

**LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CURSO DE MBA EM GESTÃO ESTRATÉGICA DE PESSOAS**

**ELINE DE LOURDES MONTENEGRO**

**GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS: O que demandam os  
Técnicos Sociais?**

NATAL/RN  
2018

**ELINE DE LOURDES MONTENEGRO**

**GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES INTERPESSOAIS: O que demandam os  
Técnicos Sociais?**

Projeto de Pesquisa apresentado ao Centro  
Universitário do Rio Grande do Norte como  
requisito para obtenção de nota na disciplina  
de TCC.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dra. **Maria Valéria Pereira  
de Araújo**

**NATAL/RN  
2018**

## 1 - INTRODUÇÃO

Diante das carências sociais, econômicas, educacionais e estruturais presentes em todo território brasileiro, os Trabalhos Sociais são possibilidades pontuais de mitigarem as dificuldades nos cenários locais com propostas de atuação na mobilização e organização comunitária; ações educacionais ambientais e patrimoniais, bem como geração de trabalho e renda.

Cada Trabalho Social exigido nos programas, possuem contrato, localidade, realidade, população e necessidades específicas, não contempladas nas formações acadêmicas dos atores das equipes técnicas dos Estados, Municípios e Entidades Organizadoras, aqui nomeados de Técnicos Sociais – TS; nem das equipes técnicas que acompanham o desenvolvimento dos Trabalhos Sociais, identificados neste projeto, como Assistentes de Projetos Sociais – APS.

Nos Programas do MCIDADES a CAIXA é um dos agentes operadores/financeiros e tem, também, como atribuição analisar, monitorar, acompanhar, avaliar e atestar a execução dos Projetos de Trabalho Social – PTS, através de orientação técnica dos seus APSs aos TSs. Nas Gerências de Governo – GIGOVs e nas de Habitação – GIHABs essas ações são balizadas a partir de normatizações internas da Caixa e do Ministério das Cidades – MC, tais como: Diretrizes para o Trabalho Socioambiental; Instruções Específicas para Desenvolvimento de Trabalho Social em Intervenções de Urbanização de Assentamentos Precários - Instrução Normativa nº 008/2009 do MCIDADES e do Manual de Instruções do Trabalho Social - Portaria nº 21/2014 do MCIDADES, de 22.01.2014.

Em 2003, com a criação do Ministério das Cidades (MC), o trabalho social passou a ser componente básico da Política Nacional de Habitação estendendo esta exigência aos demais programas em que o MC concedesse recursos a fundo perdido e àqueles obtidos através de empréstimos a estados e municípios. (BRASIL, 2014, p. 23)

Esta pesquisa tem por objeto de estudo o levantamento de dados para melhor conhecer as expectativas dos técnicos Sociais – TS que atuam na elaboração e acompanhamento dos Projetos Técnicos Sociais – PTS, vinculados aos contratos do Ministério das Cidades que possuam essa determinação. Portanto, o trabalho tem como objetivo identificar as expectativas, necessidades e demandas dos Técnicos Sociais dos

proponentes, que elaboram e/ou executam Projetos Sociais, em relação ao acompanhamento e orientações prestados pelos APS da Caixa, decorrentes dos programas operacionalizados por essa empresa com repasses financeiros do Ministério das Cidades, no âmbito da GIGOV e GIHAB em NATAL/RN.

Este projeto apresenta a seguinte estrutura, uma incursão na literatura, definição dos procedimentos metodológicos, elaboração do questionário de pesquisa, cronograma de execução e referências bibliográficas.

## **2 - OBJETIVOS**

### 2.1 – Objetivo Geral

Identificar as demandas dos Técnicos Sociais dos proponentes, que elaboram e executam projetos sociais, em relação à atuação dos APS.

