

MARTHA HELENA WEIZENMANN

**SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: REQUISIÇÕES PARA O TRABALHO
PROFISSIONAL**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social, pelo Programa de Pós Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Orientadora: Prof^a Dr^a Jussara Maria Rosa Mendes

Porto Alegre

2010

MARTHA HELENA WEIZENMANN

**SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: REQUISIÇÕES PARA O TRABALHO
PROFISSIONAL**

Dissertação apresentada como requisito para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social, pelo Programa de Pós Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul.

Porto Alegre, 31 de março de 2010.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Dr. Hans-Georg Flickinger
Universität Kassel - Alemanha

Profª Drª Beatriz Gershenson Aginsky
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS/FSS

Profª Drª Ana Lúcia Suárez Maciel
Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS/FSS

CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO

W436s Weizenmann, Martha Helena

Serviço social na empresa : requisições para o trabalho profissional / Martha Helena Weizenmann. 2010.

f. : il.

Orientadora: Jussara Maria Rosa Mendes.

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Faculdade de Serviço Social. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Porto Alegre, 2010.

1. Serviço social na empresa. 2. Transformações societárias. 3. Requisições profissionais. I. Mendes, Jussara Maria Rosa. II. Título.

CDU: 364(043)

Mara Lucia Araujo Meireles
CRB 10/1003

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer aos meus pais, Dulce e Nico, que, mesmo de longe, sempre torceram e torcem pelo meu sucesso e a minha felicidade. Vocês não imaginam o quanto tudo que me ensinaram e proporcionaram ao longo da vida foi fundamental para a construção desse trabalho e do que eu sou hoje. Amo muito vocês!

Ao meu irmão Guilherme e a minha cunha Carlinha pela “parceria”, cumplicidade e amizade. É muito bom dividir os bons momentos da vida com vocês!

Ao Diego, meu amor e amigo, por me amar com sinceridade, cuidar de mim e estar presente sempre, me fortalecendo e me incentivando a buscar mais e mais. Te amo muito!

Às empresas que aceitaram o convite de participar desta investigação e, principalmente, ao conjunto de trabalhadores - assistentes sociais e gestores - que se disponibilizaram a abrir um tempinho em suas agendas para partilhar suas experiências, as quais subsidiaram a pesquisa empírica desta investigação e me ensinaram muitas coisas, para além do mundo acadêmico;

À querida amiga e Orientadora, Prof^a Jussara Mendes, que desde o início me incentivou nesta caminhada, proporcionando-me espaços de aprendizado para além da dissertação, despertando em mim um enorme desejo de aprender sempre mais. Obrigada pelos ensinamentos e por não me dar todas as respostas, permitindo-me e instigando-me a crescer. Tudo que eu possa dizer é pouco para expressar o enorme carinho e admiração que tenho por ti.

Aos professores componentes da banca examinadora, Prof^a Beatriz G. Aginsky, Prof^a Ana Lúcia S. Maciel e Prof^o Hans-Georg Flickinger, pelas preciosas contribuições e sugestões.

Aos colegas e amigos que participaram de cada momento desta caminhada. Às companheiras de mestrado, especialmente, à Potira, Thaísa, Solange e Marinez pela agradável convivência, pelas trocas e idéias partilhadas. Aos “Gansos”, em especial à Kyri, Lidi, Jaquinha e Sarah por terem me ajudado quando foi necessário e por terem torcido por mim sempre. Também às amigas de infância e de todo o

sempre: Tita, Dani, Leila, Vanessa, Paula, Letícia e Débora por estarem sempre por perto, mesmo que a distância e os nossos projetos de vida tenham nos separado em alguns momentos.

À minha cunhada, irmã e amiga Rosana, com quem moro em Porto Alegre, pela compreensão de que a presença ausente dos últimos meses era o sacrifício para a concretização desse sonho. Te adoro cunha!

À amiga Luiza Rutkoski Hoff, por ter me ajudado na transcrição das entrevistas e por ter sido uma querida companheira de estudos e de trabalho.

À professora Alzira Lewgoy, que mais do que professora se mostrou uma amiga.

Obrigada por se preocupar comigo e por vibrar com as minhas conquistas. Às professoras Dolores S. Wünsch e Rosa Castilhos pela amizade e pelos ensinamentos e sugestões sempre pertinentes.

Ao Núcleo de Estudos e Pesquisas em Saúde e Trabalho - NEST -, pela possibilidade de aprimoramento da pesquisa científica, pelo espaço de aprendizado e também de afeto. À equipe do Projeto de Cooperação Acadêmica Internacional -PROBRAL -, pelos momentos de debate e de criação e pela oportunidade de conviver com o diferente.

Ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq -, por ter oportunizado, através da bolsa, a realização do Mestrado com dedicação exclusiva.

Muito obrigada!

EPÍGRAFE

“Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas, que já tem a forma do nosso corpo, e esquecer os nossos caminhos, que nos levam sempre aos mesmos lugares. É o tempo da travessia: e, se não ousarmos fazê-la, teremos ficado, para sempre, à margem de nós mesmos.”

Fernando Pessoa

RESUMO

O trabalho do assistente social no contexto empresarial serviu de mote para a realização desta dissertação, que teve como finalidade analisar quais são as requisições para o trabalho dos assistentes sociais que atuam no âmbito empresarial decorrentes das transformações societárias, a fim de contribuir para a ampliação do conhecimento acerca das particularidades e exigências para este espaço sócio-ocupacional. Para tanto, empreendeu-se a revisão teórica sobre as transformações societárias, principalmente relacionadas às mudanças nos padrões de gestão e organização do trabalho, bem como sobre a trajetória sócio-histórica de inserção do Serviço Social na empresas. Dessa forma, tendo como referência o materialismo histórico, foi realizada uma pesquisa do tipo qualitativa, a partir de um estudo multicaso, onde foram selecionadas três organizações empresariais do Estado do Rio Grande do Sul – uma de economia mista e duas privadas – e que tenham, historicamente, contado com o trabalho de assistentes sociais junto à empresa. Assim, como instrumento de coleta de dados foi utilizada a entrevista semi-estruturada com uma assistente social de cada empresa e com os respectivos Diretores de Recursos Humanos. Os dados foram analisados a partir da análise de conteúdo proposta por Bardin (1977) e confirmam a hipótese de que as transformações societárias que surgem com o capitalismo têm rebatimentos diretos nas demandas e requisições que se apresentam para o Serviço Social no contexto empresarial e acabam tensionando a ação profissional para um redimensionamento de competências compatível com o tempo presente. Entre rupturas e continuidades do trabalho profissional, o discurso gerencial é claro na definição de como o profissional deve agir e quais as habilidades que ele deve ter para corresponder às expectativas institucionais. Assim, a interlocução entre a realidade social e institucional e o compromisso com o projeto ético-político profissional permite abrir novos horizontes e criar estratégias que não diluam as particularidades profissionais, mas que contribuam para a ampliação dos espaços sócio-ocupacionais e a inserção qualificada de profissionais nesses espaços.

Palavras-chave: Transformações Societárias. Serviço Social na Empresa. Requisições Profissionais.

ABSTRACT

The work of the social worker in enterprises context served as motto to this dissertation achievement whose purpose was to analyze what are the requests for the work of the social workers in an enterprise's environment from the corporate changes, intending to contribute for the knowledge expansion about the features and exigencies for this social-occupational space. So long we undertook a theoretical review about the corporate changes, mainly the ones related to the management and work organization patterns' changes, as well as the Social Work social-historical insertion in enterprises. Therefore, having the historical materialism as reference, there was achieved a qualitative research, from a multicase study, where it was selected three enterprises organizations from Rio Grande do Sul State – one of mixed economy and the other two private – and that have historically counted on the work of the social worker. So for the data collection a semi-structured interview was applied for one social worker and the Human Resources Director from each enterprise. The data analysis was through content analysis proposed by Bardin (1977) and confirmed the hypothesis that the corporate changes generated from capitalism reverberate straightly in demands and requests presented for Social Work in enterprises' context and end to tension the professional action for skills resizing that is consistent with present time. Between professional work' breaks and continuity the management discourse is clear by defining how the professional must act and what are the skills that he must have to correspond the institutional expectations. This way the dialogue between social and institutional reality and the commitment with the professional ethical and political project allows to open new horizons and to create strategies that don't dilute the professional features, but that contribute to the enlargement of social-occupational spaces and to the professional qualified insertion in these spaces.

Keywords: Corporate Changes, Social Work in Enterprises, Professional Requests.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Relação entre o <i>saber fazer bem</i> e as Dimensões da Competência	39
Quadro 2 - Requisições ao trabalho dos Assistentes Social nos Séculos XX e XXI	40
Quadro 3 – Atividades desenvolvidas pelos Assistentes Sociais em empresas, duas privadas e uma de economia mista	63

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS E REPERCUSSÕES NO MUNDO DO TRABALHO	18
2.1 METAMORFOSES DO PROCESSO DE PRODUÇÃO DO CAPITAL: CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO E DA CLASSE TRABALHADORA	19
2.2 DILEMAS DA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO NA EMPRESA: ENTRE REFRAÇÕES DE MUDANÇAS E DEMANDAS	29
3 ENTRE RUPTURAS E CONTINUIDADES: A TRAJETÓRIA HISTÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO EMPRESARIAL	34
4 REQUISIÇÕES HISTÓRICAS E NOVAS EXIGÊNCIAS PROFISSIONAIS	46
4.1 REQUISIÇÕES DA EMPRESA AO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS	46
4.2 COM A PALAVRA O ASSISTENTE SOCIAL: PERCEPÇÕES SOBRE AS EXIGÊNCIAS DESTE ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL	57
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
REFERÊNCIAS.....	76
APÊNDICES	81
APÊNDICE A - Quadro Síntese dos Referenciais Teóricos	82
APÊNDICE B - Desenho Metodológico da Pesquisa	87
APÊNDICE C - Formulário de Entrevista Semi-Estruturada com os Assistentes Sociais.....	88
APÊNDICE D - Formulário de Entrevista Semi-Estruturada com os Gestores.....	89
APÊNDICE E - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	90
APÊNDICE F - As Instituições Pesquisadas e os Sujeitos do Estudo.....	91

ANEXOS	94
ANEXO A - Aprovação Comissão Científica – FSS/PUCRS.....	95
ANEXO B - Aprovação Comitê de Ética em Pesquisa - PUCRS.....	98

1 INTRODUÇÃO

“O momento que vivemos é um momento pleno de desafios. Mais do que nunca é preciso ter coragem, é preciso ter esperanças para enfrentar o presente. É preciso resistir e sonhar. É necessário alimentar os sonhos e concretizá-los dia-a-dia no horizonte de novos tempos mais humanos, mais justos, mais solidários.”

Marilda Villela Iamamoto

As transformações societárias e as demandas delas advindas marcam o alvorecer do século XXI provocando significativas alterações aos espaços ocupacionais e às fronteiras profissionais, enquanto resultantes históricos e “indissociáveis dos processos de reestruturação produtiva e gerencial das empresas” (IAMAMOTO, 2008, p.231). Nesse contexto, o presente trabalho ancora-se na análise que tem por finalidade ampliar os conhecimentos acerca do trabalho profissional do assistente social no âmbito empresarial, ressaltando as particularidades e exigências deste campo na atualidade, bem como, os desafios e perspectivas na busca da garantia de direitos e na materialização do projeto ético-político profissional.

Assim, parte-se do pressuposto de que as transformações societárias expressas nas metamorfoses do processo de produção do capital incidem na requisição de competências que vão além da formação acadêmica generalista e do que está disposto na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei nº 8.662/1993), exigindo destes profissionais um reposicionamento com relação ao seu trabalho na empresa. Contudo, se tem clareza que o fenômeno da incidência das transformações societárias nas requisições profissionais não é exclusivo do Serviço Social e que as fronteiras profissionais têm-se dissipado para atender às demandas do mercado capitalista.

Historicamente, as empresas não são consideradas tradicionais empregadoras de assistentes sociais. Embora sejam conhecidas experiências esparsas a partir da década de 1940, a inclusão do Serviço Social neste espaço se deu principalmente a partir da década de 1960, ocasionada por uma conjuntura específica de explosão das lutas sociais dos trabalhadores (MOTA, 1998). Entretanto, atualmente, de acordo com a pesquisa organizada pelo CFESS em

2005, as empresas privadas, ao lado das instituições públicas federais, empregam mais assistentes sociais (13,19%) do que as instituições do Terceiro Setor (6,81%).

Este não é um espaço tradicional de inserção da categoria ao longo da sua trajetória profissional, como também não tem sido área prioritária de produção teórica e discussões. O ápice das produções na área ocorreu na década de 1980 com as obras de Rico (1982), Freire (1983), Canôas (1982) e Mota (1985)¹.

A escassa literatura sobre a temática dificulta o aprimoramento teórico-metodológico dos profissionais e estudantes que atuam em empresas uma vez que estas produções datam de um período (década de 1980), na maioria das vezes, em descompasso com as mudanças ocorridas no interior da profissão e na realidade, principalmente nas duas últimas décadas. Estas constatações sobre o trabalho dos assistentes sociais em organizações empresariais, acrescidas do envolvimento decorrente do estágio realizado neste campo ao longo do processo de formação profissional na Graduação em Serviço Social, a produção do trabalho de Conclusão do Curso na temática e a participação no projeto de Cooperação Acadêmica Internacional entre os Programas de Pós Graduação da Faculdade de Serviço Social da PUCRS e da Universidade de Kassel (Alemanha), se constituíram fonte essencial de motivação, embasamento e acúmulo teórico e empírico para aprofundar estas reflexões e estudos, a fim de contribuir, com dados atuais, para o trabalho dos profissionais que atuam no âmbito empresarial.

A compreensão de que as profissões são indissociáveis das transformações que ocorrem na sociedade capitalista se constitui na premissa básica para a constante atualização e qualificação dos profissionais com vistas a atender as demandas contemporâneas, pois, como afirmam Marx e Engels (2007, p.48), “todas as relações fixas e cristalizadas, com seu séquito de crenças e opiniões tornadas veneráveis pelo tempo, são dissolvidas, e as novas envelhecem antes mesmo de se consolidarem. Tudo que é sólido e estável se desmancha no ar”. Esta perspectiva norteou o estudo e buscou trazer informações e reflexões atualizadas que pudessem contribuir com futuros trabalhos, posteriores pesquisas acadêmicas e práticas profissionais, pois “a pesquisa alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo” (MINAYO, 2002, p.17).

¹ Os anos expostos ao lado do nome dos autores referem-se à data de publicação da 1ª edição de cada obra. Ao longo deste trabalho não serão utilizadas essas versões no caso de Rico e Mota.

Para descrever adequadamente o movimento do real, a investigação teve de “apoderar-se da matéria, em seus pormenores, de analisar suas diferentes formas de desenvolvimento, e de perquirir a conexão íntima que há entre elas” (MARX, 1989, p.16). Para tanto, o presente estudo encontra-se fundamentado e foi orientado pelo método dialético crítico que se caracteriza pelo materialismo histórico. O materialismo parte “dos homens em sua atividade real, e a partir do seu processo na vida real, expõe-se também o desenvolvimento dos reflexos ideológicos e dos ecos desse processo vital” (MARX, 2006, p. 52).

Assim, buscou-se aprofundar os conhecimentos acerca do trabalho do assistente social no contexto empresarial, através de uma pesquisa qualitativa do tipo estudo de caso. O objeto investigado é essencialmente de natureza histórica, diga-se complexo, contraditório, inacabado e em constante transformação. A abordagem qualitativa permite a investigação das singularidades e das vivências com relação à questão social. Ela “responde a questões muito particulares”, se preocupando com um nível de realidade que não pode ser quantificado, atingindo o “não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas” (MINAYO, 2002, p. 21-22). Nesse sentido, a dialética marxista valoriza a dinâmica das relações sociais exteriores ao sujeito e também as vivências objetivas desses sujeitos, analisando os dados empíricos, que surgem da experiência, conectados ao movimento da história em suas manifestações concretas (MINAYO, 1998).

A opção por trabalhar com a pesquisa qualitativa do tipo estudo de caso esteve diretamente vinculada ao interesse em investigar profundamente o trabalho do assistente social no âmbito empresarial, analisando as requisições deste espaço sócio-ocupacional ao trabalho profissional. Os estudos de caso histórico-organizacionais são caracterizados pelo interesse do pesquisador sobre a vida de uma instituição, é o estudo da particularidade e da complexidade de um caso singular, no caso deste estudo foram selecionadas três instituições, o que o define como “estudo multicaso” (TRIVIÑOS, 1992) ou “estudo de caso coletivo” (STAKE apud ANDRÉ, 2008).

As três instituições foram selecionadas tendo os seguintes como critérios de inclusão: quanto à natureza - uma pública e duas privadas -, situadas no Rio Grande do Sul, que tivessem historicamente contado com o trabalho de assistentes sociais junto à empresa e que estivessem dispostas a participar. A proposta de pesquisa abarcou a participação dos assistentes sociais e de seus gestores, com o intuito de

analisar a visão do profissional e da empresa com relação ao Serviço Social e às demandas sociais e institucionais. Portanto, com o intuito de responder aos objetivos propostos, utilizou-se como instrumentos de pesquisa um formulário de entrevista semi-estruturada para entrevista com os profissionais assistentes sociais (APÊNDICE C) e um formulário de entrevista semi-estruturada para entrevista com os gestores (APÊNDICE D).

A opção pela entrevista semi-estruturada como uma das técnicas deste estudo demonstra uma preocupação em considerar a participação dos sujeitos como importante elemento do fazer científico. Karl Marx refere que “a linguagem é tão antiga quanto a consciência – a linguagem é a consciência real, prática [...]; e a linguagem surge como a consciência da incompletude, da necessidade dos intercâmbios com os outros homens”, ou seja, a linguagem aparece como importante meio de construção de conhecimento a partir da troca, do intercâmbio (MARX, 2006, p.56). Além disso, a entrevista semi-estruturada faz com que o entrevistado não fuja, ao longo da entrevista, dos aspectos específicos da mesma (RICHARDSON, 1999). Esse tipo de entrevista valoriza a presença do entrevistador, ao mesmo tempo em que “oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias” (TRIVIÑOS, 1992, p. 146). Ela parte de questionamentos básicos, apoiados em teoria e hipóteses, e vai possibilitando ao longo da entrevista, o surgimento de novos questionamentos.

A revisão da literatura também foi utilizada como recurso metodológico a fim de resgatar a trajetória sócio-histórica de inserção do Serviço Social no âmbito empresarial, contribuindo para qualificar e aprofundar as reflexões acerca do tema (APÊNDICE A). Por fim, os dados qualitativos foram analisados utilizando-se a análise de conteúdo baseada na metodologia proposta por Bardin (1988). A análise observou os critérios de codificação, categorização, descrição e interpretação dos dados, analisando as categorias do método dialético bem como as categorias explicativas da realidade.

Destaca-se a importância do movimento histórico na inserção dos assistentes sociais no âmbito empresarial e na direção de suas ações na atualidade, tendo-se como desafio maior, avançar na legitimação da profissão e ampliação dos espaços sócio-ocupacionais, reforçando a identidade profissional e traduzindo o projeto ético-político para o cotidiano onde se realiza o trabalho do assistente social.

Com essa perspectiva histórica e em sintonia com o projeto ético-político, buscou-se subsídios para a investigação *in loco* e revisão da literatura interrogando: *Quais são as requisições para o trabalho dos assistentes sociais que atuam no âmbito empresarial decorrentes das transformações societárias?* Analisar esse problema de pesquisa significa articular as transformações societárias - suas expressões nos processos de produção capitalista na contemporaneidade - com as requisições históricas e novas exigências profissionais ao trabalho dos assistentes sociais junto às empresas e o movimento que ocorreu no interior na profissão ao longo de sua trajetória histórica, identificando conexões entre as partes e o sentido de cada parte no todo. Nesse percurso identifica-se as dimensões que permeiam o problema e que são essenciais para o seu desvendamento, desdobrando-as nas seguintes questões norteadoras:

1. Quais são as demandas com as quais se defrontam os Assistentes Sociais que atuam em organizações empresariais?
2. Qual é o perfil exigido pelas empresas para o trabalho dos Assistentes Sociais?
3. Como ocorreu historicamente a evolução e trajetória profissional do Serviço Social nas empresas em face às transformações societárias?

Portanto, no intuito de responder a estas questões que compõem a investigação acerca do trabalho do assistente social nas empresas, a dissertação estrutura-se em cinco capítulos sendo o primeiro a introdução onde se inicia uma primeira aproximação à temática em estudo, esclarecendo pressupostos e objetivos e apresenta-se, de modo geral, como foi estruturado o trabalho. O segundo capítulo, Transformações Societárias e Repercussões no Mundo do Trabalho, tem por objetivo, primeiro, contextualizar as transformações ocorridas ao longo do século XX e XXI principalmente relacionadas às mudanças ocorridas no mundo do trabalho com impactos na configuração de classe trabalhadora, e nesse sentido, poder pensar o assistente social também enquanto trabalhador que vende a sua força de trabalho em troca de salário; e segundo, poder analisar os dilemas da organização e gestão do trabalho na empresa com base em dados empíricos extraídos das entrevistas.

O terceiro capítulo, *Entre rupturas e continuidades: A trajetória histórica do Serviço Social no contexto empresarial*, contextualiza a trajetória sócio-histórica de inserção do Serviço Social nas Empresas analisando, a partir de dados teóricos, as requisições da empresa aos profissionais assistentes sociais ao longo dos anos e as respostas da profissão a essas requisições. É preciso considerar que a trajetória histórica da profissão é permeada por contradições, rupturas e continuidades e que, por isso, não é possível demarcar exatamente espaços e formas de trabalho com os marcos históricos. Experimenta-se, entretanto, assinalar tendências que se constituem, evoluem, consolidam e se transformam em determinados momentos, condicionados pela conjuntura da profissão, das instituições e do País.

No quarto capítulo, *Requisições históricas e novas exigências profissionais*, aponta-se, com base nos dados empíricos e na revisão bibliográfica, primeiro, as tendências na requisição, por parte das empresas, do perfil profissional e de competências ao trabalho dos assistentes sociais; e, segundo, as percepções do assistente social com relação às exigências do espaço ocupacional das empresas. E no quinto e último capítulo, apresenta-se as conclusões do estudo realizado.

2 TRANSFORMAÇÕES SOCIETÁRIAS E REPERCUSSÕES NO MUNDO DO TRABALHO

O século XX é marcado por inúmeras transformações no cenário econômico, político e social que se estendem até os dias atuais. Compreender historicamente o processo destas profundas transformações ocorridas ao longo deste período faz-se essencial para os trabalhadores sociais intervirem na conjuntura atual, como é o caso do Serviço Social. Estas mudanças são agravadas pela intensificação do processo produtivo, onde o trabalho tornou-se cada vez mais degradante e aviltante para o homem que tem na venda da sua força de trabalho a única forma de manter-se vivo. (MENDES, 2003).

