

**ALINE GAIDZINSKI VIDAL**

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

**O PAPEL DO SUPERVISOR NO DESENVOLVIMENTO  
PROFISSIONAL DO JOVEM APRENDIZ INSERIDO NO BESC**

**FLORIANÓPOLIS - SC  
2008**

**ALINE GAIDZINSKI VIDAL**

**O PAPEL DO SUPERVISOR NO DESENVOLVIMENTO  
PROFISSIONAL DO JOVEM APRENDIZ INSERIDO NO BESC**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Serviço Social, na Universidade Federal de Santa Catarina, Departamento de Serviço Social.

**Orientadora:** Claudia Mazzei Nogueira.

**FLORIANÓPOLIS - SC  
2008**

**ALINE GAIDZINSKI VIDAL**

**O PAPEL DO SUPERVISOR NO DESENVOLVIMENTO  
PROFISSIONAL DO JOVEM APRENDIZ INSERIDO NO BESC**

Este trabalho de Conclusão de Curso foi julgado adequadamente para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social e aprovado pelo Curso de Serviço Social, da Universidade Federal de Santa Catarina.

**Banca Examinadora:**

**Presidente:**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Claudia Mazzei Nogueira**  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – Departamento de  
Serviço Social

**1.º Examinador:**

---

**Prof.<sup>a</sup> Maria Izabel da Silva (Ms)**  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – Departamento de  
Serviço Social

**2.º Examinador:**

---

**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Maria Manoela Valença**  
Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) – Departamento de  
Serviço Social

**Florianópolis (SC), 04 de março de 2009.**

*Dedico este trabalho à minha família, por todo incentivo, amor, confiança e investimento a mim destinados, contribuindo assim de forma absoluta em minha formação acadêmica.*

## AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, agradeço a DEUS, pela fé, força, saúde e persistência para trilhar meu caminho, e encarar os obstáculos e dificuldades encontradas.

Aos meus amados pais, Antonio e Rita de Cássia, pela vida, educação, amor, incentivo, confiança, força e exemplo, sempre me motivando e apoiando em todas as minhas decisões, tornando-me hoje quem sou.

À minha querida irmã que, mesmo com a distância, fez-se presente durante todo esse processo, sugerindo, acalmando e incentivando, sempre com muito carinho, amizade e compreensão.

À professora e orientadora Claudia Mazzei Nogueira, por aceitar o convite e o desafio de orientar-me, auxiliando-me nesse processo de construção científica.

Aos profissionais que compõem esta banca examinadora, Prof.<sup>a</sup> Maria Manoela Valença e Prof.<sup>a</sup> Maria Izabel Silva, pela presença e contribuições à minha formação acadêmica.

À equipe do Núcleo Formação e Trabalho, Auda, Salete e Karine, pela oportunidade do aprendizado, com trocas de experiências e de conhecimentos, colaborando para com minha vida profissional.

Aos supervisores do BESC, pela cooperação e disponibilidade para que este trabalho fosse realizado.

Às minhas queridas amigas da faculdade, Ana Paula, Debora, Iara, Larissa, Talita, que durante a graduação foram minha família, meu apoio e minha diversão.

Às companheiras de estágio, Adriane, Camila, Fabiana, Iassana, Marisa e Monique, por tornarem o processo de formação profissional mais alegre e prazeroso.

E finalmente, em especial à dedicada e importante amiga Bel, pelo apoio, calma, sabedoria, dedicação, atenção, disponibilidade, sempre me tranquilizando, ensinando e incentivando.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram neste processo de crescimento, os meus sinceros agradecimentos.

Muito Obrigada!

*“Talvez não tenham conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito, Não somos o que deveríamos ser, não somos o que iremos ser.. mas Graças a Deus, não somos o que éramos.”*

**Martin Luther King**

VIDAL, Aline Gaidzinski. **O Papel do Supervisor no Desenvolvimento Profissional do Jovem Aprendiz Inserido no BESC**. 2008. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Departamento de Serviço Social, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2008.

## RESUMO

O presente trabalho é resultado da experiência de estágio vivenciada no Núcleo Formação e Trabalho – NUFT – no Projeto Jovem Aprendiz na instituição IDES/PROMENOR, que tem por objetivo inserir, capacitar e acompanhar adolescentes de 14 a 18 anos de idade no mercado de trabalho, oportunizando a experiência do primeiro emprego, proporcionando um processo de aprendizagem e formação contínua. Com base nesse contexto, e pelo fato de o BESC agregar um significativo número de jovens aprendizes, percebeu-se que muitos supervisores não possuem conhecimento sobre o Projeto, ou mesmo em relação a seu papel durante o processo de formação profissional dos adolescentes. Assim sendo, este trabalho foi construído com o objetivo de investigar qual o papel do supervisor do jovem aprendiz inserido no BESC, verificando qual a noção que ele tem sobre seu papel para com a formação profissional dos adolescentes, analisando o conhecimento desse supervisor sobre o Projeto Jovem Aprendiz, a Lei de Aprendizagem, e adolescência. Para isso, foi realizada uma pesquisa qualitativa, com caráter exploratório, obtida através da utilização de um questionário com doze perguntas. Esse questionário foi enviado ao setor de Recursos Humanos do Banco, que encaminhou para os supervisores do BESC responsáveis por cem jovens aprendizes nessa Instituição, dos quais vinte e seis retornaram, totalizando assim cinquenta e cinco por cento de contribuição da totalidade de quarenta e sete supervisores. O objetivo da pesquisa foi alcançado, uma vez que se conseguiu analisar o papel dos supervisores dos jovens aprendizes inseridos no BESC, bem como o conhecimento destes sobre o Projeto Jovem Aprendiz, a Lei da Aprendizagem e as atividades realizadas pelos adolescentes dentro da empresa.

**Palavras-chave:** Supervisor, BESC, Programa Jovem Aprendiz, Profissionalização, Jovem.



## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Relação de Jovens Aprendizes inseridos no BESC.....	36
Gráfico 2: Relação de supervisores participantes da pesquisa.....	38
Gráfico 3: Relação de Jovens Aprendizes participantes da pesquisa.....	39
Gráfico 4: Relação sobre o conhecimento da Lei de Aprendizagem dos supervisores participantes da pesquisa.....	39

## LISTA DE SIGLAS

<b>BESC</b>	Banco do Estado de Santa Catarina
<b>CASAN</b>	Companhia de Águas e Saneamento
<b>CEAP</b>	Centro de Aprendizagem Profissional
<b>CEIG</b>	Centro de Educação Infantil Girassol
<b>CLT</b>	Consolidação das Leis do Trabalho
<b>CTPS</b>	Carteira de Trabalho e Previdência Social
<b>ECA</b>	Estatuto da Criança e do Adolescente
<b>IDES</b>	Irmandade do Divino Espírito Santo
<b>LOAS</b>	Lei Orgânica da Assistência Social
<b>NAE</b>	Núcleo Arte Educação
<b>NUI</b>	Núcleo Infantil
<b>NUFT</b>	Núcleo Formação e Trabalho
<b>ONG</b>	Organização não Governamental
<b>OSCIP</b>	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
<b>PEAS</b>	Programa Espaço Alternativo do Saber
<b>PJA</b>	Projeto Jovem Aprendiz
<b>PJT</b>	Projeto Jovem Trabalhador
<b>PPPIP</b>	Projeto Político Pedagógico da IDES/PROMENOR
<b>PROMENOR</b>	Associação Promocional do Menor Trabalhador
<b>RSE</b>	Responsabilidade Social Empresarial

## SUMÁRIO

<b>RESUMO .....</b>	<b>08</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS .....</b>	<b>09</b>
<b>LISTA DE SIGLAS .....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>1. MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO .....</b>	<b>14</b>
1.1 Binômio Taylorista/Fordista .....	14
1.2 Toyotismo e Reestruturação Produtiva Flexível .....	17
<b>2. IDES/PROMENOR.....</b>	<b>20</b>
2.1 Projeto Jovem Aprendiz.....	24
2.2. Lei da Aprendizagem.....	28
2.3 Serviço Social na Instituição .....	30
2.4. BESC .....	33
<b>3. O PAPEL DO SUPERVISOR NO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DO JOVEM APRENDIZ INSERIDO NO BESC.....</b>	<b>35</b>
3.1 Processo Metodológico .....	36
3.2. Apresentação e Análise da Pesquisa .....	40
3.2.1 O conhecimento do supervisor sobre o Projeto Jovem Aprendiz .....	41
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>50</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>58</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Trabalho de Conclusão de Curso tem como objetivo central a identificação do papel do supervisor no desenvolvimento profissional do jovem aprendiz inserido no BESC.

A motivação para escolha desse tema partiu da experiência de estágio vivenciado no Núcleo Formação e Trabalho (NUFT) no Projeto Jovem Aprendiz (PJA) da Instituição IDES/PROMENOR (Irmandade do Divino Espírito Santo/Associação Promocional do Menor Trabalhador) que visa à capacitação de adolescentes de 14 a 18 anos, inserindo-os no mercado de trabalho, oportunizando assim a experiência para o primeiro emprego na modalidade de aprendiz, e pelo fato de que dos trezentos e sessenta e cinco jovens admitidos no PJA, cem estão inseridos no Banco do Estado de Santa Catarina (BESC).

Com a promulgação da Lei n.º 10.097/00, Lei da Aprendizagem, as empresas de médio e grande porte passaram a inserir jovens em seus quadros de funcionários. Dos trabalhadores existentes nessas empresas, o número de aprendizes deve equivaler a cinco por cento no mínimo e quinze por cento no máximo, estipulando assim a função de jovem aprendiz em formação.

A implementação do Estatuto da Criança e do Adolescente, Lei n.º 8.069, no ano de 1990, conforme o Capítulo V, garante o direito à profissionalização e ao trabalho aos adolescentes maiores de dezesseis anos, assegurando assim seus direitos trabalhistas e previdenciários (ECA, Art. 65).

A Emenda Constitucional n.º 20 e a Lei da Aprendizagem sinalizam que os adolescentes podem começar a trabalhar a partir dos quatorze anos, desde que seja em um processo de aprendizagem, como jovem aprendiz.

Para a construção deste trabalho, foram utilizados: pesquisa documental, estudo bibliográfico e uma pesquisa qualitativa de caráter exploratório, com questões abertas. A coleta dos dados foi realizada por meio do envio de um questionário aos supervisores responsáveis pelos jovens aprendizes inseridos no BESC, espalhados em agências e superintendências na Região da Grande Florianópolis.

Para alcançarmos o objetivo da pesquisa, delimitamos como objetivos específicos: verificar o entendimento do supervisor sobre o Projeto Jovem Aprendiz e a lei da Aprendizagem; conhecer a concepção dos supervisores sobre aprendizagem e sua preparação para exercer essa função; averiguar junto aos supervisores quais as atividades exercidas pelo

jovem aprendiz no setor, e se essas atividades estão preparando os jovens aprendizes para a inserção no mercado de trabalho.

Este estudo está estruturado em três seções. A primeira aborda algumas das mudanças no mundo do trabalho. Nessa seção realizamos um resgate preliminar sobre as formas de produção em seus diferentes contextos históricos, como o Fordismo, o Taylorismo e o Toyotismo.

Na segunda seção, fazemos uma breve contextualização da Instituição IDES/PROMENOR; do Projeto Jovem Aprendiz, da Lei da Aprendizagem; do Serviço Social na Instituição e do BESC.

Já na terceira seção apresentamos a pesquisa realizada com os supervisores do BESC, bem como a análise dos dados coletados.

Para finalizar, fazemos algumas indicações sobre o que deve ser mantido no programa, além de sugerirmos algumas alterações que, no transcorrer de nossa pesquisa, consideramos pertinentes e necessárias.

## 1 MUDANÇAS NO MUNDO DO TRABALHO

A sociedade do século XX passou por profundas transformações em virtude, sobretudo, da grave crise estrutural do capital, eclodida no final da década de 1970, e, subsequentemente, a partir das respostas político-econômicas que lhes foram dadas, como o neoliberalismo e a reestruturação produtiva flexível.

Essas metamorfoses têm como consequências as complexas mutações econômicas, sociais, políticas e ideológicas, especialmente no interior do mundo do trabalho.

Nessa perspectiva, Antunes (2005:15) destaca:

O enorme desemprego estrutural, o crescimento do trabalho informal e precarizado, o desaparecimento da categoria “trabalho formal”, bem como a crescente degradação na relação metabólica entre homem e natureza, conduzida pela lógica que prioriza a produção de mercadorias e a valorização do capital. (*apud* SILVA, 2007, p. 90).

É importante pontuar que, para entender essas transformações ocorridas, torna-se necessário fazer um resgate preliminar sobre as formas de produção em seus diferentes contextos históricos. É o que trabalharemos a seguir.

### 1.1 Binômio Taylorista/Fordista<sup>1</sup>

A partir do final do século XIX e no início do século XX, o modo de produção capitalista tem como núcleo a grande indústria (Nogueira, 2003, p.27). Nesse período, emerge a organização clássica ou científica do trabalho, passando a desenvolver e sintetizar os princípios da racionalização produtiva, sob a terminologia de *taylorismo*, causando grandes e irreversíveis mutações no mundo do trabalho e na sociedade em geral (Silva, 2007, p. 91).

Segundo Pinto (2007):

Taylor percebeu que a capacidade produtiva de um trabalhador de experiência média era sempre maior que sua produção “real” na empresa. Verificava que, se por

---

<sup>1</sup> Ao contrário de alguns autores que separam os modelos de produção taylorista e fordista, Antunes sempre se refere ao binômio taylorismo-fordismo, por entender que ambos surgiram de modos diferentes, todavia formaram um binômio, um casamento perfeito (SILVA, 2007, p. 92).

um lado a destreza adquirida com o tempo aumentava sua produtividade, por outro, parte desta era perdida na troca constante de operações, de ferramentas, nos deslocamentos dentro do espaço fabril etc. (p. 29).

Reportando-nos ainda ao referido autor, Taylor chega à conclusão de que se deveria subdividir ao extremo o processo produtivo, em tarefas tão simples quanto esboços de gestos, passando então a medir a duração de cada movimento com um cronômetro. Sendo assim, o resultado seria a determinação do tempo “real” gasto para realizar cada operação (p.30).

Nessa forma de produção, o fundamental é a separação entre a execução e a concepção, na qual quem pensa não executa e quem executa não pensa, comparando assim os operários com “gorilas amestrados”.<sup>2</sup>

Pinto (2007) ressalva

[...] que aos executores de um determinado trabalho, fossem delegadas apenas as atividades estritamente necessárias à execução desse trabalho, dentro de moldes extremamente rígidos [...] cujo estabelecimento prévio, através de um estudo de um planejamento e de uma definição formais, ficariam a cargo de outros trabalhadores, dedicados à tarefa também previamente analisadas, planejadas e definidas por outros mais, assim por diante, nesse sentido, desde as atividades operacionais até as gerências das empresas. (p. 34).

Percebemos com o autor acima que a ideia fundamental desse sistema de organização é a de uma especialização extrema de todas as funções e atividades (p.36).

Remetendo-nos à Nogueira (2003, p.28), o *fordismo*, inicialmente, constitui uma forma de produção e gerenciamento. Foi criado por Henry Ford, em 1913, após dez anos da instalação da empresa que levava seu nome. Tinha como objetivo o aumento da produção e, desse modo, assistir um elevado número de consumidores.

Antunes (1995) define essa forma de produção como sendo:

Uma produção em massa, através da linha de montagem e de produtos mais homogêneos; através do controle dos tempos e movimentos pelo cronômetro *taylorista* e produção em série *fordista*; pela existência do trabalho parcelar e pela fragmentação das funções; pela separação entre elaboração e execução no processo de trabalho; pela existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas e pela constituição do *operário-massa*, do trabalhador coletivo, entre outras dimensões. (idem, p. 17).

Vale ressaltar, segundo Nogueira (2003), que Henry Ford modifica essa forma de produção, implantando “os métodos do *taylorismo* (ou organização científica do trabalho) à

---

<sup>2</sup> Célebre frase de Taylor referindo-se ao perfil de trabalhador que essa forma de produção fabrica.

indústria automobilística para atender a um potencial consumo de massas.” (Gounet, 1999, p. 18, *apud* NOGUEIRA, 2003, p.28).

Assim, segundo a referida autora:

Foi esse padrão de produção que colocou a indústria automobilística de Henry Ford e todas as outras que seguiram o seu método de trabalho no topo da produção mundial padronizada, servindo de modelo para outros tipos de empresas. (NOGUEIRA, 2003, p. 29).