### 2.2 – Objetivos Específicos

- Traçar um perfil dos Técnicos Sociais - TS atendidos pelos Assistentes de Projetos Sociais – APS da Caixa em Natal-RN
- Explicitar o que esperam os TSs dos APSs em relação ao acompanhamento e monitoramento dos Projetos Técnicos Sociais;
- Identificar os principais temas para orientação/capacitações a serem ofertadas aos TSs;

## **3 - JUSTIFICATIVA**

Este trabalho se justifica pela necessidade de diagnosticar/conhecer o perfil, as demandas e expectativas dos TSs aos APSs Caixa em relação aos processos de análise dos PTS's e no acompanhamento da execução desses projetos através dos relatórios de atividades e para que, com os resultados obtidos, otimizar o desenvolvimento das atribuições do APS; avançar continuamente no acompanhamento e gestão dos PTSs; nas orientações técnicas; nas capacitações ofertados aos TSs dos proponentes e na melhoria das relações interpessoais das equipes envolvidas nesses processos.

## 4 - REFERENCIAL TEÓRICO

### 4.1 Trabalho Social

O conceito a ser considerado é o da Portaria nº 21, de 22/01/2014 do Ministério das Cidades – MCidades que delibera que

O Trabalho Social, de que trata este Manual, compreende um conjunto de estratégias, processos e ações, realizado a partir de estudos diagnósticos integrados e participativos do território, compreendendo as dimensões: social, econômica, produtiva, ambiental e político-institucional do território e da população beneficiária, além das características da intervenção, visando promover o exercício da participação e a inserção social dessas famílias, em articulação com as demais políticas públicas, contribuindo para a melhoria da sua qualidade de vida e para a sustentabilidade dos bens, equipamentos e serviços implantados. (BRASIL, 2014, p. 5).

Segundo Raichelis (apud PAZ; TABOADA, 2010)

É concebido como um conjunto de ações inclusivas de natureza socioeducativa, adequadas à realidade socioeconômica e cultural da população e às características da área de intervenção, afinadas com os princípios da Política Pública de Habitação, com as diretrizes dos programas e desenvolvidas em articulação com todos os agentes sociais envolvidos nos processos de decisão, implantação e controle social dos programas (RAICHELIS, OLIVEIRA e PAZ apud PAZ; TABOADA, 2010, p.70).

### 4.2 Projeto de Trabalho Social

Elaborado e apresentado pelos TSs do Proponente e aprovado pelos APSs do Agente Operador/Financeiro devendo detalhar o Trabalho Social a ser desenvolvido nos seus 4 (quatro) eixos, em consonância com o cronograma de obras.

O projeto é o documento que sistematiza e estabelece o traçado prévio da operação de um conjunto de ações. É a unidade elementar do processo sistemático de racionalização de decisões. (...) É o instrumento mais próximo da execução, devendo detalhar as atividades a serem desenvolvidas, estabelecer prazos, especificar recursos humanos e materiais e estruturar receitas e custos. (BATISTA, 2000 apud PAZ; TABOADA, 2010, p.70).

### 4.3 Eixos Estruturantes do Trabalho Social

Conteúdo mínimo exigido pelo MCidades para o trabalho social:

1 Mobilização, organização e fortalecimento social - Prevê processos de informação, mobilização, organização e capacitação da população beneficiária visando promover a autonomia e o protagonismo social, bem como o fortalecimento das organizações existentes no território, a constituição e a formalização de novas representações e novos canais de participação e controle social.

2 Acompanhamento e gestão social da intervenção – visa promover a gestão das ações sociais necessárias para a consecução da intervenção, incluindo o acompanhamento, a negociação e interferências ocorridas ao longo da sua execução, bem como, preparar e acompanhar a comunidade para compreensão desta, de modo a minimizar os aspectos negativos vivenciados pelos beneficiários e evidenciar os ganhos ocasionados ao longo do processo, contribuindo para sua implementação.

3 Educação ambiental e patrimonial – visa promover mudanças de atitude em relação ao meio ambiente, ao patrimônio e à vida saudável, fortalecendo a percepção crítica da população sobre os aspectos que influenciam sua qualidade de vida, além de refletir sobre os fatores sociais, políticos, culturais e econômicos que determinam sua realidade, tornando possível alcançar a sustentabilidade ambiental e social da intervenção.

