

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

SILVANA APARECIDA SOUZA

GESTÃO DE PESSOAS SOB A ÓTICA DE UMA ASSISTENTE SOCIAL.

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

APIAI

2012

SILVANA APARECIDA SOUZA

GESTÃO DE PESSOAS SOB A ÓTICA DE UMA ASSISTENTE SOCIAL

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública Municipal da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, como requisito parcial para obtenção do título de “Pós Graduada” na área de Gestão Pública Municipal.

Orientador: Higor Vinicius dos Reis Leite

APIAI
2012

RESUMO

SOUZA, Silvana Aparecida. Gestão de pessoas sob a ótica de uma assistente social. 2012. 48 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Programa de Pós-Graduação, Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Apiaí, 2012.

O presente trabalho aborda o processo de gestão de pessoas. Busca promover uma reflexão acerca das mudanças que ocorreram no mundo do trabalho implicando na necessidade de estratégias profissionais orientadas pelas novas demandas que surgiram dessas transformações, bem como a maneira que isso interferiu no trabalho do assistente social. Observou-se com esta pesquisa que o serviço social desempenha papel fundamental na gestão de pessoas, e que este profissional necessita de qualificação para se ajustar nas mudanças deste processo. Os conceitos de gestão de pessoas vêm sofrendo profundas transformações dentro das organizações. Inicialmente a visão era de que as pessoas precisavam de emprego, uma preparação básica para exercer as tarefas e maximizar a produtividade e receber salário pelo trabalho realizado. Então era só contratar, ensinar o serviço e acompanhar a produção.

Nos últimos anos, as empresas começaram a sentir a necessidade de ter pessoas comprometidas dentro das organizações. Essa nova realidade começou criar movimento focado na elaboração de novas ferramentas motivacionais e de desenvolvimento de pessoas.

Palavras-Chave: gestão de pessoas, reestruturação do trabalho, assistente social, empresas.

ABSTRACT

SOUZA, Silvana Aparecida. Gestão de pessoas sob a ótica de uma assistente social. 2012. 48 f. Monografia (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Programa de Pós-Graduação, Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Apiaí, 2012.

This paper discusses the process of managing people. Aims to reflect on the changes that occurred in the workplace implying the need for professional strategies targeted by new demands that emerged from these changes, as well as the way it interfered in the work of social workers. Was noted in this survey that the social service plays a key role in the management of people, and that requires professional skills to fit changes in this process. The concepts of managing people are undergoing profound transformations within organizations. Initially the vision was that people needed jobs, a basic preparation to perform the tasks and maximize productivity and receive wages for their work. So it was only hire, train and monitor the service production.

In recent years, companies have begun to feel the need for committed people within organizations. This new reality began to create movement focused on the development of new tools and motivational development of people.

Keywords: people management, restructuring of work, social worker, companies.

SUMARIO

1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 OBJETIVOS.....	3
1.1.1 Objetivo geral.....	3
1.1.2 Objetivos específicos.....	3
1.3 JUSTIFICATIVA.....	4
1.4 ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	6
2 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA, AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E OS SEUS REBATIMENTOS NO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL.....	7
3 O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS - UM CAMPO CONTRADITÓRIO.....	20
3.1.2 O Surgimento e a Trajetória do Serviço Social na Empresa.....	20
3.1.3 A Influência da Reestruturação Produtiva nas Determinações do Serviço Social na Atualidade.....	26
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	34
REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA.....	36

1 INTRODUÇÃO

Os conceitos de gestão de pessoas vêm sofrendo profundas transformações dentro das organizações. Inicialmente a visão era de que as pessoas precisavam de emprego, uma preparação básica para exercer as tarefas e maximizar a produtividade e, receber salário pelo trabalho realizado. Com o passar dos tempos às organizações foram percebendo que o ser humano tinha outras necessidades, por exemplo: autoestima, valorização, reconhecimento, crescimento, dentre outras.

Recentemente foram marcados pela necessidade de mudança no processo de gestão de pessoas, pois as empresas perceberam ser imprescindível ter funcionários comprometidos dentro das organizações. Essa nova realidade começou criar um movimento focado na elaboração de novas ferramentas motivacionais e de desenvolvimento pessoal. No entanto, mesmo diante do aumento da consciência da importância de pessoas para as organizações, esse processo ainda carecia de aplicação prática das concepções filosóficas do novo modelo de gestão, considerando que na teoria todos concordavam com a necessidade do tema, porém, no ato da aplicação existia muita dificuldade, pois antes de cuidar das pessoas, deveriam garantir o alcance dos objetivos em curto prazo.

Atualmente o processo tornou-se bastante complexo, onde as pessoas passaram a ser o foco no planejamento estratégico das organizações, pois diante do acirramento da competição, não basta ter pessoas motivadas e comprometidas, é necessário que estas participem do planejamento desde seu início e conheçam claramente seus objetivos e metas até a sua realização.

Este cenário vem modificando o trabalho do assistente social devido alterações nos processos, do próprio mercado, dos produtos e padrões de consumo.

Como observa lamamoto (2001), o processo de transformações que ocorre na esfera de trabalho implica alterações substanciais às demandas de qualificações de profissionais do serviço social, na medida em que requer uma formação profissional que possibilite aos assistentes sociais refletirem criticamente sobre as atuais tendências do processo de produção capitalista e seus reflexos nas funções tradicionalmente atribuídas à profissão e das novas formas de gestão da força de trabalho. O processo em curso do trabalho dentro da assistência social na realidade brasileira indica um redimensionamento no perfil do próprio assistente social, isso porque a base material e organizacional do seu trabalho depende das entidades

públicas e privadas, as quais atuam nos campos das políticas sociais e ao que tudo indica, esta base está sofrendo mudança de forma.

As organizações vêm passando por grandes transformações em função de pressões que recebem tanto do contexto externo quanto do contexto interno. Estas mudanças pelas quais estão passando, não estão limitadas a suas estruturas organizacionais, seus produtos ou seus mercados, mas afetam principalmente seus padrões comportamentais e/ou culturais e seus padrões políticos ou relações internas e externas de poder.

Tais transformações que ocorrem no mundo do trabalho, onde observam-se alterações políticas, sociais e econômicas, atingem diretamente o serviço social, que enquanto profissão está inserida neste processo de profundas mudanças. Em decorrência disso, a prática do assistente social é atingida tornando necessário o delineamento de um novo perfil profissional, capaz de responder às novas demandas originadas dessas transformações.

1.1 Objetivos

O presente trabalho, que discorre sobre a gestão de pessoas sob a ótica de um assistente social objetiva:

1.1.1 Objetivo geral: identificar as alterações no processo de gestão de pessoas através de estudo exploratório descritivo, de caráter bibliográfico no período da década de 80 até o ano de 2012, pois se trata de um momento de transição histórica na política brasileira e a influência direta no complexo processo de reprodução social da vida;

1.1.2 Objetivos específicos: caracterizar as mudanças ocorridas no processo de gestão de pessoas; compreender o papel do assistente social no processo de gestão de pessoas e demonstrar sua importância para a mediação das relações sociais mediante a flexibilização do trabalho.

1.3 Justificativa da pesquisa.

Para identificar as alterações no processo de gestão de pessoas com base na reestruturação do trabalho, para que o assistente social possa assumir novas atribuições tais como assessorias, consultorias, supervisão técnica, gestão e avaliação de programas e projetos, e fundamentar o papel que o assistente social desempenha no processo de reprodução social.

O serviço social tem na Questão Social a base de sua fundamentação como especialização do trabalho. Questão social apreendida como o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, enquanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade.

No entanto, com o processo de reestruturação produtiva, cada vez mais o serviço social vem assumindo tarefas no mercado de trabalho que não estão ligadas às prerrogativas profissionais historicamente colocadas para este campo do saber. Em função disso, muitas vezes o assistente social se depara com situações nas quais necessita não apenas conhecer a linguagem empresarial, para agir e debater com igualdade com outros profissionais, ao qual sua atividade está ligada e que têm uma formação mais 'empresarial', mas, acima de tudo, deve conhecer todo o processo histórico da profissão, para que possa guiar suas ações à luz do código de ética profissional.

Grandes desafios são impostos aos que ingressam neste campo. Portanto, podemos afirmar que na atual cena, onde predomina o capitalismo, assimilar e trabalhar com novas demandas decorrentes das mudanças conjunturais que vêm ocorrendo desde o início do processo de reestruturação produtiva é exigência básica para construir novas estratégias e práticas nos espaços das empresas. Para este campo são recrutados profissionais com competência para administrar antigas demandas, que são agora apresentadas com novas roupagens, aplicando seus conhecimentos em áreas como gestão de pessoas e processos, logística, diagnóstico e planejamento organizacional, recursos humanos, entre outras que

resultem em produtos ou serviços que agreguem valor à instituição e ao que ela produz.