Além de ser objeto de sujeição, degradação, alienação e precarização, o trabalho tornou-se, em grande parte, supérfluo. No entanto, “entre a perenidade e a superficialidade, o valor-trabalho não desapareceu” (ANTUNES, 2008, p.29), mas as formas de extração desse trabalho se modificaram ao longo dos anos, sendo a extração do trabalho intelectual, cognitivo hoje fundamental para o capital. Exatamente porque o capital não pode eliminar o trabalho vivo do processo de criação de valores ele aumenta a utilização e a produtividade do trabalho intensificando as formas de extração do sobretrabalho em tempo cada vez mais reduzido. Desse modo, o capital recorre cada vez mais às formas precarizadas e intensificadas de exploração do trabalho. (ANTUNES, 2001).

As transformações societárias em curso não se reduzem a “pano de fundo” para a discussão do exercício profissional do assistente social na empresa, são questões transversais que o conformam, interferindo diretamente nas condições e relações em que este se realiza. (IAMAMOTO, 2004b). O “solo histórico da sociedade é a base do Serviço Social, pois daí emanam as requisições profissionais, os condicionantes do seu trabalho e as possíveis respostas a serem formuladas pelo profissional” (MENDES, 2004, p.125).

Desse modo, busca-se, neste capítulo, desenvolver de forma não conclusiva alguns pontos cruciais dessas transformações societárias que incidem no trabalho e nas configurações da classe trabalhadora, através de uma revisão bibliográfica sobre o tema e da análise dos dados empíricos que revelam como essas transformações se materializam e são percebidas no contexto das empresas.

2.1 METAMORFOSES DO PROCESSO DE PRODUÇÃO DO CAPITAL: CONFIGURAÇÕES DO TRABALHO E DA CLASSE TRABALHADORA

Muitas mudanças ocorreram no mundo do trabalho ao longo dos séculos, principalmente, mudanças relacionadas aos avanços técnico-científicos. Esses avanços constituíram uma força de transformação histórica importante afetando todos os aspectos da existência humana. Com a revolução industrial, marco destas transformações, iniciou-se a mecanização dos meios de produção, que impactaram diretamente na produção e reprodução da força de trabalho. A tecnologia propiciou que os produtos fossem produzidos com maior eficiência, em menos tempo e com uma menor participação de trabalho humano o que, em todos os sentidos, foi benéfico para o capitalismo, uma vez que o acúmulo de trabalhadores em fábricas de larga escala poderia trazer a ameaça do aumento do poder da classe trabalhadora através de sua organização (HARVEY, 2003).

A década de 1960 foi marcada pela queda nas taxas de lucro e na produtividade, pela instabilidade financeira, o desemprego e pela intensificação das lutas dos trabalhadores que reivindicavam o controle social da produção. Com o objetivo de conquistar o poder sobre o processo de trabalho foram utilizadas desde manifestações individuais como o absenteísmo, a fuga do trabalho, até formas coletivas de ação expressas nas greves e na formação de conselhos. No entanto, todo processo de lutas dos trabalhadores não conseguiu se converter num projeto societal hegemônico contrário ao capital.

O padrão Taylorista/Fordista foi dominante até o início da década de 1970, quando eclodiu a chamada “crise do petróleo”. De modo geral, o período de 1965 a 1973 tornou cada vez mais evidente a incapacidade desse padrão de conter as contradições inerentes ao capitalismo, principalmente por causa da “rigidez”. (HARVEY, 2003). Este padrão consistia numa produção cronometrada, padronizada e homogênea (seriada e em linhas rígidas), gerando uma produção de mercadorias em massa e com preços menos elevados, incentivando o consumo em massa. Caracterizava-se também pelo trabalho fragmentado e parcelar, reduzindo a ação operária a um conjunto de repetitivas atividades que somadas formavam o trabalho coletivo e pela nítida separação entre elaboração e execução. (ANTUNES, 2001).

Pode-se apontar, ainda, à respeito do Fordismo, que ao longo do seu período de ascensão o Estado exercia uma variedade de papéis que contribuíram para sua manutenção pois “o poder estatal era exercido direta ou indiretamente sobre os acordos salariais e os direitos dos trabalhadores”. Entre esses papéis se esforçava por “controlar ciclos econômicos com uma combinação apropriada de políticas fiscais e monetárias” e buscava fornecer um forte complemento ao salário social com investimentos em seguridade social, assistência médica, educação e habitação, ou seja, o *welfare state*. (HARVEY, 2003, p. 129). É preciso destacar, no entanto, que não é possível mencionar *um* modelo de *Welfare*, pois este episódio da história do desenvolvimento capitalista constituiu-se, na realidade, de experiências diferenciadas², seja do ponto de vista cronológico, seja do ponto de vista da formatação institucional, mas ambas continham um denominador comum na sua base. (NETTO, 2006).

A partir da década de 1970 o modelo Taylorista/Fordista dava sinais de esgotamento, após um longo período de prosperidade econômica. Novos mecanismos e formas de acumulação seriam necessários para oferecer respostas à situação crítica que se desenhava no cenário mundial. Os traços mais evidentes desse quadro crítico foram o esgotamento desse padrão de acumulação, dado pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava, a queda da taxa de lucro causada especialmente pelo aumento do preço da força de trabalho conquistada pelas lutas sociais da década de 1960, a hipertrofia da esfera financeira, a maior concentração de capitais graças às fusões entre as empresas monopolistas e oligopolistas, a crise do *welfare state* e dos seus mecanismos de funcionamento capitalista ocasionando a retração dos gastos públicos e a transferência dos mesmos para o capital privado, e as privatizações (ANTUNES, 2001).

Como estratégias corporativas de sobrevivência, num primeiro plano, as empresas buscaram acelerar o tempo de giro do capital, mudanças tecnológicas,

² No Brasil as condições políticas e sociais da luta de classes não foram suficientemente profundas para engendrar mecanismos de defesa institucionais que pudessem contrabalançar os efeitos deletérios de um processo intenso e dinâmico de desenvolvimento econômico pautado no avanço das formas modernas de industrialização, ou seja, na história brasileira não se constituiu um sistema de seguridade social próximo do modelo que ficou conhecido como *welfare state*. Talvez seja mais coerente considerar que, durante todo o processo histórico de formação e estruturação das formas do Estado moderno no Brasil, não se tenha implementado mais do que apenas algumas políticas de bem-estar social. (GOMES, 2006)

busca de novas linhas de produtos e nichos de mercado, dispersão geográfica para locais onde havia mais facilidade de controle do trabalho e fusões, mas a profunda recessão pôs em movimento um conjunto de processos que sabotaram o Fordismo. (HARVEY, 2003).

Na tentativa de travar e reverter a queda das taxas de lucro, a burguesia monopolista dá curso a uma ofensiva do capital – entre cujos objetivos está o assalto às experiências de *Welfare State* -, ideologicamente configurada no neoliberalismo. A desconstrução do *Welfare State* representou mais que um mecanismo de resposta à crise financeira, ela assinalou a liquidação do capitalismo “democrático”, revelando a “incompatibilidade de uma conexão durável entre dinâmica capitalista, supressão de pobreza absoluta e redução de desigualdades”. Os resultados dessas transformações demonstraram que o capitalismo mostrava-se cada vez menos capaz de compactuar com reformas viabilizadoras de ampliação de direitos sociais preocupando-se apenas em manter-se e reproduzir-se através da grande acumulação de capital. (NETTO, 2006, p.12)

Pode-se assinalar que a crise do Fordismo foi tanto geográfica e geopolítica como uma crise de endividamento, lutas de classes ou estagnação corporativa das nações-Estado. Foi necessária uma grande crise de superacumulação para ligar a produção Fordista ao um modo Keynesiano de regulamentação estatal antes de se garantir um crescimento macroeconômico equilibrado por um período estendido. A virtude do sistema Fordista-Keynesiano foi a “possibilidade de criação de um equilíbrio de forças”, através do qual, os mecanismos que geravam o problema da superacumulação (o ritmo da mudança tecnológica e organizacional e a luta pelo controle do trabalho) pudessem ser controlados de modo a garantir um crescimento equilibrado (HARVEY, 2003, p.170).

A denominada crise do Fordismo e do Keynesianismo era a expressão de um quadro crítico mais complexo. Como resposta a sua própria crise, iniciou-se um processo de reorganização do capital e de seu sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho e a desmontagem do setor produtivo estatal; a isso se seguiu também um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho (ANTUNES, 2001).

As décadas de 1970 e 1980 foram marcadas por um conturbado período de reestruturação econômica e de reajustamento político e social trazendo novas

experiências na organização do trabalho e na vida social e política que representaram os primeiros passos de passagem para um regime de acumulação inteiramente novo (HARVEY, 2003). Presencia-se então, principalmente a partir da década de 1980, a era da “acumulação flexível³” que é marcada por um “confronto direto com a rigidez do fordismo” (HARVEY, 2003, p. 140) e se fundamenta em um

[...] padrão produtivo organizacional e tecnologicamente avançado, resultado da introdução de técnicas de gestão da força de trabalho próprias da fase informacional, bem como da introdução ampliada dos computadores no processo produtivo e de serviços. (ANTUNES, 2001, p.52)

Novos processos de trabalho emergem a partir da mescla ou mesmo da substituição do padrão fordista - dominante até então – pela acumulação flexível. Ao contrário do Fordismo, a produção no padrão Toyotista é conduzida pela demanda, ou seja, o consumo determina o que e quanto deverá ser produzido levando em consideração a lei do estoque mínimo. Nesse padrão, o *just in time* garante o melhor aproveitamento do tempo na produção. E com o intuito de atender as demandas do mercado no melhor tempo e com mais qualidade fez-se necessário um processo produtivo flexível com trabalhadores multifuncionais, ou seja, trabalhadores polivalentes e cada vez menos especializados (ANTUNES, 2006a). Nesse novo padrão de acumulação são implementadas novas técnicas de gestão da força de trabalho que compreendem o trabalho em equipe – rompendo com o trabalho parcelar e fragmentado típico do Fordismo -, além de requererem, ao menos no plano discursivo, o “envolvimento participativo” dos trabalhadores. Essa participação, na verdade, ocorre de forma manipulada o que preserva, na essência, as condições do trabalho alienado. (ANTUNES, 2001).

A partir de então novos problemas e desafios foram colocados para o mundo do trabalho retomando-se a reestruturação do capital num patamar distinto daquele efetivado anteriormente. Os capitalistas definitivamente descobriram que explorar a imaginação, a capacidade de cooperação e organização e a inteligência dos trabalhadores ao invés da força de trabalho muscular e da privação de qualquer

³ Segundo Harvey (2003) há sempre um perigo em confundir as mudanças transitórias e efêmeras com transformações de ordem mais fundamental, mas os sinais e as marcas das modificações no processo produtivo são suficientemente significativos para tornar a hipótese da passagem do fordismo para o regime de acumulação flexível aceitável.

iniciativa podiam multiplicar o seu lucro. Desse modo, esse processo de organização do trabalho nada mais é do que a intensificação das condições de exploração da força de trabalho.

Assim, também fica evidente que o capital conseguiu, ao longo do século, ampliar suas esferas de exploração nas várias formas de trabalho precarizado, na expansão do trabalho em domicílio, com o trabalho no chamado “terceiro setor” e também nas distintas formas de “empreendedorismo”, “cooperativismo” e no trabalho voluntário. O capital utilizou-se de elementos do discurso operário que, de certa forma, estiveram presentes nas lutas sociais dos anos 1960, como participação social, com uma configuração nova e muito distinta que lhe permitiu conduzir também esses novos espaços - que surgiram como instrumentos de luta e defesa dos trabalhadores frente à precarização do trabalho - convertendo-os em instrumental de destituição de direitos visando a intensificação das formas de exploração do trabalho (ANTUNES, 2006b).

As conseqüências provocadas pelo reordenamento capitalista, iniciado principalmente na década de 1970 estendem-se ao século XXI acarretando “mutações de forte envergadura no mundo do trabalho” e na vida dos trabalhadores (ANTUNES, 2006b, p.41). O neoliberalismo surge a partir da tentativa de resolução da crise global de um modelo social de acumulação que provocaram transformações estruturais tais como: a informalidade no trabalho, o desemprego, o subemprego, a desregulamentação dos direitos do trabalho, a fragmentação da classe trabalhadora, a conseqüente destruição do sindicalismo⁴ e das demais formas de organização de classe que assumem uma postura dócil e de parceria, o desmantelamento do

⁴ Quando se reflete sobre as transformações ocorridas no interior do sindicalismo é preciso levar em consideração as particularidades do contexto econômico, político, social e cultural e fazer as devidas mediações, possibilitando resgatar aquilo que é típico em cada canto do mundo. (ANTUNES, 2006). Por exemplo, as sociedades latino-americanas, tiveram, em seu contexto histórico, a particularidade de vivenciar a expansão de ditaduras militares ao longo das décadas de 1970 e 1980. O regime ditatorial tinha como tarefa principal acabar com qualquer forma de associativismo, tendo em vista que, durante décadas, essa era a forma de manifestação da resistência popular (ACANDA, 2006, p.22).

Percebe-se, principalmente, a partir da década de 1980, um certo enfraquecimento no número de sindicalizados, que pode ser ocasionada pela individualização das relações de trabalho e pelo crescimento de formas alternativas de assalariamento que ficam de fora da ação sindical o que reduz a capacidade do sindicato de centralizar os interesses do conjunto dos trabalhadores. (POCHMANN, 2003). Esse enfraquecimento também pode estar vinculado à transformação que ocorreu no interior desse organismo de representação. Os sindicatos foram abandonando seus traços anticapitalistas que visavam preservar a jornada de trabalho e os demais direitos sociais e trabalhistas já conquistados. A luta pelo controle social da produção, presente com intensidade em outras décadas (1960/70), parece cada vez mais distante e entram em cena outros valores como a integração, a negociação, o acordo e a conciliação. (ANTUNES, 2006a).

sistema de proteção social e o sucateamento da infra-estrutura e dos serviços sociais básicos, que têm contribuído para o agravamento da questão social. Assim, as reformas de cunho neoliberal estão centradas na abertura comercial e financeira, na desregulamentação dos mercados, na privatização e na retirada do Estado de suas funções não prioritárias mantendo apenas uma infra-estrutura essencial ao desenvolvimento econômico. (SOARES, 2000).

A reprodução em condições críticas de grandes parcelas da população não é uma manifestação de que o sistema vai mal, bem pelo contrário, tais condições são a “contraface do funcionamento correto de um novo modelo social de acumulação”. Assim, o ajuste neoliberal não ocorre apenas no campo econômico, ele faz parte de uma redefinição global no campo político-institucional e nas relações sociais. (SOARES, 2000, p. 12).

Essa é mais uma expressão de que o fenômeno da mundialização capitalista vem determinando um “colapso das questões inerentes à cidadania, à esfera pública estatal e à política” (SIMIONATTO; PFEIFER, 2006, p.2), assim, valores como democracia, direitos sociais e cidadania foram substituídos pela preocupação com a estabilidade econômica e pela lógica do mercado. São acentuados valores como “o novo, o fugidio, o efêmero, o fugaz” e, conseqüentemente, a ação coletiva torna-se mais difícil e o individualismo competitivo se encaixa como condição necessária que leva à exclusão dos mais fracos e dos menos preparados (HARVEY, 2003, p.161). A competição, como forma de eliminar os ineficientes e incapazes, objetiva maximizar a eficiência econômica e acaba por gerar altos índices de exclusão e desigualdade no interior da sociedade.

As repercussões da desigualdade social, ocasionada pela baixa nos salários e a escassez do emprego, são negativas para o conjunto da sociedade, e tem como expressões a elevação da violência, a ampliação do consumo de drogas, da prostituição, da pobreza e da desigualdade de renda. Desse modo, o neoliberalismo constitui um projeto de modernização conservadora incompatível com a perspectiva humanitária de redução das desigualdades e diferenças sociais. (POCHMANN, 2003).

Com relação ao trabalho, observa-se no capitalismo contemporâneo dois fenômenos importantes: por um lado a “desproletarização do trabalho industrial”, ou seja, houve a diminuição da classe operária industrial tradicional e, paralelamente, efetivou-se a expansão do trabalho assalariado; e, por outro lado vivencia-se

também uma “subroletarização” presente em todas as formas de trabalho precarizado, parcial, temporário, *part time*, terceirizado, marcando a dualidade presente na sociedade atual. (ANTUNES, 2006a).

A *classe-que-vive-do-trabalho* “metamorfoseou-se” (ANTUNES, 2006a). Os trabalhadores de hoje não são idênticos aos trabalhadores de meados do século passado e tampouco estão em vias de desaparecer, por isso, no capitalismo contemporâneo, parece fundamental a noção ampliada de classe trabalhadora que incorpora a totalidade dos trabalhadores assalariados, tendo em vista a crescente disposição entre trabalho produtivo e improdutivo⁵ e o reconhecimento de que a classe trabalhadora incorpora essas duas dimensões básicas. Desse modo, uma noção ampliada de classe trabalhadora ou de “*classe-que-vive-do-trabalho*” inclui “todos aqueles e aquelas que vendem a sua força de trabalho em troca de salário” incluindo, inclusive, os desempregados e não havendo distinção de gênero, raça e etnia. (ANTUNES, 2001, p.103). Compreender a classe trabalhadora de modo ampliado é também compreender sua diversidade, heterogeneidade e complexidade, e reconhecer que existem significativas mudanças em curso.

A *classe-que-vive-do-trabalho* presenciou nas últimas décadas profundas transformações no trabalho que afetaram sua materialidade e sua subjetividade e na inter-relação entre elas, a sua “forma de ser” (ANTUNES, 2006a, p.23). O desafio central, no conturbado século XXI que já adentramos, é o resgate da dignidade do trabalho, ou seja, é dar sentido humano ao trabalho humano para que a vida dentro ou fora do trabalho tenha sentido. Entretanto, o que o mundo do capital nos proporciona hoje é o mundo do não-trabalho, do desemprego.

Sabe-se que 1/3 da população disponível para o trabalho é descartada atualmente no mundo, o que significa cerca de 180 milhões de desempregados dos quais bem mais de um terço são jovens de 15 a 24 anos. Aproximadamente um terço da mão-de-obra no mundo está desempregada e subempregada. No Brasil, 60% da população vive em condições de informalidade (ANTUNES, 2008). O aumento da economia informal traduz-se no aumento do subemprego e, em geral, na queda de produtividade e de remuneração que, por sua vez, geram um aumento

⁵ O trabalhador produtivo é aquele que “produz diretamente mais-valia e participa diretamente do processo de valorização do capital” e o trabalhador improdutivo é “aquele cujas formas de trabalho são utilizadas como serviço [...] e que não se constituem como elemento diretamente produtivo”, não criando valor de troca. O trabalho improdutivo é considerado um segmento assalariado em expansão no capitalismo contemporâneo. (ANTUNES, 2001, p.102)

de trabalhadores pobres (OIT). Nesse sentido, pode-se afirmar que a exclusão social através do desemprego e a conseqüente pauperização da população são a outra face do desenvolvimento das forças produtivas, da ciência e da tecnologia, dos meios de comunicação e do mercado globalizado (IAMAMOTO, 2004a).

Diante da volatilidade do mercado, do aumento da competição e da diminuição da margem de lucro, os donos do capital tiraram proveito do enfraquecimento da força sindical e do excedente de mão de obra para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis (IANNI, 1994). A flexibilização dos direitos contribuiu para que o capital, estruturado a partir de um número mínimo de trabalhadores, pudesse dispor de mão de obra proporcional às necessidades do mercado consumidor. Com esse processo, diminuiu-se a contratação de trabalhadores formais, aumentando as horas extras daqueles que dispõe de trabalho e, de acordo com as condições do mercado, a contratação de trabalhadores temporários ou a subcontratação. (ANTUNES, 2006a). Desse modo, observa-se o crescimento do número de “trabalhadores flexíveis” e a redução do número de “trabalhadores centrais”, facilitando a demissão sem custos quando os negócios não vão bem. (HARVEY, 2003). Assim, como resultado dessas transformações no processo produtivo está o crescente desemprego estrutural.

A flexibilização do trabalho em si não provocou um descontentamento trabalhista forte tendo em vista que a flexibilidade pode ter um benefício mútuo. Contudo, as mudanças que acompanharam esse processo, principalmente relacionadas aos salários, à insegurança no trabalho, ao desemprego estrutural, à redução dos direitos sociais e trabalhistas⁶, de modo algum beneficiaram os trabalhadores como um todo. (HARVEY, 2003)

Outra expressão do processo de reestruturação produtiva está presente nas três últimas décadas do século XX que foram marcadas por mais uma crise cíclica

⁶ O segmento assalariado formal, no Brasil, é regulamentado por uma rede de disposições normativas, cuja fonte principal são as legislações trabalhista e social. A Constituição Federal de 1988 definiu como jornada máxima de trabalho 8 horas diárias e 44 horas semanais e a Consolidação das Leis do Trabalho no Brasil, obriga, para qualquer emprego assalariado, o uso da Carteira de Trabalho e Previdência Social. É a assinatura da carteira de trabalho pelo empregador que representa a formalização do contrato individual de trabalho. Mas, para além dessas legislações, há plena flexibilidade para que as partes interessadas possam fixar acordos e convenções coletivas de trabalho. A partir de 1990, com a eleição de Collor, o Brasil passa a registrar constantes e pontuais modificações no interior do seu marco regulatório do trabalho. A flexibilização das leis do trabalho (CLT) colocou em curso um novo padrão de emprego no Brasil. (POCHMANN, 2003)

do capitalismo, (re) colocando em cena o debate sobre a globalização⁷. Sob o comando de tal processo, mudanças relacionadas às chamadas era da informatização e da informalização vêm ocorrendo em escala global. O avanço tecnológico faz com que os trabalhadores sejam substituídos pelas máquinas, ou seja, à medida que cresce a acumulação de capital, sua parte variável diminui, enquanto sua parte constante aumenta. Aumentam as fábricas, as instalações e a tecnologia, e na mesma proporção deste aumento, diminui a necessidade de mão-de-obra. Nesse sentido, a acumulação de capital inutiliza um grande número de trabalhadores, criando um excedente. A massa de trabalhadores substituída pelo avanço técnico forma um “exército de reserva industrial”. Assim, os trabalhadores buscam no trabalho formal precário e na informalidade formas que possam suprir suas necessidades de sobrevivência (VALLA, 2005). Não levar em conta elementos tão graves e prementes como, por exemplo, o desemprego estrutural, é compactuar com a ideia de que não existe qualquer alternativa “para além do capital” (MÉSZÁROS, 2006).

A substituição do trabalho humano pelo trabalho mecanizado e o consequente aumento do exército de reserva podem ser considerados o principal argumento contra a modernização. No entanto, esta modernização se mostra inevitável na organização capitalista, tendo em vista o constante avanço da tecnologia e a necessidade, cada vez maior, de acumulação de capital. Trata-se de um dilema brutal: o capital e o sistema capitalista hoje, para manterem-se, têm que ser eminentemente destrutivos.