Segundo Antunes (1995, p.25), o taylorismo-fordismo é “[...] a forma pela qual a indústria e o processo de trabalho consolidaram-se ao longo deste século”, tendo como seus elementos constitutivos básicos fundamentais os seguintes:

- a produção em massa, por meio da linha de montagem e de produtos mais homogêneos;
- o controle de tempos e movimentos pelo cronômetro taylorista e da produção em série;
- a existência do trabalho parcelado e fragmentação das funções;
- a separação entre elaboração e execução no processo de trabalho;
- a existência de unidades fabris concentradas e verticalizadas; e
- a constituição / consolidação do operário-massa, do trabalho coletivo fabril.

Apesar de um aumento acentuado na produção nesse período, ocorre uma crise mundial de estagnação econômica. Há muita produção de mercadoria e pouco consumo. Antunes (2005) aponta os seguintes elementos como sendo facilitadores da crise do capital eclodida na década de 1970:

- 1) Queda da taxa de lucro, dada, dentre outros elementos, pelo aumento do preço da força de trabalho, conquistado durante o período pós-45 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60, que objetivaram o controle social da produção. A conjugação desses elementos levou a uma redução dos níveis de produtividade do capital, acentuando a tendência decrescente da taxa de lucro;
- 2) O esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, dada pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava. Na verdade, tratava-se de uma retração em resposta ao desemprego estrutural que então se iniciava.
- 3) Hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos, o que também já era expressão da própria crise estrutural do capital e de seu sistema de produção colocando o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação na nova fase de internacionalização.
- 4) A maior concentração de capitais graças às fusões entre empresas monopolistas e oligopolistas;
- 5) A crise do Welfare State e dos seus mecanismos de funcionamento, acarretando a crise fiscal do estado Capitalista e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado;
- 6) Incremento acentuado de privatizações, tendências generalizadas à desregulamentação e à flexibilização do processo produtivo, dos mercados e



da força de trabalho, entre tantos outros elementos contingentes que exprimem esse novo quadro crítico. (Antunes, 2005, p. 29-30).

Em resposta a essa crise estrutural do capital, inicia-se um novo processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação. As manifestações principais são o advento do neoliberalismo, a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos trabalhistas e a desmontagem do setor produtivo estatal, da qual a era Thatcher-Reagan foi expressão mais forte. Esse processo foi seguido de uma intensa reestruturação da produção e do trabalho (Antunes, 2005, p. 31, *apud*, SILVA, 2007, p. 95).

Neste contexto de crise estrutural, sob a égide neoliberal, emerge uma outra forma de produção, proveniente da reestruturação produtiva, mais conhecida como 'Era Toyotista', que será abordada no próximo item.

## 1.2 Toyotismo e Reestruturação Produtiva Flexível

O toyotismo foi criado por Taiichi Ohno no Japão no período pós-Segunda Guerra Mundial dentro da empresa automobilística Toyota (Antunes 2005).

Antunes (2005) define essa forma de organização da produção capitalista como sendo:

Um processo de organização do trabalho cuja finalidade essencial real é a intensificação das condições de exploração de trabalho, reduzindo muito ou eliminando tanto o trabalho improdutivo, que não cria valor, quanto suas formas assemelhadas especialmente nas atividades de manutenção, acompanhamento, e inspeção de qualidade. (*ibid*, p. 53).

Nas palavras de Coriat 1994:

O sistema *Toyota* teve sua origem na necessidade particular em que se encontrava o Japão de produzir pequenas quantidades de numerosos modelos de produtos; em seguida evoluiu para tornar-se um verdadeiro sistema de produção. Dada sua origem, este sistema é particularmente bom na diversificação. Enquanto o sistema clássico de massa planejado é relativamente refratário à mudança, o sistema *Toyota*, ao contrário, revela-se muito plástico; ele adapta-se bem às condições de diversificação mais difíceis. É porque ele foi concebido para isso. (Coriat, 1994, p. 30 *apud* SILVA, 2007, p. 97).

Segundo interpretação de Antunes (2005, p.54-55), essa forma de produção apresenta os seguintes elementos básicos:

1) *é uma produção muito vinculada à demanda*, visando atender às exigências mais individualizadas do mercado consumidor, [...] sua produção *é variada e bastante heterogênea*, ao contrário da homogeneidade fordista;

- 2) fundamenta-se no trabalho operário em *equipe*, com *multivariabilidade* de funções, rompendo com o caráter parcelar típico do fordismo;
- 3) a produção se estrutura num processo produtivo flexível, que possibilita ao operário operar *simultaneamente* várias máquinas (na Toyota, em média, até 5 máquinas), alterando-se a relação *homem/máquina* na qual se baseava o taylorismo/fordismo;
- 4) tem como princípio o *just in time*<sup>3</sup>, o melhor aproveitamento possível do tempo de produção;
- 5) funciona segundo o sistema de *kanban*<sup>4</sup>, placas ou senhas de comando para reposição de peças e de estoque. No toyotismo os estoques são mínimos quando comparados ao fordismo;
- 6) as empresas do complexo produtivo toyotista, inclusive as terceirizadas, tem uma estrutura horizontalizada, ao contrário da verticalidade fordista. [...] Desse modo, flexibilização, terceirização, subcontratação, CCQ, controle de qualidade total, *kanban*, *just in time*, *kaizen*, *team work*, eliminação do desperdício, “gerência participativa”, sindicalismo de empresa, entre tantos outros pontos, são levados para um espaço ampliado do processo produtivo;
- 7) organiza os Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), constituindo grupos de trabalhadores que são *instigados* pelo capital a discutir seu trabalho e desempenho, com vistas a melhorar a produtividade das empresas, convertendo-se num importante instrumento para o capital apropriar-se do *savoir faire* intelectual e cognitivo do trabalho, que o fordismo desprezava;
- 8) o toyotismo implantou o “emprego vitalício” para uma parcela dos trabalhadores das grandes empresas (cerca de 25 a 30% da população trabalhadora, onde se presenciava a *exclusão* das mulheres), além de ganhos salariais intimamente vinculados ao aumento da produtividade” (*ibid*, p. 54-55) (grifos do autor).

Reiterando a afirmação de Nogueira, (2003), Antunes (1995) considera o *toyotismo* ou modelo japonês como a forma de produção que mais causou impacto nas mudanças no mundo do trabalho, tanto pela revolução técnica que operou na indústria japonesa quanto pela potencialidade de propagação que alguns dos pontos básicos do *toyotismo* têm demonstrado - expansão que hoje atinge uma escala mundial.

Remetendo-nos ainda a Antunes (1995, p. 16):

O *toyotismo* penetra, mescla-se ou mesmo substitui o padrão *fordista* dominante, em várias partes do capitalismo globalizado. Vivem-se formas transitórias de produção, cujos desdobramentos são também agudos, no que diz respeito aos direitos do trabalho.

Segundo Silva (2007, p.100), o citado autor destaca, além da flexibilização do sistema de produção, a necessidade de também flexibilizar direitos trabalhistas, dispondo da força de trabalho humana diretamente na proporção respectiva das necessidades do mercado consumidor.

---

<sup>3</sup> *Just in time* é um sistema de Administração da produção que determina que nada deve ser produzido, transportado ou comprado antes da hora exata. Pode ser aplicado em qualquer organização, para reduzir estoques e os custos decorrentes. É o principal pilar do Sistema Toyota de Produção. Disponível em: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Just\\_in\\_time](http://pt.wikipedia.org/wiki/Just_in_time), acessado em 11/11/08.

<sup>4</sup> *Kanban*, segundo Antunes (1995), são placas utilizadas para reposição das peças. (p. 26).

Neste contexto, segundo Antunes (1995), é oportuno ressaltar a polivalência do trabalhador:

Para atender às exigências mais individualizadas de mercado, no melhor tempo e com melhor qualidade, é preciso que a produção se sustente num processo flexível, que permita a um operário operar com várias máquinas, rompendo-se com a relação um homem/uma máquina que fundamentava o *fordismo*. (ANTUNES, 1995, p. 26).

No que tange ao cenário brasileiro, segundo Silva (2007), há uma mescla de alguns elementos do *toyotismo* com a lógica *taylorista/fordista*, que é justamente o fundamento da indústria tradicional. Nessa perspectiva, o autor esclarece:

O que se vê no Brasil é a tentativa de se adequar algumas técnicas do Ohnismo de forma isolada e limitada: um pouco de CCQ aqui, uma pitada de JIT ali... isso para não falar das técnicas múltiplas (tecnologias de grupo, MRP...) qualificadas de “japonesas”, e que são de fato técnicas americanas dos anos 1960 ou 1970... (Coriat, 1994, p. 164, *apud* SILVA, 2007, p. 99).

Neste contexto neoliberal e de reestruturação produtiva flexível, é importante ressaltar, segundo Silva (2007), a (contra)Reforma do Estado, isto é, a desresponsabilização do Estado quanto às suas atribuições no enfrentamento às expressões da questão social. Para a autora, essas responsabilidades estatais têm sido transferidas ao Terceiro Setor<sup>5</sup>, que é constituído pelas Organizações Não Governamentais – ONGs –, instituições filantrópicas, Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público – OSCIPs, fundações, institutos, entidades beneficentes e sem fins lucrativos ou econômicos, entre outros, que atuam com a participação fundamental do voluntariado.

E é neste contexto neoliberal, com a emergência do Terceiro Setor, que está inserida a Irmandade do Divino Espírito Santo e a Associação Promocional do Menor Trabalhador – IDES/PROMENOR, tema este que abordaremos na próxima seção.

---

<sup>5</sup> Já para Montañó (2005, p. 181 *apud* SILVA, p.31) o termo terceiro setor é carente de rigor teórico e desarticulador do social, pressupondo a existência de um primeiro e um segundo setor, o que divide a realidade social em três esferas autônomas: o Estado, o mercado e a sociedade civil. Trata-se de uma estratégia neoliberal de transformação ideológica da sociedade civil em terceiro setor, na qual prevalece a pretensa ideia de uma esfera homogênea e harmônica, retirando daí a arena de lutas.

## 2 IDES/PROMENOR

Segundo o histórico<sup>6</sup> da própria Instituição, a Irmandade do Divino Espírito Santo - IDES - foi fundada em 1773 e tem sua atuação na promoção global do ser humano desde 1910, com o Abrigo Lar São Vicente de Paulo. A Associação Promocional do Menor Trabalhador – PROMENOR - foi fundada na década de 70 e, logo após, em 28 de maio de 1977, por motivos financeiros, foi incorporada à IDES. Portanto, hoje a IDES é mantenedora da PROMENOR, tornando-se IDES/PROMENOR.

A PROMENOR tem por finalidade a formação e assistência de crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, visando a promover a cidadania e o desenvolvimento social, com base no Estatuto da Criança e do Adolescente, conhecido como ECA, e na Lei Orgânica da Assistência Social - LOAS.

A IDES/PROMENOR é uma instituição filantrópica, católica, assistencial, sem fins econômicos e de caráter não governamental, tendo sede e foro na Avenida Hercílio Luz, n.º 1249 A, Centro de Florianópolis/SC. É composta por uma diretoria voluntária, membros da sociedade civil e, para cada programa que desenvolve, existe um regimento interno que estabelece as normas específicas. A Instituição mantém-se com recursos repassados pelos Governos Municipal e Estadual, doações da sociedade civil, aluguéis de imóveis que compõem seu patrimônio e recursos obtidos por meio da Festa do Divino Espírito Santo<sup>7</sup>, que acontece anualmente e conta com a colaboração da comunidade para sua realização.

A PROMENOR, em 1969, formou a Comissão do *Menor*<sup>8</sup> com a participação de instituições de assistência à criança. Essa comissão formulou o Projeto do Menor

---

<sup>6</sup> Todos os dados referentes ao histórico da IDES/PROMENOR foram retirados do seu site e regimento interno (vide anexo A) e também está descrito no Relatório Final de Estágio 2008.1, entregue no primeiro semestre de 2008. (ver VIDAL, 2008).

<sup>7</sup> A Festa do Divino Espírito Santo teve sua origem em Portugal e foi estabelecida pela Rainha Izabel, casada com o Rei D. Diniz por volta do século XIV. O culto em louvor ao Divino Espírito Santo, celebrado principalmente na Ilha de Santa Catarina e nos municípios litorâneos, é uma tradição secular transmitida pelos açorianos que chegaram a Florianópolis no século XVIII.

<sup>8</sup> O termo "MENOR" é utilizado nas notas desta publicação (sempre em itálico) com o objetivo de fidelidade aos textos e títulos publicados pelos livros, revistas e sites, ou muitas vezes, utilizados pela própria Instituição. Consideramos, quando utilizado referindo-se à criança e/ou ao adolescente, ou ainda para identificar crianças e adolescentes vítimas (violados e ameaçados em seus direitos), o termo como obsoleto e com carga preconceituosa e discriminatória. Só estará sendo utilizado corretamente se caracterizar faixa etária ("menor de 18 anos", "menor de 12 anos"), porque neste caso o termo "MENOR" quer significar "Ter menos que 18 anos". Para evitar equívocos, o melhor é sempre usar os termos criança, adolescente ou menino/a.

Trabalhador. Em 1971, a primeira dama estadual Dayse Werner Salles, como presidente, foi responsável pela estruturação do projeto, que se transformou numa sociedade de Promoção ao Menor e foi denominada Associação Promocional do Menor Trabalhador – PROMENOR.

Esse foi o início da fundação, que logo passa a sobreviver de doações, subvenções, promoções e celebração de convênio de serviço com órgãos públicos. No dia 9 de dezembro de 1971, a PROMENOR foi reconhecida como de utilidade pública municipal (Lei n.º 1.048) e, em 1.º de abril de 1972, como de utilidade pública estadual (Lei n.º 4.705), o que contribuiu para a realização das atividades da Instituição frente às diversas instâncias de poder que se apresentavam.

A PROMENOR, conforme regimento interno, tem como objetivo a promoção e a estimulação do menor economicamente necessitado, disciplinando, organizando, orientando e dirigindo suas atividades laboriosas, mantendo serviços que realizem seus objetivos.

Inicialmente, em 1972, com o Projeto para *office-boys* e engraxates, elevaram-se o número de atendimentos de dez para sessenta crianças e adolescentes. Em 1973, foi encaminhado pela PROMENOR ao mercado de trabalho o primeiro jovem como *office-boy* no Banco do Estado de Santa Catarina – BESC, o qual mantém parceria até os dias de hoje.

Com a ampliação do número de jovens atendidos pela a Organização, foi permitida a formalização de convênios com diversas empresas. A primeira empresa conveniada foi a Companhia de Águas e Saneamento (CASAN), solicitando no ano de 1972 o número de dez jovens.

Em 1977, a crise financeira, na qual a Instituição se encontrava, tornou-a insustentável. Assim, a diretora da PROMENOR procurou a Irmandade do Divino Espírito Santo, então mantenedora de outros dois programas: Jardim Girassol e o Lar São Vicente de Paulo. Em virtude dessa iniciativa, em maio do mesmo ano a PROMENOR passou a ser mantida e administrada pela IDES, a qual passou a investir e dar continuidade aos trabalhos desenvolvidos pela PROMENOR.

Com a incorporação da PROMENOR pela IDES, pôde-se continuar os trabalhos realizados enfocados para a questão da promoção humana e do processo de conscientização dos usuários como sujeito de direitos, tendo por objetivo o despertar nas crianças e adolescentes à participação e ao resgate da cidadania. O atendimento dirige-se a crianças e adolescentes que se encontram em situação de vulnerabilidade social.