1.4 Aspectos metodológicos

Trata-se de um estudo exploratório descritivo de caráter bibliográfico referente às publicações nacionais na área de gestão de pessoas e serviço social, com o propósito de fundamentar através dos estudos já publicados nos últimos 25 anos (1987 – 2012 no seguinte banco de dados *Scientific Electronic Library Online - SCIELO*), a importância do assistente social para mediação das relações de reprodução social da vida.

A escolha deste período deu-se por ter ocorrido na década de 80 um marco histórico na política brasileira (a consolidação da Constituição Federal de 1988), e por ser esse período demarcado pelas ações de recusa e crítica do Serviço Social ao denominado conservadorismo profissional, fortalecendo suas ações com a reformulação do Código de Ética Profissional em 1986. Além de que, foi nos anos 80 que se iniciou uma vasta produção intelectual iniciada por Marilda Iamamoto (1982).

Nesse estudo de dados foram utilizados os seguintes descritores: gestão de pessoas, assistente social, reestruturação do trabalho e empresas. Dos artigos encontrados foram selecionados e consultados 11 que relacionavam diretamente com o tema, também foram consultados 21 livros relacionados com o tema.

2 A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA, AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO E OS SEUS REBATIMENTOS NO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL.

Há pelo menos três décadas, as mudanças que vêm ocorrendo nas sociedades capitalistas são ocasionadas pela crise que teve início no século passado, na década de 70, quando a queda das taxas de lucro do capital provocou frequente diminuição da produção e produtividade, o que refletiu de maneira catastrófica no mundo do trabalho, causando crescente desemprego. Segundo Antunes (2005), as transformações que ocorreram no mundo do trabalho foram tão intensas que nos permitem afirmar que a classe que vive do trabalho foi atingida não apenas em sua materialidade, mas também em sua subjetividade, afetando sua forma de ser e conseqüentemente, sua consciência de classe.

O esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção foi um dos vários fatores que colaboraram para a crise de acumulação do capital. Vivia-se um momento em que a produção em massa, o controle dos tempos e movimentos pelo cronômetro, a fragmentação das funções, entre outras dimensões da organização do trabalho, começavam a ser substituídos pela produção e especialização flexível, em que o capital buscava novas formas de adequar a produção às necessidades do mercado. Nesse sentido, o capital direcionava suas ações na tentativa de se estabelecer, e como afirma Mota (1998, p. 27):

Vale lembrar que em uma conjuntura de crise, a reestruturação da produção e a reorganização dos mercados são iniciativas inerentes ao estabelecimento de um 'novo equilíbrio', que têm como exigência básica a reorganização do papel das forças produtivas na recomposição do ciclo de reprodução do capital, afetando tanto a esfera da produção quanto as relações sociais.

A reestruturação produtiva implicou o reordenamento da produção e acumulação, repercutindo no mundo do trabalho, e através das inovações no sistema produtivo e das modalidades de gestão, consumo e controle da força de trabalho, alterou os processos e relações de trabalho, uma vez que estes processos

e relações recebiam cada vez mais influência direta da produção flexibilizada e de novas formas de organização do trabalho, com destaque para a reengenharia.

A reengenharia¹ é um processo que une colaboração e esforço organizados, e que tem como objetivo principal rever e reformular sua organização e processos de trabalho, levando ao extremo as medidas para conseguir melhorias referentes ao aumento da produtividade, a excelência dos serviços e/ou produtos e à máxima eficácia da qualidade no atendimento ao cliente.

Foram muitas as consequências trazidas pela reengenharia, tais como: exclusão de jovens e idosos, inclusão de crianças no mercado de trabalho, redução do proletariado fabril estável, incremento do novo proletariado, do subproletariado fabril e de serviços como os terceirizados e subcontratados, entre outros.

Visando o aumento da produtividade com baixo custo, a reengenharia é implantada pelas administrações a fim de que possam se adequar aos moldes do mercado. Os avanços tecnológicos, a informática e a robótica, por exemplo, são fatores que também contribuíram para a precarização das relações de trabalho e o agravamento do desemprego.

No final da década de 70 e início de 80, no Brasil, a competitividade nacional e internacional exigia que as empresas estivessem dentro de um padrão de qualidade, fazendo com que fosse imprescindível a inovação tecnológica, lançando mão de novas técnicas de produção. Para isso, as empresas aderiam cada vez mais ao modelo de produção japonês já implantado em outros países: o Toyotismo, que segundo Antunes², (2001, p. 67).

No setor público o pensamento de inovação caminhava na contra mão, pois, acreditava-se que não era necessário acompanhar o novo modelo de produção e inovações tecnológicas, uma vez que o pensamento do profissional atuante na empresa pública, era de “emprego garantido, seguro, para o resto da vida”, e por

¹ Esta modalidade de organização do trabalho, também chamada de Reengenharia dos Processos, foi disseminada por Michael Hammer na década de 80 do século passado, e tem como base o redesenho dos processos.

² ANTUNES, Ricardo. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: GENTILLI, Pablo; FRIGOTTO, Gaudêncio (orgs). A cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. 2ª ed., São Paulo: Cortez, Buenos Aires: CLACSO, 2001

outro lado os administradores não consideravam investimentos nessas inovações, julgando ser oneroso aos cofres públicos.

Caracteriza-se pelo aparecimento de setores produtivos inteiramente novos, pela flexibilização da produção, por novas maneiras de fornecimento de serviços financeiros, novos mercados e, especialmente, uma alta capacidade de inovação comercial, científica, tecnológica e organizacional.

Pagotto³ (1996) *apud* Mota, (1998, p. 60), diz que o conceito de flexibilização advém da “crise da produção padronizada e da relação fordista de altos salários baseados na pujança da demanda em relação à oferta...” e este conceito tinha como meta a diminuição da intervenção do trabalho vivo⁴ ao mínimo possível.

O novo projeto arquitetado pelo capital para exercer domínio sobre o trabalho trazia consigo uma reforma intelectual e moral que visava, segundo Mota (1998 p. 29), “à construção de outra cultura do trabalho e de uma nova racionalidade política e ética compatível com a sociabilidade requerida pelo atual projeto do capital”.

Essa forma de domínio que tem como base oculta o restabelecimento do capital através da recuperação das altas taxas de lucro obtido por meio do aumento da produtividade em detrimento da diminuição da força de trabalho vivo traz, para os trabalhadores, consequências como o desemprego e a precarização do trabalho e dos sistemas de proteção social, disseminando uma cultura política que dá ao capital as bases necessárias ao seu estabelecimento, além de obrigá-los a enfrentar a crise através de iniciativas que se contrapõem às lutas históricas da classe, submetendo-os a esta exploração e sendo consensual a ela, uma vez que (...)

(...) a sobrevivência e a reprodução da classe trabalhadora na sociedade capitalista dependem fundamentalmente do salário que o trabalhador

³ PAGOTTO, M. A. Mito e realidade na automação bancária. Dissertação de mestrado. UNICAMP/IFHC, 1996.

⁴ Trabalho vivo, segundo Antunes, são as capacidades intelectuais do ser humano. Estas se convertem em trabalho morto na medida em que tais capacidades são transferidas para a maquinaria informatizada, e esta desempenha atividades que são próprias da inteligência humana.

recebe em troca da venda de sua força de trabalho no mercado; isto porque trata-se de trabalhadores assalariados, despojados dos meios de produção e dos meios de vida, os quais se encontram monopolizados pelos proprietários do capital e da terra (MOTA, 2000 & MOTA, 1998).

Essa postura de sobrevivência assumida pela classe que vive do trabalho (ANTUNES, 2005) vai de encontro às necessidades do capital neste momento em que busca firmar-se como processo irreversível: cria novas formas de subordinação do trabalho, originando o paradigma da “modernidade”, que aparece dotado de concepções inovadoras. Como afirma Mota (1998 p. 30-31), fazendo referência à Pagotto (1996 p. 53), trata-se de uma (...)

(...) crença de que a modernização pode ser portadora de uma sociabilidade harmoniosa, concebida como produto das relações entre iguais, entre indivíduos, cujos lugares diferentes ocupados na sociedade expressam uma hierarquia isenta dos predicados e do poder decorrentes da cisão entre produtores e proprietários.

