na busca de trabalho.

Em relação a sistemática de *carteirinha*, os resultados alcançados foram: distribuição de 54 carteirinhas, sendo que 05 pessoas aderiram à prática dos retornos, ou seja, retornaram ao SAT quinzenalmente; 09 pessoas voltaram pelo menos mais uma vez após o cadastro, e depois não mais; 11 pessoas foram contatadas e agendada uma data de retorno, mas não retornaram; e, 29 não compareceram ao SAT na data de retorno e, até então, não foram contatadas.

Em uma outra tentativa contatou-se 26 pessoas já cadastradas e que não eram assíduas quanto à frequência ao SAT. Destas 06 estavam trabalhando, podendo ser um trabalho efetivo, temporário ou os denominados “bicos”; 03, mesmo tendo dito que retornariam, não compareceram; 06 pessoas não foram encontradas, mas foram deixados recados; e, 11 não foram encontradas (o telefone não atendeu ou o número estava incorreto ou não existia ou a pessoa mudou-se).

Vale ressaltar que, até o momento, dentre todas as pessoas que retornaram, durante a atual metodologia de trabalho, apenas uma pessoa havia informado sobre sua posição em um processo seletivo, em que já havia passado pelas fases de triagem e de dinâmica de grupo, e que no momento, aguardava os resultados dos testes psicológicos para ingressar na empresa. As demais pessoas retornaram para atualizar o cadastro ou para verificar o mural ou discutir sua situação frente as novas experiências no mercado de trabalho. Ou seja, aquelas que se mantêm assíduas nos retornos parecem indicar que o atendimento do SAT é visto como um espaço que poderá contribuir positivamente para seu retorno às atividades laborais.

Os resultados obtidos mostram que se faz necessário continuar com um acompanhamento mais próximo dos participantes para que estes se sintam amparados, motivados e obtenham a capacitação necessária; e, para que o SAT possa atingir os objetivos propostos. Entretanto, esta atividade demanda tempo e dedicação de muitas pessoas da equipe para que seja realizada de forma adequada. Esta é uma condição delicada de ser assegurada pois está intimamente relacionada às possibilidades de recursos humanos e materiais nem sempre possíveis de serem garantidos tanto pelo Curso de Psicologia (estagiários) quanto pela Universidade (FAE).

Outra consideração a ser feita se refere as dificuldades de efetuar as ligações telefônicas, pois há apenas

uma linha disponível para toda a Paróquia. Assim, é preciso pensar em alternativas que venham viabilizar e agilizar o processo, dado que no período de agosto de 2005 a julho de 2006 o SAT realizou 174 atendimentos e 165 encaminhamentos às agências de empregos e outros locais que demandaram vagas. Neste período foi desenvolvido também três programas com jovens e adolescentes, intitulado “Em busca do Primeiro Emprego: sonho ou pesadelo” que orientou e capacitou 23 pessoas para o primeiro emprego. Estes números, do atendimento e do programa de jovens, seriam potencializados se a sistemática de *carteirinha* tivesse sido adotada desde o início.

Chega-se a conclusão que, diante desses dados, novamente a metodologia precisa ser repensada. Diante da necessidade de inovação para melhor atender a população e aos nossos objetivos, faz-se necessário uma reflexão das práticas já adotadas, de forma a avaliar sua viabilidade, mesmo que elas tenham demonstrado sua eficácia.

5. Considerações Finais

A equipe do SAT compreende a importância de todas as atividades desenvolvidas, principalmente o atendimento, pois é através dele que de fato se estabelece um vínculo com a população. É por meio dessa atividade que se torna possível abrir um espaço de diálogo no qual se consegue transmitir orientações e informações sobre os processos seletivos, de forma que os participantes sintam-se seguros para competir com os demais candidatos do município, a uma oportunidade de trabalho. Este contato os tira da condição de excluídos.

O atendimento é uma ferramenta fundamental para a população, pois é através dele que se oferecem novas esperanças de trabalho a estes. Isto é muito gratificante para a equipe do SAT, pois a população consegue compreender o mercado de trabalho e aprendem a buscar, por si próprio, novas possibilidades de inserção. Isto significa resgatar o sustento e a sobrevivência, sua e de sua família, por meio do seu trabalho; significa resgatar seus referenciais e a re-construir sua identidade social, também pautadas no trabalho e não apenas em outras esferas, nem sempre adequadas e aceitas socialmente.

Referências Bibliográficas

CARMO, P. S. **A ideologia do trabalho**. São Paulo: Moderna, 1997, 6ª edição.

CIAMPA, A. da C. Identidade. In: LANE, S. T. M.; CODO, W. (Orgs) **Psicologia Social: o homem em movimento**. São Paulo: brasiliense, 1992.

CODO, W. O fazer e a consciência. In: **Psicologia Social: o homem em movimento**. São Paulo: brasiliense, 1984.

UNIVERSIDADE METODISTA DE PIRACICABA. **Política de Extensão**. 2ª Edição. Piracicaba: UNIMEP, 1998.