O avanço tecnológico aliado ao saber científico contribuem em larga escala para expansão do capital no mundo competitivo, que exige das empresas uma capacidade de respostas instantâneas a situações inusitadas, uma atualização constante conectada às necessidades do mundo e a capacidade de projetar tendências futuras. O que está em jogo não são apenas produtos, mas também a imagem corporativa que tem um caráter essencial no levantamento de capital, na realização de fusões e para obter vantagens no campo da produção do conhecimento e na promoção de valores culturais, mantendo constantemente o nome da empresa diante do público.

⁷ O termo globalização tem sido utilizado em alusão a uma multiplicidade de fenômenos que, sobretudo a partir da década de 1970, que estariam reconfigurando as relações internacionais em diferentes áreas da vida social, econômica, tecnológica, cultural, religiosa, etc. (SCHERER, 2002, p. 147).

Diante da fase atual do desenvolvimento capitalista pode-se afirmar que o Fordismo continua a existir com alguns indícios de ruptura, porque, afinal, a acumulação flexível ainda é uma forma de capitalismo e assim pode-se esperar que algumas proposições se mantenham. Todavia, há, ao longo do século, uma complexificação das relações no interior do capitalismo e na realidade de um modo geral que exigem sua atualização constante. Como característica essencial do modo capitalista de produção destaca-se: 1) orientação para o crescimento; 2) o crescimento, de modo geral, se apóia na exploração do trabalho vivo na produção; 3) o capitalismo é, por necessidade, tecnológica e organizacionalmente dinâmico. Assim, no capitalismo, a tendência da superacumulação nunca será eliminada. (HARVEY, 2003, p. 166-169).

O século XX foi marcado por uma série de vitórias do grande capital. Essas vitórias, contudo, em nada beneficiaram a “*classe-que-vive-do-trabalho*”⁸, bem pelo contrário, custaram muito caro aos trabalhadores na medida em que cresceu o desemprego, que diminuíram os salários daqueles que continuaram empregados impactando diretamente no seu padrão de vida, com a precarização das relações de trabalho⁹, a desregulamentação de direitos através do ataque aos sistemas públicos de seguridade social, e o retrocesso do poder sindical. Quanto mais aumenta a competitividade e a concorrência inter-capitais maiores são as conseqüências principalmente relacionadas à destruição e/ou precarização da força humana que trabalha, ao desemprego estrutural e à degradação crescente do meio ambiente em escala globalizada. (ANTUNES, 2001).

Novos parâmetros de análise da realidade são introduzidos na esteira do neoliberalismo e da globalização econômica e as empresas precisam ficar atentas a esse movimento. Nesse sentido, o objetivo do próximo item deste capítulo é buscar compreender, a partir dos dados empíricos da investigação, como as metamorfoses do processo de produção do capital incidem no cotidiano das empresas e no trabalho dos assistentes sociais.

⁸ A *classe-que-vive-do-trabalho*, a classe trabalhadora, segundo Antunes (2001, p. 102) “hoje inclui a totalidade daqueles que vendem sua força de trabalho”, tendo como núcleo central os trabalhadores produtivos, mas também os trabalhadores improdutivos.

⁹ Entende-se como precarização das relações de trabalho um conjunto de aspectos que reduzem as condições de seguridade vinculadas ao trabalho formal (VALLA, 2005, p.49).

2.2 DILEMAS DA ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DO TRABALHO NA EMPRESA: ENTRE REFRAÇÕES DE MUDANÇAS E DEMANDAS

Uma série de mudanças vem ocorrendo nas empresas capitalistas nas últimas décadas, seja na organização da produção, nos processos de trabalho, seja nas formas de intervenção do Estado. Essas mudanças são impulsionadas pela nova dinâmica da acumulação capitalista e potencializadas pela adoção de novas tecnologias e um conjunto de inovações organizacionais que imprimem novas requisições aos trabalhadores.

Embora a literatura aponte os impactos das transformações societárias no trabalho e na vida dos trabalhadores de forma bastante clara e com bastantes detalhes, optou-se por analisar, a partir da percepção dos gestores e assistentes sociais entrevistados, quais as principais mudanças implementadas nas empresas a partir das transformações societárias que vem ocorrendo, como as transformações societárias ora em curso têm influenciado no exercício profissional dos assistentes sociais, e se estão sendo identificadas novas demandas a partir destas transformações.

Na empresa de economia mista investigada, o gestor afirma não perceber impactos diretos da alteração do padrão de regulação social no trabalho, mas em seguida se contradiz, afirmando que a privatização dos serviços públicos impacta na empresa e conseqüentemente no trabalho e que essa privatização é movida por um desejo dos municípios e da população reafirmando uma cultura política antiestatizante.

[...] a princípio, numa empresa pública não tem, não impacta diretamente a crise que tá por aí, não impacta aqui. Por hora a gente não teve, não está tendo problema. [...] Não impactam talvez no Serviço Social. Embora seja uma empresa pública, nós estamos em um momento de transição que está havendo muita, entre aspas, concorrência, porque nós somos uma empresa que tem a concessão para prestar um serviço que é do município. Então o município passa a concessão para o Estado [...]. Então, nós temos trezentos e poucos municípios, só que muitos municípios querem sair do sistema da (*Empresa*) e entregar para iniciativa privada. [...] isso, evidentemente que, se efetivamente acontecer vai impactar aqui. (G1)

Com o avanço neoliberal, fortaleceu-se uma “cultura anti-Estado”, uma dicotomia entre público e privado, onde o público é sinônimo de ineficiência, desperdício e corrupção, e o privado é a “esfera da eficiência e da qualidade” (SIMIONATTO; PFEIFER, 2006, p. 5). Essa cultura anti-Estado desqualifica o Estado enquanto esfera pública e difunde-se uma visão reducionista do mercado e da sociedade civil como “pólos da virtude”. Essa desqualificação das funções do Estado, através da cultura anti-Estado, está intimamente relacionada ao privatismo da ideologia neoliberal e a defesa do Estado-Mínimo. (NETTO, 1996).

O “amplo processo de privatização da coisa pública” (IAMAMOTO, 2004b) juntamente com as política liberalizantes e de mercado, constituem-se expressões do chamado “ajuste estrutural” do neoliberalismo que propõem, em curto prazo, diminuir o déficit fiscal reduzindo os gastos públicos. Entretanto, as experiências brasileiras já provaram que o processo de privatização possui um enorme potencial de destruição demonstrado através do desmantelamento de segmentos inteiros da economia com todas as seqüelas econômicas e sociais conhecidas, como desemprego sem precedentes na história do país (SOARES, 2000).

Dessa forma, trabalhadores que estão locados nos municípios que pretendem privatizar o serviço hoje realizado pela empresa em questão, não sabem o que pode acontecer e isso gera, segundo o gestor, um *stress* no trabalho. Assim, além das transformações societárias que se expressam, principalmente, através das privatizações, também as mudanças nos modelos de gestão e organização do trabalho incidem diretamente nas demandas sociais dos trabalhadores, ocasionando altos índices de absenteísmo, com afastamentos principalmente relacionados à saúde mental dos trabalhadores.

[...] Além das possíveis privatizações é o stress do dia a dia que também desencadeia uma série de doenças ocupacionais, que é aquilo que eu estava comentando antes que, o número de empregados que nós temos afastados. Tem mais de 200 hoje que estão em constante, na média passa acho de 250 pra cima que não estão trabalhando. [...] São 4.500, não sei quanto é que dá isso. É alto. Quase 6% da força de trabalho está afastada. [...] Com certeza tem uma correlação direta. Porque os tipos de doença psicológica cada vez eles aumentam mais. [...] Embora eu ache que tenha diversos fatores, mas ele tem aumentado. Aí eu posso citar a própria, quando há uma alteração, muda toda uma diretoria, todo um governo, geralmente aumenta isso aí. E nesses locais onde há uma certa instabilidade, também aumenta. (G1)

Na empresa privada, por sua vez, o gestor também afirma que as transformações não chegam a incidir no trabalho de ponta e que por isso não são implementadas mudanças no trabalho.

[...] não dá pra dizer que essas mudanças estruturais impactem no serviço. Que nem agora, nós estamos mudando de empresa, não chega essa, vamos dizer assim, mudança não chega aí embaixo, só se já tá melhor. Assim, não afeta a maneira de fazer, com certeza. (G2)

Contudo, a automatização das plantas industriais aparece como uma expressão concreta do avanço tecnológico e da crescente informatização de processos de trabalho. A automatização, especialmente, pelas inovações tecnológicas que permitem maior produção em menos tempo e com menos trabalhadores, frequentemente, provocam insegurança nos ambientes de trabalho. A insegurança da perda do emprego ou da necessidade de uma possível qualificação para a execução de novos processos de trabalho afetam tanto jovens quanto empregados antigos. São exemplos desse processo:

[...] tem um grupo de pessoas mais novas que não gosta de ser empurrado pela máquina, então tem que trabalhar com isso, tem que administrar, porque é a mão de obra que a gente tem e, por outro lado, quando se automatiza, vai ter um grupo de pessoas mais antigas que se sente ameaçado de perder o emprego: "Ah, vão automatizar a linha agora e vai faltar emprego, o que eu vou fazer?". Então, existe. [...] Dá pra separar bem o que é para antigos e o que é para novos. Para os antigos você tem que administrar a competência que eles tem e fazer eles ver que é um processo que já está passando aquele processo manual e está evoluindo para uma outra necessidade e a pessoa não é descartável. E, para os novos é mostrar, não, vocês estão vindo para uma linha de produção, mas não é aquela coisa dos filminhos de antigamente que a máquina está empurrando, está empurrando, mas a pessoa tem que ser tratada, e é tratado como uma parte diferente da parte de máquina que tem necessidades, anseios, tudo isso daí e a gente olha isso daí. E aí entra a profissional de certeza absoluta. Tem contribuído e tem feito parte sempre disso daí. (G2)

Nessas situações de automatização vivenciadas, o assistente social atuou, segundo o gestor, tanto na preparação para a mudança quanto nas refrações da mesma.

[...] Nós temos duas experiências recentes aqui de automações de linha que teve atuação da Assistente Social nessa área de clima. Aí era em atendimento, como em atendimento posterior, porque sempre tem alguns que demandam isso e como prévio de ajudar a preparar para a mudança. Então vai automatizar, vamos fazer acompanhamento, vamos monitorar pra ver qual é o impacto, qual é o pensamento, qual é a expectativa das pessoas. Ela atua nesse sentido também. (G2)

As assistentes sociais, da mesma forma que os gestores, percebem as transformações no mundo do trabalho, através, principalmente, de seus impactos nos processos de automatização que geram alterações significativas na vida dos trabalhadores que precisam se requalificar.

[...] A gente vive no momento da reestruturação flexível então todas essas influências e muita automatização, no caso, fábricas sendo automatizadas e tal, isso reflete muito no trabalhador e nós tivemos um exemplo até recentemente, tivemos a mudança aqui na unidade, muitos trabalhadores... mexeu com a vida dos trabalhadores e não é só uma parte, não é uma parte, ela não mexeu só psicologicamente: "aí, tô deprimido!" Não, mexeu com a vida deles. Porque o seu saber fazer, aquele conhecimento adquirido, a experiência de fazer aquele tipo de corte, não existe mais! Não existe mais aquele corte, nunca mais vai existir, porque a máquina substituiu isso [...]. (AS2)

Dentro de tal contexto, é interessante observar que os profissionais percebem que os fenômenos que aparecem nas empresas não ocorrem de forma isolada, mas que existe um contexto de transformações que envolvem e repercutem no trabalho e na sua gestão. Como exemplo desses impactos, na atual crise do mercado não houve demissões, segundo as empresas, mas também não houve contratações, o que não quer dizer que o número de trabalhadores se manteve, assim, sutilmente, os quadros de pessoal são reduzidos.

[...] Então todas as mudanças afetam sim, porque a gente tem que ter essa visão assim, não dá pra ficar e dizer: "ai, mas porque está acontecendo isso?" "Ai, aconteceu um surto, um surto geral, todo mundo está surtando", mas o que será que está acontecendo? Tem que ter noção de que isso não acontece isoladamente, que a crise, existiu a crise e ainda existe, não houve demissões, mas não se consegue mais contratar ninguém, não se consegue mais... não se dá conta dessa demanda de quem sai e quem entra, desse fluxo de rotatividade, sabe, isso tudo são reflexos dessas transformações [...]. (AS2)

É possível constatar ainda, a partir das falas dos sujeitos entrevistados, expressões concretas das transformações societárias principalmente com relação às mudanças quanto à legislação profissional e social e a precarização da saúde dos trabalhadores.

[...] Como eu estive fora um tempo foi bem interessante esse processo, porque eu voltei pro Brasil e aí eu tive que fazer uma reciclagem total assim, desde o Código de Ética, desde a Constituição do Brasil. Então todas as renovações da Assistência, dos direitos, dos direitos da criança, Estatuto, dos direitos dos Idosos, das penalidades, até as medidas sócio-educativas que no meu tempo não existia. Então de 1998 pra cá, de 1985 pra cá houve várias transformações a nível de direitos tanto dos trabalhadores, a saúde do trabalhador é uma coisa nova, e que eu tive que ir atrás, tive que ir atrás de capacitação porque senão, eu me dei conta que eu não ia dar conta das demandas [...]. (AS1)

Assim, essas demandas advindas de mudanças no processo produtivo, na alteração das legislações e nas responsabilidades do Estado com certeza têm marcado o processo interventivo do Serviço Social exigindo destes profissionais um redimensionamento de competências compatível com o tempo presente. São esses alguns determinantes que conduzem a ação profissional caracterizada por rupturas e continuidades, como poderemos ver nos próximos capítulos.

3 ENTRE RUPTURAS E CONTINUIDADES: A TRAJETÓRIA HISTÓRICA DO SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO EMPRESARIAL

O Serviço Social ligado ao campo do trabalho no Brasil surge com a implantação das primeiras grandes indústrias estatais, e a intensificação do processo produtivo ao final do Estado Novo. Contudo, é a expressão política da classe trabalhadora nesse processo de industrialização que cria as condições para a implantação do Serviço Social nas Empresas, a partir de 1960 (FREIRE, 2006). O capitalista precisava, nesse momento, minimizar os níveis de conflito, maximizar a produtividade do trabalhador e reduzir os custos da força de trabalho. Assim,

[...] a questão social passa a ser assumida pela empresa dentro de um contexto que é permeado tanto pela existência de “pactos de dominação”, isto é, com o Estado, através de suas políticas de reprodução geral do capital, como por uma tensão entre empregado-empregador, identificada na pressão que a classe trabalhadora exerce pela via dos “seus” problemas, interferindo no processo organizativo da produção. (MOTA, 1998, p. 47)

O Assistente Social aparece no contexto empresarial inicialmente com o intuito de detectar e atenuar as tensões provenientes da intensificação do processo de exploração da força de trabalho e do movimento de resistência dos trabalhadores em função dos novos ritmos do desenvolvimento capitalista, ou seja, o Serviço Social foi requisitado para responder aos problemas que interferiam no processo de produção – absenteísmo, acidentes de trabalho, alcoolismo, entre outros -, nas questões relacionadas à vida privada do trabalhador, que afetavam seu desempenho no trabalho e na manutenção da força de trabalho através de serviços sociais. Os “problemas do trabalhador” são assumidos pela empresa como “obstáculos à produção” (MOTA, 1998, p.56).

Nesse processo, o homem era visto como uma ferramenta, uma máquina, um modelo de gente, que, por meio de sua força braçal era usado e explorado de forma muitas vezes desumana. Sua rotina era caracterizada em trabalhar demasiada e brutalmente, sem a devida recompensa e justa dignidade. A meta era produzir, construir e gerar lucro aos seus empregadores. Percebe-se que a visão que se tinha do trabalhador era de caráter puramente mecanicista e racional, onde esse

trabalhador não tinha liberdade de colocar suas opiniões, dar sugestões, fazer críticas e, através de sua análise, contribuir para a melhoria no processo produtivo e gerencial, muito menos ter reconhecimento, valorização de sua função e pessoa.

Os “problemas do trabalhador” que interferem no processo produtivo levam as empresas a criarem políticas assistenciais a fim de manter equilibrada a relação empregado-empregador. Justamente para executar tais políticas a empresa requisita o assistente social (MOTA, 1998, p.56). A saúde dos trabalhadores é considerada a principal demanda para o trabalho profissional nas empresas, desde as décadas de 1940 e 1950, tendo em vista que a saúde é considerada uma necessidade social e que mantém o potencial produtivo (MOTA, 2000).

A produção da área do Serviço Social acerca do trabalho em organizações empresariais até 1990, identifica que nas décadas de 1960/70 predominava a idéia de tentar harmonizar as relações entre capital e trabalho através da “adaptação dos empregados às condições de trabalho e a adaptação da empresa às necessidades dos trabalhadores” (REY, 1993, p. 26). O assistente social, via de regra, assume um “mandato institucional de agente conciliador e apaziguador de conflitos de interesses entre empresa e empregados” (MOTA, 1998, p.61) levando esse controle para além do espaço de trabalho, ou seja, até o espaço familiar do trabalhador.

A partir da década de 1980 houve mudanças significativas na forma de compreender o trabalho profissional. Neste momento há uma tendência de ruptura com a perspectiva de trabalho das décadas anteriores, predomina uma forte crítica à postura mediadora, que busca o equilíbrio nas relações entre empregados e empregador, e fica clara a opção política que visa a transformação da sociedade capitalista para socialista. Em 1987, surgem autores que procuram situar o Serviço Social na sua real dimensão no contexto empresarial, desmistificando o papel da “militância política” na empresa, e introduzindo a prática participativa junto aos trabalhadores (REY, 1993, p. 26).

As mudanças no enfoque político da esfera da reprodução social marcaram a crise que se desenha na década de 1980 e que aponta para um cenário de conflito de interesses de classe na relação entre projetos societários e ordem econômica. Este momento exige que a burguesia crie novas formas de domínio e subordinação do trabalho ao capital, e um novo consentimento de classe “que busque obter o consentimento ativo das classes trabalhadoras ao processo de reestruturação ampliado ao capital”, diferentemente daquele consentimento de classe típico do

keynesianismo onde se buscava incorporar as demandas e administrar as resistências dos trabalhadores (SIMIONATO; PFEIFER, 2006, p. 4).

Assim, o discurso empresarial passou a ser um discurso de valorização do trabalhador e de suas necessidades. Perceberam as empresas que o grande capital é mesmo o ser humano, que quanto melhores forem as condições de qualidade de vida no trabalho, mais competitiva ela se torna. Tanto quanto o conhecimento técnico, a motivação e o comprometimento dos empregados interferem na qualidade do trabalho realizado, razão pela qual, neste cenário, desenvolver programas de qualidade de vida no trabalho é tão importante quanto desenvolver processos de qualidade total.

O crescente interesse em adotar medidas e práticas que aflorem a motivação nas pessoas, e melhorem o clima organizacional, se dá através da qualidade. Percebe-se uma intensificação nos programas de qualidade de vida no trabalho, buscando obter no dia a dia a participação, o desenvolvimento, a criatividade, o bem-estar e auto-realização dos empregados, através de uma política de parceria na gestão empresarial. Inerente a esses programas está em consideração a parte emocional e afetiva dos trabalhadores e o quanto as emoções, as relações interpessoais, os sentimentos de amor, raiva, tristeza, insegurança, influenciam no rendimento e no comprometimento dos empregados.

O trabalho do assistente social nas empresas continua diretamente vinculado a forma como a empresa capitalista o gerencia, ou seja, o profissional continua como mecanismo de suporte para a ampliação da produtividade. Sobre o trabalho do assistente social, um empresário entrevistado na década de 1980 refere que:

[...] o trabalho do assistente social é quase uma catequese. Ele tem os conhecimentos específicos sobre os problemas sociais como desequilíbrio financeiro, alcoolismo, desajuste na família [...]. Eles (os operários) são da classe social mais baixa. Então o Serviço Social é importante quando surge problemas e elas (as assistentes sociais) dão aquele apoio fundamental.

E mais ainda:

O assistente social serve de elo de ligação entre a empresa e o empregado. Vê as necessidades do pessoal e dá subsídios à empresa sobre o que ela precisa fazer para ter o homem satisfeito. (MOTA, 1998, p. 61)

Um estudo realizado pelo GOSSE¹⁰ na década de 1990 (apud REY, 1993, p.25), denominado “Estudo Exploratório: o profissional de Serviço Social na Empresa”, ratifica a fala do empresário apresentada acima e aponta que o assistente social, no Rio Grande do Sul, está vinculado principalmente a empresas privadas de grande porte (mais de 500 empregados), de forma direta ou através de suas fundações. O assistente social atua principalmente em áreas relacionadas ao Serviço Social e Benefícios e está subordinado à Direção da Empresa ou a área de Recursos Humanos.

Ainda de acordo com a pesquisa do GOSSE, o posicionamento profissional predominante do assistente social na empresa é caracterizado como “agente mediador”, promovendo o equilíbrio entre os interesses organizacionais e dos trabalhadores. O ambiente organizacional é compreendido como um ambiente autoritário que não favorece a participação dos empregados, e a preocupação com as relações humanas é traduzida pela “tentativa de evitar conflitos” (REY, 1993). Pode-se considerar, historicamente, que a ação do Serviço Social na Empresa é “polarizada entre a convivência objetiva com as condições de vida e trabalho do empregado e as prerrogativas da entidade” (MOTA, 1998, p.66).

Nos anos 1990 a categoria profissional investe numa nova forma de pensar e fazer o Serviço Social afirmando seu compromisso com o projeto ético-político, com os “direitos e interesses dos usuários, na defesa da qualidade dos serviços prestados, em contraposição à herança conservadora do passado” (IAMAMOTO, 2004b, p.22).

O assistente social, em organizações empresariais, passa a ser requisitado basicamente para implementar, gerir e coordenar a política de recursos humanos, podendo auxiliar na gestão da Responsabilidade Social, bem como na assessoria¹¹ e consultoria¹² às empresas, como profissional liberal. A partir daí o profissional vem sendo exigido a buscar novas qualificações para atender ao papel que lhe é demandado garantindo assim sua legitimidade profissional e a ampliação do espaço

¹⁰ O Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa era constituído por um grupo de assistentes sociais que trabalham em empresas do Rio Grande do Sul.

¹¹ “Assessoria é todo o trabalho que um profissional realiza em forma de acompanhamento ou monitoramento de outra pessoa ou grupo que executa determinadas atividades em uma ou várias organizações”. (SUZIN; ALMEIDA, 1999a, p. 66)

¹² Consultoria é o “serviço prestado por uma pessoa ou grupo de pessoas independentes e qualificadas para a identificação e investigação de problemas que digam respeito à política, organização, procedimentos e métodos, de forma a recomendarem a ação adequada e proporcionarem auxílio na implementação dessas ações”. (KUBR, 1979 apud SUZIN; ALMEIDA, 1999b, p.72)

de trabalho nas empresas, a partir do momento em que os profissionais se capacitarem para ocupá-lo.