Essas ideias pregadas pelo capital têm como objetivo, entre outros interesses, obter o consentimento dos trabalhadores, utilizando-se do que Antunes (2005) descreve como “envolvimento manipulador”, buscando a adesão “voluntária” dos trabalhadores aos interesses da empresa, para tornar possível a estrutura engenhada pelo capital, tão necessária à manutenção de sua ordem. Segundo Mota (1999, p. 42/43), referindo-se às mudanças no mundo do trabalho no Brasil, (...)

(...) a marca da reestruturação produtiva no Brasil é a redução de postos de trabalho, o desemprego dos trabalhadores do núcleo organizado da economia e a sua transformação em trabalhador por conta própria, trabalhadores sem carteira assinada, desempregados abertos, desempregados ocultos por trabalho precário, desalento, etc.

Muitas são as mudanças que acarretam decisivas transformações no mundo do trabalho: a desproletarização relativa do trabalho industrial, que fez com que muitos tipos de trabalhadores, como os mineiros e os metalúrgicos, praticamente desaparecessem, consequência também da informatização de alguns setores que

passou a exigir a requalificação de muitos desses trabalhadores. Contrariamente a esta tendência da requalificação, houve a desqualificação de muitos operários que, devido ao modo de produção fordista, ficaram diante da desespecialização do operariado industrial, além de passarem a pertencer a uma massa de trabalhadores submetidos aos trabalhos temporários, trabalhos parciais, entre outros segmentos das novas formas de trabalho trazidas pela flexibilização. A criação dos chamados 'trabalhadores multifuncionais', levou à desespecialização dos operários profissionais, atacando o saber dos operários qualificados com o intuito de diminuir o poder de negociação que a qualificação lhes permitia ter.

O segmento dos trabalhadores definido por Antunes (2005 p. 61-62) como sendo "a periferia da força de trabalho", é dividido, ainda segundo o citado autor, em dois subgrupos diferenciados:

Empregados em tempo integral com habilidades facilmente disponíveis no mercado de trabalho (...) (sendo que) este subgrupo tende a se caracterizar por uma alta rotatividade no trabalho. O segundo grupo situado na periferia oferece uma flexibilidade numérica ainda maior e inclui empregados em tempo parcial, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, subcontratação e treinados com subsídios públicos, tendo ainda menos segurança de emprego do que o primeiro grupo periférico.

Outro fator que se refere a esse momento do mundo do trabalho é a incorporação do trabalho feminino, sendo este gênero agora inserido em setores onde está presente a microeletrônica, e também no setor de serviço, e não mais apenas em setores como o têxtil, onde a força de trabalho feminina sempre foi presente e expressiva. Partiu daí também a colocação das mulheres no contingente de exploração da força de trabalho através das ocupações de tempo parcial.

Por fim, Antunes (2005) nos apresenta outra consequência de grande importância que ocorreu no interior do mundo do trabalho. Trata-se da redução quantitativa do operariado industrial tradicional e a alteração qualitativa na forma de ser do trabalho que segundo o autor, de um lado impulsiona para uma maior qualificação do trabalho e por outro para uma maior desqualificação, gerando um caráter contraditório que se dá pela impossibilidade de sua efetivação, que vai

contra a própria lógica do capital. Essas ideias fazem uma verdadeira revolução no conceito das reivindicações e conquistas históricas das classes trabalhadoras, não apenas fraturando seus processos organizacionais, mas também transformando os objetos de suas reivindicações, em que a flexibilização e até mesmo a perda dos direitos conquistados são colocados como alternativas à busca da estruturação econômica e social do país.

A situação torna-se cada vez mais favorável ao capital na medida em que se avançam as políticas neoliberais, que absorvem forças das lutas sindicais, causando o estranhamento que, sob o domínio da ideologia toyotista, é causado pelo 'envolvimento cooptado' (ANTUNES, 2005, p.42), levando os sindicatos a atuarem nos moldes dos sindicatos de empresas, individualizando as lutas e enfraquecendo-as em sua realidade universal, uma vez que a ação do sindicato de empresa tende à competição e ao individualismo dentro da classe.

A diminuição das taxas de sindicalização ocorre principalmente na década de 80, nos países de capitalismo avançado, e ao tomar dimensão globalizada e mundializada, chega ao Brasil, o que data do fim da década de 80 e início de 90 — que é o período em que as mutações do mundo do trabalho já estão em curso e que afetam a classe trabalhadora de modo a interferir em sua forma de ser, tornando-a mais heterogênea, fragmentada e complexa. Por estarem historicamente vinculados aos trabalhadores 'estáveis', os sindicatos começam a perder força também no momento em que aumenta o abismo social no interior da própria classe trabalhadora. Isso ocorre pela diferenciação entre trabalhadores que o trabalho precarizado gerou, ficando estes de um lado, e os chamados trabalhadores 'estáveis' de outro, enquanto os sindicatos se veem impossibilitados de representar todos os 'novos tipos de trabalhadores', ficando impossibilitados de promover uma atuação horizontal e, conseqüentemente, ganhando um caráter mais corporativo.

A fragmentação e a heterogeneização da classe trabalhadora também diminuíram as ações e práticas de greves, reduzindo sua eficácia. Segundo Antunes (2005, p. 43):

Os sindicatos estão aturdidos e exercitando uma política que raramente foi tão defensiva. Distanciam-se crescentemente do sindicalismo e dos movimentos sociais classistas dos anos 60/70, que propugnavam pelo

controle social da produção, aderindo ao acrítico sindicalismo de participação e de negociação, que em geral, aceita a ordem do capital e do mercado, só questionando aspectos fenomênicos desta mesma ordem. Abandonam as perspectivas que se inseriam em ações mais globais que visavam à emancipação do trabalho, a luta pelo sindicalismo e pela emancipação do gênero humano, operando uma aceitação também acrítica da social democratização, ou o que é ainda mais perverso, debatendo no universo da agenda e do ideário neoliberal.

O autor ainda nos coloca que as ações dos sindicatos têm sido moldadas pelos valores fornecidos pela sociabilidade do mercado e do capital, fazendo com que o mundo do trabalho não encontre em seu órgão de representação mais latente, forças de resistências capazes de assumir uma posição de luta que seja contra a ordem imposta pelo capital, ou uma “posição de luta com traços anticapitalistas”, como é definido pelo autor, que ainda evidencia a “ausência de direções dotadas de uma consciência para além do capital”. (IBID., p. 44)

Essa permanente processualidade contraditória no mundo do trabalho é o fator responsável para que a classe que vive do trabalho se complexifique, fragmente e heterogenize, ainda mais.

Os princípios da nova cultura buscada pelo capital colocam o estado como responsável pelas mazelas sociais, ao mesmo tempo em que prega a necessidade da intervenção do mercado, anunciando esta como única saída para os casos de pobreza e exclusão social. O estado deve ficar como responsável pela proteção ao trabalho, pela empregabilidade e pelas parcerias do capital com o trabalho, o que, no interesse neoliberal, representa a busca pelo caráter privado de todas as esferas da vida social custeado pelos recursos públicos, ou seja, emprega-se a prática da privatização dos lucros e a socialização dos custos.

Devido a essas manobras do capital e as consequências dessas para o mundo do trabalho, “o emprego, como construção social ligada ao industrialismo apoiado sobre contratos de trabalho e com proteção social, entra num momento de redefinição” (PAIVA, 2001)

Nos dias atuais o que se observa, por um lado, é uma taxa de desemprego que exclui do mercado formal uma quantidade incalculável de trabalhadores, que conseqüentemente têm negados os benefícios sociais ligados ao emprego e à

contribuição, e por outro o aumento e a intensificação do trabalho daqueles que estão incluídos no mercado de trabalho, o que faz com que seja respeitável a afirmação feita por Paiva (2001, p. 52), fazendo referência à Kern e Schumann, que ainda em 1984 “assinalavam que a grande divisão (do final daquele século) seria entre os incluídos e os excluídos do mercado formal de trabalho”.

O que se assiste é a um reordenamento das profissões, que ao mesmo tempo em que se exige um aumento de qualificação por parte dos trabalhadores, há uma constante queda nos salários e no *status* profissional de algumas profissões (principalmente profissionais liberais), levando trabalhadores a buscarem mecanismos de complementação de renda, ao mesmo tempo em que descobrem novas alternativas profissionais.

Desta forma, a qualificação que é entendida como sendo um conceito indissociável “à escolarização e sua correspondência no trabalho assalariado, no qual o *status* social e profissional estava inscrito nos salários e no respeito simbólico atribuído pela sociedade às carreiras de longa duração” (PAIVA, 2001, pag. 57), já não é mais o suficiente para livrar da gangorra social e profissional aqueles que a possuem, pois cada vez mais se observa a desconexão entre qualificação, *status* e renda.