Até o final do ano de 2007, a IDES/PROMENOR organizava-se em cinco programas de atendimento à criança e ao adolescente:

- Abrigo Lar São Vicente de Paulo, tendo como responsável uma Assistente Social, e objetivava acolher crianças na faixa de 0 a 6 anos, mediante atendimento integral, visando à sua reintegração familiar. A capacidade de atendimento é de 25 crianças, as quais são vítimas de maus tratos, abandonadas, usadas para a mendicância, que sofreram abuso sexual, extremamente pobres e/ou filhos de pais dependentes químicos, enfim, com seus direitos violados. São encaminhadas pelo Conselho Tutelar ou pela Justiça da Infância e Juventude.
- Centro de Educação Infantil Girassol – CEIG – que tinha por responsáveis uma Assistente Social e Coordenadora e uma Pedagoga. Esse Centro atendia crianças na faixa etária de 02 a 06 anos, moradores da Região da Grande Florianópolis, e apresentava por objetivo a contribuição para a sua formação pessoal, psicossocial e educativa, por meio de vivências pedagógicas. O CEIG mantém parcerias com a Prefeitura Municipal de Florianópolis, o curso de Odontologia da UFSC que faz os ensinamentos de higiene e educação bucal, curso de Biblioteconomia da UDESC, o curso de Magistério do Instituto Estadual de Educação, o Colégio Coração de Jesus, a Escola Santa Catarina, a Escola Dinâmica, o Educandário Imaculada Conceição e a Ação Social Imaculada Conceição.
- Programa Espaço Alternativo do Saber – PEAS – tendo por responsável uma Assistente Social e Coordenadora e uma Pedagoga, objetivava construir um espaço pedagógico e prazeroso, no qual as crianças e adolescentes pudessem desenvolver habilidades conceituais e pessoais que fizessem diferença no ambiente em que vivem. O PEAS prestava atendimento a crianças e adolescentes que residem nas regiões dos morros vizinhos, preferencialmente a região do Maciço do Morro da Cruz, em Florianópolis, proporcionando algumas atividades como: atividades artísticas, culturais, grupo de canto, aulas de violão, teatro, artes, dança e capoeira, atividades de interação grupal, atividades esportivas como escola de futebol, vôlei e jogos, dentre outras.
- Centro de Aprendizagem Profissional – CEAP – tendo por responsáveis uma Assistente Social e Coordenadora e uma Pedagoga, viabilizava propiciar um espaço de aprendizado a adolescentes e a familiares, a partir de 14 anos, visando à formação e desenvolvimento do cidadão para a sua posterior inserção no mercado de trabalho, oferecendo cursos, os chamados ‘módulos’ de informática, inglês, primeiro emprego e jovem gestor, palavras e números.
- Programa Jovem Trabalhador – PJT – tinha como responsáveis duas Assistentes Sociais, sendo uma a Coordenadora que prestava atendimento a adolescentes de 14 a 18 anos em situação de vulnerabilidade social, proporcionando a capacitação, a inserção e o

acompanhamento no mercado de trabalho. Essa inserção ocorre por intermédio de parceiras firmadas com algumas empresas Públicas e Privadas. O PJT visava também à garantia dos direitos trabalhistas (contrato de trabalho, férias, fundo de garantia por tempo de serviço, 13.º salário), objetivando o crescimento, a melhoria das condições de vida e cidadania dos jovens envolvidos no programa. Esse Programa está de acordo com a missão da Irmandade do Divino Espírito Santo, o Regimento Interno (Anexo I), a lei da Aprendizagem (10.097/00) e o Estatuto da Criança e do Adolescente, que no Capítulo V prevê o Direito à Profissionalização e a Proteção no Trabalho<sup>9</sup>.

É importante ressaltar que, atualmente, a Instituição promove a elaboração do Projeto Político Pedagógico da IDES/PROMENOR (PPPIP)<sup>10</sup>, a partir do qual houve a necessidade de se reorganizar os programas existentes em Núcleos. Nessa perspectiva, a Instituição conta com três núcleos de atendimento:

Núcleo Infantil (NUI), que atende a crianças de 0 a 6 anos e é a fusão entre os programas Abrigo Lar São Vicente de Paulo e o Centro de Educação Infantil Girassol (CEIG). A equipe de professores e auxiliares que atuam nesse Núcleo recebe capacitação continuada por meio de parcerias com outras organizações, em especial com a Prefeitura Municipal de Florianópolis, que cede vinte e quatro professores.

Núcleo Arte Educação (NAE), que continua sendo o antigo PEAS, onde se desenvolvem atividades didático-pedagógicas como:

- Atividades escolares: orientação às tarefas escolares, literatura, desenvolvimento da linguagem oral e escrita.
- Atividades artístico–culturais: Coro Vozes do Divino, artes plásticas e cênicas, dança, capoeira e boi de mamão.
- Atividades esportivas: futebol, vôlei, tênis e outros jogos.
- Atividades de integração com a natureza.
- Atendimento odontológico preventivo.
- Alimentação.

Disponibiliza os recursos humanos, tais como:

- Uma assistente social e coordenadora do programa

---

<sup>9</sup> Art. 68. O programa social que tenha por base o trabalho educativo, sob responsabilidade de entidade governamental ou não governamental sem fins lucrativos, deverá assegurar ao adolescente que dele participe condições de capacitação para o exercício de atividade regular remunerada.

<sup>10</sup> PPPIP - Projeto Político Pedagógico da IDES/PROMENOR está em fase de elaboração final, portanto poderá haver algumas alterações na composição dos núcleos.

- Uma pedagoga
- Dez educadores
- Um auxiliar administrativo
- Duas auxiliares de serviços gerais e cozinha
- Dois estagiários de Informática
- Três estagiários de Odontologia da UFSC
- Uma estagiária de Serviço Social

Núcleo Formação e Trabalho (NUFT), que consiste na junção entre o antigo PJT e o CEAP. O Núcleo conta com recursos humanos como:

- Uma Coordenadora do Núcleo
- Uma assistente social
- Uma pedagoga
- Professor Aprendiz – Oficina da Vida
- Um auxiliar administrativo
- Cinco estagiárias de Serviço Social

Esses núcleos desenvolvem projetos sociais, abrangendo um universo de aproximadamente mil crianças e adolescentes em atendimento<sup>11</sup>.

Em todos os núcleos de atendimento da Instituição existem profissionais do Serviço Social, cuja responsabilidade está na elaboração e execução dos projetos desenvolvidos, atuando diretamente no atendimento a crianças e adolescentes. O profissional de Serviço Social também está presente na Gerência Técnica<sup>12</sup>.

É no Núcleo Formação e Trabalho que se desenvolve o Projeto Jovem Aprendiz.

## 2.1 Projeto Jovem Aprendiz

O Programa Jovem Aprendiz, também conhecido como PJA, faz parte do Núcleo Formação e Trabalho (NUFT) da IDES/PROMENOR e atende a adolescentes de 14 a 18 anos, de ambos os sexos, que se encontram em situação de vulnerabilidade social e em busca

---

<sup>11</sup> Em 2008, em continuidade à Elaboração do PPPIP – Projeto Político Pedagógico da IDES/PROMENOR, os cinco programas da Instituição foram agrupados por núcleos. Essa fusão aconteceu devido à necessidade de articulação entre os programas, possibilitando unicidade da ação em cada área. O projeto está em construção, portanto pode ainda haver alterações na estrutura dos núcleos.

<sup>12</sup> Para uma melhor visualização da estrutura organizacional, ver organograma institucional no anexo C.



de sua primeira experiência profissional. Apresenta como objetivos a promoção, a capacitação e o acompanhamento desses jovens, de acordo com o que preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente, regulamentado pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT), a Lei n.º 10.097/2000 e o Decreto n.º 5.598/2005.

O Programa Jovem Aprendiz atende atualmente a 365 adolescentes inseridos no mercado de trabalho por meio de empresas conveniadas, e cem fazem parte do Projeto por intermédio do banco BESC. É oferecido um Plantão de Atendimento, em que os usuários recebem informações corretas sobre a instituição, o Programa e encaminhamentos. A equipe do Serviço Social do NUFT é composta por duas assistentes sociais, sendo uma coordenadora do Programa, e mais cinco estagiárias provenientes da Universidade Federal de Santa Catarina. Os objetivos do Serviço Social do Programa Jovem Aprendiz, segundo declaração das próprias Assistentes Sociais, estão concentrados na melhoria contínua, no atendimento de qualidade, na formação dos adolescentes, no exercício da cidadania, no desenvolvimento do ser humano, visando a um processo de formação para a vida dos usuários e que lhes possibilite a autodeterminação, a inserção no mundo do trabalho em condições de igualdade com outros adolescentes com melhores condições financeiras; a elevação da autoestima e o aproveitamento de oportunidades.

O PJA tem como função a mobilização e captação de recursos para a sua própria manutenção. O profissional elabora projetos de pesquisa, e também orienta estagiárias da própria área, a fim de dinamizar as ações e projetos desenvolvidos pelo Programa.

Para fazer parte do PJA, primeiramente o adolescente deve inscrever-se no Projeto. A inscrição para o Projeto Jovem Aprendiz acontece anualmente e deve contemplar os seguintes requisitos:

- Ter idade mínima de 14 e máxima de 16 anos recém-completos;
- Estar cursando regularmente na rede de ensino a partir da 5.<sup>a</sup> série do Ensino Fundamental;
- Enquadrar-se em situação de vulnerabilidade social, condição identificada pelo Serviço Social do NUFT;
- Apresentar RG, CPF, CTPS (apresentação facultativa), atestado de matrícula e/ou frequência escolar, atestado de tipo sanguíneo e fator Rh, uma foto 3x4 atualizada, comprovante de residência dos pais e/ou responsáveis;
- Telefones para contato.

Uma vez inscritos, os jovens passam por alguns procedimentos antes de serem contratados por uma das oitenta e uma empresas conveniadas com o Núcleo. Entre os procedimentos, estão os treinamentos admissionais, que consistem em uma capacitação realizada pelas estagiárias de Serviço Social e pela Assistente Social, por avaliações médicas visando à saúde física do futuro aprendiz e possíveis processos de seleção solicitados por algumas empresas.

A etapa seguinte é a admissão, realizada na própria instituição, pelas estagiárias de Serviço Social, quando o contrato de aprendizagem é apresentado ao jovem e seu responsável.

O Contrato de Trabalho dos jovens é temporário e tem duração entre 17 e 19 meses. Os jovens recebem um salário-mínimo-hora e mais vale-transporte para trabalhar quatro horas diárias durante cinco dias da semana. Um dia de trabalho é dedicado aos módulos teóricos, desenvolvidos na própria instituição. Entre os módulos teóricos, estão:

- *A empresa*: tem por objetivo identificar o que venha a ser uma empresa, reconhecendo sua estrutura organizacional, missão, visão e valores, além de conhecer os produtos e serviços que a empresa oferece e produz; esse módulo totaliza 20 horas/aula.
- *Desafios e Oportunidades*: visa a compreender os desafios do mundo globalizado, conceituar “mercado de trabalho”; compreender o conceito de cooperativismo; conceituar empreendedorismo, elencando as características de um empreendedor; reconhecer atitudes e habilidades que propiciem empregabilidade; introduzir o conceito de protagonismo juvenil; totaliza 20 horas/aula.
- *Cidadania*: busca ampliar o conceito de cidadania, identificando diferentes formas de participação e reconhecendo as principais leis, direitos, deveres e garantias fundamentais; conceituar “família”, os diferentes arranjos familiares; refletir sobre a importância do meio ambiente, identificando formas de preservação; construir o conceito de adolescência; descobrir as características dessa fase; analisar a importância de cultivar hábitos que contribuam para a saúde física e mental; refletir sobre as causas e consequências do uso indevido de drogas; carga horária de 40 horas/aula.
- *Trilha para o Futuro*: objetiva elaborar o currículo, mapear sua distribuição, identificar os aspectos observados em uma entrevista; elencar as carreiras profissionais existentes, observando quais têm maior identificação; total de 20 horas/aula.
- *Serviços Administrativos, Financeiros e Comerciais*: esse módulo tem por objetivo adquirir noções básicas de administração, atividades financeiras e comerciais; totaliza 20 horas/aula.

- *Palavras e Números*: visa a aperfeiçoar a comunicação escrita e falada por meio do conhecimento da língua portuguesa; capacitar o adolescente para a resolução de cálculos matemáticos, desenvolvendo o raciocínio lógico; adquirir noções básicas de matemática financeira; total de 40 horas/aula.
- *Ambiente de Trabalho*: visa a reconhecer a importância do relacionamento interpessoal e da organização no ambiente de trabalho; busca identificar as principais doenças ocupacionais e os métodos de prevenção; reconhecer a importância da prevenção de acidentes de trabalho; conceituar trabalho; identificar valores que orientam a vida profissional; total de 20 horas/aula.
- *Esporte, Cultura e Lazer*: objetiva a participação de atividades culturais, esportivas e de lazer; total de 40 horas/aula.
- *Educação Digital*: visa a utilizar as ferramentas básicas da microinformática e internet, preparando-se para atuações profissionais futuras; totaliza 60 horas/aula.

Mediante a formação nos módulos anteriormente apresentados, os jovens aprendem noções empresariais, como lidar com o cliente, informática etc. No final do contrato, eles recebem o certificado de conclusão.

Vale informar ainda que os jovens são supervisionados por um responsável em seu setor de trabalho e são acompanhados por uma estagiária de Serviço Social na Instituição, a qual, pelo menos duas vezes ao ano, realiza as visitas institucionais para avaliação de desempenho e verificação de condições de trabalho. A visita consiste em uma pequena reunião da estagiária de Serviço Social nas empresas de sua responsabilidade, com o adolescente e seu supervisor<sup>13</sup>. O objetivo do encontro é manter o acompanhamento do seu desenvolvimento por meio do questionário<sup>14</sup> e para a averiguação das condições do local de trabalho.

É igualmente importante ressaltar também que a escolaridade para permanecer no PJA é obrigatória, até completar o Ensino Médio, e a desistência escolar ou reprovação podem implicar desligamento do Programa.

Conforme já mencionado anteriormente, o contrato de aprendizagem do Projeto Jovem Aprendiz Realizado pelo Núcleo Formação e Trabalho está acordado em lei, como o capítulo V, artigo 69 do Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), que preconiza:

---

<sup>13</sup> Pessoa designada a ser o responsável pelo jovem aprendiz na empresa.

<sup>14</sup> Vide Apêndice A.

O Adolescente tem direito à profissionalização e à proteção no trabalho, observados os seguintes aspectos:

- I – Respeito à condição peculiar, de cada pessoa em desenvolvimento.
- II – Capacitação profissional adequada ao mercado de trabalho.

O término desse contrato de aprendizagem dar-se-á no mês em que o adolescente completar 18 anos, ou, ainda, antecipadamente, por devidas razões, conforme o artigo 433 da CLT:

- I – desempenho insuficiente ou inadaptação do aprendiz;
- II – falta disciplinar grave;
- III – ausência injustificada à escola que implique perda do ano letivo; ou;
- IV – a pedido do aprendiz.

Quando o contrato chega ao fim, o adolescente assina a rescisão do contrato. Conseqüentemente, ele tem por direito um certificado de conclusão de curso pelos módulos cursados durante o projeto, levando consigo a experiência de ter tido seu primeiro emprego.

Esse projeto está regulamentado pela Lei de Aprendizagem n.º 10.097/2000, que será apresentada no próximo item.

## **2.2 Lei da Aprendizagem n.º 10.097/2000.**

A lei da aprendizagem tem por objetivo inserir jovens a partir dos 14 anos de idade no mercado de trabalho, visando ao seu aprendizado, sua formação técnica e profissional. Em 2000, a aprendizagem foi submetida ao processo de modernização por intermédio da promulgação da Lei n.º 10.097/00<sup>15</sup>, alterando dispositivos das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei n.º 5.452, de 1.º de maio de 1943.

Em parágrafo único, essa lei prevê que “o trabalho do menor não poderá ser realizado em locais prejudiciais à sua formação, ao seu desenvolvimento físico, psíquico, moral e social e em horários e locais que não permitam a freqüência à escola”.

A exemplo do que acontece no Projeto Jovem Aprendiz, o contrato da aprendizagem é por tempo determinado. Nele, o empregador compromete-se a assegurar ao adolescente, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível

---

<sup>15</sup>BRASIL. Presidência da República. Lei n.º 10.097, de 20 de dezembro de 2000.

Altera dispositivos da consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo decreto-lei n.º 5.452, de 1.º de maio de 1943. Brasília: 2000. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L10097.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10097.htm)>. Acesso em: 3 Fev. 2008.

com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz compromete-se a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação.

Ressalta-se ainda que a lei da aprendizagem garante ao aprendiz um salário-mínimo-hora<sup>16</sup> e vale-transporte, não podendo extrapolar esse contrato por mais de dois anos. No caso do PJA do Núcleo Formação e Trabalho, a grande maioria das empresas tem contrato de dezessete meses.

A formação técnico-profissional é realizada pelas entidades empregadoras, como já visto anteriormente, pela IDES/PROMENOR, por meio da qual são ministrados nove módulos teóricos, que tendem a auxiliar a prática profissional do aprendiz no setor e, principalmente, a prepará-lo para o mercado de trabalho.