4 Desenvolvimento socioeconômico – objetiva a articulação de políticas públicas, o apoio e a implementação de iniciativas de geração de trabalho e renda, visando à inclusão produtiva, econômica e social, de forma a promover o incremento da renda familiar e a melhoria da qualidade de vida da população, fomentando condições para um processo de desenvolvimento socioterritorial de médio e longo prazo. (BRASIL, 2014, p. 11)

#### 4.4 Assistente de Projetos Sociais

São profissionais do Agente Operador/Financeiro com formação em Serviço Social, Psicologia, Pedagogia, Ciências Sociais, Sociologia e Política, que analisam, monitoram, acompanham, avaliam e orientam as atividades do Trabalho Social que é realizado pelo Proponente/Agente Executor por intermédio da apresentação do PTS e de relatório de atividades, norteados pela Portaria nº 21, de 22 de janeiro de 2014 do MCidades.

#### 4.5 Relatório

É o instrumento onde são registradas todas as atividades constantes no projeto aprovado e que foram executadas num período; apresentam a medição das atividades/ações desenvolvidas no Trabalho Social e que ensejam o desbloqueio de recursos financeiros para pagamento, pela Instituição Financeira, do executado, deve incluir também, quando for o caso, a justificativa para as atividades previstas e não realizadas.

#### 4.6 Técnico Social

Nesta pesquisa é o profissional de nível superior das equipes técnicas dos Estados, Municípios e Entidades Organizadoras, incluindo o coordenador, que é Responsável pela equipe técnica multidisciplinar para elaboração do PTS e/ou execução do Trabalho Social, este deve compor o quadro de servidores do Proponente ou do Agente Executor, ter graduação, preferencialmente em Serviço Social ou Sociologia, com experiência de prática profissional em ações socioeducativas em intervenções de saneamento e de habitação. A equipe deve ser constituída por profissionais com experiência de atuação em Trabalho Social, em intervenções de saneamento ou habitacionais, neste caso, com população de baixa renda.

#### 4.7 Diagnóstico Socioterritorial

Destina-se a apreender e interpretar os aspectos sociais, econômicos, produtivos e político-institucionais do território e da população beneficiária, buscando o envolvimento e a participação dos atores relevantes da comunidade, poderes públicos, setor privado, visando à elaboração do PTS

### **5 - METODOLOGIA**

Conhecer a área de intervenção, obter um planejamento e diagnóstico participativo das características socioeconômicas, ambientais e culturais da população a ser atendida nos trabalhos sociais estabelecidos pelo MCicades é premissa básica para o estabelecimento das ações a serem desenvolvidas, dentro dos eixos estruturantes do Trabalho Social. Igual modo os APSs terão de conhecer quem são, o que necessitam e o que demandam os TS que elaboram/executam o Trabalho Social, de modo a tornar suas atribuições mais efetivas juntos as equipes técnicas dos proponentes.

A pesquisa possibilitará identificar a formação dos técnicos sociais, o tempo e a experiência na condução e na elaboração dos projetos técnicos sociais, traçando um perfil desses profissionais. Esse estudo explicitará se as expectativas dos TSs em relação aos APSs estão coerentes com suas atribuições e os principais temas para orientação/capacitações a serem ofertadas aos TSs.



## REFERÊNCIAS

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. **Constituição Federal de 1988**. Brasília, 05 out. 1988. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm)

\_\_\_\_\_. Ministério das Cidades. **Plano Nacional de Habitação**. Brasília: Ministério das Cidades/SNH, 2009

\_\_\_\_\_. Portaria nº 21, de 22 de janeiro de 2014. Aprova o Manual de Instruções do trabalho Social nos Programas e Ações do Ministério das Cidades. **Manual de Instruções do Trabalho Social**. Brasília, 2014

\_\_\_\_\_. Ministério da Cidades. Secretaria Nacional de Habitação. Curso de capacitação: **trabalho social em programas de habitação de interesse social**. 2 ed. Brasília: Ministério das Cidades/SNH; Florianópolis: NUTE/UFSC, 2014

PAZ, Rosângela Dias Oliveira da; TABOADA, Kleyd Junqueira. Trajetória do Trabalho Social em Habitação. In: Brasil. **Curso à Distância Trabalho Social em Programas e Projetos de Habitação de Interesse Social**. Brasília: Ministério das Cidades, 2010. Pp. 45 – 52.