As novas condições de inserção no mundo do trabalho trazem consigo novas maneiras de focar e vivenciar fenômenos sociais diversos, expondo a todos aos sofrimentos relacionados à conquista ou, bem como às mudanças no cotidiano, o que demanda, segundo Paiva (2001, P. 56):

Novas e maiores forças psíquicas e virtudes pessoais, necessárias à vida num mundo em que a concorrência se acirrou. São atributos que transcendem as possibilidades do sistema educacional, a aquisição de qualificação ou competências, (...) Valoriza-se a capacidade de vencer as dificuldades através de iniciativas pessoais e de atividade alternativas, o que implica esforço redobrado. Nesta busca, as atividades se fragmentam e diversificam, (...) os segmentos profissionais mais preparados, intelectual e pessoalmente, são mais capazes de sair ganhando financeiramente ou em outros aspectos da vida. E na moderna combinação de grandes firmas e pequenos produtores independentes (de produtos ou de serviços), as

vantagens possíveis dos que ficaram de fora do mercado formal dependem cada vez mais do conhecimento e da qualificação.

Desse contexto surge o debate da substituição do termo “qualificação” pelo de “competência”, que não têm sentidos diferentes, mas competência sob este ponto de vista “supõe um atendimento mais estrito das necessidades do capital, por um lado, e um preparo adequado aos novos tempos em que é preciso encontrar alternativas ao desemprego, por outro.” (PAIVA, 2001, p. 57)

Faz-se necessário ao tema a questão levantada por Paiva (2001) em que medida a reorganização das políticas sociais e trabalhistas serão influenciadas pelo nível de qualificação e conhecimento da população, pois, segundo a autora, neste cenário de competição a tendência é que os segmentos profissionais que estiverem mais bem preparados, tanto intelectual quanto pessoalmente, saiam ganhando financeiramente ou em outros aspectos da vida, em detrimento da dependência de qualificação e conhecimento dos que ficaram fora do mercado de trabalho formal, abrindo espaço para que a qualificação real molde às formas sociais de inserção.

Este é um debate importante uma vez que, sob este aspecto, influenciará a atividade do serviço social, já que este tem como principal tarefa na atual conjuntura (...)

(...) identificar o conjunto das necessidades (políticas, sociais, materiais e culturais) do capital e do trabalho, que estão subjacentes às exigências de refuncionalização dos procedimentos operacionais, determinando também um rearranjo de competências técnicas e políticas que, no contexto da divisão sócio técnica do trabalho, assume estatuto de demanda à profissão (MOTA, 1998, p.13)

Cabe aqui, definir o papel do serviço social na divisão do trabalho, visto que a profissão só se afirma como instituição peculiar nesta e para esta. Deste modo, encontramos em lamamoto (2002, p.40-41) uma breve delimitação:

Atuando em organizações públicas e privadas dos quadros dominantes da sociedade, cujo campo é a prestação de serviços sociais, o assistente social exerce uma função eminentemente “educativa”, “organizativa” nas

classes trabalhadoras. Seu objetivo é transformar a maneira de ver, de agir, de se comportar e de sentir dos indivíduos em sua inserção na sociedade. Essa ação incide, portanto, sobre o modo de viver e de pensar dos trabalhadores, a partir de situações vivenciadas no seu cotidiano, embora se realize através da prestação dos serviços sociais, previstos e efetivados pelas entidades a que o profissional se vincula contratualmente.

As mudanças ocorridas no mundo do trabalho em decorrência da reestruturação produtiva trouxeram novos modos de organização das forças produtivas determinando uma série de mudanças relacionadas à organização da produção material e às modalidades de gestão e consumo da força de trabalho que impactaram a esfera das práticas sociais ligadas ao seu processo de reprodução, tanto material quanto espiritual.

O projeto neoliberal instalado afasta cada dia mais a possibilidade de superação da condição em que se encontram milhões de trabalhadores, uma vez que o cenário atual é composto por um Estado mínimo para as necessidades sociais, que se volta para o setor econômico, globalizado e descentralizado, fazendo com que os 'direitos' sejam aniquilados enquanto a política do favor e da ajuda impera paralelamente ao rechaçamento dos serviços sociais públicos.

Essas transformações que atingem o conjunto da classe trabalhadora recaem na mesma medida sobre o profissional do serviço social e sobre suas condições de trabalho, especificadas, segundo Mota (1999, p. 34) em dois planos:

Um mais visível e imediato, relaciona-se com questões que afetam diretamente o exercício profissional, como é o caso das alterações no mercado de trabalho e nas condições de trabalho; o outro, mais amplo e complexo, refere-se tanto ao surgimento de novas problemáticas que podem ser mobilizadoras de competências profissionais estratégicas, como à elaboração de proposições teóricas, políticas, éticas e técnicas que, levando em conta as particularidades do Serviço Social, apresentam-se como respostas qualificadas ao enfrentamento das questões que lhes são postas.

Em outros termos, como força de trabalho assalariada que se coloca à disposição do mercado, o profissional do serviço social precisa competir pelo emprego, que é escasso, e pela manutenção de sua empregabilidade. Por outro

lado, enquanto profissional, deve estar habilitado a responder as atuais requisições do mercado de trabalho, submetendo-se às já citadas novas modalidades de organização dos processos produtivos, de gestão e consumo da força de trabalho com tudo o que isto representa para o agravamento da questão social ao mesmo tempo buscando desenvolver novas competências e legitimidade social para o enfrentamento das demandas emergentes, sobretudo aquelas que vão consolidar as novas formas de produção e da reprodução da força de trabalho.

O assistente social necessita gerenciar sua condição de trabalhador assalariado e, portanto, submetido aos dilemas da alienação e sua submissão ao poder dos empregadores (sejam eles públicos ou privados), o que restringe a autonomia deste profissional. Ainda sob esta análise, em sua condição assalariada, precisa incorporar os parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho, contidas no contrato de trabalho, no qual são pré-estabelecidos: valor do salário, carga horária, índices de produtividade, bem como as metas a serem alcançadas. Todos os meios de se realizar o trabalho são fornecidos pelo empregador, que também faz o recorte das expressões da questão social, reelaborando as necessidades dos trabalhadores e determinando, deste modo, onde o profissional deve intervir. Toda essa contradição que permeia o Serviço Social, em todas as suas áreas de atuação, pode nos levar a analisar unilateralmente as imposições do mercado de trabalho, induzindo, assim, o trabalho profissional à convivência com as exigências impostas, o que fatalmente causará o trabalho alienado. Para que a autonomia na condução do exercício profissional (IAMAMOTO, 2008) seja possível, necessário se faz lançar mão de sua (ainda que) relativa autonomia, que é resguardada pela legislação profissional e passível de reclamação judicial.

Assim sendo, outro desafio encontrado pelo profissional é o de manter sua empregabilidade, atendendo às expectativas do empregador e respondendo às suas necessidades, e guiar suas ações pelo viés do projeto ético-político, cuja operacionalização demanda “o reconhecimento da arena sócio-histórica que circunscreve o trabalho do assistente social na atualidade, estabelecendo limites e possibilidades à plena realização daquele projeto” (IAMAMOTO, 2008).

Novos desafios também foram postos à profissão no que diz respeito à capacidade de identificação e diferenciação das necessidades sociais que, quando

transformadas em demandas no mercado, “(...) não expressam as necessidades sociais reais da classe trabalhadora, e inclusive as transfigura em seu contrário” (HELLER, 1978 *apud* MOTA, 1999), fazendo com que seja necessária uma atuação guiada por direções estratégicas, problematizando “as demandas para apreender o conjunto das mediações que expressam a vinculação entre as reais necessidades e as exigências do mercado de trabalho profissional, (...) (refazendo) o caminho entre a demanda e as suas necessidades, situando-as na sociedade capitalista contemporânea, com toda a sua complexidade” (MOTA, 1999:52).

Sintetizando, é necessário ter uma visão que vai além das demandas que chegam aos profissionais. É preciso que se compreendam as necessidades sociais que geram essas demandas, sendo capaz de atendê-las sem desconsiderar que identificá-las não é necessariamente estancar suas fontes.

Ao discorrer sobre os desafios impostos às profissões da área social, na qual se insere o serviço social, Potyara (2003) afirma que ainda que seja necessária a superação do paradigma fordista/ keynesiano/ beveridgiano devido às novas formas de trabalho impostas às profissões, a noção de direito e justiça sociais devem permanecer, pois, “é contra ela que o neoliberalismo se insurge por temê-la, e é em torno dela que se manterão acesas as chamas da utopia democrática”. A autora reconhece a necessidade de que haja reorientações conceituais e políticas dessa noção, ajustando-a a realidade atual e, deste modo, efetivando seu valor, além de nos revelar um outro desafio encontrado pelo profissional na atualidade, pois como ela afirma, resguardadas as particularidades de cada profissão, naquelas de cunho interventivo, como é o caso do serviço social, as mudanças ocorridas pelas transformações no mundo do trabalho demandam dupla função aos profissionais: conhecer e interpretar a realidade, e intervir nesta realidade. Para isto, (...)