Ressalta-se a importância de que se tenha clareza que o trabalho junto à Responsabilidade Social das empresas tem características diferentes da tradicional função social destas, para as quais há tempos os assistentes sociais são incorporados, atuando essencialmente na gestão da reprodução social dos trabalhadores. A gestão da Responsabilidade Social vai além da reprodução social dos trabalhadores, ela se amplia, como já foi dito anteriormente, para a relação da empresa com os seus diferentes públicos. (MACIEL, 2009).

A exigência do atual mercado de trabalho na área empresarial é a “refuncionalização de procedimentos operacionais, determinando um rearranjo de competências técnicas e políticas, na divisão sociotécnica do trabalho” (KAMEYAMA, 2000, p. 212). O rearranjo de competências técnicas e políticas demandam uma requalificação, principalmente no aspecto intelectual. A requalificação passa, sem dúvida, por alterações na apreensão do real e no domínio operativo do Serviço Social. Há uma “mudança na base técnico-operativa e na relação que se estabelece entre o assistente social e quem solicita seus serviços”, mas a dimensão ético-política permanece inalterada (SUZIN; ALMEIDA, 1999a, p. 66).

As competências expressam “capacidade para apreciar ou dar resolutividade a determinado assunto, não sendo exclusivas de uma única especialidade profissional, mas a ela concernentes em função da capacitação dos sujeitos profissionais” (IAMAMOTO, 2002, p.16). Rios (2002, p. 46) destaca que “falar em competência significa falar em *saber fazer bem*” e que esse *saber fazer bem* tem uma dupla dimensão: técnica e política, mediada pela dimensão ética. Fernandes (2009, p.43), por sua vez, baseada no conceito de Rios (2002), elabora um quadro que relaciona o *saber fazer bem* com as dimensões da competência que norteiam o trabalho do assistente social: as dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política.

SABER Dimensão Teórico- Metodológica	FAZER Dimensão Técnico-Operativa	BEM Dimensão Ético-Política
<p>Domínio do conteúdo de que necessita para desenvolver seu papel articulado com o domínio das técnicas e das estratégias; saber o que fazer e compreender porque fazê-lo.</p> <p>CONHECIMENTO Resultado do processamento cognitivo de informações apreendidas em interação com o mundo</p>	<p>É colocar o conhecimento em ação; é a habilidade que o sujeito possui ao saber como fazer alguma coisa.</p> <p>HABILIDADE Refere-se ao querer fazer algo. Diz respeito a um determinado sentimento ou à predisposição da pessoa, que determina a sua conduta em relação aos outros, ao trabalho, ou a situações.</p>	<p>Vou ao encontro daquilo que é desejável, que está estabelecido como valor.</p> <p>BEM Aponta para um valor que não tem apenas um caráter moral de reflexão crítica sobre a moral, que é a ética.</p> <p>ATITUDE Está relacionada à capacidade de aplicar o conhecimento no trabalho-ação e, fundamentalmente, ao projeto ético-político do Serviço Social.</p>

Quadro 1 – Relação entre o *saber fazer bem* e as Dimensões da Competência
Fonte: FERNANDES, Rosa Maria C., 2009, p.43.

Constituem competências do assistente social, segundo o Artigo 4º da Lei de Regulamentação da Profissão (nº 8.662/1993):

- I - elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II - elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- IV - (Vetado);
- V - orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
- VI - planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;
- VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;
- IX - prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;

- X - planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;
- XI - realizar estudos sócio-econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

É importante salientar que as competências regulamentadas pela Lei nº 8.662/1993 não são suficientes diante das requisições do mercado de trabalho na atualidade. Entram em cena novas requisições por competência que não são restritas a determinadas profissões e se enquadram na lógica da polivalência, visível nas relações de trabalho, e por meio das quais um profissional não faz necessariamente somente o que está disposto na lei de regulamentação de sua profissão, mas também deve adquirir diversos outros saberes que possibilitem uma capacidade de agir sobre situações previstas e imprevistas das diferentes áreas em que se inserem. (REGIS, 2008). No quadro abaixo é possível perceber uma mudança radical com relação às requisições das empresas ao Serviço Social até o final do século XX e o que as empresas passam a requisitar a partir do século XXI.

SÉCULO XX	SÉCULO XXI
<p>[...] atendimento individualizado ao empregado, a realização de pesquisas e levantamentos de necessidades, desenvolvimento de programas de promoção social, atendimento individual aos familiares de empregados, abordagens grupais junto aos empregados, assessoria à administração da empresa, administração de benefícios e a realização do diagnóstico organizacional. (GOSSE apud REY, 1993, p.25)</p>	<p>Domínio de novos conhecimentos técnicos associados ao exercício do cargo ou função ocupada; capacidade de aprender rapidamente novos conceitos e tecnologias; criatividade; capacidade de inovação; capacidade de comunicação; capacidade de relacionamento interpessoal; capacidade de trabalhar em equipe; autocontrole emocional; visão de mundo ampla e global; capacidade de lidar com situações novas e inusitadas; capacidade de lidar com incertezas e ambiguidades; iniciativa de ação e decisão; capacidade de comprometer-se com os objetivos da organização; capacidade de gerar resultados efetivos e capacidade empreendedora. (SANT'ANNA, 2008, p.6).</p>

Quadro 2 - Requisições ao trabalho dos Assistentes Social nos Séculos XX e XXI
 Fonte: Quadro elaborado pela pesquisadora, 2010.

A principal mudança que pode ser percebida é que até o final do século XX a função do Serviço Social estava diretamente vinculada à reprodução social do trabalhador, sendo requisitado a intervir nos problemas que interferem na produtividade, especificamente como executor (atendimento individualizado, grupos, administração de benefícios, etc.) e a partir do século XXI as empresas passam a requisitar profissionais por competências podendo atuar no nível da gestão. Os profissionais requisitados no século XXI precisam estar atentos e capacitar-se frente às transformações tecnológicas e globais e ao mesmo tempo precisam saber relacionar-se e gerar resultados efetivos através de propostas criativas e empreendedoras.

O que se pode concluir, portanto, é que na nova tendência da divisão interna do trabalho a ocupação dos espaços do assistente social não ocorre mais por atribuições normatizadas, definidas exclusivamente para a categoria profissional, reunida em um setor específico, mas pela competência teórico-metodológica, técnica e política, podendo, dessa forma, se fazer presente em diversos setores da instituição. (FREIRE, 2006).

A exigência de novas competências para o trabalho no âmbito empresarial traz grandes desafios para os profissionais, para as entidades formadoras, bem como para os órgãos representativos e fiscalizadores da profissão que se vêem diante de condições de trabalho e da requisição de competências bem diferentes das previstas na Lei de Regulamentação da Profissão. Essas condições desafiam os profissionais, especialmente, frente ao novo trato às demandas, na sobrecarga de trabalho diante da redução no número de contratações, mas também nos novos horizontes a serem conquistados (REGIS, 2008).

Nesse cenário, os assistentes sociais são desafiados a construir e reconstruir competências, mas o projeto ético-político do Serviço Social, bem como a capacidade de ler a realidade, aliados a habilidade de planejamento, negociação, diagnóstico e intervenção na realidade social, são fatores importantes para que o trabalho profissional seja efetivado de forma democrática e universal, garantindo assim as conquistas históricas da classe trabalhadora e dos movimentos sociais (MACIEL, 2009).

O trabalho profissional junto às empresas deve ter o compromisso de atender as necessidades sociais, acolhendo parte da demanda das políticas sociais, não retirando destas a responsabilidade. Nessa direção, as relações que se

(re)desenham entre sociedade civil, mercado e Estado devem ser atentamente observadas. Houve alterações significativas na função do Estado, através de questionamentos quanto ao seu papel interventor e regulador, obstáculo ao livre crescimento das forças do mercado. A idéia de “Estado Mínimo” indica a retirada do Estado de suas funções básicas e a conseqüente mercantilização dos direitos sociais, o que acaba por destituir o Estado de seu caráter público, sendo, cada vez mais, substituído por frações da sociedade civil, fortalecendo-se o desmonte da esfera pública e a “dicotomia entre público e privado”. Cristaliza-se, assim, uma cultura anti-Estado e a necessidade de privatizar bens e serviços de natureza pública, podendo ser apropriadas por organizações como as empresas como fonte de novos lucros. (SIMIONATTO, 2004).

O profissional deve estar atento às contradições que este trabalho apresenta, reproduzindo interesses contrapostos que convivem em tensão. É um trabalho que atende as demandas do capital e também as demandas da sociedade e dos sujeitos dessa sociedade. Participa tanto dos “mecanismos de exploração e dominação”, como, na mesma atividade, “de respostas às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora, da reprodução do antagonismo desses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o motor da história” (IAMAMOTO, 2004b, p.26). As demandas são determinadas pelas transformações societárias de toda ordem (política, social, econômica, etc.) e os profissionais devem estar preparados para lidar com estas novas necessidades sociais.

A produção de novas necessidades sociais através das transformações societárias ora em curso requer novas demandas às profissões. São as transformações sociais que redefinem as necessidades postas no campo empresarial, no terreno do Estado e no interior dos aparelhos da força de trabalho. Desse modo, o Serviço Social deve arrancar da aparência das demandas que lhe são apresentadas as reais determinações econômico-políticas. Assim, há que se ter um duplo movimento de análise em relação ao conhecimento das demandas. Primeiramente, é imprescindível o conhecimento das necessidades do capital e do Estado e, por outro lado, o conhecimento das necessidades da população-alvo (SERRA, 2000).

Essa compreensão dá subsídios para o estabelecimento de uma estratégia profissional e política coletiva, levando em consideração que não há como excluir nenhum desses atores do contexto do trabalho. Dessa forma, tem-se claro que o

trabalho profissional é atravessado por interesses e “projetos sociais distintos” (IAMAMOTO, 2004b, p.26).

Como se pode perceber, um conjunto de questões condiciona e exige do Serviço Social novas respostas profissionais que nos remetem a refletir sobre as possibilidades de inserção profissional frente às novas demandas e requisição para este trabalhador, face à ação cada vez mais ofensiva do capital (MENDES, 2004). Diante desse contexto, cabe ao Serviço Social cada vez mais desvendar as reais determinações econômico-políticas das demandas que se apresentam em um “duplo movimento de análise”, uma vez que

[...] o conhecimento das necessidades do capital, do Estado e, principalmente, da população-alvo, necessidades essas fonte geradora das demandas, propicia condições à profissão para construir os seus objetos de prática e definir mecanismos e procedimentos adequados para redimensionamento das competências técnicas e políticas. (SERRA, 2000, p. 163)

O objeto específico do Serviço Social não é um *a priori*, ele precisa ser reconstruído com ferramentas teórico-metodológicas e ético-políticas. É um processo que requer um aprofundamento na análise da realidade. É preciso demonstrar no cotidiano do trabalho profissional e nas situações singulares com as quais nos defrontamos, a

[...] viabilidade do Projeto ético-político do Serviço Social, seu potencial renovador da profissão na afirmação dos direitos sociais dos cidadãos e cidadãs, na atenção e no respeito às suas necessidades e interesses que, por inúmeras mediações, se transmutam em demandas sociais e profissionais (IAMAMOTO, 2002, p.15).

A intencionalidade no exercício profissional tem importância fundamental, no entanto, apenas os objetivos são produto da vontade, os resultados que dela decorrem passam por múltiplos vínculos sociais no âmbito da ação (ENGELS apud IAMAMOTO, 2008). Assim, a condição assalariada envolve parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam o exercício profissional através de contratos de trabalho que estabelecem como o trabalho deverá ser realizado, subordinando o profissional

aos interesses do mercado, ou seja, interferindo diretamente na “vontade” do profissional (IAMAMOTO, 2008). Bem como afirmava Marx, “os homens fazem sua própria história, mas não a fazem como querem; não a fazem sob circunstâncias de sua escolha e sim sob aquelas com que se defrontam diretamente, legadas e transmitidas pelo passado” (MARX, 2008, p.19).

A fim de resguardar o mínimo da relativa autonomia dos profissionais é fundamental que se potencialize um “projeto profissional coletivo impregnado de história e embasado em princípios e valores radicalmente humanistas, com sustentação em forças sociais reais que partilham de um projeto comum para a sociedade” (IAMAMOTO, 2008, p.219). A regulamentação legal do projeto profissional se materializa na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei n. 8.662/93), no Código de Ética Profissional e na proposta das Diretrizes Curriculares para a Formação Profissional em Serviço Social. Essa legislação representa a “defesa da autonomia profissional, porque codifica princípios e valores éticos, competências e atribuições, além de conhecimentos essenciais, que tem força de lei, sendo judicialmente reclamáveis” (IAMAMOTO, 2008, p.224).

Busca-se uma atuação profissional comprometida com os princípios da profissão legalmente regulamentados, com os objetivos da empresa e com as demandas dos empregados. Dessa forma o projeto profissional articula, de um lado, as condições macro societárias estabelecidas no terreno sócio-histórico e, de outro lado, as respostas técnico-profissionais e ético-políticas dos agentes profissionais neste contexto, ou seja, como os limites e possibilidades serão tratados e analisados pelos profissionais (IAMAMOTO, 2002).

Ao considerarmos que um dos pilares ético-políticos do Serviço Social é a luta pela ampliação e consolidação da cidadania, o fortalecimento da democracia e a garantia dos direitos civis, sociais e políticos, torna-se necessário analisar como o Serviço Social se movimenta diante de tais premissas e limites apontados pelo contexto atual. Os espaços sócio-ocupacionais, enquanto resultantes históricos, sofreram e continuarão sofrendo significativas transformações. Estas vêm ocasionando contínuas perdas de direitos e conquistas sociais, pois não é possível separar os espaços sócio-ocupacionais dos “processos de reestruturação produtiva e gerencial das empresas e do aparelho de Estado, da intensificação e desregulamentação do trabalho e da investida contra a organização dos trabalhadores” (IAMAMOTO, 2008, p.232).

O assistente social deve então “ultrapassar a perplexidade e apropriar-se dos novos espaços profissionais, orientando a atuação segundo os princípios ético-políticos da profissão” (IAMAMOTO, 2002, p. 41), analisando as transformações que incidem nos espaços sócio-ocupacionais e no direcionamento do trabalho profissional a fim de dar respostas efetivas e competentes às demandas contraditórias que se apresentam no cotidiano profissional.

“É preciso demonstrar no ‘tempo miúdo do trabalho cotidiano’ (YAZBEK, 2001), nas situações singulares com que o assistente social se defronta no exercício profissional [...] a viabilidade da direção social impressa ao projeto do Serviço Social brasileiro [...]. E com isso, avançar na legitimação da profissão na sociedade, na apropriação e ampliação dos espaços ocupacionais, reforçando a identidade do assistente social” (IAMAMOTO, 2008, p.233)

É uma necessidade e um desafio para o Serviço Social caminhar *pari passu* com as configurações atuais da gestão social (MACIEL, 2009) o que complemento, do mundo do trabalho como um todo. O deciframento destes processos sociais, em suas determinações gerais e em suas expressões particulares é requisito necessário para superar a defasagem do discurso genérico sobre a sociedade capitalista e os fenômenos sociais singulares que exigem respostas profissionais dos assistentes sociais (IAMAMOTO, 2004a).

É necessário que o profissional esteja atento à dinâmica da realidade que muda a cada dia sendo capaz de captar criticamente o real a fim de poder compreender as novas demandas que se apresentam e, a partir daí, poder intervir com qualidade e competência, pensando em práticas profissionais menos improvisadas e mais coerentes com a realidade e com o projeto ético-político profissional. Nesse sentido, apresenta-se, no próximo capítulo, com base nas informações empíricas coletadas através dos formulários de entrevista semi-estruturada, os requisitos e as principais exigências da empresa para o trabalho dos assistentes sociais nas empresas e as percepções dos assistentes sociais acerca das requisições deste espaço sócio-ocupacional na atualidade.

4 REQUISIÇÕES HISTÓRICAS E NOVAS EXIGÊNCIAS PROFISSIONAIS

O trabalho profissional do Serviço Social nas empresas é perpassado, ao longo de sua trajetória sócio-histórica, por transformações nos processos de produção do capital, por alterações dentro das instituições e por mudanças de concepção no interior da própria categoria profissional. O exercício profissional do assistente social na atualidade é marcado por um cenário no qual coexistem formas arcaicas e modernas de trabalho.

Nesse sentido, busca-se neste capítulo, analisar as atuais requisições da empresa ao trabalho dos assistentes sociais através dos dados empíricos colhidos junto aos gestores, além de dar voz aos profissionais assistentes sociais procurando dar visibilidade às demandas com as quais se defrontam bem como o que entendem ser necessário em termos de qualificação e perfil para o trabalho nestes espaços sócio-ocupacionais.

4.1 REQUISIÇÕES DA EMPRESA AO TRABALHO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

Como ponto de partida para problematizar a questão das demandas atribuídas e prescritas pela empresa para o profissional de Serviço Social é necessário termos como referência, pelo menos dois ângulos desta questão. Um deles diretamente relacionado com a revisão bibliográfica da área e o outro com a leitura crítica deste contexto no qual a empresa situa-se e seu significado em uma sociedade capitalista. Assim, toma-se como eixo norteador desta análise olhar o verso e anverso destas questões.

Tendo em vista que a empresa é um campo de trabalho polêmico onde estão, aparentemente, mais visíveis as tensões entre capital e trabalho, busca-se analisar as requisições para o trabalho do Serviço Social na ótica da empresa capitalista, através da fala dos gestores. Nesse sentido, quais serão os requisitos e as principais exigências deste espaço sócio-ocupacional ao Serviço Social na atualidade? Qual o perfil exigido pelas empresas ao profissional assistente social? Para fazer a análise destas questões é preciso levar em consideração que se trata de um espaço

ocupacional onde estão em pauta interesses de mercado e cujo objetivo é “gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias”. (MOTA, 1998, p.39). Como já afirmamos, e vale a pena repetir, a empresa não é uma entidade abstrata, ela tem características específicas e cumpre uma função determinada na medida que está presente e é constituinte dessa sociedade que se transforma no solo da história.

Nesse sentido, o Serviço Social não pode desconhecer a empresa como espaço sócio-ocupacional apenas porque nela as contradições, controles e possibilidades de conflitos são mais evidentes e os mecanismos de poder mais direta e claramente atuantes. Deixar de reconhecê-lo e enfrentá-lo pela dificuldade ou hipótese da impossibilidade seria conformar-se em atuar apenas ao largo das contradições sociais, e conseqüentemente, abdicar de sua possibilidade de ação efetiva na sociedade. (FREIRE, 1983).

A pesquisa demonstra que existe, por parte das empresas, requisições por competência principalmente vinculadas a funções operativas. Nesse sentido, percebe-se que a noção de competência requerida pelas instituições é diferente daquela adotada pela profissão onde a competência é um “elemento transversal e constitutivo da formação e do exercício profissional” formado pelas dimensões ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa e sua indissociabilidade. (LEWGOY, 2009, p.149). No campo da gestão de recursos humanos, o termo competência aparece em contraposição à idéia de qualificação, marcando uma mudança significativa nas formas de avaliar as qualidades demandadas pelo mercado de trabalho. (ROSENFELD; NARDI, 2006)

O que se evidencia é que as competências, no sistema em que vivemos, são definidas levando-se em conta apenas a demanda do mercado. Desse modo, substituir a noção de qualificação, como formação para o trabalho, pela noção de competência, como atendimento ao mercado de trabalho, parece guardar o viés ideológico presente na proposta neoliberal. (RIOS, 2006).

Para os gestores, representantes das instituições empregadoras, a competência significa a mobilização, pelo trabalhador, de um conjunto de saberes teóricos, técnicos e ético-políticos, incluindo aptidões e habilidades, de forma a promover a eficácia e a eficiência com base nos objetivos e interesses organizacionais.

Assim, embora historicamente a empresa tenha contado com o trabalho dos assistentes sociais, são percebidas diversas alterações quanto à necessidade de contratação deste profissional na atualidade pela sua formação específica. Há indicativos importantes quanto à requisição de competências mais gerais que independem do núcleo de formação e que, muitas vezes, antepõe-se à formação específica do Serviço Social, como pode ser percebido na fala que segue:

[...] Na realidade o que a gente espera é um assistente social, eu digo que não é só, vamos dizer, a titulação da profissional, mas ela tem que estar voltada para campanhas, para prevenções e principalmente o trabalho da Assistente Social, o grande comprometimento que ela tem é com o clima da organização [...]. (G2)

O mesmo não ocorre quando se faz referência às empresas de economia mista ou públicas, pois a contratação de qualquer profissional se dá mediante concurso público, o que exige uma determinada formação e não permite a estas instituições a determinação formal de um perfil profissional. Nesse sentido, segundo o gestor entrevistado, não há um perfil profissional definido para trabalhar na empresa pública.

[...] Não, (perfil) definido não tem. Não tem até porque é concurso público e não tem muito como avaliar, como escolher. Exatamente, não tem muito como escolher. Nós temos o último concurso agora que tem, foi feito, nenhuma avaliação psicológica não foi feita antes. Então não é, definido perfil, entre aspas, ideal. (G1)

Entretanto, existe um perfil que seria adequado e necessário para este trabalho, tendo em vista as relações político-partidárias características deste espaço institucional. Essas relações interferem no cotidiano de trabalho principalmente através da troca de chefias que ocorre com as alterações de Governo, gerando conflitos principalmente relacionados às relações interpessoais e que acabam sendo trazidos ao Serviço Social. Portanto, o profissional, ao ingressar em uma instituição pública, deve estar atento às demandas que surgem com esse processo, conforme segue a fala do gestor:

[...] É que tem um perfil adequado pra trabalhar em empresa pública, é um pouco diferente, a questão política é muito forte na empresa, isso impacta diretamente. Então cada vez que há uma alteração do Governo, muda tudo e as pessoas, geralmente, não estão preparadas. Então sobrecarrega o Serviço Social disso porque daí troca os chefes, tem toda uma alteração. Então ele tem que ter um perfil adequado pra fazer, pra ele trabalhar com essas questões. (G1)

Além de estar atento às relações político-partidárias, esse profissional da esfera pública, precisa saber trabalhar com pessoas, público-alvo de seu trabalho, e criar estratégias de trabalho que atendam as demandas de todos os servidores, visto que a instituição pública em questão possui apenas duas assistentes sociais e tem atuação em todo o Estado do Rio Grande do Sul.