De acordo com a referida lei, os aprendizes não poderão realizar serviços que venham a prejudicar seu desenvolvimento físico, psíquico ou escolar, trabalhando, assim, sempre no horário contrário do período escolar. A carga horária não pode ultrapassar 8 horas diárias.

As atividades que comumente os aprendizes realizam no BESC estão de acordo com o que preconiza a Lei da Aprendizagem, tais como: serviços externos, arquivamentos, atendimento ao público, abertura de malotes, xérox, dentre outras atividades administrativas e bancárias. E a carga horária prestada no Projeto Jovem Aprendiz do NUFT é de 20 horas semanais.

Percebe-se, portanto, que a lei da aprendizagem é uma oportunidade para que o jovem possa ser inserido no mercado de trabalho de forma educativa e com seus direitos assegurados, possibilitando assim a aquisição de conhecimento, habilidades e aprendizado.

Desta forma, esse é um campo de aprendizado, no qual esses jovens estão aprendendo o fazer profissional; no caso do banco BESC, esse fazer é voltado para os assuntos bancários.

Para que esse processo tenha o melhor aproveitamento possível, é necessário um trabalho em equipe, tanto dos profissionais do Núcleo Formação e Trabalho da IDES/PROMENOR, como dos aprendizes e da empresa, esta representada aqui pelo supervisor, cuja função será de relevante importância durante todo esse processo.

Devido à importância do profissional de Serviço Social em todo o processo de aprendizagem, abordaremos no próximo item sua atuação dentro da instituição IDES/PROMENOR no Núcleo Formação e Trabalho.

---

<sup>16</sup> Um salário-mínimo-hora equivale aproximadamente a meio salário-mínimo.

### 2.3 Serviço Social na Instituição

Devido ao processo de reestruturação produtiva, mudanças acabam ocorrendo no contexto das organizações empresarias, trazendo novas formas de produção do trabalho.

Nesta perspectiva, segundo Yamamoto, é necessário salientar a importância cada vez maior da intervenção do Serviço Social, da qualificação profissional na flexibilização do mercado de trabalho, que se dá com base na racionalização da produção e na intensificação do ritmo do trabalho, acompanhado de uma desregulamentação dos direitos de trabalho.

Neste mesmo sentido, esclarece Sarmiento (2000, p. 101):

Hoje se pode perceber um forte direcionamento das funções socioinstitucionais do Serviço Social, não mais para a execução das políticas sociais, mas para uma base organizacional situada na função gerencial, seja das próprias políticas sociais, seja de seus serviços ou ainda de pessoas no interior das organizações públicas, privadas e não-governamentais.

O Serviço Social na lógica das organizações<sup>17</sup> acaba sendo reconhecido como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle sobre a força de trabalho, intervindo sobre a vida do trabalhador por intermédio dos serviços sociais.

O Serviço Social na IDES/PROMENOR está presente desde 1961, quando o curso de Serviço Social foi implantado em Florianópolis. O Programa Abrigo foi o primeiro campo de estágio para estudantes de Serviço Social e, posteriormente, **essa mesma estudante** assumiu a direção do Programa.

Percebe-se que o Serviço Social atualmente desempenha um papel de expressiva importância na Instituição. São realizadas mensalmente reuniões com a participação da Diretoria Executiva, Coordenadoria Técnica e Coordenadores dos Programas. As Assistentes Sociais possuem autonomia para conduzir suas ações e assumem tanto o gerenciamento quanto à execução dos programas.

A composição da equipe de cada programa é feita por assistentes sociais, pedagogos, monitores (educadores, professores e recreadores), pessoas de serviços gerais e auxiliar administrativo. O trabalho interdisciplinar é de extrema importância, para que haja uma maior percepção das demandas.

Vale destacar que ocorreram importantes alterações do Serviço Social dentro da instituição IDES/PROMENOR, a exemplo da criação da Coordenação Técnica sob a gestão

---

<sup>17</sup> A tendência de alguns Assistentes Sociais que seguem a tendência do Serviço Social ligados ao Código de Ética da Profissão é a de reconhecer essa mediação entre o capital e o trabalho a favor do trabalhador.

de uma Assistente Social<sup>18</sup>, que tem por tarefa essencial o fortalecimento de todo o corpo técnico da Instituição; planejar, organizar, coordenar e dinamizar as reuniões técnicas mensais; auxiliar no processo de tomada de decisão dos programas; estar disponível sempre que solicitada pela Diretoria da IDES/PROMENOR e colaboradores em geral; estabelecer parcerias para dar prosseguimento aos trabalhos em andamento, inovando-os.

Os objetivos do Serviço Social estão concentrados na formação das crianças e dos adolescentes, no exercício da cidadania, no desenvolvimento do ser humano, visando a um processo de formação para a vida dos usuários e que lhes possibilite a autodeterminação, a inserção no mundo do trabalho em condições de igualdade com outros adolescentes com melhores condições financeiras. Concentra-se também na elevação da autoestima e no aproveitamento de oportunidades, as quais têm como objeto de trabalho as expressões da questão social e, dentre estas, as que se relacionam à vulnerabilidade, ao desemprego, negligência, à formação pessoal e profissional, ao trabalho infantil, ao relacionamento interpessoal, familiar, à permanência na escola, sempre seguindo o que é preconizado pelo Código de Ética da profissão, no que se refere aos direitos dos usuários.

A PROMENOR – Sociedade Promocional do Menor Trabalhador – tem a clareza da importância do serviço prestado. Os programas fazem a diferença como instituição de âmbito municipal e têm procurado inovar constantemente suas ações. O atendimento da Instituição direciona-se a todos aqueles sujeitos que enfrentam a realidade da desigualdade social fortemente percebida na sociedade brasileira.

Anteriormente citado nesse trabalho, o Serviço Social do Núcleo Formação e Trabalho é formado por duas Assistentes Sociais, sendo uma a coordenadora do Projeto, e por cinco estagiárias, que desenvolvem atividades como:

- Inscrição de adolescentes no Projeto Jovem Aprendiz, que tem por objetivo obter dados precisos e suficientes para seleção, treinamento e admissão de adolescentes a serem encaminhados ao mercado de trabalho.
- Treinamento admissional de adolescentes a serem encaminhados ao trabalho, que visa a informar aos adolescentes sobre a IDES/PROMENOR, detalhando o regulamento do Projeto Jovem Aprendiz, a legislação, além de esclarecer dúvidas relacionadas à inscrição e reforçando questões sobre comportamento e postura profissional.
- Entrevista, nas quais se encaminham os adolescentes para seleção nas empresas conveniadas, conforme a abertura de vagas.

---

<sup>18</sup> Regina Panceri é a Coordenadora Técnica da IDES/PROMENOR até a data de janeiro de 2009.

- Admissão indireta de adolescentes ao projeto aprendiz, quando se efetua a inscrição do adolescente no mercado de trabalho, completando dados sobre o contexto no qual está inserido, prestando orientações e esclarecimentos.
- Admissão direta de adolescentes ao programa aprendiz, quando também se efetua a inscrição do adolescente no mercado de trabalho, completando dados sobre o contexto no qual está inserido, prestando orientações e esclarecimentos.
- Acompanhamento escolar dos adolescentes trabalhadores, em que se verifica a frequência escolar e acompanha-se o desenvolvimento escolar dos adolescentes componentes do programa.
- Acompanhamento dos adolescentes nas empresas, em que se acompanha o desempenho profissional dos adolescentes, verificando as condições de locais de trabalho e também seu desenvolvimento através de uma avaliação.
- Atendimento individual e familiar, em que se contribui para a superação de limitações e dificuldades profissionais, pessoais, escolares, advertindo, orientando e estabelecendo acordos com o adolescente e/ou familiar.
- Arquivamento das inscrições não atendidas, onde se deve arquivar a ficha de inscrição dos jovens que completaram idade limite para encaminhamento no programa, ou não apresentam mais interesse em concorrer às vagas, ou que já estão trabalhando, etc.
- Encaminhamento de currículo de jovens ex-trabalhadores, recebendo o currículo dos jovens que fizeram parte do programa e encaminhamento, caso haja procura de alguma empresa.
- Atividades de formação com adolescentes, familiares e supervisores, para contribuir no processo profissional e social dos adolescentes, familiares e também supervisores.
- Treinamento demissional, que visa a reduzir a ansiedade dos adolescentes em processo de desligamento do Projeto, objetivando contribuir para futura inserção no mercado de trabalho, avaliando sua participação no PJA.
- Desligamento de adolescentes do Projeto, que objetiva desligar do PJA adolescentes que estejam no término do contrato, ou que tenham pedido de substituição, ou mesmo solicitação de rescisão.
- Prestação de informações institucionais, em que se esclarece e se orienta os usuários e a comunidade em geral, quanto aos trabalhos desenvolvidos na Instituição.



- Representação do PJA e da Instituição em diferentes espaços, que objetiva representar o Projeto e a Instituição em diferentes espaços, visando à divulgação de seus trabalhos, bem como a atualização profissional constante.
- Realização de reuniões técnico-operacionais, otimizando o trabalho da equipe.

Com base nessas atividades apresentadas, podemos conciliar as teorias estudadas na academia com o fazer profissional, possibilitando assim a oportunidade de aprendizagem com o Serviço Social dentro do NUFT.

A seguir trabalharemos com a instituição BESC, na qual os instrumentais teórico-metodológicos do Serviço Social podem ser aplicados, visto o interesse dessa Instituição em promover a responsabilidade social.

#### **2.4 Banco do Estado de Santa Catarina – BESC**

Segundo informações divulgadas no site<sup>19</sup> do BESC, esse banco foi criado para estimular o crescimento de Santa Catarina. Desde sua fundação, em 21 de julho de 1962, seus esforços e investimentos têm como principal horizonte o desenvolvimento de Santa Catarina. Inicialmente, possuía poucas agências, mas com o passar do tempo, cresceu o número de agências. Em 2006, atingiu a marca histórica de 100% de presença nos municípios de Santa Catarina.

Atualmente, conta com quarenta e seis anos e aproximadamente 447 pontos, sendo 252<sup>20</sup> agências e 195 postos de atendimento. O BESC mantém o seu propósito criador, que objetiva levar o desenvolvimento a todos os cantos do Estado. A partir de 2006, o BESC aprofundou sua atuação na área de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), com vistas a incorporar esses conceitos na instituição como um todo.

Segundo a política de responsabilidade social do próprio banco, o BESC acredita que a Responsabilidade Social e Empresarial está fundamentada em princípios éticos e transparentes, que devem estar claramente presentes, na forma como a empresa relaciona-se com seus diversos públicos. Além disso, a empresa defende e difunde valores como o respeito e a solidariedade, a equidade e a democracia, a igualdade e a cooperação entre as pessoas.

Desta forma, percebe-se que o BESC, presente em 100% dos municípios, tem contribuído significativamente para o desenvolvimento da sociedade catarinense. Ainda

---

<sup>19</sup> Todos os dados referentes ao BESC foram retirados do site [www.besc.com.br](http://www.besc.com.br).

<sup>20</sup> Dados referentes ao último Relatório Econômico, Social e Ambiental do ano de 2007 do BESC.

segundo sua política de responsabilidade, ele incentiva projetos que visam a combater a discriminação ou promover ações de inclusão social e digital.

Nesta perspectiva, entendemos que um exemplo desse compromisso que o BESC tem perante a responsabilidade social é o Projeto Jovem Aprendiz (PJA), fundamentado em parceria com a IDES/PROMENOR, pelo Termo Aditivo<sup>21</sup> n.º 2005/481, do Contrato n.º 2006/258, assinado em 29 de maio de 2006, ficando sob a responsabilidade do setor de Recursos Humanos do Banco. Desde o final do ano de 2007, segundo o próprio relatório econômico, social e ambiental do Banco, o número de jovens aprendizes vem crescendo significativamente.

O Projeto Jovem Aprendiz, para o BESC, é uma iniciativa que visa a oportunizar a primeira experiência profissional de jovens entre 16 e 18 anos que se encontram em situação de vulnerabilidade social e, assim, inseri-los no mercado de trabalho. Esse projeto prevê, ainda, reforços educacionais e assistência psicossocial que garantam a inclusão social, bem como mudanças na realidade dos jovens, contribuindo para o seu desenvolvimento social e econômico.

Assim, os jovens passam, mediante a vivência no trabalho, a desenvolver noções de responsabilidade, comprometimento e organização, o que permite seu crescimento pessoal e profissional. Atualmente o BESC conta com um número de, aproximadamente, cem jovens aprendizes, espalhados pelas diversas agências e superintendências do Banco. Os jovens desempenham serviços auxiliares administrativos e comerciais nos diversos setores espalhados pela Grande Florianópolis.

Na seção a seguir, iremos abordar a apresentação dos dados e a análise da pesquisa realizada com os supervisores do BESC.

---

<sup>21</sup> Firmado em contrato oficial com a IDES/PROMENOR.

### 3 O PAPEL DO SUPERVISOR NO DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DO JOVEM APRENDIZ INSERIDO NO BESC

No decorrer de quatro semestres de estágio no Projeto Jovem Aprendiz (PJA) desenvolvido pela IDES/PROMENOR, no período de março de 2007 a dezembro de 2008, evidenciamos que uma parcela de supervisores<sup>22</sup> responsável pelos jovens aprendizes nas empresas não possui um maior conhecimento de seu papel durante o desenvolvimento profissional do adolescente inserido no Projeto Jovem Aprendiz, bem como sobre a Lei de Aprendizagem ( n.º 10.097/00)<sup>23</sup> que rege o PJA.

Nesta perspectiva, surgiram questionamentos tais quais: a percepção dos supervisores sobre a adolescência; suas concepções sobre aprendizagem; seus conhecimentos sobre o Projeto Jovem Aprendiz e sobre a Lei n.º 10.097/00, como também de quais maneiras esses supervisores se preparam para tal tarefa e suas opiniões sobre as atividades exercidas pelos jovens aprendizes relacionadas com a preparação para o mercado de trabalho.

É oportuno esclarecer que, devido à incorporação do BESC pelo Banco do Brasil<sup>24</sup>, foi-nos determinado o prazo máximo de quinze dias para a realização desta pesquisa. Desta forma, elaboramos uma carta solicitando informações referentes ao BESC<sup>25</sup>, bem como o contato com os supervisores. Como não foi possível a obtenção desses dados, a pesquisa foi realizada por e-mail via Recursos Humanos do BESC, ficando sob a responsabilidade desse departamento o envio dos questionários para cada um dos quarenta e sete supervisores. Assim, a pesquisa realizou-se na forma de amostragem, a qual Gil (1987) define como sendo

O menos rigoroso de todos os tipos de amostragem. Por isso mesmo é destituída de qualquer rigor estatístico. O pesquisador seleciona elementos a quem tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma representar o universo. Aplica-se este tipo de amostragem em estudos explanatórios ou qualitativos, onde não é requerido elevado nível de precisão. (*ibid*, p.97).

---

<sup>22</sup> Nesse trabalho abordaremos somente os supervisores do BESC.

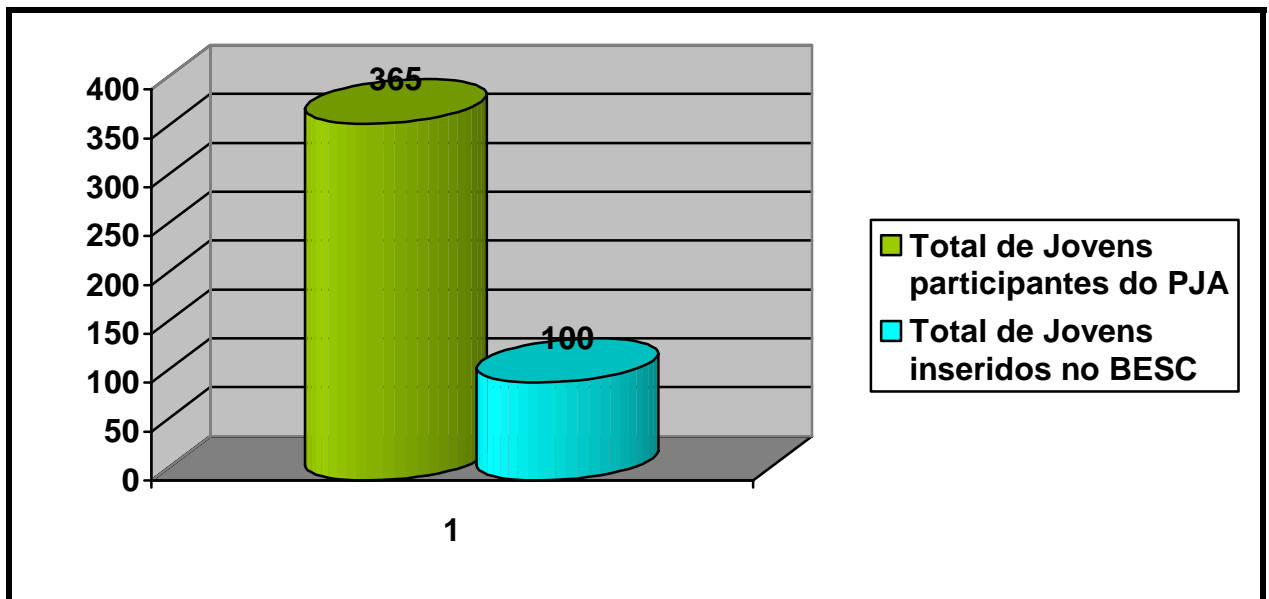
<sup>23</sup> A lei de Aprendizagem ( Lei n.º 10.097/00) já foi previamente apresentada na segunda seção deste trabalho.