(...) além de terem que repensar, com certa presteza, objetos, métodos, técnicas, conceitos e conteúdos substantivos, terão que reconstituir a sua prática para atuar com relativa segurança e responsabilidade num mundo modificado que não só é pouco conhecido, mas surpreendente (POTYARA, 2003, p. 92).

Todos esses desafios que perdem de vista o que é 'fácil' se encontram na necessidade do pensamento crítico e no compromisso com os valores igualitários, pois são estes que evitarão que nossa profissão caia no administrativismo, no engenharismo social, na reificação do individualismo, no apoio às políticas sociais focalizadas, no reforço ao desmantelamento dos direitos sociais e no avalizamento do neocolonialismo.

Esta necessidade se reforça ainda mais quando analisada sob a perspectiva da atuação no campo ao qual se dedica este trabalho: a empresa (pública/privada). Por ser este um ambiente de conflito direto entre capital e trabalho. O gestor deve lançar mão de quaisquer obstáculos que impeça o assistente social de se dedicar a compreender as contradições nele existentes, de modo a estar sempre ciente de que ali se exige do profissional a constante renovação da capacidade de sistematizar as demandas, de busca pelo conhecimento da realidade local, sempre considerando os fatores históricos internos e externos, e, acima de tudo, sem deixar de lado o compromisso ético-político-social, sendo que este último, além de ser exigência básica para poder-se dizer um 'profissional', é o fator indispensável à manutenção da sua empregabilidade, por conferir ao seu trabalho a confiança necessária para sua execução.

3 O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS - UM CAMPO CONTRADITÓRIO

3.1 O Surgimento e a Trajetória do Serviço Social nas Empresas

As novas requisições de eficiência, racionalidade e produtividade geradas pelo processo de modernização do capital, constituem-se como fatores determinantes do processo de institucionalização do serviço social nas empresas.

O rápido e constante desenvolvimento das forças produtivas gerou a necessidade de controle sobre a força de trabalho, o que demandava uma prática profissional capaz de desenvolver métodos que dessem suporte à administração do trabalho, interferindo como mediadores dos conflitos e provendo a integração do trabalho vivo às novas exigências do processo produtivo.

Apesar de as empresas não serem consideradas decisivas no processo de institucionalização da profissão, é possível encontrarmos, já na década de 40, no Sul e no Nordeste, experiências pertinentes à relação entre serviços assistenciais a assalariados e, a criação do serviço social nas empresas, considerando que data deste período a criação de instituições como SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e SESI – Serviço Social da Indústria, e ainda dos IAPs, como afirma RICO (1982, p. 42):

As primeiras tentativas de assistência ao trabalhador estão ligadas aos Círculos Operários. A partir de 1930, sob o impacto da Revolução Industrial no Brasil, desenvolveu-se mais intensamente o interesse pelo atendimento à classe trabalhadora. Importante se faz mencionar a criação da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) em 1943 e o aparecimento de entidades patronais do tipo SESI (Serviço Social da Indústria) e SESC (Serviço Social do Comércio).

Na década de 50, após a reconstrução do pós-guerra, a expansão internacional das multinacionais gerou uma intensa onda de exportação de capitais e constituiu-se como principal forma de penetração do capital estrangeiro num cenário onde dividia espaço com os bancos e comércio, que buscavam novas oportunidades lucrativas de investimento. Desde então, o processo de industrialização brasileiro teve um salto significativo, que gerou o crescimento e a diversificação do campo

industrial, entregando nas mãos de algumas multinacionais o controle de grandes massas de capital, que permitia também o acesso às tecnologias e escalas de produção inacessíveis ao capital privado brasileiro.

É nesse contexto de aceleração e desenvolvimento industrial gerado pela entrada do capital estrangeiro que, segundo Rico (1982: 43), entre as décadas de 60 e 70, surge o serviço social nas empresas, mais especificamente em São Paulo.

Nesse período, a profissão era fortemente influenciada por correntes de pensamento voltadas à adaptação do homem ao meio, que buscavam o equilíbrio de forças entre o indivíduo e a sociedade, sem levar em conta a grande parcela de responsabilidade da estrutura econômica e social como causadora dos desequilíbrios sociais, da marginalidade e das situações de carência.

Assim como nos outros campos de atuação do Serviço Social, nas empresas também era feito um trabalho eminentemente paliativo, de ordem filantrópica e assistencialista, que tinha como objetivo principal “tratar” os desajustes sociais que pudessem de alguma forma interferir na produção, e conseqüentemente prejudicar o bom desempenho da força de trabalho. Nessa mesma época, em que se passou a requisitar um número maior de assistentes sociais nas empresas, a profissão do Serviço Social passava por um momento de questionamento de suas formas tradicionais de intervenção.

Observa-se nas práticas desse período, “o conservadorismo da ação profissional, a existência de projetos sociais antagônicos e, finalmente, a impossibilidade de uma prática profissional neutra (o que levou à constatação da) organicidade do serviço social com o capital” (MOTA, 2008:30).

O chamado Movimento de reconceituação do serviço social ocorreu nos anos de 1960-1975, nos países latinos americanos, como resposta aos questionamentos feitos ao serviço social tradicional, que agora sofre forte influência das correntes dialéticas⁵ - tanto idealistas quanto materialistas - considerando ser esta (...)

⁵ Segundo RICO (1982, p.26), a dialética é um movimento contínuo de ação-reflexão-ação, que se inicia a partir de uma tese considerada como verdade (no sentido de que é real), que é contestada por uma antítese (um elemento novo que gera contradição) e que provoca uma síntese, consequência da integração ou luta entre a tese e a antítese. Historicamente, considera-se que, quando o movimento dialético parte da prática concreta e daí formulam-se proposições teóricas, estamos nos referindo à dialética materialista. Quando o movimento dialético faz o caminho inverso (parte das ideias para se chegar ao concreto), estamos nos referindo à dialética idealista.

(...) um movimento de natureza teórico-prática, (que defendia) uma nova postura do Serviço Social em face da realidade social da América Latina, apresentando-se como um processo que, embora não se excluindo de determinações históricas objetivas, refuta o Serviço Social tradicional em prol de uma nova proposta de prática que atenda prioritariamente ao projeto dos trabalhadores. (MOTA, 2008, p.30)

Essa reconceituação significou uma ruptura com o serviço social tradicional e conservador, oferecendo aos profissionais a possibilidade de uma nova identidade profissional com ações voltadas às classes trabalhadoras, e influenciou substantivamente a profissão na década de 1980, concretizando-se com o projeto ético-político em 1993, com o código de ética profissional.

Assim, o assistente social, por meio de suas ações técnico-políticas, passou a ser intermediador entre capital/trabalho, sendo requisitado para responder às necessidades de ambos, encontrando aí o desafio de intervir, com respaldo no código de ética e na chamada política interna das empresas, atuando na administração dos (...)

(...) problemas que interferissem no processo produtivo, tais como: absenteísmo, insubordinação, acidente, alcoolismo, questões pertinentes a relacionamentos familiares, dificuldades financeiras doenças e execução de serviços sociais. Enfim, o Serviço Social atuava em problemas que viriam a afetar o desempenho do trabalhador no exercício de suas atividades produtivas (PINTO & COSTA, 2001, p. 43).

Embora ainda atenda a essas demandas, cada vez mais outras formas de exigências produtivas vêm ocorrendo, ou seja, o desempenho profissional começa a ser medido, utilizando indicadores de qualidade e de produtividade, fazendo com que, cada vez mais, se enfraqueça a imagem do assistente social vinculado à caridade e filantropia.

O processo de acumulação flexível, as inovações tecnológicas e a competitividade capitalista colocaram as empresas numa posição de necessidade de processamento de um conjunto de mudanças na organização da produção e

processos de trabalho, que rebatem também na ação do Serviço Social na empresa, consolidando este campo como solo fértil, capaz de oferecer cada vez mais oportunidades de emprego aos assistentes sociais, como afirma Fernandes (1999, p. 75):

(...) hoje, são as novas exigências e as novas demandas, que estão gerando oportunidades para o Serviço Social, se o profissional souber decifrá-los e trabalhá-las, pautados na conquista e consolidação da cidadania da população (...)