[...] Basicamente tem que saber trabalhar com pessoas, que é o foco principal. Tem que ter esse perfil. [...] Tem que estar disposto a viajar, que nós somos atuação em todo o Estado, as coisas acontecem nas mais diversas localidades. Então é por aí, mais ou menos o perfil, o ideal seria esse. Pessoas que consigam viajar, estar dispostas a lidar todo dia com pessoas e tem essa questão que impacta que é a questão política, que há muita alteração. (G1)

Pode-se destacar por parte da empresa privada, a definição de uma atitude profissional necessária e imprescindível que vai ao encontro das competências atuais requeridas pelas instituições, apresentadas por SANT'ANNA (2008), principalmente no que se refere à lógica da polivalência e, por sua vez, da necessidade de construir/reconstruir competências que vão além da lei de regulamentação de sua profissão, tendo os profissionais que adquirir outros saberes.

[...] Iniciativa e decisão. Iniciativa, decisão e buscar, vamos dizer, trabalhar em programas, visão de futuro, sabe, tem que criar, tem que inventar, tem que ir atrás. E ter rapidez, porque o mundo está aí atropelando, não tem jeito. Esse é o perfil. E não pode ficar esperando, não pode ficar chorando pela desgraça [...]. (G2)

Tanto na empresa de economia mista como na privada, o discurso gerencial revela que há maiores requisições quanto à qualificação técnica e a valorização de atributos comportamentais. A partir do momento em que a empresa delimita tais

atributos ela define como o profissional deve agir e quais as habilidades que deve possuir para gerar um desempenho no trabalho que corresponda às expectativas em termos de qualidade e produtividade.

Verifica-se que, na década de 1980, a justificativa para a execução de serviços sociais dentro da empresa tinha fundamentação na importância atribuída à preservação da qualidade da força de trabalho que poderia ser afetada pelas carências materiais vivenciadas pelos trabalhadores, bem como por uma conduta divergente, incompatível com o processo organizativo da produção. (MOTA, 1998). Percebe-se que, em parte, essa fundamentação ainda está presente na requisição para o trabalho dos assistentes sociais na atualidade uma vez que os gestores entendem que o diferencial do trabalho desse profissional nas empresas está diretamente vinculado ao aumento da produtividade, através do melhoramento das relações entre os trabalhadores e suas chefias.

Basicamente eu acho ajuda a melhorar o relacionamento entre as pessoas, a questão da produtividade né? Que quando há um problema os funcionários têm aonde buscar apoio, recorrer. (G1)

Se, na década de 1980, a empresa dava legitimidade ao trabalho profissional do assistente social aparentemente ratificando sua utilidade social, mas que, para além do aspecto técnico, havia um componente político presente o que identificava a necessidade de mediar conflitos de classe (MOTA, 1998), hoje, diante de inúmeras transformações ocorridas, principalmente a partir da década de 1990, pode-se perceber que o que está em voga é a necessidade de mediação de conflitos individuais. Diferente do período onde havia a força dos sindicatos e uma identificação de classe trabalhadora que unia os trabalhadores em prol de um objetivo comum, vive-se hoje o individualismo competitivo, onde a ação coletiva torna-se cada vez mais distante e difícil. (HARVEY, 2003). Como exemplo da mediação de questões individuais pode-se destacar os conflitos que emergem com as trocas de chefias.

[...] troca o chefe que muda tudo, daí é problema com o chefe que sai, problema com o que entra. O que sai fica deslocado, ele tem problema

porque ele não quer voltar para aquela atividade, daí há disputa política, briga porque entra, porque sai. (G1)

Nesse sentido, mais do que “humanizar a produção” o assistente social contribui “pedagogicamente na socialização de valores e comportamentos que deságuem na integração dos trabalhadores às novas exigências da produtividade” (CESAR, 2000, p.124), ou seja, o profissional deve auxiliar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. Essa afirmação sugere que o assistente social é considerado, pelas empresas, como um instrumento promotor de adesão do trabalhador às necessidades destas.

O gestor da empresa privada entende que houve uma mudança no trabalho do assistente social ao longo dos anos. Há uma tendência na requisição, por parte das empresas, de que o profissional deixe de atender demandas individuais e passe a trabalhar em uma perspectiva de gestão, com resultados a longo prazo e não pontuais e imediatos. Essa inversão pode-se ser observada na mudança dos paradigmas de gestão e organização do trabalho apresentados no segundo capítulo, onde, no fordismo, havia uma preocupação com um trabalhador que executasse funções, e no atual padrão de acumulação flexível há uma requisição por profissionais com um perfil para o trabalho na gestão. Essa transformação também pode ser verificada quanto a requisição de competências nos séculos XX e XXI sistematizada no Quadro 2 deste trabalho.

[...] Então vai até ajudar a resolver conflitos, necessidades, não sei o que, vai, mas de um a cem, vamos dizer assim, 10 ela ajuda a resolver conflitos e 90 ela tem que buscar campanhas e melhoria de clima, melhoria de perfil, melhoria de ambiente de trabalho pra que as pessoas vejam a profissional como uma coisa diferente do que aquela, me desculpe quem é de órgão público, aquela de prefeitura que eu digo, que trabalha com a desgraça. Tem que ser diferenciado! Ela até atua, lógico algumas necessidades urgentes, prementes a gente até utiliza o serviço tanto da assistente social como da psicóloga, mas não é o dia a dia dela. (G2)

E ainda:

[...] Na verdade, quando a gente lida com esse tipo de profissional, [...] a gente não pode dizer que tem transformação assim dia-a-dia. [...] A transformação que ela faz é nessa conceituação, eu vejo, de tirar a visão da desgraça da assistente social, desvincular a assistente social da desgraça e ver como uma pessoa de solução. Então ela participa, ela é chamada pelos

setores pra trabalhar em clima, pra trabalha dentro de: “to com uma dificuldade aqui” de alguma coisa nesse sentido, não pontual. Até tem pontual, tem atendimento, tem algumas coisas assim, com certeza, mas sempre pensando tem um evento, o que vamos fazer para o Serviço Social aparecer e que seja visto como uma alternativa de solução do Serviço Social, do serviço da área de clima organizacional, né? Então nesse sentido, pra melhorar o clima organizacional. É difícil você dizer assim uma transformação, então você pode dizer assim: “a desgraça vai pra um lado e nós vamos pro lado positivo sempre” (G2)

Ainda nesse sentido, o gestor refere que foi muito complicado fechar convênio com as Universidades porque a empresa tinha uma visão diferenciada do que deveria ser a função do assistente social e da psicóloga dentro do contexto empresarial. Ele afirma ainda, de forma crítica, que a mudança de concepção quanto ao trabalho com o clima organizacional e não mais com atendimentos individualizados – que ele chama de “problemas de casais” - precisa ser assumida também pelos professores e as entidades de classe, pois essa é uma tendência deste espaço ocupacional.

[...] os professores e as entidades de classe, acham que a Assistente Social tem que fazer atendimento, eu uso, de “problema de casais”. As empresas têm essa demanda muito forte de pegar esse conhecimento que o curso dá e traduzir isso para a área de clima através de planos, projetos, campanhas, porque o curso tem a formação, mas não pode ser politizada para o lado: “ta mas vamos olhar só o coitadinho”. Não! O coitadinho você vai estar dando o pão pra ele, só hoje, daí você dá pão hoje, dá pão amanhã, dá pão depois, mas não vai ensinar a trabalhar pra ele se sustentar. Então tem muito o perfil dos profissionais, tem muita culpa de várias coisas, certeza absoluta. Então realmente tem uma demanda. [...] nós temos a psicóloga que faz clima organizacional, não faz atendimento individual dentro da empresa e não faz recrutamento dentro da empresa. Recrutamento é função administrativa, se tiver teste psicotécnico vai fazer lá fora, aqui dentro ela trabalha com clima. Então no início pra você mudar esse perfil, foi muito difícil também, dois paralelos, e hoje abriu um caminho aí pra esse trabalho tanto pras psicólogas como pra Assistente Social, quando você pega alguém que tem uma formação e o curso permite isso, fantástico! E as empresas precisam muito, mas pensando em lidar com clima, vai lidar com problema vai, vai lidar com saúde vai, vai lidar com a desgraça vai, mas isso tem que ser o zero vírgula qualquer coisa senão não dá resultado. Eu sempre usava, não uso pelas nossas, porque as nossas, por favor, eu reconheço e bato palma pra elas, eu sempre traduzia seguinte: você tem um problema pra resolver, chamou o Assistente Social, você arrumou dois, porque você não resolveu o problema e tem que administrar a Assistente Social que não conseguiu resolver ainda. Essa é a realidade! (G2)

O trabalho do assistente social voltado para campanhas e projetos que atinjam o máximo de pessoas possível, além de ser uma tendência na exigência das

instituições, também é uma forma de driblar a redução de pessoal que se constitui mais uma expressão das transformações no mundo do trabalho. A redução de pessoal nas empresas, inclusive de assistentes sociais, exige destes profissionais estratégias para o mínimo atendimento das demandas sociais. De modo geral, o quadro de intensificação e precarização do trabalho, que afeta o conjunto de trabalhadores e das empresas, também atinge o Serviço Social e torna-se uma das variáveis que redefine algumas das funções dos profissionais. Tais funções não são determinadas apenas por novos princípios e necessidades que regem as políticas de Recursos Humanos, mas das próprias condições de trabalho.

A redução de pessoal pode implicar tanto na demissão propriamente dita, sem substituição, na transferência das atividades do assistente social para terceiros, na forma de consultoria, ou na absorção das tarefas de vários profissionais por um único profissional, por elementos polivalentes. Todas as formas de redução de pessoal apresentadas acabam por sobrecarregar os profissionais mantidos na empresa, que passam a atender uma gama enorme de situações e nem sempre conseguem manter o padrão de qualidade desejável. Em geral, esses profissionais acabam por limitar-se às atividades básicas e pontuais. (CESAR, 2000).

[...] Eu entendo que pra nós é um pouco falho, até pela deficiência que tem de profissionais na área, nós temos que aumentar, nós somos só reativos, a gente trabalha em cima das demandas que vem, trabalha pouca coisa em cima da prevenção, porque a gente não consegue sair daqui e ir atrás pra ver o que efetivamente está acontecendo em todo o Estado. Como nós só temos duas Assistentes Sociais a gente não consegue, então fica aqueles programas basicamente que nós temos: Programa de Preparação pra Aposentadoria, Programa do Alcoolismo que elas trabalham de prevenção, de Reabilitação Profissional que é alta a demanda e, não sei mais quais... e a gente acaba ficando só como "bombeiro". Então a idéia era dobrar, se tem duas passar para quatro, para ter sempre alguém, sempre circulando para ver o que está acontecendo. (G1)

De um modo geral, as questões privadas dos trabalhadores já não são prioridade para as empresas, pois há um grande exército de reserva pronto para substituir àqueles que já não servem à produção. Então, essa inversão quanto à forma de trabalho do assistente social no atual contexto empresarial está intrinsecamente relacionada às transformações no mundo do trabalho e as consequências advindas desse processo. Do ponto de vista objetivo, a reestruturação produtiva imprime novas exigências ao trabalhador, que incidem

sobre as qualificações profissionais e as condições de inserção no mercado de trabalho. (CESAR, 2000)

As consideráveis limitações ocasionadas pela redução de pessoal, marcada pela multifuncionalidade, aliadas ao fato de que os assistentes sociais estão vinculados às equipes de Recursos Humanos e que esta área se desloca para um papel estratégico dentro das empresas, atuando basicamente com assessoria e consultoria interna, faz com que estes profissionais atuem como assessores aos líderes de área, a fim de que estes possam melhor administrar pessoas e as demandas sejam resolvidas, sempre que possível, nos locais de trabalho.

[...] Principalmente eu vejo que, onde que está a grande responsabilidade de atuação da nossa profissional, até ajudar a formar e desenvolver líderes. [...] O primeiro impacto é sempre para o superior hierárquico: “Ah tem uma necessidade”. Não vai para a assistente social, para o RH, para a psicóloga, não! Primeiro que tem que buscar fazer a gestão é o superior dessa pessoa. Então essa profissional tem atuado muito forte no desenvolvimento da equipe e do gestor. Talvez elas nem consigam perceber que elas ajudam pra contribuir pro desenvolvimento do perfil desse profissional. (G2)

A função de assessoria, assumida pelos profissionais da área de Recursos Humanos, passa a ter como “clientes internos” não só o trabalhador, mas os próprios gerentes. Assim, assessoria, enquanto “instrumento de aproximação e de acompanhamento” junto aos líderes de área para o enfrentamento de demandas locais que surgem na dinâmica das organizações, tem se mostrado uma tendência para o trabalho dos assistentes sociais nas empresas (FERNANDES, 2009, p.44), bem como o trabalho com o clima organizacional.

De acordo com os dados empíricos colhidos nas entrevistas, o papel do Serviço Social continua sendo definido como intermediador das relações entre chefias e trabalhadores e suas atribuições são frequentemente associadas ao clima organizacional, especialmente através de equipes multidisciplinares.

[...] Ela não está isolada só em assistência social, ela faz parte de uma equipe multidisciplinar voltada para clima e prevenção. [...] Nós definimos a assistente social como a pessoa responsável pelo clima interno junto com a psicóloga, com os médicos, ela faz parte de uma equipe gestora do processo de qualidade de vida, saúde, segurança. (G2)

O clima organizacional, segundo Chiavenato (2004, p. 102), é “um importante aspecto do relacionamento entre as pessoas e as organizações”. O mesmo está intimamente relacionado com a motivação e o desempenho dos membros da organização. Assim, quando há situações que proporcionam satisfação das necessidades pessoais e elevação da moral o clima é alto e favorável e quando essas necessidades não são atendidas é baixo e desfavorável. Ainda de acordo com o autor, a satisfação das necessidades e a manutenção do equilíbrio emocional revelam um estado de “ajustamento”, enquanto que a frustração dessas necessidades causam o “desajustamento”.

As teorias sobre o clima organizacional não relacionam os estados de “ajustamento” ou “desajustamento” às mudanças nos padrões de gestão e organização do trabalho ou às transformações societárias como um todo, então é como se apenas a “atmosfera da empresa” tivesse influência sobre a motivação e o desempenho dos trabalhadores.

Pode-se destacar, no entanto, que a emergência do trabalho com o clima organizacional também ocorre por mudanças de forte envergadura nos ambientes de trabalho, principalmente sendo afetado, pela intensificação da automatização na produção, pela dramática redução do quadro de pessoal, a terceirização, as fusões e, muitas vezes, pela criação dos líderes da área, diminuindo os níveis hierárquicos no trabalho. É preciso considerar que estas alterações acontecem com maior frequência nas empresas privadas, pois estas são naturalmente mais exigidas na concorrência do mercado globalizado, no entanto, as empresas públicas sofrem processos semelhantes, principalmente a partir da reorganização do Estado, com base no ideário neoliberal, e as consequentes privatizações dos serviços públicos.

Tendo isso exposto, identifica-se na fala dos sujeitos que representam as instituições, que é clara a definição de um perfil profissional, de competências necessárias e de uma direção para o trabalho profissional. Nesse sentido, um aspecto que deve ser levado em consideração e que, muitas vezes, fica à margem da análise sobre o trabalho do assistente social é o fato de que este profissional, enquanto trabalhador assalariado e qualificado depende da venda de sua força de trabalho para obtenção de seus meios de subsistência – o que ocorre com todos os trabalhadores. Desse modo, ele dispõe de uma relativa autonomia na condução de seu exercício profissional, pois os organismos empregadores interferem,

primeiramente, no estabelecimento de um perfil profissional, e de metas a atingir, articulando um “conjunto de condições que informam o processamento da ação e condicionam a possibilidade de realização dos resultados projetados” (IAMAMOTO, 2004b, p.38). Se, por ventura, o profissional não cumprir essas exigências ele passa a ser visto como “inimigo”, como aquela pessoa que está na “contramão” do processo.

[...] Tem a demanda e é difícil tu achar um profissional com o perfil que a empresa precisa. Para empresas como a nossa é muito difícil. [...] Você não consegue mudar a cabeça da pessoa, então você põe aqui dentro, fica 2 ou 3 meses e manda embora, não tem como. Então ela trabalha contra, parece ser funcionário do MST e não da empresa. Nada contra, você não está usando a profissional pra dizer: “não, lá tem que ser assim”!, na marra, não! É essa visão, até de vez em quando se diz, “você não vai atender desgraça”, “mas então o que eu vou fazer?” Aí se foi o profissional, se foi, se foi. [...] a maioria das Assistentes Sociais que existe por aí, tu pede para ela elaborar uma campanha para ver se ela consegue, não consegue. (G2)

O sentimento de que o assistente social parece “trabalhar contra”, é revelado quando o profissional está preocupado em trabalhar a favor do trabalhador, dando visibilidade às mazelas do processo de trabalho e da relação entre capital e trabalho. A partir disso, segundo Mota (1998, p.49), a empresa, enquanto detentora do poder, “submete os fatos às suas ideias, requisitando o saber científico e profissional para manipular a realidade de acordo com os seus interesses”.

Muito embora, os sujeitos entrevistados não façam grande referência às demandas dos trabalhadores, estes também compõem um vetor de interferência no exercício profissional determinando, junto com as empresas, a direção do trabalho. Assim, “a força de trabalho do assistente social contém as contradições típicas de toda mercadoria entre trabalho concreto e trabalho abstrato, que preside a sociedade capitalista”. (IAMAMOTO, 2008, p. 215).

4.2 COM A PALAVRA O ASSISTENTE SOCIAL: PERCEPÇÕES SOBRE AS EXIGÊNCIAS DESTE ESPAÇO SÓCIO-OCUPACIONAL

O ponto de partida para a análise de como o Assistente Social se percebe no âmbito da empresa, espaço onde a tensão entre o capital e o trabalho talvez se expresse mais fortemente, mais uma vez é a revisão bibliográfica acerca da trajetória histórica da profissão na área e a análise crítica da realidade aliada aos dados empíricos coletados através das entrevistas.

Tomando como referência as questões norteadoras que versam sobre as demandas com as quais se defrontam os Assistentes Sociais que atuam em empresas e o perfil exigido para o trabalho destes profissionais neste âmbito, tem-se nas falas dos assistentes sociais entrevistados alguns indicativos importantes que sinalizam novas e velhas tendências.

A história da profissão demonstra que o trabalho profissional se constituiu tendo em vista a constatação de “problemas sociais” que deram espaço para a intervenção de políticas sociais do Estado e/ou de instituições particulares. Nas empresas, portanto, o Serviço Social não escapou a essa generalização, como já foi referido anteriormente. Apesar de algumas singularidades, historicamente o Serviço Social foi assumido como instrumento de intervenção nas situações “problema” que interferiam na produtividade dos trabalhadores. (MOTA, 1998).

Por assumirem uma função técnica específica no âmbito das empresas, na mediação de conflitos e na criação de condições favoráveis ao desenvolvimento do processo de trabalho, os assistentes sociais são inseridos na área de Recursos Humanos, onde continuam até hoje, conforme dados da investigação realizada. Nestes espaços, o Serviço Social atua, juntamente com outros profissionais, em programas e projetos que continuam visando, na sua gênese, o aumento da produtividade, mas que possibilitam aos profissionais um trabalho sério e comprometido com o projeto ético-político.

Com base na revisão teórica realizada, pode-se afirmar que a demanda central comum, mantida em todos os períodos, confirma a finalidade historicamente constituída do trabalho do assistente social que tem sido a reprodução física e espiritual do trabalhador, através da assistência material e da socialização de valores e comportamentos compatíveis com as exigências da produtividade.

No entanto, é importante considerar que a profissão não se constrói apenas internamente pela vontade exclusiva de seus membros, o que aponta o limite para a autonomia profissional que o contexto histórico-social e o contratante de sua mão de obra lhe colocam. Pode-se afirmar, nesse sentido, que as funções tradicionais de competência dos assistentes sociais são congeladas e reproduzidas quase que ritualmente em todos os âmbitos de atuação destes profissionais e não apenas nas empresas. Segundo Montaña (2009), este fenômeno pode estar intimamente ligado ao fato de

esta profissão não desvendar as problemáticas emergentes na atualidade, de não estudar nem intervir sistematicamente nas novas demandas sociais, conservando, pelo contrário, praticamente inalterado o campo de intervenção relacionado às áreas com as quais se deparava no momento de sua constituição profissional. (MONTAÑO, 2009, p. 194)

Embora se tenha concluído que há uma tendência, por parte das empresas, de contratar profissionais a partir de competências gerais e não pelo seu núcleo de formação, é preciso considerar que existem especificidades na formação dos assistentes sociais que podem ser interessantes às empresas, pois vão ao encontro dos objetivos institucionais e ainda atingem outros espaços da vida dos trabalhadores na medida que eles se potencializam.

[...] A nossa especificidade é realmente o que nos diferencia de todos os outros profissionais, nenhum outro profissional tem essa visão que nós temos. Eu sempre digo que quando a gente faz um primeiro atendimento, faz acolhimento, faz a escuta sensível a gente nunca atende o funcionário, o trabalhador, a gente sempre atende pra além dele. [...] Então o nosso trabalho, ele vai muito além das, como a gente diz, das paredes da empresa, ele ultrapassa isso, enquanto os demais profissionais, até onde eu tenho entendimento, ele é muito restrito. Então é o nosso que vai pra além, a gente vai pensar a realidade dele lá onde ele está, sempre pensa na comunidade, nas relações que ele tem lá, e de quanto essas relações, essa rede dele é importante para ele e pra nós também trabalhar pensando nessa rede. Então não tem nenhum profissional quem pense sobre isso. (AS2)

Contra essa visão, alguns autores que sustentam a ideia de que a falta de especificidade do Serviço Social faz dele uma profissão prescindível e substituível

por outros profissionais ou técnicos, tem investido um precioso tempo na tarefa de encontrar esta “terra prometida”: afinal, o que há de específico no Serviço Social? Essa busca incessante pela tal especificidade da profissão ocorre muito mais como conformista e comodista de garantir os espaços profissionais e ocupacionais do que por uma preocupação com o nível de qualificação do Serviço Social. (MONTAÑO, 2009).

Como resposta à questão da especificidade do Serviço Social, a maioria dos autores que discutem esta questão a vinculam ao “objeto (de intervenção e de estudo), método, objetivos e sujeito ‘próprios’ da profissão”. (MONTAÑO, 2009, p. 129).

Com relação às atuais demandas para o trabalho dos assistentes sociais nas empresas, cabe ressaltar, que demandas são “requisições técnico-operativas, demandadas à profissão por meio de seus empregadores – o setor público, o setor empresarial e as entidades sem fins lucrativos” (SERRA, 2000, p.161) - e por meio dos sujeitos usuários dos serviços. Nesse sentido, um aspecto a ser considerado e que foi mencionado por uma das entrevistadas, é o fato de que essas requisições que emergem nas empresas não são tão diferentes das que se apresentam em outros espaços.