<sup>24</sup> Fruto de cinco meses de negociação entre governo estadual, Tesouro Nacional e Banco do Brasil, o contrato foi assinado em 9 de outubro e deve garantir a manutenção da marca Besc e das agências localizadas nos 139 municípios que contam apenas com o antigo banco estadual como instituição bancária. Disponível em: <<http://blog.cronicanet.com.br/incorporacao-do-besc-ao-banco-do-brasil/>> Acesso em: 30 nov. 2008.

<sup>25</sup> Vide apêndice B.

Diante desses fatos, juntamente com o conhecimento adquirido tanto na academia quanto no estágio na área de Serviço Social do Projeto Jovem Aprendiz, e considerando também o fato de que, dentre os trezentos e sessenta e cinco jovens inseridos no PJA, cem trabalham no BESC. Sendo esse número significativo e expressivo para a Instituição, constatou-se a necessidade de se pesquisar com esses supervisores as respostas aos questionamentos feitos.<sup>26</sup>

**Gráfico 1: Relação de Jovens Aprendizes inseridos no BESC<sup>27</sup>**



**Dados sintetizados pela autora**

Essa primeira ilustração explana a significância da quantidade de jovens inseridos no BESC para a IDES/PROMENOR. Os procedimentos metodológicos utilizados neste trabalho serão apresentados no próximo item.

### 3.1 Procedimentos Metodológicos

Como base norteadora deste trabalho, estabeleceram-se os seguintes objetivos:

<sup>26</sup> Dados obtidos com a Assistente Social do Projeto Jovem Aprendiz referentes ao mês de agosto.

<sup>27</sup> Os outros 265 jovens inscritos no PJA inserem-se nas outras 80 empresas conveniadas com a IDES/PROMENOR.

**Objetivo Geral:**

- Identificar o papel do supervisor junto ao desenvolvimento profissional do jovem aprendiz.

**Objetivos Específicos:**

- Verificar o entendimento do supervisor sobre o Projeto Jovem Aprendiz e a Lei da Aprendizagem;
- Conhecer a concepção dos supervisores sobre aprendizagem e sua preparação para exercer essa função;
- Averiguar junto aos supervisores quais as atividades exercidas pelo jovem aprendiz no setor, e se essas atividades estão preparando os jovens aprendizes para a inserção no mercado de trabalho.

Para realização da presente pesquisa, a abordagem a ser adotada foi a qualitativa de caráter exploratório, com questões abertas. Para Minayo (1993, p. 21-22), a entrevista qualitativa

Responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

A referida autora ainda declara sobre a entrevista aberta:

A entrevista aberta é utilizada quando o pesquisador deseja obter o maior número possível de informações sobre determinado tema, segundo a visão do entrevistado, e também para obter um maior detalhamento do assunto em questão. Ela é utilizada geralmente na descrição de casos individuais, na compreensão de especificidades culturais para determinados grupos e para comparabilidade de diversos casos.

O universo da pesquisa compreendeu quarenta e sete supervisores conveniados com a IDES/PROMENOR por intermédio do BESC, responsáveis por um total de cem jovens aprendizes distribuídos em agências e superintendência espalhadas pela Grande Florianópolis. Desses quarenta e sete supervisores, vinte e seis responderam à pesquisa, contemplando um total de cinquenta e cinco adolescentes atingidos.

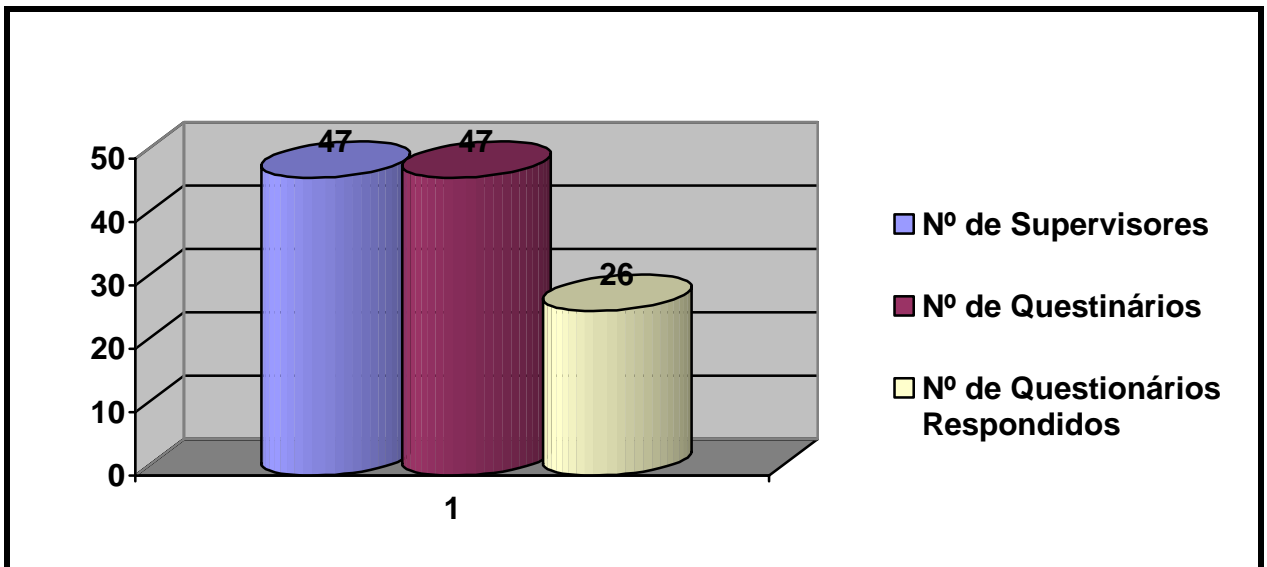
Como instrumento de coleta de dados, foi elaborado um questionário com doze perguntas abertas de acordo com o tema abordado. As perguntas foram preparadas de maneira que fosse possível entender a postura e o papel do supervisor junto ao desenvolvimento profissional do jovem aprendiz inserido no BESC.

Remetendo-nos a Gil (1987, p.124):

Pode-se definir questionário como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas e etc.

Percebe-se, com a ilustração número 2, que dos quarenta e sete questionários enviados, vinte e seis foram respondidos, obtendo-se uma contribuição de 55%<sup>28</sup>.

**Gráfico 2: Relação de supervisores participantes da pesquisa**

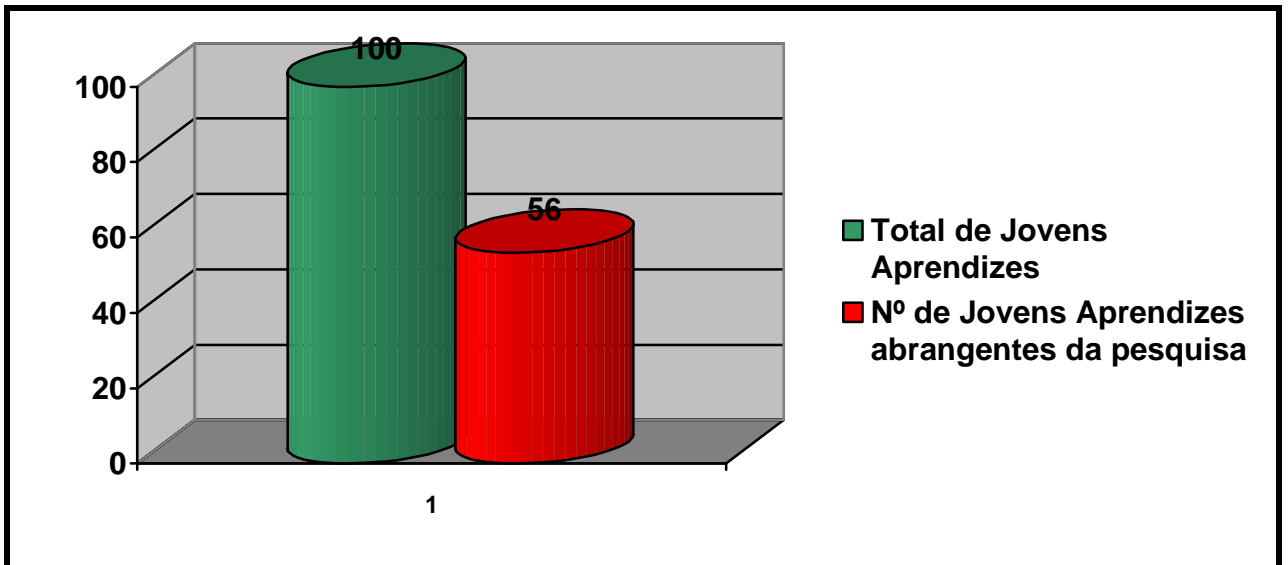


Dados sintetizados pela autora

A ilustração número 3, abaixo, apresenta o total de cem jovens aprendizes inseridos no BESC e a relação de jovens participantes da pesquisa, no que tange à participação de seus respectivos supervisores, numa percentagem de 46% de abrangência.

<sup>28</sup> Para uma melhor análise dos dados, as percentagens estão apresentando em valor aproximado do seu real.

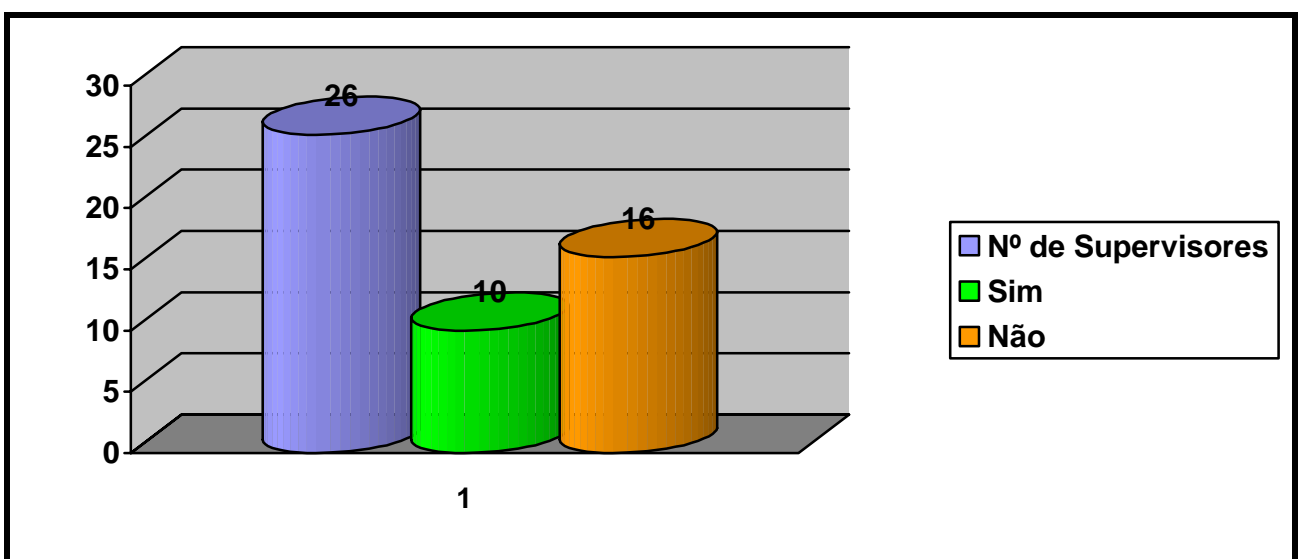
**Gráfico 3: Relação de Jovens Aprendizes participantes da pesquisa**



Dados sintetizados pela autora

Já a quarta ilustração remete à porcentagem de supervisores possuidores ou não do conhecimento sobre a Lei da Aprendizagem, que rege o Projeto Jovem Aprendiz. Observamos que, do total dos vinte e seis supervisores que responderam à pesquisa, 61% não conhecem a Lei n.º 10.097/00, enquanto apenas 38% conhecem a Lei.

**Gráfico 4: Relação sobre o conhecimento da Lei de Aprendizagem dos supervisores participantes da pesquisa**



Dados sintetizados pela autora

Tal fato pode ser interpretado como falta de informação, ou até mesmo de interesse desses supervisores pelo não conhecimento da Lei da Aprendizagem, ou estar relacionado com a rotatividade dentro do setor e da função de supervisor.

O referido questionário utilizado na pesquisa contempla doze perguntas:

- Quantos jovens aprendizes você acompanha?
- Quanto tempo atua como supervisor de jovens aprendizes?
- O que você entende sobre o Projeto Jovem Aprendiz?
- Qual sua percepção sobre a adolescência?
- Qual sua concepção sobre aprendizagem?
- Qual a relevância que a orientação do supervisor apresenta no período em que o jovem está inserido no Projeto Jovem Aprendiz?
- Como você se prepara e se preparou para exercer essa função?
- Você conhece a Lei da Aprendizagem?
- Quais as atividades exercidas pelo jovem aprendiz no setor?
- Das atividades citadas acima, você acha que essas funções estão preparando o jovem aprendiz para a inserção no mercado de trabalho? Justifique.
- Como você vê o papel do jovem aprendiz no setor?
- Qual sua opinião sobre o Projeto Jovem Aprendiz?

As respostas a esses questionamentos, bem como a análise da pesquisa realizada serão abordadas no próximo subitem.

### **3.2 Apresentação e Análise da Pesquisa**

As questões abertas contempladas no questionário foram elaboradas de forma que os supervisores pudessem expressar seus pontos de vista. Assim, a fim de garantir a integridade dessas opiniões, concluímos que as respostas das pesquisas seriam reproduzidas na íntegra, e não por meio de gráficos ou porcentagens, para que dessa forma obtivéssemos uma melhor visualização dos resultados alcançados com a pesquisa.

Por questões éticas, os nomes dos supervisores apresentados neste trabalho serão identificados de forma abreviada ao final de cada reprodução das repostas. Desse modo, qualquer constrangimento poderá ser evitado.

Os resultados dessa pesquisa, bem como a sua análise serão abordados a seguir.



### 3.2.1 O conhecimento do supervisor sobre o Projeto Jovem Aprendiz

Quando perguntamos aos supervisores qual o seu conhecimento e seu entendimento sobre o Projeto Jovem Aprendiz da IDES/PROMENOR e a Lei 10.097/00, as respostas coletadas foram as seguintes:

“Acredito que o Projeto Jovem Aprendiz seja uma maneira de preparar o jovem para o mercado de trabalho.” (I.F.)

“Projeto de inclusão social dedicado à formação profissional de jovens com vulnerabilidade social. Visa a oferecer um primeiro emprego e noções de responsabilidade, cooperação e profissionalismo aos adolescentes.” (K.C.)

“Projeto que objetiva capacitar, formar, assistir e desenvolver jovens tanto para o mercado de trabalho, quanto para a própria vida através da promoção do primeiro emprego e de reforços educacionais.” (R.D.)

“É a forma de inserir o jovem no mercado de trabalho, para obter uma qualificação social e profissional, com o objetivo de aumentar suas oportunidades.” (R.B.)

“O Projeto Jovem Aprendiz atende à necessidade de introduzir o menor (carente) no mercado de Trabalho, dando a ele a oportunidade de adquirir experiência profissional, além de oferecer cursos profissionalizantes.” (I. R.)