No entanto, se tomarmos por verdade que a construção das profissões se dá face à estreita relação dialética entre necessidades humanas básicas e organização da produção, determinada pela necessidade da acumulação e da reprodução capitalista, entenderemos o caráter contraditório do Serviço Social, que no que diz respeito ao campo empresa, é reforçado explicitamente no momento em que o assistente social é contratado por esta, que busca neste profissional os dois aspectos que responderão às suas necessidades enquanto instituição que depende da organização da força de trabalho para manter vivo seu interesse de obtenção de maior lucro possível através da mais-valia. O primeiro é o aspecto técnico, por considerar o assistente social como profissional capacitado para atuar nos setores de Recursos Humanos, desenvolvendo ali atividades que assumem caráter “educativo” na medida em que, através da prestação de serviços sociais, atua junto aos empregados de acordo com as necessidades identificadas. O segundo aspecto é de cunho político, que como afirma Mota (2008:69), “subjacentes à especificidade de qualquer ação, sempre existem finalidades subordinadas a interesses materiais, políticos e ideológicos de classe de quem a patrocina”.

Essa relação não se dá explicitamente no que diz respeito aos argumentos da empresa sobre os motivos de ter em seu quadro de profissionais assistentes sociais, que por definição prestam serviços sociais. A mediação de interesses do empregador e dos empregados é a justificativa unívoca (MOTA, 2008), e que mantém subjacente à simplicidade desta ação a também unívoca intenção de evitar possíveis interferências que possam prejudicar o processo produtivo.

Assim, Mota (2008, P. 69) nos apresenta o que fica implícito na análise dos objetivos de contratação de assistentes sociais para atuarem em empresas:

(...) ao justificar a presença do assistente social na instituição, o empresariado se refere ora ao objetivo da empresa, ora à problemática dos empregados, ora às formas de intervenção da profissão. Para isto, define a especialidade do assistente social, indicando o seu lugar na empresa e, portanto, a priori, o objeto da ação profissional.

Essa observação se faz importante, na medida em que nos deixa a par do caráter contraditório da atuação profissional que, como afirma Mota (1987:145) “é plasmada contraditoriamente, podendo servir, ora ao capital, ora ao trabalhador, dependendo das condições objetivas e das opções políticas de seus agentes”, além de nos servir de norte para guiarmos nossa intervenção na atualidade, pois ao aderir às exigências institucionais, sem considerar o projeto ético político, o profissional cimenta a compatibilidade de interesses e objetivos entre a empresa e a profissão, uma vez que, cada vez mais métodos de alienação e subordinação são incluídos no processo de contratação de assistentes sociais, principalmente neste campo. O papel de “mediador”, comumente atribuído aos assistentes sociais, onde se espera uma atuação direcionada à busca do equilíbrio das relações entre empregados e empregadores podem ser substituídos por uma postura transformadora, onde se busca através da luta conjunta com a classe trabalhadora, elevar seu nível de consciência de classe.

Década após década, se modificam e se alteram os objetivos de contratação de assistentes sociais em empresas, e demandas deste campo. Em um trabalho que data de 1982, Rico (p. 101) afirma:

A explicação dos conceitos de conscientização, participação, organização, gestão popular e mobilização popular definem bem os objetivos válidos para a intervenção do serviço social.

Segundo Albiero (1982, p. 42):

O processo de acumulação flexível fez surgir nas empresas brasileiras novas formas de gestão, ou seja, as propostas gerenciais dos anos 90: Qualidade Total, Reengenharia, Toyotismo e planejamento por problemas, dentre outros (...).

Isso nos mostra que, atualmente, as novas formas de desempenho produtivo que se consolidam, desafiam cada vez mais os conhecimentos e a habilidade dos profissionais:

Requisita-se um profissional crítico com competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-político dotado de habilidades como criatividade, versatilidade, iniciativa, liderança, capacidade de negociação resolutiva e de argumentação, habilidade para o trabalho interdisciplinar e para atuar no campo de consultoria (ABREO: 1999, p. 26).

Exercer o serviço social nas empresas, na atualidade, requer assimilar as mudanças ocorridas no mundo do trabalho a partir da reestruturação produtiva, para que se possa investir na ação profissional de forma a produzir intervenções no cotidiano de maneira competente, sendo assim capaz de atender as novas requisições que cada vez mais têm aberto novas oportunidades de atuação neste campo, que segundo Rico (1980), apesar de ser uma especificação do serviço social do trabalho, poderia ser considerado um campo autônomo, devido às características tão peculiares que vem apresentando. Além disso, estar atento a essas mudanças possibilita compreender de que maneira o serviço social é utilizado pelos detentores dos meios de produção, permitindo assim que se direcionem as ações profissionais por um viés que consolide este campo ao mesmo tempo em que, através da implantação do que preconiza o código de ética, seja este momento um momento de construção de um novo capítulo do serviço social nas empresas.

3.1 A INFLUÊNCIA DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NAS DETERMINAÇÕES DO SERVIÇO SOCIAL NA ATUALIDADE.

Para discutir as determinações do serviço social no âmbito empresarial, precisamos esclarecer quais são os objetivos desta entidade, para então identificarmos os motivos da contratação e as exigências feitas ao profissional. Para tanto, é necessária a compreensão do conceito de empresa, que é colocado de várias formas por diversos autores:

A empresa é conceituada como uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias. Através desse gerenciamento, ela assegura a valorização do capital, acumulando-o e reproduzindo-o e tendo na produção da mais-valia um instrumento para a obtenção de lucros (MOTA, 2008, p.51).

Segundo Rico (1982), a empresa é também o local onde dirigentes e assalariados conflitam por seus interesses, sob formas institucionalizadas de buscar alcançar os fins reconhecidos como legítimos por uma determinada sociedade.

A empresa se constitui enquanto espaço institucional, uma vez que neste espaço as relações sociais capitalistas se reproduzem, além de ser ela a gerenciadora do processo produtivo, que é demandante da prática do Serviço Social.

Sob esse prisma, podemos destacar que mais dois fatores são pertinentes à análise da empresa enquanto instituição. O primeiro é o fato de que, apesar de muitas empresas terem em seus quadros profissionais o assistente social, esta não é uma instituição que tem como atividade final a prestação de serviços sociais, mas que tem duas funções principais que devem estar em equilíbrio: a função econômica e a função social, sendo que esta segunda refere-se, segundo Rico (1980), ao atendimento das necessidades humanas dos seus consumidores. O segundo é a latente participação da produtividade da força de trabalho nos problemas sociais, o que não se verifica quando se analisa outros tipos de instituição.

O serviço social se legitima tendo como principal requisitante o capital, inserido num contexto de administração de carências materiais, onde é chamado a

intervir junto aos indivíduos considerados ‘problemáticos’, em todas as áreas sociais. No que diz respeito à empresa, essa prática não é diferente: o Serviço Social tem como função principal intervir nos ‘problemas sociais’ que, quando atingem o trabalhador, interferem no rendimento da força de trabalho.

No entanto, ainda hoje essa legitimação é limitada aos interesses da requisitante, fruto da história da profissão que faz com que as empresas reconheçam no assistente social os serviços necessários para atenderem às suas necessidades.

Ao discorrer sobre os motivos que levam à contratação do assistente social pela empresa, Mota (2008) conclui que as funções básicas da empresa, subdivididas em outras funções, formam um todo de tarefas variadas e inter-relacionadas que são, segundo Braverman (1981) *apud* Mota (2008, p. 54): “mercadejamento, gerência e coordenação social”. Este mesmo autor afirma sobre a coordenação social:

A complexidade da divisão social do trabalho, que o capitalismo desenvolveu (...) e a sociedade urbana concentrada, que pretende manter massas imensas em equilíbrio, exigem enorme quantidade de coordenação social, como nunca antes. Uma vez que a sociedade capitalista resiste e de fato não tem meios para desenvolver um mecanismo geral de planejamento social, muitas dessas funções públicas passam a ser assunto interno das empresas. O (...) preenchimento interno de lacuna pela empresa (...) é movido simplesmente por motivações capitalistas.

No entanto, ainda segundo a autora citada acima, ao se referir à falta de meios da sociedade capitalista deixa implícito em sua citação que, ao assumir a função de coordenadora social, a empresa não o faz por constrangimento diante da falta de condições, mas através de um pacto com o Estado, sempre com a finalidade exclusiva de assegurar “a manutenção do modo capitalista de produção tanto na acumulação e expansão do capital como na reprodução da força de trabalho.”

