

RELATÓRIO DA OFICINA:

COMO AGIR NA COMUNIDADE E NO DIA A DIA DO SEU TRABALHO

Facilitadoras: Liliane Lott Pires e Maria Inês Castanha de Queiroz

Contrato: AS.DS.PV.024/2010

Empresa: SENSOTECH ASSESSORAMENTO E REPRESENTAÇÕES LTDA

Data: 16/05/2012 25ª Oficina

Hora: Manhã **Carga horária:** 4h30min

Público: Funcionários da Empresa Roma envolvidos com a vigilância do Bairro Triângulo e profissionais do Centro de Extensão da Faculdade São Lucas envolvidos com o atendimento às famílias do Bairro Triângulo.

Número de participantes: 12 participantes

Objetivos da Oficina:

- Promover a integração dos prestadores de serviços com as atuações da SAE;
- Destacar a importância e a necessidade urgente de melhorias na atuação da Empresa Roma na vigilância do bairro Triângulo;
- Ampliar a noção do que envolve a atividade de segurança patrimonial: vigilância das casas/patrimônio e a relação com os proprietários/moradores das casas como também com os moradores do bairro Triângulo;
- Refletir sobre a importância e o cuidado das atividades de vigilância patrimonial que se estendem ao relacionamento com as pessoas da comunidade do bairro Triângulo: com os que continuam residindo no bairro e com os que estão hospedados nos hotéis;
- Incentivar a adoção de comportamentos que facilitem as relações com moradores do bairro Triângulo diante da presença dos vigilantes;
- Refletir sobre a importância e o cuidado na comunicação clara com a comunidade do bairro Triângulo hospedadas nos hotéis e com outros prestadores de serviço (principalmente funcionários dos hotéis);
- Sensibilizar a equipe do Centro de Extensão da Faculdade São Lucas para a compreensão da realidade dos moradores do bairro Triângulos hospedados nos hotéis afim de que possam se adaptar às situações novas e desafiadoras que se apresentam;
- Esclarecer para a equipe da Faculdade São Lucas a função de agentes de saúde e de educação que passam a ter na relação com os moradores do bairro Triângulo que estão residindo nos hotéis.

- Sensibilizar os participantes para atitudes de cuidado consigo mesmo, com o outro e com o meio ambiente por meio de noções de higiene e saúde;
- Promover no participante o sentimento de valorização pessoal e o fortalecimento de sua identidade.

Metodologia: vivencial, com dinâmicas de grupo e exposição dialogada.

Descrição do trabalho e observações:

1) Acolhida:

Apresentamos o tema e os objetivos da Oficina direcionando-os para a realidade atual dos vigilantes como prestadores de serviço da SAE, bem como para os profissionais do Centro de Extensão da Faculdade São Lucas que atenderão as famílias hospedadas nos hotéis.

Ouvimos e acompanhamos a letra da música que traz uma mensagem de valorização da vida e da importância e consequências das escolhas que realizamos como atitudes individuais que se refletem no coletivo.

Destacamos o foco do trabalho do vigilante e a sua relação tanto com o patrimônio como também com as pessoas, ampliando o significado da função:

VIGILÂNCIA

SEGURANÇA
CONFIANÇA
HONESTIDADE
RESPEITO
ATENÇÃO
DISPONIBILIDADE

Para os profissionais da empresa Roma, reforçamos as reflexões da Oficina anterior preparando-os para a apresentação da gerência da Roma:

NOVO PROCESSO: NOVAS ATITUDES

- NOVO PENSAMENTO
- ATENÇÃO
- COMPROMETIMENTO
- POSTURA ADEQUADA
- PROFISSIONALISMO

Para os profissionais da Faculdade São Lucas:

Exploramos a ampliação do foco do trabalho das diversas funções diante da necessidade de atendimento aos hóspedes/moradores do bairro Triângulo. Aproveitamos esta discussão para ressaltar a importância do cuidado nas relações interpessoais.

Destacamos que a função de cada um deles vai além da técnica e abarca o cuidado e a atenção nas relações interpessoais.