“É um projeto para introdução no mundo do trabalho. Vejo como uma oportunidade para os adolescentes conhecerem a dinâmica de funcionamento das organizações, e desenvolverem-se profissionalmente. Considero uma oportunidade impar de aprendizagem no mundo do trabalho.” (P. B.)

“Uma oportunidade de inserção do jovem no mercado de trabalho, oferecendo-lhe conhecimento sobre um ambiente corporativo.” (P.K)

“Jovem aprendiz é o contratado direto pela empresa ou por uma instituição sem fins lucrativos, que tenha de 16 a 18 anos, esteja matriculado e frequentando a escola e esteja inscrito em curso ou programa de aprendizagem desenvolvido por instituições de aprendizagem.” (A.C.)

“Projeto que visa incluir socialmente jovens que se encontram em situação de vulnerabilidade social, dando a oportunidade do primeiro emprego, para treiná-los para o mercado de trabalho.” (V.C.)

“E a capacidade de dar oportunidade aos jovens de se inserir no mercado de trabalho, dando a ele as condições e informações.” (Y.S.)

De acordo com as respostas acima, podemos constatar que a grande maioria dos supervisores entrevistados entende que o Projeto Jovem Aprendiz desenvolvido pela IDES/PROMENOR seja uma oportunidade de profissionalização para esses jovens, que se encontram em situação de vulnerabilidade, preparando-os e inserindo-os no mercado de trabalho.

Nesta perspectiva, reportamo-nos ao artigo 428 da Lei da Aprendizagem n.º 10.097/00:

Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze e menor de dezoito anos, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível com o seu desenvolvimento físico, moral e psicológico, e o aprendiz, a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação.

Lembramos que o Projeto Jovem Aprendiz visa a inserir o jovem em busca da sua primeira experiência profissional. Apresenta-se de acordo com a Lei n.º 10.097/00, no que tange à formação técnico-profissional compatível com o desenvolvimento dos adolescentes.

No que se refere à concepção desses supervisores sobre aprendizagem, os entrevistados posicionaram-se da seguinte forma:

“A aprendizagem é importante tanto para crianças, adolescentes, adultos e idosos, pois é com ela que as pessoas adquirem conhecimento que facilitam suas vidas e o dia-a-dia, proporcionando sociedades mais desenvolvidas.” (R.D.)

“A aprendizagem prepara o indivíduo para desempenhar atividades profissionais, sob orientação e responsabilidade de empresas qualificadas.” (I.R.)

“Busca de novos conhecimentos.” (T.C.)

“A aprendizagem é um processo de amadurecimento que tem seu início, mas não tem fim, é contínuo no decorrer da vida.” (L.R.)

“Processo que envolve comprometimento, independente de quem ensina e também de quem aprende, e que prepara as pessoas para a vida social e profissional.” (D.J.)

“Absorver novos conhecimentos, culturas, pessoas. Integração com a sociedade.” (S.F.)

“Absorver conhecimento, experiência, ou seja, observar as rotinas e através da vivência no trabalho desenvolver noções de responsabilidade, comprometimento e organização, o que estimula seu crescimento pessoal e profissional.” (M.A.)

“Aprendizagem é a aquisição de conhecimento por meio da experiência e interação com o meio em que vive, que provoca mudança no comportamento daquele que a adquire, permitindo viver em sociedade e desenvolver capacidades especificamente humanas.” (F.R.)

“Na minha visão, aprendizagem é qualquer oportunidade de aquisição de conhecimentos e habilidades. Acontece em decorrência de investigações, leituras, vivências, entre outros. Pode acontecer de forma autônoma e orientada.” (F.G.)

“Acredito que o aprendizado é um conjunto de fatores que devem ser conciliados. Nós aprendemos durante toda a vida através do que nos é dito, do que lemos, do que vivenciamos, do que praticamos, do que erramos e, principalmente, do desejo de aprender sempre.” (K.P.)

Aprendizagem, segundo o dicionário, é o modo como os seres adquirem novos conhecimentos, desenvolvem competências e mudam o comportamento.<sup>29</sup> Contudo, a complexidade desse processo dificilmente pode ser explicada apenas através de recortes do todo. Por outro lado, qualquer definição está, invariavelmente, impregnada de pressupostos político-ideológicos, relacionados com a visão de homem, sociedade e saber.

Analisando as respostas acima, podemos perceber que os supervisores compartilham dessa definição, pois ressaltam a importância da aprendizagem em todas as fases das nossas vidas, não somente no lado profissional, mas também pessoal, absorvendo e compartilhando culturas e conhecimentos. Cumpre lembrar o fato de que a aprendizagem é uma simbiose entre teoria e prática, apresentando-se como um processo contínuo em busca do aperfeiçoamento e amadurecimento.

<sup>29</sup> Disponível em: < <http://pt.wikipedia.org/wiki/Aprendizagem> > Acesso em: 8 dez. 2008.

[...] o processo de aprendizagem se dá pelo condicionamento, baseado na relação estímulo-resposta, é uma má informação por parte dos estudiosos da educação o comportamento de aprender está diretamente relacionado à relação entre o indivíduo e seu meio e como esse atua sobre ele.<sup>30</sup>

É importante ressaltar que a aprendizagem se encontra em diversas esferas, como escola, família, trabalho, dentre outros.

O Projeto Jovem Aprendiz em serviços administrativos, financeiros e comerciais da IDES/PROMENOR tem por finalidade proporcionar aos jovens o exercício da cidadania, baseando-se na apropriação de valores éticos e profissionais; aprimorando competências básicas como relacionamento interpessoal, comunicação oral e escrita, trabalho em equipe, responsabilidade, iniciativa, organização pessoal e do ambiente de trabalho, bem como colaborar para a permanência ou reinserção do jovem no mercado de trabalho após o término do projeto.<sup>31</sup>

As atividades realizadas pelos jovens aprendizes inseridos no BESC são<sup>32</sup>:

- Atendimento ao público (recepção, orientação, telefone);
- Serviços de xérox (levar/buscar, manuseio do equipamento);
- Serviços de correios (correspondências, sedex);
- Malote (abertura, fechamento, distribuição);
- Coleta de assinaturas, documentos, correspondências, processos;
- Entrega e recebimento de matérias (papéis, carnês, volumes);
- Controle de estoque de materiais de expediente;
- Redação supervisionada de documentos;
- Digitação de material da área;
- Colaboração nas demais atividades específicas de cada lotação.

Os supervisores relacionam as atividades relatadas acima como preparatórias para o enfrentamento com o mercado de trabalho da seguinte maneira:

“Dentre as rotinas, o jovem aprende a importância da responsabilidade, organização e conhecimento.” (Y.S.)

“Os mesmos ficam mais organizados, conhecem pessoas de outras instituições, percebem a responsabilidade e importância dos serviços feitos por eles e pela área.” (L.P.)

“Com a familiarização dos documentos manipulados pelo jovem aprendiz, o mesmo toma conhecimento dos processos que envolvem a empresa na prática. È o

<sup>30</sup> Disponível em:< <http://pt.wikipedia.org/wiki/Aprendizagem>>. Acesso em: 8 dez. 2008.

<sup>31</sup> Disponível em:< <http://www.adjorisc.com.br/ongs/ides/>> Acesso em: 8 dez. 2008.

<sup>32</sup> Apostila do Jovem Aprendiz do BESC, vide anexo B.

contato direto do jovem aprendiz com toda a burocracia documental que o ajudarão num futuro emprego.” (R.B.)

“Dependendo da postura e da maturidade do jovem aprendiz, eles aproveitam de formas diferentes as oportunidades. No entanto, acredito que a formação prévia que a PROMENOR oferece pode dar a eles maiores subsídios em termos de atendimento ao público, informática e a importância da pró-atividade. Essa formação básica anterior amplia as possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional dentro da organização. Você percebe na entrada do jovem na área uma insegurança muito grande com relação a tudo” (P. K.)

“Certamente. As atividades desenvolvidas necessitam de responsabilidade, organização, dinamismo, ética profissional.” (L. R.)

“Eles estão aprendendo como se comportar em uma atividade profissional, como lidar com responsabilidades, horários, etc.” (E. P.)

“Os mesmos aprendem a ter responsabilidade quanto a documentos de grande importância, bem como a cumprirem horários e tarefas.” (D. J)

“Na colaboração que os jovens aprendizes dão ao setor, eles acabam por aprender não só as atividades do setor, mas também aprendem a trabalhar com respeito e em cooperação junto a outros colegas.” (I. C.)

“Todas, pois toda e qualquer atividade são importantes na formação do jovem para o mercado de trabalho.” (B.S.)

Percebe-se, nas respostas dos supervisores, que as atividades executadas pelos jovens aprendizes nos setores do BESC estão de alguma forma preparando os adolescentes para o mercado de trabalho, mediante seu comprometimento com as rotinas dos setores, com o conhecimento do funcionamento de uma agência bancária ou superintendência, com a disciplina, bem como com o trabalho em equipe, etc.

Nesta perspectiva, didaticamente falando, a formação profissional significa o conjunto de atividades que visam à aquisição de conhecimentos, capacidades, atitudes e formas de comportamento exigidas para o exercício das funções próprias de uma profissão ou grupo de profissões em qualquer ramo de atividade econômica. É também o conjunto de qualificação acumulada por uma pessoa relativamente ao seu papel produtivo na sociedade. A formação pode ser feita de várias formas e tem como objetivo dar a conhecer ou atualizar os conhecimentos do indivíduo acerca de um tema.<sup>33</sup>

Quando questionados sobre a importância do acompanhamento profissional aos jovens aprendizes, os supervisores assim se posicionaram:

“É muito importante, pois o jovem, em muitos casos, tem o mesmo (supervisor) como referência, portanto o supervisor tem que dar bons exemplos.” (L.M.)

“Oportunidade de crescimento pessoal e profissional com a experiência vivida no projeto.” (E.P.)

“O supervisor necessita balizar, ajudar e apoiar o jovem aprendiz neste difícil período onde ele agrega muita informação e que, pela pouca idade, tem dificuldade de entender toda essa informação. Este supervisionamento/ajuda não só deve ser

<sup>33</sup> Disponível em: < [http://pt.wikipedia.org/wiki/Forma%C3%A7%C3%A3o\\_profissional](http://pt.wikipedia.org/wiki/Forma%C3%A7%C3%A3o_profissional)>. Acesso em: 8 dez. 2008.

feito sobre o trabalho do jovem, como também sobre os desafios de vida que o jovem apresenta.” (R.C.)

“Colocar à disposição do jovem aprendiz recursos que conduzam ao conhecimento da área que está operando, para que cumpra com responsabilidade as tarefas designadas.” (R.R)

“Para poder auxiliá-lo na aprendizagem para um bom trabalho feito e posteriormente ao sair, ter um bom conhecimento.” (E.C.)

“Temos em mente que o Jovem Aprendiz está passando por sua primeira experiência profissional e precisam ser orientados em termos éticos e práticos sobre as atividades do mercado de Trabalho.” (L.R.)

“O supervisor deve acompanhar as tarefas a qual o jovem está executando, e através dos erros e acertos, mostrar ao jovem que as empresas buscam no profissional, qualidade, excelência, organização, Ética.” (B.S.)

“Compreensão, dedicação e paciência para ensinar quanto às atividades diárias, orientação e observação quanto à postura e prática ao cumprimento das regras.” (S.F.)

“Muito importante para orientar e mostrar aos aprendizes o quanto eles são responsáveis por seus atos e quanto esse aprendizado será importante para enfrentar as dificuldades futuras.” (D.J.)

“É fundamental a orientação do supervisor, visto que, com algumas exceções, o desempenho do jovem aprendiz está diretamente relacionado com as orientações recebidas.” (M.B.)

“Extrema importância, pois é o supervisionar que poderá verificar as potencialidades, as dificuldades, enfim o perfil do jovem, além de ser o seu exemplo.” (M.S.)

“É de grande importância a orientação do supervisor, como também de toda a equipe em que o jovem está inserido. As orientações e aprendizagens podem ser repassadas por outros gerentes e coordenadores, sempre em comum acordo com o supervisor do jovem, seguindo uma mesma linha.” (R.A.)

Percebemos, com as informações relatadas acima, que de uma maneira geral os supervisores reconhecem seus papéis como uma atividade de repasse de conhecimentos, informações aos jovens aprendizes, estimulando-os, orientando-os em sua primeira experiência profissional, trabalhando sempre as questões éticas, o comprometimento, assiduidade dos jovens aprendizes em relação a suas atividades, tanto no campo profissional quanto no pessoal.

“Nesse período o Supervisor deve ser a referência do Jovem dentro da empresa. Com a experiência adquirida durante toda sua vida, e nos seus diversos campos, o Supervisor deve conquistar a confiança e a cumplicidade do Jovem. Dessa forma será criada a possibilidade do diálogo aberto para que as orientações possam ser passadas com tranquilidade.” (K.P.)

O que podemos compreender é que a função do orientador consiste na familiarização do jovem com as atividades, dando assim suporte para a realização de determinadas tarefas, esclarecendo dúvidas, despertando, dessa maneira, o lado profissional e a busca do constante aprendizado dos adolescentes dentro da empresa.

Remetendo-nos a Monteiro *apud* SILVA(2002, p.30):

A formação é entendida como um conjunto de ações que visam à orientação e à integração do homem ao contexto social, envolvendo os fatos recentes ao conjunto da vida, a totalidade das relações sociais, caracterizando-se como uma atividade social de transmissão e aquisição de conhecimentos, comportamentos e atividades

que não se restringem apenas à escola, mas está associada a fatos e mudanças estruturais e conjunturais nos níveis econômicos, políticos e sociais.

Percebemos assim, que é de suma importância o papel do supervisor nesse processo de profissionalização dentro do BESC, pois por meio deles é que os jovens adquirem confiança, conhecimento e suporte, desenvolvendo de maneira qualificada suas atividades.

Quanto ao processo de preparação para execução da posição de supervisor, os entrevistados apontaram pontos de vista diferenciados:

“Minha experiência de vida.” (G.L.)

“Conversando com o antigo supervisor e através do período de palestras realizadas no ano passado na própria PROMENOR.” (I.C.)

“Na verdade, o conhecimento do funcionamento do projeto se deu por informação do Gerente Administrativo anterior.” (F.D)

“A preparação para exercer tal atividade ocorre na experiência do dia-a-dia, no decorrer de anos de atividade bancária, auxiliando na formação de novos colegas e acompanhamento de bolsistas.” (L.R.)

“Através da apostila do Programa Jovem Aprendiz do Recursos Humanos.” (R.R.)

“Através da própria experiência adquirida no banco e me informando através de leitura acerca do tema de gestão de pessoas.” (D.J.)

“Acho que não houve um preparo para exercer esta atividade, fui escolhida para ser a supervisora dos jovens pelo meu perfil. Trato os jovens como se fossem filhos, tenho paciência para treiná-los, tento mostrar-lhes a responsabilidade que existe em todas as atividades, e quando necessário converso em particular mostrando os pontos que precisam mudar.” (T.C.)

“Através do convívio com os Jovens, estou sempre aprendendo com eles.” (T.B.)

“Tenho formação em Psicologia e grande afinidade com o desenvolvimento humano de modo geral. Além disso, tenho um desejo constante de novas aprendizagens, curiosidade essa que busco despertar nos jovens que supervisiono. Para uma aprendizagem mais direcionada busco estar sempre conversando com meus jovens aprendizes, e observando suas necessidades de aperfeiçoamento para que possam sair daqui os mais preparados possíveis para sua entrada no mundo do trabalho.” (P.G.)

Diante dessas diversas respostas, Singer (1988, *apud* FERRETTI) define:

Profissionalismo pressupõe escolha deliberada, formação sistemática, desempenho contínuo e especializado, destas circunstâncias todas decorrendo proficiência e, em conseqüência, remuneração elevada (...) A Profissionalização não passa dum privilégio, acessível apenas a uma minoria.

A orientação profissional, no que diz respeito à afirmação de FERRETTI (1988), é um processo de educação que se dá fora dos muros da escola e objetiva não somente conferir um status científico, mas também instrumentar sua prática. No caso do Projeto Jovem Aprendiz, junto ao BESC, a orientação acontece em diferentes setores do banco, onde os jovens apreendem funções relativas ao trabalho bancário, auxiliando-os na sua formação profissional.

“Não tive uma preparação formal, como palestras, cursos, ou apostilas, entretanto procuro enriquecer as atividades do jovem aprendiz não somente para o operacional, mas também para atividades em que ele desenvolva experiências para um próximo trabalho.” (R.K.)