Esta “preocupação” da empresa se volta ao homem em dois sentidos: o homem trabalhador que, não vive apenas o contexto empresarial, mas que sofre os reflexos de uma sociedade urbano-industrial e que tem suas características físicas, psicológicas, culturais e históricas; e o homem que faz parte do seu eixo produtor,

que em seu sistema próprio de produção, seu funcionamento, suas condições de trabalho tem uma interferência muito grande nas relações que o trabalhador estabelece consigo.

É a partir dessa relação que surgem os diversos fenômenos que requerem a intervenção profissional, formando-se assim objetos de intervenção do Serviço Social de Empresas.

Segundo documento do Grupo Gessot⁶, assim se define o Serviço Social de Empresas:

O Serviço Social do Trabalho em Empresa, (...) pode ser definido como a intervenção nos diversos fenômenos que caracterizam a estrutura empresarial e nas situações sociais que tenham relação com a situação de trabalho, dentro da perspectiva do desenvolvimento integral. (GESSOT-SP, 1972 *apud* RICO, 1980, p. 46).

Visto como um desafio à prática profissional, o Serviço Social de Empresas depara-se com contradições que se expressam em questionamentos como o de Rico (1980), ao concluir que a proposta de ‘revolução’ feita por Marx para se superar o sistema seria a saída para a formação de outra estrutura sócio-econômica: É possível ao assistente social numa empresa da realidade brasileira fazer uso deste tipo de proposta?

Ainda hoje, ocorre a reintegração de paradigmas que fundamentam a profissão do serviço social, que surge com a finalidade de intervir ideologicamente na vida da classe trabalhadora baseada na atividade assistencial, em busca de resultados essencialmente políticos: enquadrar os trabalhadores nas relações sociais vigentes, reforçando a mútua colaboração entre capital e trabalho, para o que é requisitado o assistente social sob a pretensão de aliviar as tensões causadas por este sistema. No entanto, uma das estratégias de competitividade das empresas, é a ampliação dessas demandas que cabem aos profissionais da área de recursos humanos –na qual se insere o assistente social- com vista a aumentar as

⁶ O Gessot (Grupo de Estudos do Serviço Social do Trabalho) é um órgão representativo do Ministério do Trabalho, criado em 22-11-69, que congrega assistentes sociais do campo de Trabalho e Empresa, com o objetivo de discutirem questões comuns relacionadas à intervenção profissional.

possibilidades de consentimento através das políticas de parceria entre empresa e trabalhador.

É possível afirmarmos, que um dos assuntos mais importantes da atualidade seja as mudanças ocasionadas pela reestruturação produtiva que trouxeram novos ritmos de vida, novos padrões de relações sociais e, conseqüentemente, demandas e necessidades sociais diversificadas. Os novos parâmetros de organização das empresas e indústrias interferem significativamente no modo de vida da sociedade, transformando não apenas as maneiras que o trabalhador utiliza para executar seu trabalho, mas o mundo do trabalho sob uma perspectiva globalizada.

A competitividade no mercado mundial, a constante evolução da tecnologia, da informática e da robótica, a incansável implementação de medidas que visam sempre o aumento da rentabilidade do capital, a consciência da responsabilidade empresarial, são alguns dos fatores considerados decisivos na grande mudança que atinge os profissionais de empresas, dentre os quais, está inserido o assistente social.

O aumento da preocupação por parte das empresas em redefinir e implantar novas políticas de gestão de pessoas, do social e do modo de produção, tem aberto muitos espaços para a profissão, e em contrapartida, colocado para os profissionais do Serviço Social do Trabalho em empresas novos desafios. Se antes, o Serviço social era requisitado para responder a “problemas que interferissem no processo produtivo, tais como: absenteísmo, insubordinação, acidente, alcoolismo, questões pertinentes a relacionamentos familiares, dificuldades financeiras, doenças e execução de serviços sociais” (PINTO & COSTA, 2000:43), hoje, o que se busca nesse profissional é uma ação moderna de gestão do social, com capacitações diversas, habilidades para gerenciar pessoas, disponibilidade de ir e vir, dentre outras requisições.

As novas propostas gerenciais dos anos 90 tais como a qualidade total⁷, a reengenharia, o Toyotismo, o planejamento por problemas⁸, dentre outras, têm

⁷ A Qualidade Total é um conjunto de procedimentos que busca a satisfação do cliente. “É uma perspectiva da gestão empresarial presente hoje em todo o mundo, incorporada a produção industrial, tendo como objetivo impedir que os defeitos cheguem ao consumidor” (ABREO: 2001 p. 65)

⁸ O Planejamento por Problemas, segundo Albiero, (1998 p.25) “é um planejamento situacional, voltado para o tempo e para a previsibilidade, pois o tempo é irreversível, tem uma direção e não volta. Embora não possamos adivinhar o que está por vir, podemos prever e construir um futuro em curto espaço de tempo”.

colocado aos assistentes sociais um novo desafio que ultrapassa o antigo dilema de qual opção seria mais viável: atender às requisições institucionais ou se posicionar incondicionalmente a favor da classe trabalhadora? Optar por uma dessas alternativas levaria o profissional a implantar uma prática distante da realidade, pois, ao optar pela empresa, cairia no descrédito com os trabalhadores, por outro lado, fazer o contrário, implicaria ser excluído dos quadros da empresa, uma vez que não estará respondendo às expectativas por ela geradas.

É nessa dinâmica contraditória em que está inserido o assistente social - que por um lado se depara com as exigências da empresa, e por outro com as necessidades dos trabalhadores que sofrem as consequências das relações hegemônicas- que surge o desafio que irá defini-lo (ou não) como o profissional competente para atuar neste cenário: aquele que não opta por atender esta ou aquela classe, mas que tem capacidade de superar esta contradição e reelaborar a demanda e o objeto da prática profissional, de modo que seja possível atender aos interesses de ambas as classes, buscando essas mudanças sempre na posição de um profissional que guia suas ações pelo viés do comprometimento ético-político-social.

O assistente social reafirma sua importância dentro das empresas, na medida em que se torna um profissional multifuncional, sendo designado para várias funções, como afirma Pinto (2001, p. 44).

A alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações vem diversificando as requisições feitas aos assistentes sociais. Estes têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros.

Segundo Mota (2008:68), o assistente social na empresa, é considerado um profissional da área de recursos humanos. Essa é uma área onde se deve agir com cautela, colocando seu compromisso com a classe trabalhadora como prioridade, pois, “as políticas de recursos humanos reforçam a adaptação do trabalhador às

exigências do trabalho produtivo e estimulam a acreditar estar participando de um processo que reflete suas necessidades e escolhas” (ABREO & FAVARO, 2001:67), e, por isso, se constitui como um instrumento utilizado pela empresa de grande característica coerciva.

É preciso ter claro, em tempo integral, que o ambiente empresarial constitui-se num campo de batalha entre classes com interesses antagônicos. Ali, duelam empregados e empregadores, capital e força de trabalho. O assistente social é o profissional que fica entre essas duas forças, e, portanto, deve ter a consciência de que, para manter sua empregabilidade, suas ações devem gerar resultados que atendam às expectativas dessas duas classes. Para tanto, deve estabelecer seus objetivos e, em seguida, tomar conhecimento das expectativas de ambos. Essa intervenção poderá de acordo com a maneira como será executada, tanto criar um espaço que privilegia a participação e a organização, buscando assim a solução para os impasses existentes, promover a conscientização de direitos, exercitarem a tomada de decisões e autogestão, entre outras medidas que atinjam a coletividade, quanto implantar programas que induzam à ideia de paternalismo, “oferecidos” como favores e benefícios, e não como direito.

Segundo Herkenhoff (1987:124), a empresa espera do assistente social:

- Uma intervenção junto aos empregados, com o objetivo de aumentar seu grau de satisfação, canalizar as tensões e, conseqüentemente, aumentar a produtividade;
- Uma interpretação de seus programas e normas junto aos empregados, visando a sua aceitação e adesão;
- Uma participação nos momentos de conflito, objetivando um maior controle social.

Aqui, fica claro o que estamos abordando durante todo o trabalho: o serviço social é requisitado pela empresa única e exclusivamente para manter o controle social das questões que afetam a produtividade. Em contrapartida, muitas vezes sob a ilusão de que esta contratação é feita para serem beneficiados, segundo a autora, os empregados esperam a implantação de um serviço que:

- Ajudará a encontrar soluções para seus problemas pessoais e coletivos;
- Irá defendê-los nos momentos de conflito, atuando como intermediário, repassando reivindicações que ele não assume por medo de perder o emprego;
- Desenvolverá programas que contribuirão na recuperação de seu desgaste físico e mental.