A partir da discussão sobre o foco do trabalho que realizarão, sintetizamos as ideias apresentadas pela equipe nas seguintes ações/metastas:

- ORIENTAR
- INSTRUIR
- CUIDAR
- ACOLHER
- QUALIFICAR /MELHORAR QUALIDADE DE VIDA
- CONSTRUIR UMA RELAÇÃO PROFISSIONAL
- RECONHECER APRENDIZADOS DE MÃO DUPLA
- APRENDER A APRENDER
- PROMOVER A INTEGRAÇÃO

2) Confeção do crachá e apresentação com o objetivo do conhecimento dos participantes, fortalecimento da identidade, valorização pessoal e integração do grupo.

3) Apresentação do projeto da construção da usina hidrelétrica Santo Antônio pela Coordenação de Comunicação.

4) Lanche

5) Introdução dos temas do Manual de Conduta: apresentação dos princípios que norteiam a conduta dos prestadores de serviço no contato com a comunidade e com a equipe de trabalho: Respeito Social, Meio Ambiente, Segurança, Higiene e Saúde.

5.1- Destacamos principalmente as seguintes questões que são esclarecidas no Manual de Conduta direcionando-as para a função de Vigilantes no contexto atual do Bairro Triângulo:

- Que cuidados você deve ter nos locais por onde trabalha ou onde passa?
- Se uma pessoa da comunidade pedir um favor pessoal a você, como deve ser sua conduta?
- Que informações você deve dar quando alguém perguntar sobre o projeto?
- Como você deve se comportar em propriedades privadas?
- O que você deve fazer com o lixo produzido durante o trabalho?
- O que é ser um motociclista responsável?

- Por que não se deve consumir bebidas alcoólicas durante o horário de trabalho?

- Qual a recomendação sobre o uso de armas no trabalho?

Destacamos nas reflexões as problemáticas que podem surgir nas relações com os moradores relativas: às caronas; alimentação vindas das casas dos moradores; empréstimo de objetos pessoais.

5.2- Enfatizamos as questões sobre o relacionamento pessoal com pessoas da comunidade, principalmente com as mulheres.

5.3- Apresentamos e esclarecemos a “Campanha de prevenção à violência sexual contra crianças e adolescentes” e o Disque Denúncia 100:



Cartilha da Campanha

6) Entrega do Manual de Conduta:

O grupo assumiu o compromisso de ler o Manual de Conduta e de conversar entre eles sobre os temas. Se tiverem dúvidas, devem entrar em contato através da Ouvidoria da SAE no 0800.

7) Apresentação da gerente da Empresa Roma sobre as novas diretrizes da empresa a partir da mudança de proprietário.

A gerente ressaltou a importância do comprometimento na função de vigilância e especialmente no atendimento ao Bairro Triângulo.

Esclarecemos a preparação que fizemos no sentido de integrar a apresentação da Roma com a Oficina destacando a questão de NOVO PROCESSO: NOVAS ATITUDES.

8) Avaliação final: preenchimento da folha de avaliação.

9) Fechamento:

Finalizamos com uma roda, de mãos dadas e com o gesto de dar e receber. Eles se mostraram mais direcionados para o trabalho e agradecidos pelos esclarecimentos que receberam.

Conclusão:

Esta oficina contou com a presença de duas equipes distintas: profissionais que fazem a vigilância do Bairro Triângulo e profissionais que fazem o atendimento junto às famílias nos hotéis. Isto foi interessante porque ambas as equipes tiveram a oportunidade de conhecer de forma mais completa os problemas e as implicações de cada realidade

Durante a Oficina conseguimos esclarecer a importância e o objetivo da presença dos vigilantes no bairro Triângulo e dos profissionais da Faculdade São Lucas nos hotéis, como também a postura de paciência, atenção, busca de diálogo e de respeito com os moradores do bairro em geral e com os moradores que estão nos hotéis.

Durante o lanche as profissionais da Faculdade São Lucas conversaram sobre a expectativa de como será a recepção pelas famílias do trabalho a ser desenvolvido e do receio de haver atitudes hostis ou agressivas.

