



Universidade Estadual de Maringá

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CAMPUS REGIONAL DO VALE DO IVAÍ-CRV
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**



BRUNA FRANCIELY DE OLIVEIRA HASQUEL

**REFLEXÕES SOBRE AS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO/A
ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO EMPRESARIAL**

**IVAIPORÃ
2018**

BRUNA FRANCIELY DE OLIVEIRA HASQUEL

**REFLEXÕES SOBRE AS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO/A
ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá - UEM, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Esp. Maria Celeste Melo da Cruz

**IVAIPORÃ
2018**

BRUNA FRANCIELY DE OLIVEIRA HASQUEL

**REFLEXÕES SOBRE AS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO/A
ASSISTENTE SOCIAL NO ÂMBITO EMPRESARIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá - UEM, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Orientadora
Universidade Estadual de Maringá - UEM

Profa. Componente da banca
Universidade Estadual de Maringá – UEM

Profa. Componente da banca
Universidade Estadual de Maringá – UEM

EPÍGRAFE

“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 Yamamoto

HASQUEL, B.F.O. **Reflexões sobre as atribuições e competências do/a Assistente Social ao âmbito empresarial.** Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Estadual de Maringá, Ivaiporã, 2018.

RESUMO

O presente trabalho tem como objeto as atribuições privativas e competências do/a assistente social no âmbito empresarial. Objetivo geral é compreender as atribuições privativas e competências do/a assistente social na empresa. Para a realização do trabalho, utilizou-se no primeiro momento, a pesquisa bibliográfica, buscando conhecer as mudanças no mundo do trabalho no mundo e como foram os rebatimentos no desenvolvimento do trabalho no Brasil. Num segundo momento, buscou-se compreender a trajetória e constituição da profissão de Serviço Social no setor empresarial e, as atribuições privativas e competências do assistente social na realização de seu trabalho. Posteriormente, através de uma pesquisa de campo de cunho qualitativo com elaboração de um roteiro de questões, aplicado através de entrevista, obteve-se a possibilidade de analisar o processo de desenvolvimento das atividades do assistente social. Por fim, os dados obtidos com a pesquisa foram analisados a partir de referenciais teóricos que constataram que as transformações no mundo do trabalho rebateram diretamente nas demandas para o Serviço Social, principalmente no setor empresarial ocasionando ao profissional uma nova postura e compromisso na efetivação dos direitos aos trabalhadores assegurados no Código de Ética do Assistente Social. Quanto aos resultados da pesquisa, demonstrou-se que as ações que o assistente social exerce no âmbito empresarial continuam ainda dando suporte para ampliação do capital, porém, a visão crítica que o Serviço Social detém hoje na formação profissional contribui no desenvolvimento do exercício profissional, diante do desafio imposto diariamente, para atender as expectativas da empresa e possibilitar o acesso aos direitos dos trabalhadores.

Palavras-Chave: Serviço Social, Trabalho, Empresa.

HASQUEL, B. F. O. **Reflections on the attributions and competencies of the Social Worker to the business scope.** Work of Conclusion of Course (Graduation in Social Service) –State University of Maringá, Ivaiporã, 2018.

ABSTRACT

The present work has as its object the exclusive attributions and competences of the social worker in the business scope. General objective is to understand the privileges and responsibilities of the social worker in the company. For the accomplishment of the work, the bibliographical research was used in the first moment, seeking to know the changes in the world of work in the world and how were the struggles in the development of work in Brazil. Secondly, we sought to understand the trajectory and constitution of the Social Service profession in the business sector and, the private assignments and skills of the social worker in the performance of his work. Subsequently, through a qualitative field research with elaboration of a script of questions, applied through interview, the possibility of analyzing the process of developing the activities of the social worker was obtained. Finally, the data obtained from the research were analyzed from theoretical references who verified that the transformations in the world of work bounced directly in the demands for the Social Service, mainly in the business sector bringing to the professional a new posture and commitment in the realization of the rights to the workers insured in the Code of Ethics of the Social Worker. Regarding the results of the research, it was demonstrated that the actions that the social worker exercises in the business scope still continue to support capital increase, the critical view that Social Service currently has in professional training contributes to the development of professional practice, facing the challenge imposed daily, to meet the expectations of the company and enable access to workers' rights.