Ribeiro, Érika Cristiane dos Santos. **Manual de orientação a trabalhos acadêmicos – UNI-RN**. 2. ed. Natal: UNI-RN, 2015

Silva, Suzana Melissa de Moura Mafra da. **Gestão Social e organização comunitária no Programa Minha Casa, Minha Vida: o caso no Residencial Ruy Pereira dos Santos** / Suzana Melissa de Moura Mafra da Silva. - 2018.

## APÊNDICE I - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Prezado(a) participante,

Convidamos para participar da pesquisa “Gestão de Pessoas e Relações Interpessoais: O que demandam os Técnicos Sociais?”, sob a responsabilidade da especializanda Eline de Lourdes Montenegro, MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pelo Centro Universitário do Rio Grande do Norte – UNIRN, sob orientação da Profª Drª Maria Valéria Pereira de Araújo; a qual pretende identificar as expectativas e demandas dos Técnicos Sociais, responsáveis pela elaboração e/ou execução de Trabalho Social vinculados aos programas do Ministério das Cidades atendidos no âmbito das GIGOV/GIHAB – Natal/RN, em relação a atuação dos Assistentes de Projetos Sociais da CEF.

Sua participação é voluntária e consiste em responder uma entrevista semiestruturada, com duração aproximada de 30 minutos. Para qualquer informação poderá entrar em contato com a especializanda pelo telefone (84) 98874 8432 ou pelo e-mail elinemontenegro@hotmail.com.

**Este termo assegura que:**

- sua identidade será preservada, mantendo rigoroso sigilo na manipulação e publicação desta pesquisa, sendo omitidas todas as informações que possam identificá-lo(a);
- esclarecimentos a quaisquer dúvidas que possa ter sobre sua participação;
- desligamento da pesquisa a qualquer momento.

Atenciosamente,

---

Especializanda  
Eline de Lourdes Montenegro

**Consentimento Pós-Informação**

Eu, \_\_\_\_\_, concordo em participar da pesquisa e declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Natal, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018

---

Nome e assinatura do (a) participante

## APÊNDICE II - MODELO DE ROTEIRO DE ENTREVISTA

### IDENTIFICAÇÃO

Número da entrevista: .....

Ano de Formação: .....

Data da entrevista: ...../...../ 2018

Idade: .....

Formação Acadêmica: .....

Gênero: .....

1 - Você participou da elaboração de PTS ou PTSA, quantos? .....

1.1 Em quais anos? .....

1.2 O(s) projeto(s) foi elaborado a partir do conhecimento da área de intervenção e de um diagnóstico participativo ou a partir de dados secundários? Descreva.

.....  
 .....  
 .....

1.3 Teve alguma dificuldade na elaboração do mesmo?

.....  
 .....  
 .....

2 - Atua na execução de PTS/PTSA há quanto tempo?

.....

3 - Na academia recebeu alguma formação em relação a elaboração de projetos? ( ) Não ( ) Sim

.....  
 .....

3.1 Gestão e acompanhamento de projetos? ( ) Não ( ) Sim

.....  
 .....

4 - Obteve alguma formação para atuar, executar em PTSs? ( ) Não ( ) Sim

.....  
 .....

5 - Qual a maior dificuldade na elaboração dos PTSs?

.....  
 .....  
 .....

6 - E na execução do PTS?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

7 - O que o APS observa na avaliação e acompanhamento do PTS?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

8 - Como os APSs poderiam desempenhar melhor suas funções na avaliação dos PTS e no acompanhamento dos mesmos?

.....  
 .....

9 - Assinale a opção que melhor representa sua opinião, em relação a atuação do APS no que se refere aos itens abaixo:

		Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
9.1	Análise e aprovação do PTS					
9.2	Análise dos relatórios de execução					
9.3	Orientação Técnica					
9.4	Confiança nas orientações recebidas					
9.5	Feedback					
9.6	Trato na interação interpessoal					
9.7						

10 - Qual sua percepção sobre a efetividade de atuação do APS Caixa no acompanhamento da execução dos Trabalhos Sociais na perspectiva deste agregar ou ampliar melhorias na atuação dos TS na elaboração de PTS ou em sua execução?

.....  
 .....  
 .....

11 - Quais as sugestões para a melhoria das ações do APS?

.....  
 .....  
 .....  
 .....

12 - No caso de capacitações para os TS dos proponentes, que temas você deseja que sejam ofertados?

.....

.....

.....

.....