Conforme acordado anteriormente, a apresentação das novas diretrizes da Empresa Roma pela gerente foi feita após a realização do aprofundamento do Manual de Conduta para que as participantes da equipe da São Lucas pudessem ser dispensadas. Contudo, as facilitadoras permaneceram presentes e fazendo observações sobre o conteúdo exposto e o Manual de Conduta, como na Oficina do dia anterior.

A empresa, sob a nova direção, demonstrou estar empenhada na mudança de postura e busca de melhor atendimento, especialmente no caso do Bairro Triângulo. Empenharam-se na presença dos vigilantes inscritos inicialmente, ainda que alguns estivessem participando pela segunda vez. O supervisor já havia participado da Oficina do dia anterior e não permaneceu em tempo integral nessa, contudo, esteve presente no início e no final da Oficina organizando sua equipe.

Os vigilantes relataram já ter percebido mudanças positivas na empresa e algumas reivindicações feitas nas Oficinas do dia 20 de abril já haviam sido atendidas, como a lanterna e telefone nos postos. Verbalizaram que o fato de suas sugestões e reivindicações serem atendidas é um fator de satisfação e confiança no trabalho.

Os vigilantes dessa Oficina relataram a situação do banheiro da base 1 que está com buracos no chão e correndo o risco de cair.

Solicitaram também a capa de chuva, pois precisam estar protegidos em caso de chuva, para fazer a ronda.

Relataram que no posto (base) 1 o telhado está esburacado e chove muito dentro do posto.

Foi solicitado também a mudança da base 2 para outro local. Aonde estão, funcionava um bar. As pessoas continuam se reunindo neste local mesmo que o bar esteja desativado. Os próprios vigilantes disseram que dá uma impressão inadequada; parece que estão "batendo papo" em um bar.

Avaliação: Tabulação

1- O conteúdo do programa foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	9	1	0	0	0	0	10
Percentual (%)	90%	10%	-	-	-	-	100%

2- O aproveitamento das informações para sua vida profissional foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	8	2	0	0	0	0	10
Percentual (%)	80%	20%	-	-	-	-	100%

3- O aproveitamento das informações para a sua vida pessoal foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	8	2	0	0	0	0	10
Percentual (%)	80%	20%	-	-	-	-	100%

4 - A sua participação nas atividades propostas foi:

	Ótimo	Bom	Regular	Fraco	Em branco	Nulo	Total
Quantidade	7	2	1	0	0	0	10
Percentual (%)	70%	20%	10%	-	-	-	100%

Obs. Dois participantes da Faculdade São Lucas só assistiram a 1ª parte da Oficina (acolhida, apresentação pessoal e apresentação do projeto da UHE Santo Antônio), pois já haviam participado da 2ª parte na Oficina do dia 11 de maio.

5- Dê suas sugestões: (As observações foram transcritas na íntegra):

- Que tenha mais vezes.
- Aprender respeitar uns aos outros.
- Agora vai ficar muito () trabalhando com segurança e muita paz.
- Trocar a Base 1 para outro lugar.
- Muito bom.

- Gostei muito de participar dessa reunião. Eu aprendi muitas coisas sobre a Santo Antônio como por exemplo: meio ambiente, etc.
- Treinamento de muito boa qualidade com profissionais super informados. Eu só tenho a dizer obrigada.
- Aprender e passar adiante é uma forma de aprender e ensinar de uma forma gratificante.
- Adorei a conduta de todos vocês. Só tenho a agradecer.
- Que venham a acontecer outras oficinas.