[...] as pessoas imaginam, os outros profissionais, que é diferente o trabalho (na empresa), mas num atendimento vão surgir as mesmas demandas que surgem lá no setor público e é a demanda das ONGs também, do Terceiro Setor, enfim, são essas as demandas. [...]. (AS 2)

Entretanto, existem aspectos que devem ser levados em consideração com relação ao funcionamento das empresas e que incidem nas demandas e/ou requisição de competências aos profissionais. Uma delas se traduz no fato dos usuários e também os assistentes sociais serem trabalhadores assalariados que vendem a sua força de trabalho como meio de subsistência. Isso fica mais evidente quando se trata de uma empresa privada, pois na empresa de economia mista ou pública, os empregados possuem certa estabilidade no trabalho, não há patrões - senão o Estado – e a gestão da empresa é condicionada por políticas partidárias. Nesse sentido, segue a fala de uma assistente social, atualmente trabalhadora da empresa de economia mista que possui 20 anos de experiência em empresas:

A empresa privada também é diferente, que é mais difícil ainda, porque aí tu é uma trabalhadora, com riscos de ser demitida, dependendo da forma como tu te posiciona. Então é mais difícil ainda porque tu tem que preservar o teu espaço de sobrevivência. [...] A empresa privada ela te limita muito mais e te frustra mais, conseqüentemente. Então realmente, cada espaço é um espaço diferente. (AS 1)

Como o trabalho profissional nas empresas tem objetivos claro estando, na sua gênese, diretamente vinculado ao aumento da produtividade e da lucratividade, o que não acontece quando o trabalho do assistente social é direcionado a usuários externos ao serviço, é pertinente afirmar que, uma das singularidades da empresa, enquanto âmbito de atuação do Serviço Social reside no fato de a mesma não ser uma instituição que tem como atividade fim a prestação de serviços sociais (MOTA, 1998).

Então, de acordo com a percepção das assistentes sociais entrevistadas, apesar das demandas emergirem com novas roupagens, na sua gênese, *“continua tudo igual”*. Como requisições da empresa ao Serviço Social, identificam-se diferenças entre as empresas privadas e a de economia mista. Na empresa de economia mista (A), por exemplo, o Serviço Social está inserido no Departamento de Saúde, assim, as demandas são, especialmente, da área da saúde. Segundo a entrevistada (AS 1), nas demandas referentes à saúde, muitas vezes a empresa encaminha para o Serviço Social demandas que são de outros profissionais com a justificativa de: *“Quem sabe o Serviço Social conversa, ‘vocês que tem mais jeito’, é o jeito que eles falam”*.

As empresas privadas (B e C), por sua vez, possuem outras requisições para o trabalho do assistente social. Na primeira (B), são identificadas demandas quanto à responsabilidade social das empresas,

[...] (demandas) assim de Responsabilidade Social, a Responsabilidade Social é um grande âmbito, é o foco assim, é aquilo que eu acho que move muito das instituições, na verdade, que é o que aparece. [...] Então são essas ações que realmente mostrem que a empresa é socialmente responsável, assim dentro da missão, da visão, dos valores, pessoas, responsabilidade sócio-ambiental [...]. (AS 2)

A responsabilidade social passa a ser pensada de modo profissional e é incorporada ao planejamento estratégico das empresas, como um componente intrínseco da gestão social. (NOGUEIRA, 2005). Segundo o Instituto Ethos a Responsabilidade social é:

[...] a forma de conduzir os negócios da Empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A Empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio-ambiente) e conseguir incorporá-la no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas dos acionistas ou proprietários.

Para alguns autores, a responsabilidade social aparece como estratégia de sobrevivência das empresas, pois os consumidores evoluíram e se tornaram mais exigentes com relação ao produto que consomem, e por isso, há uma preocupação com a imagem institucional, tanto na sua relação com a comunidade, como com o público interno, os fornecedores, os consumidores e clientes e o meio ambiente.

Embora o depoimento acima indique essa tendência de trabalho referente à Responsabilidade Social Empresarial como uma das demandas da empresa para o trabalho do assistente social, na prática, constata-se que o envolvimento do Serviço Social na gestão e execução destas ações, é ainda muito recente.

Ainda na empresa B, há uma solicitação do gestor para que o trabalho do assistente social atinja o máximo de pessoas possíveis, uma vez que há uma limitação concreta de um quadro reduzido de pessoal onde uma empresa de grande porte possui apenas uma profissional.

[...] O (gestor) falou pra mim no primeiro dia que a gente conversou: “olha, eu quero que tu desenvolvas ações que atinjam o máximo número de pessoas possíveis, porque você é uma só, então você tem que pensar em coisas assim maiores” [...]. (AS 2)

Na empresa C, a demanda se refere ao trabalho com as gestantes e os deficientes, sendo programas já estipulados anteriormente à entrada da assistente social e muito valorizados, pois trazem retorno à empresa. No caso dos deficientes,

o trabalho emerge a partir da alta rotatividade de trabalhadores provocada pela falta de preparo e preconceito dos gestores e dos trabalhadores ao lidar com esse público. A alta rotatividade gerando elevadas despesas trabalhistas à empresa aliada à necessidade de inclusão de deficientes no mercado de trabalho estabelecida em Lei (Decreto nº. 3.298/99 que regulamenta a Lei 7.853/89) que prevê que empresas com mais de mil funcionários preencham 5% de seus cargos com pessoas com deficiência, faz com que haja interesse nessa demanda. Desde a criação do programa foi reduzida a rotatividade e a empresa consegue manter o número de trabalhadores deficientes firmados em Lei.

Quanto às demandas dos trabalhadores na empresa, pode-se afirmar que são, principalmente, questões vinculadas ao auxílio financeiro na área da saúde (medicamentos, exames, cirurgias, aquisição de óculos de grau, etc.), o que pode ser observado nas três instituições pesquisadas; a violação do direito da criança e do adolescente; violação do direito da mulher, pois são identificados muitos casos de abuso e violência; direito à alimentação; direito à moradia; planejamento familiar, uma vez que há um grande número de jovens constituindo família; problemas intrafamiliares; dificuldade de adaptação social, no caso dos deficientes; e, os conflitos com gestores, principalmente expressos na empresa de economia mista uma vez que, como já foi referido, a gestão da empresa ocorre por meio de cargos políticos como aparece na fala

[...] e também a demanda das questões de conflitos com os gestores, bem complicado, por quê? Como a gestão da empresa é por cargo político, hoje tu é chefe e amanhã tu não é chefe. Então hoje tu estás amanhã tu não estás e aí vem os conflitos de partido, de diferenças de forma de pensar, de administrar, o que te permitem e o que não te permitem fazer. Então essa é uma demanda muito forte que nos ata um pouco, porque na verdade nós não temos muito o que fazer [...]. (AS 1)

A fim de poder atender às demandas que emergem tanto dos trabalhadores como da empresa são criadas inúmeras atividades (Programas, Projetos, Grupos, atendimento individual, etc.) onde o Serviço Social atua, em alguns casos, em conjunto com outras áreas. Essas atividades são criadas de acordo com as possibilidades e limites que a instituição oferece ao profissional. Segue abaixo um quadro com as atividades desenvolvidas por cada uma das empresas investigadas.

	Empresa A (Economia Mista)	Empresa B (Privada)	Empresa C (Privada)
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ASSISTENTE SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Saúde do Trabalhador; - Grupo com dependentes químicos em abstinência; - Programa de Acompanhamento de funcionários em licença saúde; - Programa de Reabilitação; - Programa de Saúde Mental; - Programa de auxílio financeiro; - Auxílio a Pessoas com Deficiência; - Programa de Preparação a Aposentadoria – PPA; - Programa de Ginástica Laboral; - Plantão Social; 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa Portas Abertas para a Saúde Pública; - Programa de Preparação para Aposentadoria; - Acompanhamento de Funcionários Afastados; - Gestantes; - Orçamento Familiar; - Apoio e Retenção de Talentos; - Programas de Valorização (Ex.: “Nossa gente, nossa história”); - Qualidade Total (5s); - Comemoração de datas festivas (Calendário de eventos); 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de Atenção à Saúde do Trabalhador Adolescente; - Programa de Apoio às Gestantes; - Programa de Inclusão Social;

Quadro 3 - Atividades desenvolvidas pelos Assistentes Sociais em empresas, duas privadas e uma de economia mista

Fonte: Elaborado pela pesquisadora com base nas entrevistas realizadas em 2009.

Observa-se, por exemplo, que programas como o de Preparação para a Aposentadoria (PPA) e o de Dependência Química, que surgem na década de 1980, continuam se destacando no trabalho do Serviço Social nas empresas, sobretudo as estatais. A partir de uma análise crítica, pode-se inferir que estes programas estão diretamente vinculados ao interesse empresarial, uma vez que há uma disseminação das drogas em proporção crescente e o problema do envelhecimento da força de trabalho, associado ao desenvolvimento de novas tecnologias poupadoras de mão de obra. Há, portanto, uma tendência de exclusão de um

enorme contingente de idosos do mercado de trabalho o que vem na contramão deste momento histórico onde cresce a expectativa de vida e os trabalhadores idosos precisam permanecer cada vez mais tempo em atividade. (FREIRE, 2006)

Também pode ser observado um foco em programas de melhoramento do clima organizacional e no cumprimento de legislações de inclusão social de jovens (Programa Jovem Aprendiz) e deficientes. Pode-se considerar que é o cumprimento da legislação e a utilização de uma mão de obra mais facilmente explorável que incentiva tais programas e não uma mudança na consciência dos grandes empresários vislumbrando a inclusão social.

Mesmo que a empresa se utilize dos programas apresentados acima para o melhoramento de sua imagem, com o único intuito de cumprir a legislação, ou qualquer outro fim, os assistentes sociais demonstram-se preocupados com os trabalhadores e procuram alternativas para melhor atendê-los. Assim, além desses projetos, programas, grupos, muitas vezes criados pelas próprias instituições, os assistentes sociais criam como alternativa de solução às necessidades sociais dos trabalhadores redes de apoio com instituições da comunidade, espaços de escuta e canais de comunicação com as chefias e as famílias envolvidas.

[...] Eu sempre digo que o processo de inclusão, de inserção é um processo que envolve a empresa, o trabalhador e a família, eu não tenho como só trabalhar com o trabalhador, e a gente trabalha bastante com a família do deficiente mental. Então às vezes a gente nota que eles estão com essa dificuldade de inserção, mas daí tu vai ver a família é super fragilizada, ta sem uma estrutura, ta bem vulnerável, então a gente tenta trabalhar também com o auxílio da família e o acesso aos recursos da comunidade [...]. (AS 3)

Percebe-se, a partir dos dados empíricos, com relação à empresa de economia mista, que há uma estrutura diferenciada, onde os profissionais são concursados e possuem um espaço de trabalho já definido, maior liberação de verbas e a possibilidade de ampliação do espaço de trabalho através da apresentação de propostas novas.

Bom, eu, na verdade, enquanto empresa nós temos o espaço garantido, a empresa nos garante esse espaço, primeiro porque nós somos concursadas, segundo porque eles reconhecem o nosso trabalho como

importante. Temos a possibilidade de nos expressar, de apresentar projetos, programas, de criar coisas novas, temos acesso aos gestores o que é muito importante. Temos recursos, pra algumas coisas nós temos recursos. [...]. (AS 1)

Embora haja grandes possibilidades de ampliação do espaço de trabalho, de recursos, de incentivo à qualificação e capacitação profissional na empresa de economia mista, também há limites que em muito atrapalham, dentre eles, pode-se destacar mais uma vez a mudança de gestores em função das políticas partidárias que envolvem as empresas dessa natureza.

[...] a limitação acho que é a questão dessa mudança de gestor, de gestão, dessa questão política. Porque daí assim, tu tem programas a serem realizados e aí mudou o gestor e o gestor acha que aquilo não é importante ou acha que além daquilo tem outras coisas mais importantes, outras demandas. Então essa questão política, essa questão da gestão política é o maior entrave pro nosso trabalho. (AS 1)

Nas empresas privadas é necessário, muitas vezes, um movimento de convencimento, de negociação e de muita insistência, fato que deu ao assistente social o apodo "*insistente social*" (AS 3). Apesar disso, as assistentes sociais apresentam importantes conquistas dentro de suas instituições, onde se abre um leque cada vez maior de possibilidades para propor, criar, construir e, com isso, cresce a credibilidade do profissional.

Como limites do trabalho dos assistentes sociais nas empresas privadas, destaca-se:

[...] ao mesmo tempo a gente tem as limitações, não de espaço, mas de liberação dos trabalhadores para poder participar das atividades [...]; bastante resistência, aí no sentido de resistência dos gestores [...]; de ser só um profissional, que a gente sabe que isso também é uma estratégia, digamos assim, de não ter mais e não ter nem estagiário, [...]; e, de ter que se deslocar pelas unidades, e assim, também dificulta o trabalho que você acaba direcionando, mais digamos, pras situações emergenciais, não se consegue efetivamente desenvolver um trabalho, acaba se limitando um pouco o trabalho [...]. O fato assim também de a gente é o único profissional, então assim até pra você dialogar realmente, é isso, não é, aquelas dúvidas que às vezes bate na gente, será que eu to no caminho, será que eu não to, será que eu to virando executor [...]. Então isso também acaba sendo um limite assim pra gente conseguir desenvolver. (AS 2)

Não bastam programas, projetos, espaços de escuta, a empresa espera algo a mais dos profissionais, algo que justifique a sua necessidade neste espaço sócio-ocupacional e que não está apenas vinculado ao núcleo de formação. Assim, quando questionados sobre as competências necessárias para o trabalho nas empresas os profissionais referem, na sua totalidade, o compromisso com o projeto ético-político, e a permanente capacitação e qualificação para o trabalho.

[...] Eu acho que o principal é a capacitação, eu acho que tu tem que te atualizar, tu tem que estar capacitada, tem demandas novas. Quando eu entrei aqui eu tinha toda uma demanda, mesmo toda experiência de vinte e tantos anos de formada tinha demandas que eu desconhecia. [...] E a questão ética, eu acho que a capacitação, a questão ética e a tua disponibilidade, é uma função que tu tens que estar disponível para atender tanto as demandas dos teus gestores [...], como a demanda do trabalhador [...]. (AS 1)

[...] A nossa base, a nossa referência é o nosso projeto ético-político e isso a gente não pode esquecer nunca mesmo estando inserida bem no espaço, do capital do trabalho, nessa relação, nessa tensão, mas que não é diferente de nenhum outro espaço, que daí são outras relações que tem esse tensionamento o tempo todo. Mas aí a gente tem que se apropriar, conhecer a empresa, saber o histórico da empresa, procurar saber o histórico do nosso trabalho de Serviço Social dentro da empresa, [...] tentar saber o que esperam. [...] Então eu acho que a gente precisa se apropriar disso, quanto mais conhecimento a gente tiver, assim sobre as leis que vão nos ajudar no nosso trabalho, sobre a empresa, os caminhos da empresa, como ela funciona, o sistema de gestão tudo isso vai nos ajudar muito e não dá pra parar, a gente tem que estar sempre buscando, buscando aprender cada vez mais [...] e se qualificar sempre, buscar novos conhecimentos, porque é muito dinâmico, então daqui a pouco vai surgir uma demanda que eu não sei que resposta que eu tenho que dar para aquela demanda, então eu vou ter que buscar me operacionalizar, não operacionalizar, mas conhecer mais sobre aquilo. Então eu vou ter que ir buscando, assim, também depende de mim não ficar na minha zona de conforto e buscar, ter essa interação. (AS 2)

[...] Eu acho que o assistente social tem que estar comprometido com o seu projeto ético-político, tem que ter muito claro assim essa questão da ética profissional e com a formação continuada. Então a pós-graduação também eu iniciei depois que eu entrei aqui, porque eu comecei a identificar: “Opa! Só um pouquinho, tem coisas de saúde do trabalhador que eu não estava acostumada a trabalhar”, [...] porque a forma como a empresa atendia o trabalhador há 10 anos atrás não é a mesma forma que a gente ta atendendo hoje. Hoje a gente tem toda uma questão que o Serviço Social prioriza muito e leva muito pros gestores que é o atendimento humanizado, que é o atendimento onde tu pode sim fazer um bom atendimento pra esse trabalhador porque [...] eu não tenho como exigir do meu trabalhador que ele atenda bem um cliente se aqui dentro da empresa ele não ta sendo bem atendido. (AS 3)

As falas acima, alusivas às competências necessárias ao profissional que atua no âmbito das empresas, vão ao encontro do que refere NETTO (1996, p.109): “[...] as novas competências passam, incontornavelmente, pela formação profissional”.

Pode-se inferir ainda com relação às competências, que os profissionais possuem uma formação que em parte atende às requisições deste espaço sócio-ocupacional, pois a formação do assistente social é generalista e não alcança as especificidades dos campos de trabalho. A assistente social formada na década de 1980 considera que o currículo daquela época respaldava os profissionais para trabalharem em qualquer campo e cita a formação técnico-operativa e a aprendizagem na prática dos estágios como fundamental.

[...] Não sei hoje, eu tenho minhas dúvidas, mas o nosso currículo lá atrás, naquela época ele era muito bom, ele era muito bom! Nós tínhamos cadeiras de Estudo de Caso, Serviço Social de Caso, Serviço Social de Comunidade, então isso nos deu respaldo pra tu trabalhar em qualquer campo, qualquer campo na época. Nós tínhamos aqueles estágios de observação onde me ajudou muito decidir pra que, qual rumo tomar [...]. (AS1)

As assistentes sociais formadas mais recentemente também concordam que a formação é fundamental para o trabalho profissional, pois é a base, a direção que se assume no trabalho. No entanto, estes profissionais observam que o serviço social nas empresas fica esquecido na academia e passa a ser ocupado por profissionais de outras áreas, pois a formação não atende às requisições específicas deste espaço sócio-ocupacional ficando a cargo de cada profissional buscar essa formação.

[...] Na verdade ela é bem como dizem, generalista, e acho que tem pouco, pouco não, quase nada de acesso, de contato com os profissionais que trabalham no privado. São raros os profissionais, a gente perde espaço pro Psicólogo, está perdendo espaço para os Psicopedagogos agora também. Tem Administradores que acham que pode fazer nosso trabalho que acham que qualquer um pode fazer nosso trabalho. Então, e enquanto a gente continuar radicalizando e dizendo que não, que não podemos ocupar esse espaço ele vai ser ocupado por outro profissional dizendo que faz o nosso trabalho e não fazendo [...]. (AS2)

[...] Eu acho que a Universidade sim ajuda muito, auxilia muito nesse processo, nesse movimento, mas eu acho que vai muito do aluno também, porque bom eu poderia ter entrado aqui, ficado com um programinha que me deram e ponto final e deu. (AS3)

Não há como negar a necessidade da especialização no interior da profissão, no entanto, esta não pode ocupar ao estilo taylorista, o lugar da qualificação. (MONTAÑO, 2009). O que se coloca em discussão, apoiando-se em Netto (1996), é o que se pretende assegurar:

[...] um técnico treinado para intervir num campo de ação determinado com a máxima eficácia operativa ou um intelectual que, habilitado para atuar em uma área particular, compreende o sentido social da operação e a significância da área no conjunto da problemática social.

Acredita-se na hipótese de que o saber parcial não pode substituir o todo para atender ao mercado de trabalho. Deve existir sim a formação especializada como forma de reforçar o conhecimento do todo adquirido na graduação, produzindo assim, assistentes sociais com um alto grau de conhecimento sobre determinados aspectos da realidade.

Além das competências que os assistentes sociais entendem que são necessárias ao seu trabalho nas empresas, estes profissionais referem um possível perfil profissional que as empresas esperam deles. Destarte, pode-se perceber que este perfil se difere do perfil que os gestores traçam como necessário aos profissionais assistentes sociais, uma vez que os profissionais se preocupam mais com as questões mais específicas do Serviço Social – como com um trabalho de qualidade, com a materialização do projeto ético-político e com a formação continuada -, enquanto os gestores possuem uma visão mais gerencial e apresentam uma definição de perfil que valoriza competências técnicas e atributos comportamentais.

[...] como nós trabalhamos com a saúde a empresa quer profissionais que conheçam sobre dependência química, sobre a saúde do trabalhador que é o que a gente trabalha, principalmente, e também o apoio à saúde mental, que é super importante. [...] Então eu acho que continua e permanece tendo o perfil que ele tinha lá no início quando a (assistente social) entrou, as

mesmas demandas com outra cara, mas são as mesmas demandas [...].
(AS1)

[...] Um profissional tranqüilo, nada de radical, que não seja briguento. Eu acho que assim, a gente tem que ser muito diplomática, tu acaba tendo que, aquela coisa, tu avança e recua um pouquinho, avança e recua um pouquinho. Então, um profissional que quer tudo pro agora às vezes não vai conseguir, então o profissional vai ter que ser muito persistente, que a gente acaba tendo que ser em qualquer espaço, e tem que ser. E alguém que queira se desenvolver, que queira continuar aprendendo, buscando informação, que se envolva, que tenha essa capacidade de trabalho em equipe, que é o que a gente vai precisar também nos outros espaços, porque sozinho a gente não vai conseguir trabalhar, a gente depende de trabalhar com as outras pessoas e isso também enriquece nosso trabalho [...]. Então, tu acaba tendo que construir, devagarzinho tu vai construindo [...]. (AS2)

[...] eu acho que eles buscam um profissional polivalente, um profissional entendendo da profissão, um profissional que busca a sua competência, busca o seu conhecimento. Então é mais ou menos nesse sentido, um profissional que não faz a crítica pela crítica e é polivalente que consiga dar conta das novas demandas, dessa reorganização, e consiga fazer um bom trabalho com o trabalhador, mas também visando o lado da empresa [...].
(AS3)

É interessante assinalar as diferenças presentes nas afirmações quanto ao perfil profissional desejado pelas empresas de acordo com a percepção dos assistentes sociais. A AS 1, de acordo com o extrato apresentado, analisa esse aspecto na relação do Serviço Social apenas com o seu próprio trabalho, ou seja, a partir das competências específicas, do saber fazer profissional. Os outros dois profissionais, AS 2 e AS 3, também fazem alusão às competências específicas da profissão, no entanto, por atuarem em empresas privadas, mencionam também uma necessária postura negociadora, o trabalho intersetorial, atualizado e polivalente, o que se soma a outros indicadores provenientes do processo de reestruturação produtiva.

Chama a atenção no último extrato acima apresentado e em outros que serão colocados a seguir, quando o profissional refere que é preciso fazer um bom trabalho com o trabalhador, mas também visando o lado da empresa. Nesse sentido, os assistentes sociais estabelecem uma íntima conexão entre o trabalho profissional, objetivos da empresa e a manifestação de necessidades dos trabalhadores.