Ao analisarmos esse depoimento, notamos que esse supervisor acaba tendo uma visão reducionista de sua função, uma vez que, para exercer essa orientação, ele não se dispôs ao preparo dessa atividade.

A importância dessas orientações destaca-se pelo fato de essa experiência vivida pelos jovens no Projeto Jovem Aprendiz ser o primeiro contato com o fazer profissional. Percebe-se, de modo geral, que os supervisores têm consciência de que sua função e a necessidade de se preparar são muito importantes nesse processo de profissionalização dos jovens aprendizes, instruindo e servindo de referências para esses jovens.

Em grande medida, podemos afirmar que fica evidenciado, com os dados obtidos nesta pesquisa, que cabe aos supervisores o trabalho de “conscientização” dos funcionários de seus setores sobre a importância desse Projeto. De nada adianta passar conhecimento, segurança, postura crítica aos aprendizes, se o restante do setor não propiciar o mesmo clima, para que o trabalho se desenvolva.

Ao concluirmos os resultados e a análise da pesquisa aplicada nesta seção, apresentaremos na sequência as considerações finais do presente trabalho.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término da construção deste Trabalho de Conclusão de Curso, é essencial ressaltarmos que não tivemos a intenção de esgotar a discussão sobre a temática com que trabalhamos. Com a pesquisa, pretendemos apresentar nossa contribuição, junto à IDES/PROMENOR e ao BESC, trazendo à tona algumas questões relevantes tanto por sua importância, quanto por sua abrangência no âmbito das instituições.

Para um melhor entendimento da temática, abordamos neste trabalho itens que visaram a explicar de um modo geral as transformações que ocorreram no mundo do trabalho, e que hoje presenciamos, bem como a contextualização das instituições estudadas. Citamos a IDES/PROMENOR, uma instituição não governamental, sem fins lucrativos, o Banco do Estado de Santa Catarina, e a Lei que rege o Projeto pesquisado no que diz respeito à garantia dos direitos de profissionalização dos jovens, a qual forneceu embasamento para a realização da pesquisa em si.

Destacamos também o papel do assistente social e sua importância na atuação da garantia dos direitos de seus usuários, planejando, coordenando e executando ações, sempre visando à cidadania dos jovens.

Esperamos que, por intermédio deste trabalho, tenhamos também contribuído para as instituições, no que tange ao conhecimento do papel do supervisor que acompanha o desenvolvimento profissional dos jovens aprendizes. Destacamos aqui o caso específico do BESC, pois, como já afirmamos no terceiro capítulo, o número de jovens inseridos nessa empresa é significativo, quando relacionado com o total de jovens admitidos no PJA.

A importância desses profissionais durante esse processo de aprendizagem, bem como as suas concepções sobre o Projeto Jovem Aprendiz e a lei da Aprendizagem, puderam ser contextualizadas e apresentadas na análise da pesquisa que abordamos no capítulo 3. Percebemos que esses supervisores se reconhecem como sujeitos formadores de opiniões e, porque não, de exemplos a serem seguidos pelos jovens que supervisionam, entendendo que esses adolescentes se encontram num processo de busca contínua de conhecimento e desenvolvimento.

Constatamos também, com as respostas coletadas na pesquisa, que alguns supervisores não se prepararam de modo algum para exercerem essa função, enquanto outros consideraram necessário o treinamento preparatório para essa tarefa.



Desta forma, destacamos a necessidade de que se façam reuniões com esses supervisores, para uma possível troca de experiências e esclarecimentos de dúvidas sobre o Projeto Jovem Aprendiz. Também consideramos de muita importância uma maior explicação e apresentação sobre a Lei que rege o Projeto, e sobre temas correntes desse universo, como o mundo do trabalho, adolescência, ECA. Apresentamos tais sugestões, tendo em vista que o número de supervisores que não possuem o conhecimento sobre o que apontamos é de muita significação.

Portanto, acreditamos termos indicado vários elementos relevantes para respondermos à indagação feita no título de nosso TCC, sobre o papel do supervisor no desenvolvimento profissional do jovem aprendiz. Por essa razão, afirmamos ser de extrema necessidade que supervisores e aprendizes estejam em total sintonia, principalmente para podermos coletar resultados positivos na formação desses futuros trabalhadores, uma vez que lembramos que a Lei da Aprendizagem especifica o contrato do jovem aprendiz como sendo um contrato por tempo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze anos e menor de dezoito, formação técnico-profissional metódica, estando o empregador, o supervisor e os jovens inseridos em programa de aprendizagem. Por conseguinte, as suas funções devem ser compatíveis com o desenvolvimento físico, moral e psicológico do jovem aprendiz..

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?:** ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do trabalho. São Paulo, Cortez, 1995.

\_\_\_\_\_, **Os sentidos do trabalho.** Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 7ª reimpressão. São Paulo: Bointempo, abril de 2005.

BANCO DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **BESC.** Disponível em : <<http://www.besc.com.br/>>. Acesso em: 16 ago. 2008.

\_\_\_\_\_. **Relatório Econômico, Social e Ambiental.** 2007.

BRASIL, **Código de Ética do Assistente Social.** Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 3 ed. Brasília: Conselho Federal de Serviço Social, 1997.

\_\_\_\_\_, **Estatuto da Criança e do Adolescente.** Lei 8.069, apresentado por Siro Darlan. Ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

\_\_\_\_\_, Presidência da República. Lei **9,790 de 23 de março de 1999.** Brasília: 2000.

\_\_\_\_\_, Presidência da República. Lei **10.097 de 20 de dezembro de 2000.** Altera dispositivos da consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo decreto-lei nº. 5.452, de 1º de maio de 1943. Brasília: 2000.

ECA, **Estatuto da criança e do adolescente comentado.** Disponível em: <<http://www.eca.org.br/eca.htm#texto>>. Acesso em: 23 set. 2008.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 2 ed. São Paulo: Atlas S.A., 1987.

IAMAMOTO, Marilda V. **O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e a regulação social.** Capacitação em Serviço Social. Brasília, CEAD, Módulo 1. 1999.

IDES/PROMENOR. **Irmandade do Divino Espírito Santo e Associação Promocional do Menor Trabalhador.** Disponível em: <http://www.adjorisc.com.br/jornais/ides/conteudo/index.phtml?id=8712> . Acessado em 15. Agosto. 2008.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento científico: pesquisa qualitativa em saúde.** 2ª edição. São Paulo/Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1993.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade.** 6ª Edição. Petrópolis: Editora Vozes, 1996.

NOGUEIRA, Claudia M. **A feminização no mundo do trabalho: entre a emancipação e a precarização**. Ed. Autores Associados. 2003.

OLIVEIRA, Murilo Carvalho Sampaio. **Pós-Fordismo e Reflexos nos Contratos de Trabalho**. 2005.

PANCERI, Regina. **Instituição Assistencial e Cidadania**. Dissertação de Mestrado em Serviço Social, (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, 1995.

PANCERI, Regina & SILVA, Maria Izabel da. **Reflexões sobre o Serviço Social e sua inserção no “terceiro setor”**. Boletim Electronico Sura número 141, Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica, 2008. Disponível em:<<http://www.ts.ucr.ac.cr>>.

\_\_\_\_\_. Projeto Político Pedagógico da IDES/PROMENOR (2008).

\_\_\_\_\_. Regimento Interno do Programa Jovem Trabalhador (2004).

SARMENTO, Helder. Serviço Social. Das tradicionais formas de regulação sociopolíticas ai redimensionamento de suas funções. **Capacitando em Serviço Social e política Social**. Módulo 4. Brasília: CEAD/UNB,2000.

SILVA, Maria Izabel da. **A centralidade da categoria Trabalho e o Trabalho Docente Voluntário na UFSC**. Dissertação de Mestrado em Serviço Social (Programa de Pós-Graduação em Serviço Social), Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2007

VIDAL, Aline G. **Relatório Final de Estágio 2008.1**. Trabalho apresentado no Curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: 2008.

WIKIPÉDIA. A enciclopédia livre. **Aprendizagem**. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Aprendizagem>>. Acesso em: 8 ago. 2008.

WIKIPÉDIA. A enciclopédia livre. **Formação Profissional**. Disponível em: <[http://pt.wikipedia.org/wiki/Forma%C3%A7%C3%A3o\\_profissional](http://pt.wikipedia.org/wiki/Forma%C3%A7%C3%A3o_profissional)>. Acesso em: 9 dez. 2008.

ZUBATCH. Karine Oara. **Promenor, Trajetória Institucional e os Desafios da Atualidade**. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis: 1999.

**APÊNDICES**

## **APÊNDICE A**

### **Questionário para os supervisores**

**Questionário para os supervisores:**

Supervisor: \_\_\_\_\_

Setor: \_\_\_\_\_

1) Quantos jovens aprendizes você acompanha?

\_\_\_\_\_

2) Quanto tempo atua como supervisor de jovens aprendizes?

\_\_\_\_\_

3) O que você entende sobre o Projeto Jovem Aprendiz?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) Qual sua percepção sobre a adolescência?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5) Qual sua concepção sobre aprendizagem?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6) Qual a relevância que a orientação do supervisor tem no período em que o jovem está inserido no Projeto Jovem Aprendiz?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7) Como você se prepara e se preparou para exercer essa função?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8) Você conhece a lei da Aprendizagem?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9) Quais as atividades exercidas pelo jovem aprendiz no setor?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10) Das atividades citadas acima, você acha que essas funções estão preparando o jovem aprendiz para a inserção ao mercado de trabalho? Justifique.

---

---

**11) Como você vê o papel do jovem aprendiz no setor?**

---

---

**12) Qual sua opinião sobre o Projeto Jovem Aprendiz?**

---

---

## **APÊNDICE B**

**Carta de solicitação para o BESC**



Florianópolis SC, 10 de setembro de 2008.

Banco do Estado de Santa Catarina.  
Atenção Recursos Humanos.

Prezados Senhores:

Gostaria de informá-los que sou aluna do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, cursando a 8ª fase, em processo de finalização, quando então elaboramos um Trabalho de Conclusão de Curso. Este referido trabalho será construído com base na minha atual experiência de estágio curricular na IDES/PROMENOR, especificamente mediante o acompanhamento com os jovens aprendizes junto ao BESC.

Para tanto, solicito-lhes a gentileza de contribuírem com esta pesquisa, fornecendo informações referentes ao BESC, bem como os endereços eletrônicos dos respectivos supervisores, a fim de que possamos contactá-los para viabilização da pesquisa.

Desde já agradeço a costumeira e valiosa especial atenção, ressaltando ainda que os resultados dessa pesquisa serão relevantes tanto para a IDES/PROMENOR quanto para o BESC.

Atenciosamente.

Aline Gaidzinski Vidal.  
alinevidal1@hotmail.com

**ANEXOS**

## **ANEXO A**

**Regimento Interno IDES/PROMENOR**

## **IRMANDADE DO DIVINO ESPÍRITO SANTO - PROMENOR**

### **PROGRAMA JOVEM TRABALHADOR**

#### **REGIMENTO INTERNO**

### **TÍTULO I**

#### **DA IDENTIFICAÇÃO**

**ART. 1º - O Programa Jovem Trabalhador está localizado na Av. Hercílio Luz, nº 1249 A, CEP 88020-001, Centro, Florianópolis - SC.**

**ART. 2º-** O Programa Jovem Trabalhador é um dos programas de atendimento da PROMENOR, oficialmente constituída em 1971 e até 1977 mantida pelo Estado de Santa Catarina, quando passou a ser de responsabilidade da Irmandade do Divino Espírito Santo - IDES.

**ART. 3º -** O Programa Jovem Trabalhador enquadra-se no “Direito à Profissionalização e à Proteção no Trabalho” conforme capítulo V do Art. 60 do Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, alterado com a Emenda Constitucional nº 20 de 16 de dezembro de 1998, bem como pela lei 10.097 de 19.12.00 que altera dispositivos da CLT – Consolidação das Leis Trabalhistas. O Programa Jovem Trabalhador reger-se-á por este regimento, aplicando-se nos casos omissos a legislação vigente.

### **TÍTULO II**

#### **DOS FINS E OBJETIVOS**

**ART. 4º -** O Programa Jovem Trabalhador tem como finalidade, atender adolescentes de 15 a 18 anos, em situação de vulnerabilidade social, em busca de sua primeira experiência profissional, de acordo com o que preconiza o Estatuto da Criança e do Adolescente, a lei da Aprendizagem 10.097/00 e a missão da Irmandade do Divino Espírito Santo.

**ART. 5º -** O Programa Jovem Trabalhador tem como objetivo capacitar, inserir e acompanhar os adolescentes no mercado de trabalho, proporcionando um processo de formação contínua, assegurando seus direitos trabalhistas e o exercício da cidadania.

**TÍTULO III**  
**DA ORGANIZAÇÃO TÉCNICA - ADMINISTRATIVA**  
**DOS SERVIÇOS TÉCNICOS - ADMINISTRATIVOS**

**ART. 6º - Os serviços Técnicos - Administrativos são exercidos por:**

- a) Coordenador**
- b) Assistente Social**
- c) Pedagogo**
- d) Estagiários de Serviço Social**

**DO COORDENADOR**

**ART. 7º - O Coordenador do Programa Jovem Trabalhador, técnico de nível superior, tem as seguintes funções:**

- Coordenar, orientar e supervisionar o trabalho técnico-administrativo do programa;**
- Participar das reuniões técnicas;**
- Representar o Programa em solenidades, eventos e outras oportunidades;**
- Planejar e executar reuniões técnico-administrativas do Programa;**
- Coordenar a elaboração do cronograma semestral das atividades a serem desenvolvidas;**
- Participar dos processos de seleção para admissão de novos funcionários;**
- Celebrar novos convênios;**
- Estimular o trabalho em equipe;**
- Participar de treinamentos, seminários e cursos de capacitação profissional;**
- Incentivar e oportunizar a capacitação dos recursos humanos;**
- Coordenar a elaboração, execução e avaliação do Planejamento Operacional do Programa;**
- Acompanhar o comparativo de receita e despesa;**
- Mobilizar recursos para manutenção do programa;**
- Avaliar o desempenho dos colaboradores;**
- Selecionar estagiários de Serviço Social;**
- Zelar pela qualidade do atendimento e dos serviços prestados aos usuários;**
- Zelar pelo patrimônio do programa;**
- Executar outras atividades compatíveis com o cargo.**

**DO ASSISTENTE SOCIAL**

**ART. 8º - O Assistente Social do Programa Jovem Trabalhador, técnico de nível superior, tem as seguintes funções:**

- Desenvolver ações de planejamento, orientação, supervisão, execução e avaliação de programas e projetos sociais aplicados a indivíduos, grupos e comunidades;
- Elaborar estudos, pareceres técnicos entre outros para tomada de decisão em processo de planejamento ou organização;
- Participar de trabalhos de equipe, comissões, conselhos, fóruns entre outros contribuindo na elaboração, análise e implantação de atividades;
- Elaborar projetos de pesquisa, ou orientar estagiários a fim de dinamizar as ações e projetos desenvolvidos pelo programa;
- Participar das reuniões técnicas;
- Sistematizar e repassar informações aos usuários;
- Realizar a seleção de adolescentes para encaminhamento ao trabalho;
- Colaborar no planejamento e execução de reuniões técnico-administrativas;
- Participar da elaboração, execução e avaliação do Planejamento Operacional do Programa Jovem Trabalhador;
- Realizar atendimentos individuais e familiares;
- Planejar, organizar e coordenar palestras e/ou encontros com os adolescentes e familiares;
- Organizar e viabilizar atividades sócio-recreativas;
- Participar na elaboração do cronograma semestral das atividades a serem realizadas;
- Participar de promoções, eventos, treinamentos, seminários e cursos de capacitação profissional;
- Estimular o trabalho em equipe;
- Executar outras atividades compatíveis com o cargo.

#### DO PEDAGOGO

**ART. 9º-O Pedagogo do Programa Jovem Trabalhador, técnico de nível superior, tem as seguintes funções:**

- Participar das reuniões técnicas e técnico-operacionais;
- Acompanhar o desenvolvimento escolar dos adolescentes;
- Colaborar na organização e viabilização das atividades sócio-recreativas;
- Participar da elaboração, execução e avaliação do Planejamento Operacional do programa;
- Realizar atendimentos pedagógicos individuais e familiares;
- Colaborar na organização e planejamento de encontros e palestras com os adolescentes e familiares;
- Participar na elaboração do cronograma semestral das atividades a serem realizadas;
- Participar de promoções, eventos, treinamentos, seminários e cursos de capacitação profissional;
- Acompanhar os projetos de aprendizagem;
- Estimular o trabalho em equipe;
- Executar outras atividades compatíveis com o cargo.