Registro Fotográfico 16/05/2012:

Foto 1



Foto 2



Foto 3



Foto 4



Foto 5



Foto 6



Foto 7



Foto 8



Lista de Presença:

**SANTO ANTÔNIO ENERGIA / LISTA DE PRESENÇA
OFICINA "COMO AGIR NO DIA A DIA DO SEU TRABALHO"**

Data: 16/05/11

Horário: 08 horas

Local: Escritório SAE

Programa: Serviços de vigilância e atendimento social - Bairro Triângulo

Empresa contratada: Roma Vigilância / Faculdade São Lucas

	Nome
1.	Suzane Florença de Souza
2.	Wagner Nogueira Nogueira
3.	Francoise de M. Souza Lima
4.	Marcos Eustáquio de Almeida Silva
5.	Alvina Pereira de S. Brito
6.	Antonio Carlos Felipe Soares
7.	Washington Sem Just Silva Junior
8.	José Afonso Cardoso de Souza
9.	Jéssica Umbelino Marneira (Faculdade São Lucas)
10.	Priscila Pereira de Souza (Faculdade São Lucas)
11.	Ana Carolina D. Maria Dias (Faculdade São Lucas)
12.	Edisa Sousa Rodrigues (Faculdade São Lucas)
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	

**CONSIDERAÇÕES FINAIS A PARTIR DAS DUAS OFICINAS COM OS
VIGILANTES DO MÊS DE MAIO DE 2012:**

A) O REPASSE DAS INFORMAÇÕES E DAS NECESSIDADES APRESENTADAS PELOS VIGILANTES:

- A percepção dos vigilantes de mudanças positivas na empresa com a nova direção.
- Enfatizamos a necessidade da lista com o nome dos proprietários das casas.
- Ressaltamos a necessidade do fornecimento de EPI's: repelente e filtro solar (que ainda não foram providenciados) e capa de chuva.
- Necessidade de reparo no banheiro da base 1 que está esburacado e pode cair.
- O telhado do posto 1 está com buracos e molha o chão e as pessoas quando chove. Os vigilantes ficam na chuva.
- Solicitação de mudança de local de funcionamento do posto 2.

Embora as questões abaixo não tenham sido verbalizadas e discutidas nesta Oficina, mas sim nas de abril, consideramos importante mantê-las neste relatório, pois ficaram implícitas nos comentários dos vigilantes:

- Em função das "bocas de fumos" e das pessoas ligadas ao tráfico de drogas mostraram a necessidade de mais um vigilante integrando as equipes para que um não fique sozinho na base enquanto o outro faz a ronda.
- Destacaram como percebem o sentimento de revolta expressado por parte dos moradores e dos que estão nos hotéis com a presença e proximidade dos vigilantes.
- Pediram que a equipe da SAE oriente os moradores que estão hospedados nos hotéis no sentido destes buscarem conhecer os vigilantes. Até mesmo para que eles saibam quem são os proprietários das casas. Que sejam orientados a passar nas bases e perguntar o nome do vigilante.
- Solicitaram também que esclareçam aos moradores que estão nos hotéis que faz parte do trabalho deles os vigilantes se aproximarem e perguntarem se a pessoa é a proprietária da casa.

B) IMPLANTAÇÃO DE COMUNICAÇÃO SISTEMÁTICA DA SAE COM A COORDENAÇÃO DA EMPRESA ROMA:

- Toda informação sobre movimentação/ ocorrência durante o período do trabalho devem estar registradas no livro de ocorrências que necessita ser realmente utilizado pelos vigilantes.
- Solicitação da presença da PM por parte da empresa Roma.
- A equipe da Roma solicitou à SAE esclarecimentos sobre a vigilância dos motores de proa.

C) QUESTÕES A SEREM RETOMADAS PELA EQUIPE DA SAE COM AS COORDENAÇÕES DOS VIGILANTES:

- Orientações sobre a forma de conversar com os moradores e proprietários das casas.
- As situações problemáticas em relação aos favores pessoais, por exemplo, caronas.

D) SUGESTÃO PARA A CONTINUIDADE DO PROCESSO:

Reuniões periódicas com os vigilantes com o objetivo de avaliar o processo, dar o retorno sobre a atuação nesta circunstância e refletir como estão agindo no papel de prestadores de serviço da SAE.

Porto Velho, 29 de maio de 2012

Liliane Lott Pires
Maria Inês Castanha de Queiroz