Key-words: Social Worker, Work, Company.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AS	Assistente Social
CCQ	Círculo de Controle de Qualidade
EUA	Estados Unidos da América
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
I. MUNDO DO TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE.	11
1.1 MUDANÇAS DO MUNDO DO TRABALHO A PARTIR DA DÉCADA DE 1970 NO MUNDO.....	11
1.2 MUDANÇAS DO MUNDO DO TRABALHO NO BRASIL: PARTICULARIDADES DA REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NO BRASIL.....	17
II. SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA.....	19
2.1. BREVE HISTÓRICO SOBRE A TRAJETÓRIA DE CONSTITUIÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA.....	19
2.2 ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA.....	25
III. REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA.....	32
3.1 CAMINHOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA.....	32
3.2 TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA.....	33
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42
REFÊRENCIAS.....	45
APÊNDICES.....	48

INTRODUÇÃO

Este estudo monográfico configura-se na análise e reflexão sobre a inserção assistente social no âmbito empresarial, com enfoque em compreender as atribuições privativas e competências desses profissionais nas empresas capitalistas, considerando as particularidades apresentadas neste espaço ocupacional.

Busca-se compreender as demandas desse profissional no cotidiano desde o início do exercício profissional nas empresas. Para isto, se faz necessário analisar brevemente as mudanças no mundo do trabalho a partir da década de 1970 refletindo no Brasil a partir da década de 1990, e como essas mudanças afetou a classe trabalhadora - inclusive o assistente social -, além de compreender a trajetória e constituição da profissão de Serviço Social no setor empresarial.

Com isso, é importante analisar que, as transformações no cenário político, econômico e social trouxeram grandes mudanças ao mundo do trabalho ao longo do século XX que se estendem na contemporaneidade e trazem rebatimentos à classe trabalhadora. Ao analisar o processo histórico destas transformações percebe-se a intensificação da produção e a exploração desta classe subalterna ao vender a força de trabalho em prol da sobrevivência.

Diante dos rebatimentos do capitalismo sobre o trabalho, destaca-se a partir da década de 1970 no Brasil, a reestruturação produtiva, que ocorreu na passagem do fordismo com o reforço keynesiano, para um modelo de acumulação flexível, na intenção de superar a crise do capital. Este período intensificou as estratégias do capital sobre o controle da produção, além de ampliar a forma de exploração da classe trabalhadora em todas as áreas, desde a exploração do físico até a exploração intelectual e psicológica provocando o desgaste dos trabalhadores. Estas ações arremeteram nos processos de produção e gestão da força de trabalho de modo que criou competitividade no mercado.

A nova conjuntura do trabalho resultou em diversas lutas sociais de resistência dos trabalhadores devido ao desenvolvimento do capitalismo, resultando na inserção do assistente social nas empresas em 1940 para apaziguar os conflitos entre empregados e empregadores relacionados à intensificação da exploração da força de trabalho.

Portanto, através deste Trabalho de Conclusão de Curso, buscou-se conhecer acerca do trabalho do assistente social no âmbito empresarial analisando os rebatimentos das transformações do capitalismo sobre a classe trabalhadora enfatizando a atuação profissional no âmbito empresarial.

Para atingir o objetivo proposto, buscou-se no primeiro capítulo através de uma pesquisa bibliográfica, contemplar brevemente as mudanças no mundo do trabalho a partir da crise estrutural na década de 1970 e como este processo rebateu na América Latina especialmente no Brasil, além de apresentar as particularidades do processo de reestruturação no país.

No segundo capítulo, discute-se brevemente a trajetória histórica do Serviço Social na empresa, como se deu a inserção do profissional neste espaço de trabalho até a atualidade, em seguida, destaca-se as atribuições e competências do assistente social na empresa.

O terceiro capítulo apresenta o caminho metodológico da pesquisa e a análise da entrevista. Esse processo proporcionou uma aproximação com a realidade do Serviço Social no cotidiano, além de conhecer e analisar os limites e possibilidades deste campo de atuação.

Por fim, as considerações finais retratam os resultados obtidos através da pesquisa. Vale salientar que, a temática apresentada está sujeita a novas reflexões, este por sua vez, tem o objetivo de conhecer e compreender brevemente as ações do assistente social neste espaço ocupacional que é o âmbito empresarial.