Tendo a consciência de que não será possível transformar radicalmente a realidade apenas com sua intervenção numa empresa capitalista, mas que tão pouco seu trabalho será o de reproduzir a ideologia dominante, o assistente social desenvolverá suas habilidades de um profissional que é capaz de intervir nesta realidade de maneira sistemática, colocando em prática os conhecimentos que fazem dele o intermediário capacitado a responder os interesses tanto do capital, quanto do trabalho:

Visando o “aumento da produtividade”, o Serviço Social defenderá os interesses dos empregados. A implantação de uma política social eficaz, ao mesmo tempo em que aumenta as condições de expropriação do capitalista, possibilita ao trabalhador (em boas condições de subsistência, com suas necessidades básicas atendidas) melhores condições de desenvolver sua capacidade de pensar o mundo em que vive. Por outro lado, ao implantar os programas, o assistente social envolverá os empregados na elaboração e direcionamento dos mesmos. (HERKENHOFF 1987, p. 125)

Esta autora ainda nos esclarece que a possibilidade de uma atuação dentro dos parâmetros da profissão é possível na medida em que esta for guiada pelo comprometimento do seu executor, o que não deve se limitar ao tipo de instituição a qual está vinculado, mas ocorrerá através do conhecimento e entendimento do surgimento da profissão, sua inserção em um contexto historicamente determinado e a percepção da realidade em que vive e atua. Em síntese, o que se conclui, é que “o fortalecimento das metas do capital ou do trabalho dependerá da estratégia profissional” (HERKENHOFF, 1987, p. 123).

O que observamos, portanto, é uma mescla entre as demandas tradicionais e as novas demandas que foram resultados diretos da reestruturação produtiva. O que mudou, de fato, foram as estratégias que as empresas adotaram para garantir seu lugar no mercado que hoje é globalizado. Diante desta realidade, faz-se necessário que o profissional do serviço social que atua no campo do trabalho nas empresas, elimine qualquer possibilidade de guiar sua ação pelo viés do pensamento conservador que ainda assombra a profissão, admitindo que a única maneira possível de apreensão das transformações que vêm ocorrendo no âmbito empresarial é considerando as mudanças que atingiram de modo geral a classe que vive do trabalho, na qual os assistentes sociais estão inseridos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O serviço social em empresas, ainda que tenha se modernizado e ganhado novas determinações, mantém a condição de profissão requisitada para atender aos interesses da classe dominante através da manutenção da força de trabalho, com vista a não permitir que a produção e a produtividade sejam afetadas pelas questões sociais. A reestruturação produtiva trouxe a necessidade de, cada vez mais, o assistente social buscar meios de adequação à nova ordem implantada pelo capital, sendo este seu maior desafio. Segundo Mota (2008:68), o assistente social na empresa, é considerado um profissional da área de recursos humanos. Essa é uma área onde se deve agir com cautela, colocando seu compromisso com a classe trabalhadora como prioridade, pois, “as políticas de recursos humanos reforçam a adaptação do trabalhador às exigências do trabalho produtivo e estimulam a acreditar estar participando de um processo que reflete suas necessidades e escolhas” (ABREO & FAVARO, 2001:67), e, por isso, se constitui como um instrumento utilizado pela empresa de grande característica coerciva.

A realidade brasileira exige um repensar urgente sobre a importância do fortalecimento da atuação profissional neste segmento que, apesar de contraditório, oferece inúmeras possibilidades de uma atuação voltada às necessidades da classe trabalhadora, utilizando-se justamente do posicionamento “assistencial” que muitos empregadores esperam do profissional. Se antes, o Serviço social era requisitado para responder a “problemas que interferissem no processo produtivo, tais como: absenteísmo, insubordinação, acidente, alcoolismo, questões pertinentes a relacionamentos familiares, dificuldades financeiras, doenças e execução de serviços sociais” (PINTO & COSTA, 2000:43), hoje, o que se busca nesse profissional é uma ação moderna de gestão do social, com capacitações diversas, habilidades para gerenciar pessoas.

Surge o desafio que irá defini-lo (ou não) como o profissional competente para atuar neste cenário. Mas que tem capacidade de superar esta contradição e reelaborar a demanda e o objeto da prática profissional, de modo que seja possível atender aos interesses de ambas as classes, buscando essas mudanças sempre na posição de um profissional que guia suas ações pelo viés do comprometimento ético-político-social.

A alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações vem diversificando as requisições feitas aos assistentes sociais. Estes têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREO, Ana Carolina Santini B. de. Contemporaneidade e Serviço Social: contribuição para Interpretações das Metamorfozes Societárias, In: Serviço Social em Revista, Londrina: v. 02, n. 01, p.19-27, UEL, jul./dez. 1999 Acesso em 12 de outubro de 2009. Disponível em <http://www.ssrevista.uel.br/>.

ALBIERO, Célia Maria Grandini. O novo perfil exigido pelas empresas e a formação profissional em Serviço Social mediante o estágio supervisionado. In: Revista Construindo o Serviço Social, Bauru: n. 03, p.31-57, Instituto Toledo de Ensino, março/1982 Acesso em 12 de outubro de 2009 Disponível em <http://www.ite.edu.br/>.

ANTUNES, Ricardo. Adeus ao Trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. Trabalho e precarização numa ordem neoliberal. In: GENTILI, Pablo e FRIGOTTO, Gaudêncio (orgs). A Cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. São Paulo: Cortez; Buenos Aires, Argentina: CLACSO, 2001, 2ª ed.

FERNANDES, Maria Carmem Teixeira. Novas exigências e novo perfil profissional no Mundo do Trabalho, Cadernos de Serviço Social, Campinas: p. 71-77, 1999.

FAVARO, Claudia Renata; ABREO, Ana Carolina Santini B. de. Demandas do Serviço Social no setor empresarial, Serviço Social em Revista, Londrina: v.04, n.01, p. 59-69, UEL, jul./dez. 2001.

FRIGOTTO, Gaudêncio (orgs). A Cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. São Paulo: Cortez; Buenos Aires, Argentina: CLACSO, 2001, 2ª ed.

FERNANDES, Maria Carmem Teixeira. Novas exigências e novo perfil profissional no Mundo do Trabalho, Cadernos de Serviço Social, Campinas: p. 71-77, 1999.

GENTILI, Pablo; FRIGOTTO, Gaudêncio (orgs.). A Cidadania Negada: Políticas de exclusão na educação e no trabalho. 2. Ed. São Paulo: Cortez, 2001.

HERKENHOFF, Maria Beatriz L. Serviço Social na empresa: uma experiência profissional, Revista Serviço Social e Sociedade, SP: n. 23, p. 121-137, Cortez, 1987.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. Serviço Social em tempo de Capital Fetiche: Capital Financeiro, trabalho e questão social. 3º Ed. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: Ensaio Crítico. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. Relações sociais e Serviço Social no Brasil: São Paulo: Cortez, 1982.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 6. Ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS. 1988.

MOTA, Ana Elizabete. O Feitiço da Ajuda: As determinações do Serviço Social na Empresa, São Paulo, Cortez: 2008.

_____. A Nova Fábrica de Consensos. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. Reestruturação Produtiva e Serviço Social. Praia Vermelha, vol. 01, nº 2, Rio de Janeiro, UFRJ, 1999, p. 33-49.

_____. Uma nova legitimidade para o Serviço Social de Empresa. In: Revista Serviço Social e Sociedade, n. 25, São Paulo, p.139-147:1987.

NETO, José Paulo. A construção do projeto ético político do Serviço Social frente a crise contemporânea. Brasília (DF): CFESS, ABESPSS, CEAD-UNB. Capacitação em Serviço Social e Política Social. Módulo I, 1999:91-110.

PAIVA, Vanilda. Qualificação, crise do trabalho assalariado e exclusão social. In: GENTILI, Pablo e FRIGOTTO, Gaudêncio (orgs). A Cidadania Negada: políticas de exclusão na educação e no trabalho. São Paulo: Cortez; Buenos Aires, Argentina: CLACSO, 2001, 2ª ed.

PEREIRA, Potyara A. P. Processos de Mudança, Questão Social e Serviço Social. In: Praia Vermelha, V 18, n. 8, Rio de Janeiro, UFRJ, P. 84-93, 2003.

PINTO, Roseane Inês Marconato; COSTA, Lucia Cortes da. Ação educativa em Empresas privadas. In: Revista Emancipação, Ponta Grossa, ano 5, n.5 p. 37-51,UEPG, 2001

RICO, Elizabeth de Melo. Teoria do Serviço Social de Empresas: objetos e objetivos. São Paulo: Cortez, 1982.

_____. Uma análise da Teoria do Serviço Social de Empresa. In: Revista Serviço Social e Sociedade n. 4, São Paulo, p.39-61: 1980.