[...] a gente procura sempre fazer, e sempre atender as demandas tanto do trabalhador como do gestor considerando a questão ética da nossa profissão [...]. (AS1)

[...] eu viço o lado da empresa e o lado do trabalhador. Então bom, do lado do empregador, eu vou visar a diminuição da rotatividade, a diminuição dos gastos, enfim, mais ou menos nesse sentido. Do lado do trabalhador assim, eu vou visar uma melhor qualidade de vida, mais motivação, mais satisfação, uma inclusão social efetiva, onde aconteça a verdadeira inclusão social. [...] Então é mais ou menos isso assim, eu faço essa interlocução onde eu consigo fazer com que esse trabalhador permaneça satisfeito, motivado, porque aí automaticamente a empresa está tendo retorno também. (AS3)

Pode-se afirmar que dentro das instituições, os assistentes sociais, via de regra, se deparam com o encargo de ratificar a sua utilidade no aumento da produtividade e na reprodução social dos trabalhadores. Diante dos diversos fenômenos que a empresa elege como passíveis de intervenção, o Serviço Social se articula e constrói estratégias que atendem as demandas dos trabalhadores e, principalmente, os objetivos da instituição. Assim, pode-se afirmar que o trabalho profissional nas empresas é polarizado entre a convivência com as condições de vida e trabalho do empregado e as prerrogativas da instituição. (MOTA, 1998). Esse movimento pode ser considerado estratégico não apenas para a manutenção desse profissional nesse espaço sócio-ocupacional, mas também como forma de ampliação das possibilidades de trabalho.

Além da preocupação em atender aos objetivos institucionais, os profissionais assistentes sociais entrevistados demonstram também o seu compromisso com a classe trabalhadora, com a imagem da profissão, com o projeto ético-político profissional e com as dimensões técnico-operativas e teórico-metodológicas.

[...] Potencializar o sujeito pra que ele consiga realmente dar conta da sua demanda, pra que ele conheça bem o acesso aos seus direitos, que ele consiga fazer valer e que em muitos casos a gente tem conseguido isso, e que o Serviço Social seja reconhecido não como aquela profissão que só dá coisas, que só atende o pobrezinho, o coitadinho, mas romper com essa visão e a gente tem conseguido ter esse diferencial [...]. (AS2)

[...] A gente tem que usar os nossos métodos do Serviço Social da melhor forma possível sempre considerando a questão ética e a questão humana [...]. (AS1)

[...] primeiro eu tenho que ter bem claro quais são os meus instrumentos de trabalho, o que eu tenho pra trabalhar, o que eu entendo disso, quais são os conceitos disso, pra daí sim atingir, pra daí sim bom, eu quero isso [...]. A

primeira coisa, qual o meu compromisso ético-político com a profissão, o que diz o meu Código de Ética, quais são os princípios que eu to seguindo, qual é a minha linha de trabalho, então eu sempre tento trazer isso muito presente no meu cotidiano, no meu dia a dia. (AS3)

Diante de tudo que foi apresentado, dessas novas e velhas tendências que convivem e compõem as demandas para o trabalho do Assistente Social e a requisição por um perfil profissional na atualidade, é preciso considerar que é difícil romper com a identidade atribuída e promover grandes mudanças; esse é um processo cotidiano e lento que exige paciência e que o profissional acredite no seu potencial transformador da realidade.

[...] eu acredito que pelo tempo de experiência que eu tenho, e de trabalho, e da formação que eu não posso esperar grandes coisas, grandes mudanças, porque não depende só do meu fazer profissional, mas como diz a Yazbek, quando ela fala do miúdo, é no miúdo, é no dia-a-dia, é no trabalho diário que a gente vai promovendo essas mudanças, vai vendo os resultados dessas mudanças quando o nosso usuário volta com retorno positivo, [...] enfim, essa é a nossa vitória, esse é o nosso sonho sendo realizado, assim de acreditar realmente que tem possibilidade de mudança mesmo em momentos tão difíceis, em tempos tão difíceis, mas acreditar realmente que a gente pode estar contribuindo para a construção desse mundo diferente [...]. E se isso aqui não tiver mais de acordo com aquilo que eu penso eu não tenho que ficar só porque tenho salário, tenho alguma estabilidade, porque nunca tem estabilidade, mas que eu tenha que buscar realmente aquilo que me move, por que se não, vou estar, vou ser aquela Assistente Social histórica né. Então eu acho que é isso que nos diferencia hoje em dia, eu acho que é isso que nos diferencia, o que dá brilho pra nossa profissão hoje em dia, é esse não deixar de sonhar, é acreditar mesmo. É isso! (AS 2)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao chegar a esta etapa do trabalho, variados sentimentos se misturam e invadem-nos. A hora é de empreender uma viagem de volta, sobre o todo: motivações iniciais, projeto, objetivos, hipóteses iniciais entre outras tantas questões implicadas neste processo. Um dos pontos marcantes desta chegada é a constatação dos impactos das transformações societárias nas formas de organização e gestão do trabalho, na reconfiguração das fronteiras profissionais e nas requisições de competências que vão além da formação específica e das Leis de Regulamentação das profissões. Focalizar este momento particular de mudanças, principalmente aquelas ligadas ao modo de acumulação, contexto este que modifica a demanda de trabalho do assistente social, o mercado de trabalho, os processos de trabalho, condições e relações de trabalho, significa também para os profissionais defrontarem-se com novas requisições e desafios no cotidiano profissional, adequando a profissão às exigências desse tempo histórico.

Com estas inquietações buscou-se investigar este contexto, tendo como questão norteadora do estudo conhecer: *“Quais são as requisições para o trabalho dos assistentes sociais que atuam no âmbito empresarial decorrentes das transformações societárias?”*

Aventuro-me a tecer alguns pontos que traduzem as requisições das empresas investigadas ao trabalho do assistente social, com base no discurso gerencial, que define como deve agir o profissional e quais as habilidades que ele deve ter para corresponder as expectativas institucionais:

- **competência:** conhecimento teórico, manejo de instrumentos, planejamento de atividades e projetos;
- **habilidade:** saber trabalhar em equipes multidisciplinares, relacionar-se com pessoas, lidar com conflitos, lidar com relações político institucionais, melhorar o clima organizacional;
- **disponibilidade:** para viajar, uma vez que a empresa está presente em diversas regiões, colaboração com a equipe e a área;
- **criatividade:** inovação, sair da rotina, fazer algo a mais
- **rapidez:** iniciativa, decisão, visão de futuro porque o mundo não pára e está atropelando.

Essas exigências e condicionalidades da empresa para com o trabalho do assistente social são reveladoras de que a requalificação profissional passa pela formação de um tipo particular de trabalhador, não só capacitado para atuar em situações particulares e nas refrações de mudanças dos padrões de gestão e organização do trabalho, mas, essencialmente, *“desvincular a assistente social da desgraça e ver como uma pessoa de solução”* (G2), apta para intervir em novos projetos que requerem uma ação comprometida com a filosofia e às práticas empresariais modernas de gestão do trabalho, mas *“é difícil achar um profissional com este perfil que a empresa precisa”* (G2).

Foi-se o tempo em que as empresas requisitavam profissionais executores, com competências unicamente técnico-operativas. Para garantir o seu espaço sociotécnico hoje, há requisições quanto à qualificação técnica - não basta ao assistente social ser competente apenas no nível técnico-operativo, é necessário também de competências teórico-metodológicas e ético-políticas para não cair nos achismos quanto ao que faz e como desempenha a sua profissão - e a valorização de atributos comportamentais conforme os pontos apresentados acima.

Enquanto o assistente social entender que o foco de sua ação centra-se única e exclusivamente no trabalhador, é difícil que ocorra a ruptura com esta forma conservadora de realizar o seu fazer profissional, pois o profissional continuará trabalhando na mediação de conflitos, na antecipação e nas refrações dos impactos das transformações societárias no trabalho e na vida dos trabalhadores fazendo o *“atendimento posterior, porque sempre tem alguns que demandam isso, como prévio de ajudar a preparar para a mudança”* (G2). Essa condição só se altera na medida em que o profissional passa a ser considerado e se considera – porque existe um movimento de mudança que também deve partir do profissional – um profissional estratégico na organização.

Vive-se um momento onde coexistem rupturas e continuidades no interior da profissão, onde há uma desqualificação acelerada e um apelo pela qualificação continuada. A aproximação ou distanciamento da proposta de ruptura pode estar conectada a alguns determinantes como: a época de graduação e pós-graduação dos profissionais; o momento vivido pelos profissionais no âmbito empresarial, com relação à qualificação e a produção do conhecimento acerca desse trabalho; a natureza das instituições (pública, privada, economia mista); e, o momento social-

político-econômico-industrial, gerador de determinados regimes políticos de produção.

Portanto, é importante considerar que as requisições para o trabalho do assistente social junto às empresas ocorrem no limite de interesses. As empresas têm como meta e objetivo o aumento da produtividade e da lucratividade e não têm como atividade fim a prestação de serviços sociais. Assim, é necessário considerar que as “expressões do saber começam e terminam onde o capital determina” (REGIS, 2008, p.70) e o profissional assistente social deve, em tempo de capital fetiche, considerar as suas particularidades e fazer a leitura crítica das “tensas relações entre projeto ético-político profissional e estatuto assalariado” (IAMAMOTO, 2008, p.414). Ao adotar tal postura crítica poderá contribuir com a legitimação da profissão e ampliar os espaços de trabalho através da (re) qualificação profissional.

É na relação entre as competências exigidas pelo órgão empregador, que visa lucro, e a possibilidade de materialização do projeto ético-político que está presente o assistente social. Sua condição assalariada impõe limites e possibilidades objetivas à realização dos fins projetados, em função da tensão de interesses distintos. A partir do momento em que o profissional tem clareza das contradições que estão presentes no trabalho profissional, é possível afirmar que a empresa pode ser sim um espaço sócio-ocupacional legítimo de atuação do assistente social sem que isto implique que os profissionais nele inseridos se coloquem na contramão do projeto profissional.

Pensar as novas competências profissionais requer considerar o redimensionamento dos espaços sócio-ocupacionais frente às transformações societárias e as demandas profissionais. Assim, além da demanda por habilidades técnicas especializadas para os profissionais, criou-se um mercado de instituições e técnicos que concorrem pelas mesmas parcelas de trabalho, ou seja, a requisição de competências não ocorre exclusivamente pelo núcleo de formação específica e sim por demandas de mercado, passíveis de serem incorporadas por outras profissões.

Todavia, como forma de assegurar sua legitimidade, manter seu posto de trabalho e afirmar a sua utilidade e especificidade, os assistentes sociais acreditam que seu “[...] trabalho, ele vai muito além das, como a gente diz, das paredes da empresa, ele ultrapassa isso” (AS2), por isso necessita compor, exigências da empresa e objetivos profissionais.

Diante deste contexto, *na luta para não ser empurrado pela máquina*, como refere um dos sujeitos do estudo, a interlocução entre essa realidade social e institucional e o projeto profissional, com seus limites e possibilidades, permitirá abrir novos horizontes e criar estratégias para responder às demandas postas na realidade contemporânea. Assim, para garantir a sintonia do Serviço Social com os tempos atuais, busca-se em Yamamoto a inspiração para reafirmar que é necessário *“alargar os horizontes, olhar para mais longe, para o movimento das classes sociais e do Estado em suas relações com a sociedade; não para perder ou diluir as particularidades profissionais, mas, ao contrário, para iluminá-las com maior nitidez”*. (2004a, p.20).

REFERÊNCIAS

ACANDA, Jorge Luis. **Sociedade Civil e Hegemonia**. Tradução Lisa Stuart. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2006.

ANDRÉ, Marli Eliza Dalmazo Afonso de. **Estudos de Caso em Pesquisa e Avaliação Educacional**. Série Pesquisa, vol. 13. Brasília: Líber Livro, 2008

ANTUNES, Ricardo. O trabalho como símbolo da transformação e da dignidade. In: MENEGAT, Marildo; BEHRING, Elaine R.; FONTES, Virgínia. **Dilemas da Humanidade**: Diálogos entre civilizações. Conferência Internacional realizada entre 22 e 24 de julho de 2004 no Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: Contraponto, 2008.

_____. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as Metamorfoses e a Centralidade do Mundo do Trabalho. 11ª Ed. São Paulo: Cortez; Unicamp, 2006a.

_____. As formas contemporâneas de trabalho e a desconstrução dos direitos sociais. In: SILVA, M. O. da S; YAZBEK, M. C. (Orgs.) **Políticas Públicas de Trabalho e Renda no Brasil contemporâneo**. São Paulo: Cortez, 2006b.

_____. **Os sentidos do trabalho**: Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. 4ª ed. São Paulo: Boitempo, 2001.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: 70, 1977.

BRASIL, Presidência da República. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, regulamenta a Lei no 7.853/89, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção e dá outras providências.

BRASIL, Presidência da República. **Lei de Regulamentação da Profissão**, Lei nº. 8.662, de 7 de junho de 1993, publicada no DOU de 08 de junho de 1993.

CANÔAS, José Walter. **Por uma nova presença do Serviço Social na empresa**. São Paulo: Ed. do Autor, 1982.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). **A nova fábrica de consensos**: Ensaio sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2000. p. 115-148.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**: O capital humano das organizações. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL – CFESS (Org.). **Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional**. Brasília: CFESS, 2005.

FERNANDES, Rosa Maria Castilhos. Processos de Assessoria e Consultoria. In: MACIEL; Ana Lúcia S.; FERNANDES, Rosa Maria C. (Orgs.). **Requisições para o trabalho dos Assistentes Sociais**. Porto Alegre: Graturck, 2009. p. 41-52.

FREIRE, Lúcia. **O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: Espaços, programas e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. **Serviço Social Organizacional: Teoria e Prática em Empresas**. São Paulo: Cortez, 1983.

GANDIN, Danilo. **A prática do planejamento participativo**. 10 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

GOMES, Fábio Guedes. Conflito social e *welfare state*: Estado e desenvolvimento social no Brasil. In: **Revista Administração Pública**, vol 40, nº 2. Rio de Janeiro, mar/abr 2006. Disponível em: www.scielo.br. Acesso em 02 de dezembro de 2009.

HARVEY, David. **Condição Pós-moderna: Uma pesquisa sobre as origens da Mudança Cultural**. São Paulo: Edições Loyola, 2003.

IAMAMOTO, Marilda V. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e Formação Profissional**. 7 ed. São Paulo: Cortez, 2004a.

_____. As dimensões ético-políticas e teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo: trajetória e desafios. In: MOLINA M., Maria Lorena. **La cuestión social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana**. XVIII Seminário Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. San José, Costa Rica, 2004b. p. 17-50.

_____. Projeto Profissional, Espaços Ocupacionais e Trabalho do Assistente Social na atualidade. In: **Revista Em Questão: Atribuições Privativas do Assistente Social**. Brasília: CFESS, 2002.

IANNI, Octavio. O mundo do trabalho. In: **São Paulo em Perspectiva**. São Paulo, Fundação Seade, v. 8, n. 1, 1994.

INSTITUTO ETHOS DE EMPRESAS E RESPONSABILIDADE SOCIAL. Disponível em: www.ethos.org.br. Acesso em 24 de junho de 2009.

KAMEYAMA, Nabuco. Filantropia empresarial e entidades da sociedade civil. In: **Programa de capacitação continuada para Assistentes Sociais**. Capacitação em Serviço Social e Política Social: o trabalho do assistente social e as políticas sociais. Módulo 4. Brasília: UnB: Centro de Educação Aberta, Continuada a Distância, 2000. p. 197-213.

LEWGOY, Alzira Maria Baptista. **Supervisão de Estágio em Serviço Social: desafios para a formação e o exercício profissional.** São Paulo: Cortez, 2009.

MACIEL, Ana Lúcia S. Responsabilidade Social Empresarial: O trabalho do Assistente Social em Questão. In: MACIEL, Ana Lúcia S.; FERNANDES, Rosa Maria C. (Orgs.). **Requisições para o trabalho dos Assistentes Sociais.** Porto Alegre: Graturck, 2009. p. 25-39.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa.** 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARX, Karl. **O 18 Brumário de Luís Bonaparte.** Coleção a obra-prima de cada autor. São Paulo: Martin Claret, 2008.

_____. **A Ideologia Alemã.** Coleção a obra-prima de cada autor. São Paulo: Martin Claret, 2006. p. 33-116.

_____. **O Capital: crítica da economia política.** Vol. I, Livro I – O processo de produção do Capital. 13 ed. Rio de Janeiro: Bertraud do Brasil, 1989.

MARX, Karl; ENGELS, Friedrich. **Manifesto do partido Comunista.** Coleção a obra-prima de cada autor. São Paulo: Martin Claret, 2007.

MENDES, Jussara M. R. Tendências teóricas, epistemológicas e metodológicas para a formação profissional do assistente social no Brasil. In: MOLINA M., Maria Lorena. **La cuestión social y la formación profesional en Trabajo Social en el contexto de las nuevas relaciones de poder y la diversidad latinoamericana.** XVIII Seminario Latinoamericano de Escuelas de Trabajo Social. San José, Costa Rica, 2004.

_____. **O verso e o averso de uma história: o acidente e a morte no trabalho.** Porto Alegre: Edipucrs, 2003.

MÉSZÁROS, István. **Para além do Capital: rumo a uma teoria da transição.** São Paulo: Boitempo, 2006.

MINAYO, Maria Cecília (Org. et al). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade.** 20 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

_____. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 5 ed. São Paulo - Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco, 1998.

MONTAÑO, Carlos. **A natureza do Serviço Social: Um ensaio sobre sua gênese, a “especificidade” e sua reprodução.** São Paulo: Cortez, 2009.

MOTA, Ana Elizabete da. (Org.). **A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social.** 2 ed. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **O feitiço da ajuda: As determinações do Serviço Social na Empresa.** 4ª Ed. São Paulo: Cortez, 1998.

NETTO, José Paulo. **A ordem social contemporânea é o desafio central.** Ponência apresentada na 33ª Conferência Mundial de Escolas de Serviço Social - Crescimento e desigualdade. Cenários e desafios do Serviço Social no século XXI. Universidad de Costa Rica, 2006.

_____. Transformações Societárias e Serviço Social: Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: **Revista Serviço Social & Sociedade.** nº 50. Ano XVII. São Paulo: Cortez, abril 1996.

NOGUEIRA, Marco Aurélio. **Um Estado para a sociedade civil:** temas éticos e políticos da gestão democrática. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO – OIT. Disponível em: www.oitbrasil.org.br. Acesso em: 09 de outubro de 2009.

POCHMANN, Marcio. **Relações de Trabalho e Padrões de Organização Sindical no Brasil.** São Paulo: LTr, 2003.

PRATES, Jane C. O planejamento da Pesquisa Social. In: **Revista Temporalis.** nº 7. Brasília: ABEPSS, 2003. 123-143 p.

REGIS, Maria Figuerêdo de A. Competências profissionais do(a) assistente social do SESI a partir dos anos 90: novos desafios. In: **Revista Serviço Social e Sociedade.** nº 93. Ano XXIX. São Paulo: Cortez, mar 2008.

REY, Beatriz F. O Serviço Social em Organizações Empresariais. In: **Cadernos EDIPUCRS.** nº 3. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1993.

_____. **O Serviço Social em Organizações Empresariais:** um estudo exploratório. Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Programa de Pós-graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1991.

RICHARDSON, Roberto Jarry e Colaboradores. **Pesquisa Social:** Métodos e Técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RICO, Elizabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social de Empresa:** objeto e objetivos. 2 ed. São Paulo: Cortez, 1985.

RIOS, Terezinha Azerêdo. **Compreender e ensinar:** por uma docência da melhor qualidade. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2006.

_____. **Ética e Competência.** 12ª Ed. São Paulo: Cortez, 2002.

ROSENFELD, Cinara Lerrer; NARDI, Henrique Caetano. Competência. In: CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia.** Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2006.

SANT'ANNA, Anderson de Souza. Profissionais mais competentes, políticas e práticas de Gestão mais avançadas? In: **RAE-eletrônica,** v.7, n.1, Art. 1, Jan/Jun

2008. Acesso em: 10/02/2010. Disponível em:
<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v7n1/a02v7n1.pdf>

SCHERER, André Luís Forti. Globalização. In: CATTANI, Antonio David (Org.) **Dicionário crítico sobre trabalho e tecnologia**. 4 ed. Petrópolis: Vozes; Porto Alegre: Ed. da UFRGS, 2002.

SERRA, Rose. M. S. **Crise de materialidade no Serviço Social**: repercussões no mercado profissional. São Paulo: Cortez, 2000. p. 160 – 166.

SIMIONATO, Ivete; PFEIFER, M. Responsabilidade Social das Empresas: a contraface da sociedade civil e da cidadania. In: **Revista Virtual Textos & Contextos**, nº 5, ano V, nov. 2006.

SIMIONATTO, Ivete. Estado e sociedade civil em tempos de globalização: reinvenção da política ou despolitização? In: **Revista Katálysis**, v. 7, n. 1, 2004. p. 19-30.

SOARES, Laura Tavares. **Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina**. Coleção Questões da nossa época, v.78. São Paulo: Cortez, 2000.

SUZIN, Arlete B.; ALMEIDA, Sônia M. Assessoria – Um novo instrumental no Processo de Trabalho do Serviço Social? In: ROCHA, Maria Aparecida Marques et all. **Capacitação Profissional em Serviço Social**. CRESS 10ª Região. Porto Alegre: RML Gráfica. 1999a.

_____. Consultoria em Serviço Social: um novo espaço profissional. In: ROCHA, Maria Aparecida Marques et all. **Capacitação Profissional em Serviço Social**. CRESS 10ª Região. Porto Alegre: RML Gráfica. 1999b.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1992.

VALLA, Victor V. et al (Orgs.). **Para compreender a pobreza no Brasil**. Rio de Janeiro: Contraponto, 2005.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Quadro Síntese dos Referenciais Teóricos

REFERENCIAL	PROPOSTA BÁSICA	PROCESSO METODOLÓGICO	CARACTERÍSTICAS
1960 – I Ciclo Europeu de Estudos sobre o Serviço Social de Empresa – Bruxelas	O Serviço Social como força equilibradora entre a comunidade (empresa) e as necessidades dos empregados.		Voltado para a: <ul style="list-style-type: none"> - adaptação dos indivíduos às condições de trabalho; - adaptação da empresa às necessidades dos empregados; - prevenção de problemas sociais.
1971 – Grupo de Estudos de Serviço Social do Trabalho – GESSOT São Paulo – Encontro de Bertiooga	Melhorar a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador.	# Investigação diagnóstica: <ul style="list-style-type: none"> - levantamento de necessidades/variáveis; - verificação da relevância dos fenômenos; - hipóteses; - determinação das formas de atuação. # Intervenção: <ul style="list-style-type: none"> - planejamento; - implantação; - avaliação. 	Preocupação em definir: <ul style="list-style-type: none"> - níveis de atuação (micro e macro); - setores de atuação (atendimento às necessidades básicas e as de relações sociais); - aplicação da metodologia (investigação diagnóstica e intervenção).
1977 – Diagnóstico Social da Empresa – VERGARA & Jara	Harmonizar as relações entre capital e trabalho. Adaptação dos empregados às condições de trabalho e adaptação da empresa às necessidades dos empregados.		Preocupação em definir os problemas específicos que competem ao assistente social abordar na empresa.
1979 – Serviço Social na Empresa: utopia ou realidade – Grupo META	Ser um agente facilitador para: <ul style="list-style-type: none"> - melhorar as relações interpessoais na empresa; - humanizar as condições de trabalho; - maximizar o grau de 		A perspectiva fundamental que integra a proposta é a do equilíbrio de forças na organização, através da redução de tensões (problemas) humano-sociais.