I. O MUNDO DO TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE

1.1 – Mudanças do mundo do trabalho a partir da década de 1970 no mundo

O capitalismo na década de 1970 modificou as estruturas do mundo do trabalho ocasionando uma crise estrutural que resultou em consequências para os movimentos operário e sindical afetando tanto a materialidade da classe trabalhadora, quanto à esfera política relacionada às suas ações e práticas. (ANTUNES, 2002).

O reflexo da crise rebateu na economia mundial diminuindo as taxas de lucro, além de esgotar o padrão de acumulação taylorista/fordista¹, modelo que retraiu o consumo devido ao desemprego estrutural do proletariado, e acentuar um novo padrão de acumulação, o toyotismo² que reflete o processo de flexibilização e reestruturação do espaço físico produtivo, causando a precarização do trabalho, além do aumento do trabalho feminino e inclusão do trabalho infantil, principalmente nos países industrializados da Ásia e América Latina. (ANTUNES, 2002).

Outros elementos da crise com a expansão neoliberal e a crise do Welfare State foram, a reestruturação e flexibilização produtiva, a diminuição dos gastos públicos transferindo para o capital privado, o aumento da privatização, dentre outros.

Assim, de acordo com Antunes

A partir da segunda metade dos anos 60, produtores de custos menores [Alemanha e especialmente Japão] expandiram rapidamente sua produção [...] reduzindo as fatias do mercado e taxas de lucro de seus rivais. O resultado foi o excesso de capacidade e de produção fabril, expresso na menor lucratividade agregada no setor manufatureiro das economias do G-7 como um todo. [...] Foi a grande queda de lucratividade dos Estados Unidos, Alemanha, Japão e do mundo capitalista adiantado como um todo – e sua incapacidade de recuperação – a responsável pela redução secular das taxas de acumulação de capital, que são a raiz da estagnação econômica de longa duração durante o último quartel do século, [a partir] do colapso da ordem de Bretton Woods entre 1971

¹ - Taylorista/Fordista- Padrão produtivo capitalista desenvolvido ao longo do século XX que tinham como objetivo a ampliação da produção em um menor espaço de tempo e ampliação dos lucros dos detentores dos meios de produção através da exploração da força de trabalho dos operários. (ANTUNES, 2000).

² - Toyotismo - método de produção japonês, sustentado pelos princípios da *automação* e do *Just in Time*, com orientação da produção por demanda (ou seja, só é produzido à quantidade exata requisitada pela procura) e flexibilização do trabalho e da mão-de-obra. (ANTUNES, 2000).

e1973. (...) As baixas taxas de acumulação de capital acarretaram índices baixos de crescimento da produção e da produtividade; níveis reduzidos de crescimento da produtividade redundaram em percentuais baixos de aumento salarial. O crescente desemprego resultou do baixo aumento da produção e do investimento. (BRENNER, 1999, p.12-3 apud ANTUNES, 2002, p.32).

Em outras palavras, Antunes (2000) explica que a crise expressou um quadro crítico no capitalismo reduzindo a taxa de lucro, além de acarretar em manifestações que destruíssem o capital. E como resposta à 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. (ANTUNES, 2002, P. 33).

Os efeitos contra produtivos da crise foram de uma forma tão desastrosa que afetaram além dos países pós-capitalistas do Leste Europeu, a produção do capital. Os EUA foi um dos países que mais sofreram com a crise, perdendo a competitividade tecnológica para o Japão na década de 1980, e na década de 1990 a crise atingiu acentuatadamente o Japão e os países asiáticos enfrentando uma enorme dimensão crítica segundo Antunes (2002).

O autor também salienta que:

[...] quanto mais se avança na competição intercapitalista, quanto mais se desenvolve a tecnologia concorrencial em uma dada região ou conjunto de países, quanto mais se expandem os capitais financeiros dos países imperialistas, maior é a desmontagem e a desestruturação daqueles que estão subordinados ou mesmo excluídos desse processo [...]. Essa lógica destrutiva, ao reconfigurar e recompor a divisão internacional do sistema do capital, traz como resultado a desmontagem de regiões inteiras que estão, pouco a pouco, sendo eliminadas do cenário industrial e produtivo, derrotadas pela desigual concorrência mundial. (ANTUNES, 2002, p. 35).