## DO ESTAGIÁRIO DE SERVIÇO SOCIAL

**ART. 10º- O estagiário de Serviço Social do Programa Jovem Trabalhador, graduando em Serviço Social, tem as seguintes funções:**

- **Efetuar entrevistas de inscrição de adolescentes ao Programa;**
- **Realizar treinamentos de adolescentes a serem encaminhados ao trabalho;**
- **Organizar e manter atualizado o prontuário dos adolescentes trabalhadores;**
- **Sistematizar e repassar informações aos usuários;**
- **Efetuar entrevistas de admissão de adolescentes ao Programa;**
- **Proceder o desligamento de adolescentes do Programa;**
- **Acompanhar o desenvolvimento escolar do adolescente;**
- **Realizar atendimentos individuais e familiares;**
- **Participar do planejamento, organização e coordenação das palestras e/ou encontros com os adolescentes e familiares;**
- **Colaborar na organização das atividades sócio-recreativas;**
- **Acompanhar o desenvolvimento profissional do adolescente na empresa, verificando a contribuição do mesmo neste processo;**
- **Participar de outras atividades da Instituição, quando solicitado.**

**PARAGRAFO ÚNICO: As atividades acima citadas terão o acompanhamento direto da Assistente Social e da Pedagoga do Programa Jovem Trabalhador.**

## TÍTULO IV

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS ADOLESCENTES TRABALHADORES

**ART. 11º - Os adolescentes atendidos no Programa Jovem Trabalhador tem seus direitos respeitados conforme os Direitos Fundamentais descritos no Estatuto da Criança e do Adolescente, bem como as especificidades do trabalho previstas na Consolidação das Leis Trabalhistas e da Lei de Aprendizagem 10.097/00**

**ART.12º- Os adolescentes trabalhadores tem por principais direitos e deveres:**

- *Procurar o Serviço Social sempre que sentir necessidade, sejam elas relacionadas a aspectos profissionais, pessoais, familiares, escolares, entre outros;*
- *Comunicar o Serviço Social da IDES/PROMENOR e responsável na empresa sobre qualquer ocorrência que implique em transtorno ou em prejuízo do adolescente contratado;*
- *Freqüentar normalmente as aulas até concluir o Ensino Médio (art.63 do Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA);*
- *Apresentar xerox do boletim escolar e/ou atestado de freqüência, no final de cada mês e/ou dia do recebimento do contra-cheque e benefícios;*

- *Comparecer às reuniões do Programa Jovem Trabalhador, de acordo com o cronograma estabelecido;*
- *Frequentar as aulas do Projeto de Aprendizagem, de acordo com o cronograma previamente estabelecido;*
- *Desempenhar suas atribuições com comprometimento e disciplina considerando o que rege o Regulamento Interno do Programa Jovem Trabalhador e da Empresa onde prestar serviços.*

## **DOS DIREITOS E DEVERES DOS PAIS OU RESPONSÁVEIS**

**ART.13°**-A partir da admissão do adolescente no Programa Jovem Trabalhador, cabe aos pais e/ou responsáveis:

- Participar efetivamente das reuniões de pais, realizadas conforme cronograma estabelecido;
- Acompanhar periodicamente o desempenho profissional, escolar do adolescente em conjunto com a equipe do Programa Jovem Trabalhador, comparecendo sempre que solicitado e/ou quando sentir necessidade;
- Auxiliar o adolescente para que apresente mensalmente o xerox do atestado de frequência escolar e periodicamente o boletim;
- Apresentar a equipe de Serviço Social do Programa Jovem Trabalhador qualquer situação que possa trazer prejuízos pessoais, escolares e/ou profissionais ao adolescente trabalhador;
- Apresentar dúvidas, críticas e sugestões a fim de viabilizar mudanças no acompanhamento ao adolescente;
- Manter atualizados endereço e telefones de trabalho, residencial e/ou para contato;
- Comunicar imediatamente o Programa Jovem Trabalhador, em caso de doença e/ou ausência do adolescente ao trabalho, apresentando atestado médico, para que sejam tomadas as providências necessárias;
- Procurar o setor administrativo da PROMENOR para obter informações sobre salário, férias, pagamentos, vale-refeição, vale-transporte...

## **DAS ADMISSÕES E DESLIGAMENTOS**

**ART. 14°** - A admissão do adolescente no Programa Jovem Trabalhador está condicionado ao número de vagas existentes e aos critérios de elegibilidade, a saber: ter quinze anos completos, estar frequentando regularmente o ensino fundamental/médio a partir 5ª série, possuir a documentação necessária, ter realizado cursos de capacitação para o trabalho, salvo contrato de aprendizagem, residir na Grande Florianópolis.



**ART. 15°** - O adolescente terá seu contrato de trabalho rescindido:

- a) Um mês antes de completar 18 anos e/ou término do Contrato de Aprendizagem;
- b) *Se a empresa em que presta serviço solicitar a substituição;*
- c) *Se o adolescente solicitar sua rescisão, mediante autorização do responsável.*
- d) *Se o adolescente abandonar a escola, reprovar por motivo que não requeira tolerância e/ou desistência do módulo teórico do Contrato de Aprendizagem;*
- e) *Se o adolescente incorrer em algum item do ART. 482, alíneas A-L da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).*

**PÁRAGRAFO ÚNICO:** Compete ao setor administrativo da IDES, dar suporte ao Programa Jovem Trabalhador, no que tange a parte legal da realização dos contratos de trabalho, rescisões e respectivas especificidades

### **DA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO**

**ART. 16°** - O Programa Jovem Trabalhador tem por meta atender o maior número possível de adolescentes em busca de seu primeiro emprego, não tendo portanto um nº pré-estabelecido, uma vez que os adolescentes prestam serviços nas empresas conveniadas e, desta forma, a qualquer tempo existe a possibilidade de ser ampliado ou reduzido o número de vagas ou até mesmo serem firmados novos convênios.

### **DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

**ART. 17°** - O horário de atendimento aos usuários do Programa Jovem Trabalhador, na sede da IDES é das 09 às 12h e das 13 às 18h.

## **TÍTULO V**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

**ART. 18°** - Este regimento poderá ser alterado sempre que necessário, conforme necessidades evidenciadas no decorrer das atividades desenvolvidas no Programa, sempre se submetendo à Legislação em vigor.

**ART. 19°** - Este regimento entrará em vigor a partir de sua aprovação pela Diretoria da IDES.

Florianópolis, julho de 2004.

## **ANEXO B**

### **Cartilha Jovem Aprendiz**

**BANCO DO ESTADO DE SANTA CATARINA – BESC S/A**  
**Superintendência de Recursos Humanos**  
**Superintendência Adjunta de Desenvolvimento de Recursos Humanos**

**PROGRAMA JOVEM APRENDIZ**

**1- O que é o Programa Jovem Aprendiz?**

O Programa Jovem Aprendiz é uma iniciativa que visa a oportunizar a primeira experiência profissional dos jovens e, assim, inseri-los no mercado de trabalho. O projeto do BESC prevê, ainda, reforços educacionais e assistência psicossocial que garantam a inclusão social, bem como mudanças na realidade dos jovens, contribuindo para o seu desenvolvimento social e econômico.

Dessa forma, os jovens passam através da vivência no trabalho, a desenvolver noções de responsabilidade, comprometimento e organização, o que permite seu crescimento pessoal e profissional.

O projeto, que já foi implementado com sucesso em agências da Superintendência Regional Grande Florianópolis e na Direção Geral e conta com mais de oitenta jovens e será expandido para algumas das cidades pólo do Estado.



**2- Quem é o Jovem Aprendiz?**

É considerado jovem aprendiz aquele contratado diretamente pelo empregador ou por intermédio de entidades sem fins lucrativos, que tenha entre 16 e 18 anos, esteja matriculado e freqüentando a escola e esteja inscrito em curso ou programa de aprendizagem desenvolvido por instituições de aprendizagem.

**3- Por que ter um Jovem Aprendiz em sua lotação?**

Por seu caráter de aprendizagem, o programa permite que o jovem execute algumas atividades administrativas (conforme item 4), liberando os empregados efetivos do Banco para focarem seus esforços no gerenciamento das principais atividades da área.

**4- Quais tarefas o Jovem Aprendiz pode realizar?**

O Jovem Aprendiz poderá desenvolver as seguintes atividades:

- atendimento ao público (recepção, orientação, telefone);
- serviços de xerox (levar/buscar, manuseio do equipamento);
- serviços de correios (correspondências, sedex);
- malote (abertura, fechamento, distribuição);
- coleta de assinaturas, documentos, correspondências, processos;
- entrega e recebimento de materiais (papéis, carnês, volumes);
- controle do estoque de materiais de expediente;
- redação supervisionada de documentos;
- digitação de material da área;
- colaboração nas demais atividades específicas de cada lotação.

## **5- O que o Jovem Aprendiz não pode fazer?**

O Jovem Aprendiz não poderá, em momento algum, manipular valores, sejam dinheiro em espécie ou cheque, ou acessar qualquer sistema interno do BESC, como o PLENUS ou o e-mail da lotação.

É vetado ao jovem aprendiz prestar serviços particulares para empregados do Banco ou terceiros e executar serviços de limpeza

## **6- Operacionalização**

Não será permitido, sob qualquer hipótese, a contratação e/ou substituição de Jovem Aprendiz, em cuja unidade esteja lotado empregado, estagiário, terceirizado ou outro Jovem Aprendiz com os quais mantenha-se vínculo de parentesco, compreendendo-se cônjuge, pai, mãe, filhos, irmãos, tios, primos, sobrinhos, cunhados, sogro(a), genro, nora, etc.

A folha de frequência deverá ser preenchida sem rasuras, assinada, carimbada pela administração da lotação e encaminhada à Superintendência Adjunta de Recursos Humanos - SADRH até o 5º dia útil do mês subsequente.

A carga horária de trabalho do Jovem Aprendiz é de 4 horas diárias corridas. Um dia por semana será dedicado as atividades educacionais complementares na entidade parceira.

## **7- Como solicitar um Jovem Aprendiz para sua lotação?**

Para participar do programa, o Jovem Aprendiz deve estar regularmente matriculado em curso do ensino fundamental, médio ou técnico, com frequência mínima e comprovada.

Qualquer comunicação entre a lotação e a Superintendência Adjunta de Desenvolvimento de Recursos Humanos - SADRH deverá ocorrer pelo e-mail oficial do Projeto Jovem Aprendiz - [rh.jovemaprendiz@besc.com.br](mailto:rh.jovemaprendiz@besc.com.br). A admissão de Jovem Aprendiz dar-se-á exclusivamente com autorização da Superintendência Adjunta de Desenvolvimento de Recursos Humanos.

Para solicitação de novas vagas, deve-se encaminhar a justificativa para o e-mail oficial do Projeto Jovem Aprendiz. Após, o pedido será submetido à análise e aprovação da Superintendência Adjunta de Desenvolvimento de Recursos Humanos - SADRH, que emitirá parecer e outras orientações.

Todo processo de recrutamento, seleção e treinamento do Jovem Aprendiz será desenvolvido pela entidade parceira e será acompanhado pela Superintendência Adjunta de Desenvolvimento de Recursos Humanos - SADRH.

O Jovem Aprendiz só poderá iniciar suas atividades no Banco do Estado de Santa Catarina S/A. após a assinatura do Contrato de Aprendizagem, apresentação da Declaração de Ciente do Uso Obrigatório do Uniforme e da Carteira Profissional.

#### **8- Como proceder a substituição de um Jovem Aprendiz?**

No caso de substituição, a área solicitante deverá encaminhar para Superintendência Adjunta de Desenvolvimento de Recursos Humanos – SADRH, utilizando o endereço eletrônico oficial do Projeto Jovem Aprendiz.

Será permitido o ingresso do substituto com antecedência de 5 dias para o conhecimento das atividades.

Na falta (ausência do trabalho) do Jovem Aprendiz, não haverá substituição temporária.

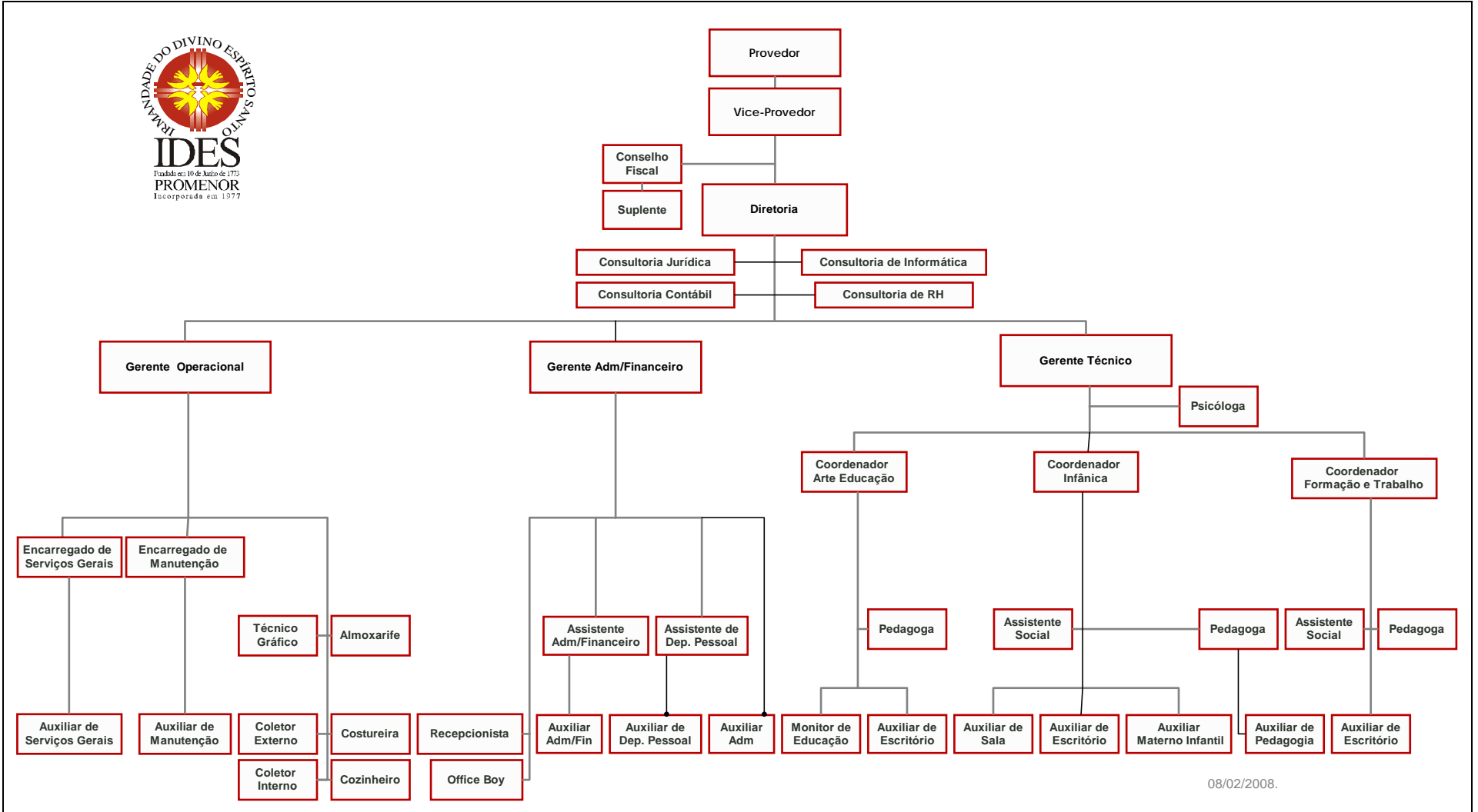
#### **9- Sugestões de Aperfeiçoamento**

Todos os empregados do BESC fazem parte deste programa e são responsáveis pelo seu sucesso. Assim, as sugestões para o seu aprimoramento podem ser encaminhadas para o e-mail [rh.jovemaprendiz@besc.com.br](mailto:rh.jovemaprendiz@besc.com.br)

*“ Feliz aquele que transfere o que sabe  
e aprende o que ensina”  
(Cora Coralina)*

## **ANEXO C**

### **Organograma IDES/PROMENOR**



08/02/2008.