	<p>satisfação dos trabalhadores;</p> <ul style="list-style-type: none"> - estabelecer um clima harmônico ao desenvolvimento individual, grupal, organizacional. 		<p>Visa elevar a satisfação das pessoas e o desenvolvimento organizacional.</p>
<p>1982 – Teoria dos Serviço Social de Empresas: objeto e objetivos -</p> <p>RICO</p>	<p>Romper com a questão do equilíbrio de forças, buscando progressivamente a alteração das relações de trabalho.</p> <p>Postura transformadora, elevando o nível de consciência da classe trabalhadora para assumir a gestão da empresa e das instituições sociais.</p>		<p>Reflexão acerca da perspectiva até então existente na literatura para o Serviço Social de empresa.</p> <p>Influência das correntes dialéticas (idealistas e materialistas) introduzidas com o Movimento de Reconceituação.</p> <p>Crítica à postura mediadora, que busca o equilíbrio das relações entre empregado e empregador, a chamada “Escola de Relações Humanas”.</p>
<p>1982 – Por uma nova presença do Serviço Social na Empresa -</p> <p>CANÔAS</p>	<p>Construção de uma nova sociedade.</p> <p>Prática transformadora, política, cultural e econômica junto ao proletariado.</p> <p>Romper com a ação modernizadora, a-histórica, de adaptação humana e estruturas imutáveis e próprias do capitalismo.</p>	<p>Método dialético, em fases que se processam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - investigação diagnóstica; - planejamento da execução ou intervenção; - avaliação. 	<p>Perspectiva engajada com a classe trabalhadora.</p> <p>Ênfase nas questões políticas, com forte tendência à transformação da sociedade de capitalista para comunista.</p> <p>Crítica à prática que objetiva o ajustamento social do trabalhador ou desenvolvimento das relações humanas (integração ao sistema).</p>
<p>1985 – O Feitiço da Ajuda: as determinações do Serviço Social na empresa –</p>	<p>Postura política para a ação profissional, que incorpore na sua problemática a defesa dos interesses dos trabalhadores, e junto com estes colabore na construção de um</p>		<p>Crítica a ação de caráter promocional na empresa, a postura mediadora, pois entende que o reconhecimento e atendimento das necessidades dos trabalhadores são</p>

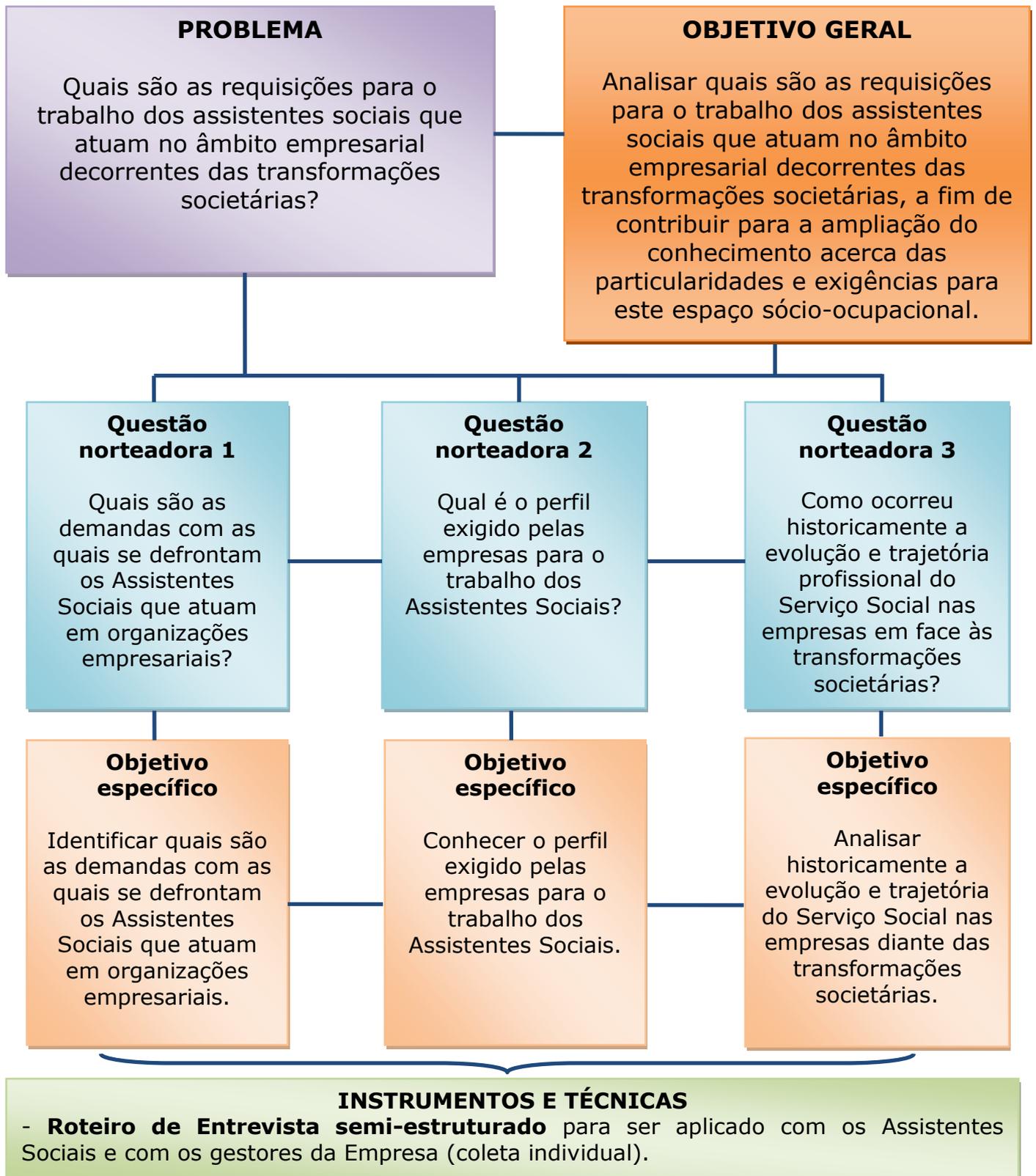
MOTA	mesmo projeto de classe.		mecanismos de dominação política utilizados pela empresa. Ênfase nas questões políticas.
1987 – Serviço Social Organizacional: Teoria e Prática na empresa – FREIRE	Atuação em uma perspectiva dialética processual (histórico estrutural); Abordagem organizacional, baseada na metodologia do Serviço Social aplicado ao Desenvolvimento de Comunidade e teorias do Desenvolvimento Organizacional.	Momentos interrelacionados, que ocorrem em aproximações sucessivas da realidade, em hipérbole (espiral e ascendente): - Aproximação I: pré-contato, contato global e organização I; - Formação de grupos e investigação significativa; - interpretação diagnóstica; - Aproximação II: conclusão, seleção de alternativas e organização II; - Programação; - Execução e acompanhamento do programa de ação; - Avaliação.	Abordagem com ênfase na participação tanto de representantes de trabalhadores como de todos os níveis hierárquicos de estrutura da empresa. Não tem preocupação com a militância política. A transformação da realidade deve ser construída coletivamente, ou seja, não há um alvo pré-determinado.
1987 – O Serviço Social na Era dos Serviços – KARSCH	Visão do Serviço Social como “serviço”: a sua utilidade está para o processo produtivo; participa da produção da riqueza. Desempenha funções administrativas, de coordenação, informação e interpretação de diretrizes, influenciando decisões maiores no que tange ao trabalhador.		Analisa a concepção de serviço na sociedade moderna e a burocracia que nela se instala, procurando inserir o Serviço Social através de sua utilidade para a organização: a sua função no processo coletivo de trabalho. Desmistifica as propostas de reconceituação do Serviço Social, que idealizam o papel do assistente social em um “deve ser” profissional, e assumem o teor da opção política em um

			discurso que associa o trabalho profissional a todas as demais práticas sociais, consideradas práticas de “luta dos diversos organismos da sociedade civil” e, portanto, práticas coletivas organizadas.
1990 - Grupo Operacional de Serviço Social em Empresa – GOSSE – Rio Grande do Sul	<p>Predomina o posicionamento profissional como “agente mediador”, que procura promover o equilíbrio entre interesses organizacionais e dos trabalhadores.</p> <p>O ambiente organizacional é compreendido como um ambiente autoritário que não favorece a participação dos empregados, e a preocupação com as relações humanas é traduzida pela “tentativa de evitar conflitos”.</p> <p>Foco na execução.</p>		<p>Voltado para as áreas relacionadas ao Serviço Social e Benefícios. Desenvolve as seguintes atividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atendimento individualizado ao empregado; - realização de pesquisas e levantamentos de necessidades; - desenvolvimento de programas de promoção social; - atendimento individual aos familiares de empregados; - abordagens grupais junto aos empregados; - assessoria à administração da empresa; - administração de benefícios; - realização do diagnóstico organizacional.
1991 – O Serviço Social em Organizações Empresariais: um estudo exploratório REY	<p>Introdução de novas tecnologias na ação profissional que produziram mudanças na postura mediadora para uma postura ainda considerada intermediadora, porém com características mais voltadas para a assessoria na formulação de políticas, uma postura facilitadora nas relações sociais na empresa.</p>		<p>O assistente social procura promover o envolvimento dos sujeitos em um processo que busca a melhoria da qualidade de vida das pessoas (principal ponto de convergência de interesses) e supera a simples “adaptação” dos trabalhadores à realidade organizacional.</p>

<p>2000 – Serviço Social e reestruturação industrial: requisitos, competências e condições de trabalho profissional</p> <p>CESAR</p>	<p>Introdução de uma nova racionalidade técnica e ideopolítica que perpassa as políticas de administração de recursos humanos.</p> <p>O Serviço Social de Empresa, como os demais segmentos da área de Recursos Humanos, assume o papel de assessoramento de gerentes nas questões relacionadas à administração de pessoal, à integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção, à modernização das relações de trabalho e ao tratamento das questões sociais ou interpessoais que afetam o cotidiano dos trabalhadores.</p>		<p>Conjunto de mudanças que inflexionam as requisições e conteúdos da ação do assistente social:</p> <p>redimensionamento do uso da informação; introdução de uma nova racionalidade técnica subordinada aos princípios da eficiência/eficácia; implementação dos programas participativos com a incorporação da filosofia da qualidade total; e, ampliação do sistema de benefícios e incentivos.</p>
<p>2003 – O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: Espaços, programas e trabalho profissional.</p> <p>FREIRE</p>	<p>Demonstração de que a ruptura é possível no exercício profissional e que esta é determinada, sobretudo, pela capacitação teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política do profissional e também pela origem sociocultural singular do profissional e pelo regime político de trabalho e suas condições nas instituições.</p>		<p>Os objetivos do trabalho dirigem-se exclusivamente para a reprodução física, psíquica e social do trabalhador e o controle deste pelo profissional e pela empresa, não existindo preocupação com o controle social pelo trabalhador e com a vigilância e o controle das condições de trabalho. Estão ausentes processos de co-gestão dos programas sociais internos e a articulação com mecanismos políticos coletivos, internos e externos, tanto os sindicais como os públicos.</p>

FONTE: Elaborado por REY (1991) até 1987 e atualizado pela pesquisadora, 2010.

APÊNDICE B - Desenho Metodológico da Pesquisa



APÊNDICE C - Formulário de Entrevista Semi-Estruturada com os Assistentes Sociais

1. IDENTIFICAÇÃO:

- a) Nome:
- b) Ano de conclusão do Curso de Serviço Social:
- c) Instituição onde concluiu o curso:
- d) Cargo que ocupa na Empresa:
- e) Tempo de trabalho no âmbito empresarial:
- f) Formação complementar:
- g) Experiência anterior:

2. COM RELAÇÃO AO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL:

- a) Como se deu a implantação do Serviço Social nesta Instituição?
- b) Descreva as atividades que o Serviço Social desenvolve na Empresa.
- c) Quais são as demandas trazidas pelos trabalhadores?
- d) Quais os resultados que buscas atingir com a tua intervenção profissional?
- e) Que impactos o teu trabalho provoca na vida dos trabalhadores, gestores e na empresa?
- f) Que competências são necessárias para o exercício profissional do Serviço Social na Empresa?
- g) A formação profissional contribui de alguma forma para a tua prática profissional? Em que?
- h) As transformações societárias ora em curso tem influenciado no teu exercício profissional? Como? Quais são as novas demandas daí decorrentes?
- i) A formação profissional do Serviço Social atende as requisições deste espaço sócio-ocupacional?
- j) Que sugestões poderiam ser aportadas no âmbito da formação para este trabalho?

3. COM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO:

- a) Quais são os limites e possibilidades que a tua instituição oferece para o trabalho do assistente social?
- b) Na tua opinião, que perfil de assistente social a instituição busca?
- c) Quais são as demandas da instituição para o trabalho do Assistente Social?

4. AVALIAÇÃO DA ENTREVISTA: Avaliação da entrevista e validade da investigação.

APÊNDICE D - Formulário de Entrevista Semi-Estruturada com os Gestores

1. IDENTIFICAÇÃO:

- a) Nome:
- b) Formação:
- c) Cargo que ocupa na Empresa:
- d) Tempo de trabalho em Empresa:
- e) Experiência anterior com o Serviço Social:

2. COM RELAÇÃO AO TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL:

- a) Como se deu a implantação do Serviço Social nesta Instituição?
- b) O que a empresa espera ao contratar um assistente social?
- c) Qual o perfil de profissional que a empresa busca? (características mais importantes)
- d) Qual o diferencial do trabalho do assistente social na Empresa?
- e) Que mudanças significativas o Serviço Social tem proporcionado aos trabalhadores e à empresa?

3. COM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO:

- a) Organograma da Empresa. (onde se localiza o Serviço Social)
- b) Como a empresa tem contribuído para garantir a efetividade do trabalho dos assistentes sociais?
- c) Quais as principais mudanças implementadas na empresa a partir das transformações societárias que vem ocorrendo?
- d) Estão sendo identificadas novas demandas a partir destas transformações?Quais?

4. AVALIAÇÃO DA ENTREVISTA: Avaliação da entrevista e validade da investigação.

APÊNDICE E - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

I. Justificativa, Objetivos e Metodologia

Eu, Martha Helena Weizenmann, mestranda em Serviço Social no Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Serviço Social da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS, estou realizando a pesquisa intitulada: O Serviço Social na Empresa: desafios frente às mudanças no mundo do trabalho, sob orientação da Prof. Dra. Jussara Maria Rosa Mendes. A pesquisa tem por objetivo analisar que competências são requeridas ao trabalho dos assistentes sociais que atuam no âmbito empresarial para o enfrentamento das demandas decorrentes das transformações do mundo do trabalho, a fim de contribuir para a ampliação do conhecimento acerca das particularidades e exigências para este espaço sócio-ocupacional.

Você foi selecionado para participar desta pesquisa. A metodologia a ser utilizada envolve uma entrevista individual com assistentes sociais que atuam no âmbito empresarial e seus respectivos gestores. A entrevista terá duração aproximada de uma a duas horas. O teor das entrevistas será gravado e posteriormente analisado pelos pesquisadores.

II. Desconfortos:

Os entrevistados que não quiserem responder ou sentirem qualquer desconforto durante a pesquisa terão liberdade de desistência da participação, podendo se retirar a qualquer momento.

III. Benefícios:

Os resultados deste estudo buscam contribuir com subsídios para a ampliação do conhecimento acerca das particularidades e exigências para o espaço sócio-ocupacional da empresa. Sendo assim, a pesquisa não oferece nenhum benefício direto ou particular aos sujeitos entrevistados.

IV. Liberdade na Participação e Contrato de Sigilo:

Ressaltamos que a concordância em participar deste estudo não implica necessariamente em qualquer modificação no seu ambiente de trabalho. Fica estabelecido que todas as informações que decorram das discussões em entrevistas ficarão armazenadas com a pesquisadora pelo período de 5 anos. Estas informações somente serão utilizadas para fins de análise na composição da dissertação de mestrado e publicações científicas. Todas as publicações e relatórios que vierem a ser realizados não permitirão a identificação dos sujeitos participantes de pesquisa nem da instituição envolvida, sendo resguardado o sigilo sobre esta participação.

Eu, _____ (participante) fui informado dos objetivos da pesquisa acima de maneira clara e detalhada. Recebi informação a respeito da pesquisa e esclareci minhas dúvidas. Sei que em qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão se assim eu o desejar. A pesquisadora certificou-me de que todos os meus dados de identificação nesta pesquisa serão confidenciais e terei liberdade de retirar meu consentimento de participação na pesquisa.

Caso tiver qualquer pergunta sobre este estudo, sobre os meus direitos como participante deste estudo ou se penso que fui prejudicado pela minha participação, posso contatar a pesquisadora pelo e-mail marthaweizenmann@yahoo.com.br ou pelo telefone 51-9682-5409. Esta pesquisa foi submetida à análise e aprovação pelo Comitê de Ética da PUCRS, fone 3320-3345 e e-mail: cep@pucrs.br.

Declaro que recebi cópia do presente Termo de Consentimento.

_____ Assinatura do Participante	_____ Nome	_____ Data
_____ Assinatura do Pesquisador	_____ Nome	_____ Data

Este formulário foi lido para _____ (nome do participante) em ____/____/____ (data) pelo _____ (pesquisador) enquanto eu estava presente.

APÊNDICE F - As Instituições Pesquisadas e os Sujeitos do Estudo

As instituições selecionadas, além preencherem os critérios de inclusão descritos anteriormente, pode-se ainda defini-las como empresas de grande porte. Uma delas, a empresa de economia mista, possui aproximadamente 4.600 empregados e as outras empresas privadas contam com mais de 10 mil empregados. Todas as empresas possuem mais de uma sede de atuação, a maioria delas atende a região metropolitana, o interior do Estado e ainda outros estados do país.

A empresa A¹³, denominada, em termos de natureza jurídica, como Sociedade de Economia Mista de Direito Privado, foi fundada no Estado do Rio Grande do Sul na década de 1960 e a implantação do Serviço Social na instituição deu-se na primeira metade da década de 1980. Uma estagiária contratada pela empresa realizou um estudo sobre absenteísmo e dependência química detectados pela instituição. Este processo desencadeou a implantação do Serviço Social oportunizando a contratação da estagiária após a conclusão do curso de Serviço Social.

A segunda (B) foi fundada na primeira metade da década de 1930, sua natureza é Privada de Capital Aberto e ao longo de sua história foi incorporando outras empresas, sendo hoje uma das maiores empresas da América Latina no seu ramo de atividade. Embora não existam muitos documentos sobre como o Serviço Social surgiu e atuou na sua implantação, sabe-se que o profissional está presente na instituição há mais de 30 anos.

A terceira e última instituição (C), caracterizada por ser uma empresa de natureza privada e familiar, foi fundada na década de 1930 no interior do Estado do Rio Grande do Sul e classifica-se no ramo da Indústria e Comércio. O Serviço Social é implantado nesta instituição no início da década de 1990 tendo como demanda “auxiliar e orientar os trabalhadores em acidente de trabalho e realização de visitas hospitalares aos colaboradores e seus familiares com problemas de saúde” (AS 3).

Ao serem selecionadas as instituições participantes não foi tarefa difícil selecionar os sujeitos já que em cada uma delas existia no máximo duas assistentes

¹³ Para garantir o anonimato das empresas pesquisadas definiu-se identificá-las por letras do alfabeto.

sociais e um gestor diretamente vinculado. As assistentes sociais entrevistadas foram aqueles com as quais foi estabelecido o contato inicial e os gestores foram contatados a partir delas.

Os três profissionais assistentes sociais são do sexo feminino, aspecto recorrente na história do Serviço Social e confirmado pela pesquisa organizada pelo CFESS em 2005 onde os dados demonstram que a categoria profissional contava naquele período (2005) com apenas 3% de homens no Brasil. Outro aspecto que deve ser mencionado ainda com relação ao perfil das assistentes sociais entrevistadas é o fato de que as mesmas, na sua totalidade, ocupam o cargo de Assistente Social na instituição, uma vez que a pesquisa do CFESS demonstra que a região Sul é a que apresenta o maior percentual de cargos que já não são mais de assistente social, talvez pela presença maior das empresas privadas que já reestruturaram seus cargos. (CFESS, 2005).

A primeira Assistente Social formou-se em 1982 na Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul – PUCRS - e possui 20 anos de experiência no âmbito empresarial; atualmente atua em uma empresa de economia mista, prestadora de serviços. As outras duas Assistentes Sociais formaram-se em 2005 na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC – e na Universidade Luterana do Brasil – Ulbra - respectivamente, possuem em torno de 03 anos de experiência no âmbito empresarial e atuam em empresas privadas.

Um dado relevante quanto à busca pela qualificação profissional é a formação continuada, onde todas as profissionais buscaram qualificação ao longo da trajetória profissional, das quais destaca-se a Especialização em Saúde do Trabalhador, Curso de Libras e Licenciatura Curta em Filosofia (cursada antes do Serviço Social).

Quanto aos gestores, pode-se sinalizar que ocupam os cargos de Superintendente de Recursos Humanos e Gerente Regional de Administração, Controles e Recursos Humanos nas instituições onde atuam¹⁴ o que confirma a localização do Serviço Social junto a área de Recursos Humanos. Um dado que chama a atenção é a dedicação de todo o tempo de trabalho à mesma instituição, que varia de 25 a 33 anos, e a inexistência de experiências anteriores. Esse fato confirma a possibilidade de crescimento interno tanto na empresa de economia

¹⁴ Salienta-se que foram realizadas entrevistas com apenas 2 dos 3 gestores selecionados e os dados apresentados são referentes ao às entrevistas realizadas.

mista, quanto na privada, desde que o profissional esteja preparado para o mercado em constante transformação e busque qualificar-se.

Os gestores, por sua vez, também se destacam pela busca de qualificação profissional, com uma formação voltada ao campo de atuação da empresa através da graduação em Administração de Empresas, Ciências Contábeis, Direito e pós-graduação em Gestão de Empresas e em Recursos Humanos contribuindo para qualificar o setor de Recursos Humanos que engloba a área de Serviço Social.

ANEXOS

ANEXO A - Aprovação Comissão Científica – FSS/PUCRS

ANEXO B - Aprovação Comitê de Ética em Pesquisa – PUCRS