Com toda essa lógica destrutiva imposta pela crise mundial do capitalismo, Antunes (2002) destaca as transformações negativas para a classe trabalhadora, resultando em desemprego de uma forma geral, e aumento da jornada de trabalho. Portanto, quanto mais se aumentou a competitividade e a concorrência intercapitalistas, mais nefastas são suas consequências, das quais duas são particularmente graves: a destruição e/ou precarização [...] (ANTUNES, 2002, p. 36).

Antunes (2000) destaca que essa crise estrutural resultou na reestruturação capitalista. O avanço tecnológico aumentou a produtividade e em contrapartida levou o mundo do trabalho a um escancarado nível de exploração e pobreza, além de destruir o meio ambiente e a natureza.

Pode-se dizer que junto com o processo de trabalho taylorista/fordista erigiu-se, particularmente durante o pós-guerra, um sistema de “compromisso” e de “regulação” que, limitado a uma parcela dos países capitalistas avançados, ofereceu a ilusão de que o sistema de metabolismo social do capital pudesse ser efetiva, duradoura e definitivamente controlado, regulado e fundado num compromisso entre capital e trabalho mediado pelo Estado. (ANTUNES, 2002, p. 40).

Com isso, os sindicatos e os partidos políticos passariam a funcionar como elementos de mediação entre patronato e trabalhadores, ficando para o Estado as decisões, que em suma, defendia apenas os interesses do capital. Sob a alternância partidária da social-democracia e partidos burgueses, o “compromisso” delimitou a luta de classes para obtenção dos elementos constitutivos do Welfare State, porém, essa sociabilidade com implementação de ganhos sociais e seguridades sociais nos países centrais havia como contraposto a rejeição do socialismo. Assim, a exploração do trabalho era mais acessível nos países de Terceiro Mundo, pois, não faziam parte do “compromisso” social-democrata. (ANTUNES, 2000).

Esse movimento social-democrático,

[...] tinha como eixo de sua pauta política a ação pela melhoria das condições salariais, de trabalho e de seguridade social, requerendo do Estado condições que garantissem e preservassem essas conquistas que resultavam do “compromisso”. “Mas, de outra parte, por meio de sua integração, o movimento operário progressivamente se transformou em estrutura mediadora do comando do capital sobre o proletariado. [...] (ANTUNES, 2002, p. 41).

A seguridade social significou para o proletariado uma garantia ofertada pelo Estado como controlador da relação salarial, assim sendo, o Estado-providência de alguma forma garantiu direito ao trabalho, a moradia, a saúde, a educação e a formação profissional do trabalhador. (ANTUNES, 2002).

A explosão do operário-massa no final da década de 1960 e início de 1970, possibilitou ao proletariado uma nova identidade e outra forma de consciência de

classe, se expressando por meio de movimentos sociais questionando os pilares constitutivos da sociabilidade do capital que os impedia de pensar, facilitando a exploração. (ANTUNES, 2002).

A luta entre as classes impossibilitou a expansão do capital diminuindo o ciclo de acumulação e criou-se a possibilidade de hegemonia. Esses elementos foram os dois pontos principais da crise no final da década de 1960 e início de 1970, resultado de ações dos trabalhadores que frequentemente ocorriam “fora das instituições sindicais e dos mecanismos de negociação legalmente instituídos” que diz respeito apenas às organizações das relações sociais de trabalho. (Bernardo, 1996 apud ANTUNES, 2002, p.45).

Em suma, a ideia central da ação operária era

A possibilidade efetiva do controle social dos trabalhadores, dos meios materiais do processo produtivo. [...] Estas ações, entretanto, encontraram limites que não puderam transcender. Primeiro, era difícil desmontar uma estruturação organizacional social-democrática consolidada durante décadas e que tinha deixado marcas no interior do próprio proletariado. A luta dos trabalhadores se teve o mérito de ocorrer no espaço produtivo fabril, denunciando a organização taylorista e fordista do trabalho bem como dimensões da divisão social hierarquizada que subordina o trabalho ao capital, não conseguiu se converter num projeto societal hegemônico contrário ao capital. [...] Do mesmo modo, a conflitualidade proletária emergente não conseguiu consolidar formas de organização alternativas, capazes de se contrapor aos sindicatos e aos partidos tradicionais. (ANTUNES, 2002, p. 45).

Com isso, a reorganização capitalista reverteu às propostas dos trabalhadores explorando não apenas a força bruta, mas também a inteligência, de modo que desenvolveram uma tecnologia eletrônica avançada e outros meios que modernizaram as empresas. A classe operária perdeu a luta de classes, retomando o controle social de produção para o capital que seguiu a prosseguir com a reestruturação do capitalismo com as bases do toyotismo e a acumulação flexível. (ANTUNES, 2002).

O toyotismo serviu como um novo modelo para o capital restaurar o ciclo reprodutivo na década de 1970. A retomada do controle na sociedade pós-conflitos entre as classes estabeleceu diversas transformações no processo produtivo recorrendo a medidas com o objetivo de criar uma estratégia diferenciada entre as demais organizações na tentativa de reerguer o capital novamente eliminando a concorrência e principalmente para controlar as lutas

sociais dos operários. Para isso, foi desenvolvido um planejamento que possibilitou o advento de um trabalhador polivalente, qualificado e com maior conhecimento no espaço de trabalho reduzindo dessa forma o quadro de funcionários. (ANTUNES, 2002).

Ou seja, o trabalho que antes era feito por uma quantidade relativamente alta de operários reduziu drasticamente a uma quantidade menor, assim, as indústrias conseguiram corte de gastos, as comunicações e decisões se tornaram mais rápidas, eficientes e menos distorcidas entre os setores da empresa proporcionando um aumento na qualidade da produtividade. (ANTUNES, 2002).

Antunes critica a nova fase da organização do trabalho onde as mudanças não decorrem somente do desenvolvimento tecnológico e flexível, mas também de fatores históricos e geográficos. (TOMANEY, 1996 apud ANTUNES, 2002 p.51).

Para Antunes (2002) as mutações no trabalho são expressões da reestruturação capitalista no processo de acumulação e dominação, assim, é necessária uma reflexão crítica da acumulação flexível tratando primeiramente da “qualidade total” e a liofilização organizativa da empresa enxuta.

A “qualidade total” tratou do decrescente valor de uso da mercadoria, onde os produtos são produzidos para ter uma durabilidade menor de uso. Com isso, as empresas ampliam o processo de produção de novas mercadorias para reposição de “modelos antigos”. Desse modo, o sistema capitalista passou a contrapor a durabilidade dos produtos para manter a ampliação do capital. (ANTUNES, 2002)

Alguns exemplos que caracterizaram o início dessa época foram os carros. Quanto mais modernos os modelos automobilísticos, menor o tempo estimado de durabilidade. As indústrias de computadores foi uma das quais também aceleraram o processo de produção e atualização, onde o sistema de software está sendo atualizado diariamente “necessitando a troca para novos sistemas”. (ANTUNES, 2002)

Esse novo sistema dotado pelo capital converteu em

Descartável, supérfluo e desperdiçado àquilo que deveria ser preservado, tanto para o atendimento efetivo dos valores de uso sociais quanto para evitar uma destruição incontrolável e degradante da natureza, da relação metabólica entre homem e natureza. Isso

sem mencionar o enorme processo de destruição da força humana de trabalho, causada pelo processo de liofilização organizativa da “empresa enxuta”. (ANTUNES, 2002, P. 54).

A acumulação flexível fundamentada “num padrão produtivo organizacional e tecnologicamente avançado,” (ANTUNES, 2002, p. 54) resultou na exploração da força de trabalho humana já enxuta e redução no tempo de trabalho.

Se no apogeu do taylorismo/fordismo a pujança de uma empresa mensurava-se pelo número de operários que nela exerciam sua atividade de trabalho, pode-se dizer que na era da acumulação flexível e da “empresa enxuta” merecem destaque, e são citadas como exemplos a ser seguidos, aquelas empresas que dispõem de menor contingente de força de trabalho e que apesar disso têm maiores índices de produtividade.

Algumas das repercussões dessas mutações no processo produtivo têm resultados imediatos no mundo do trabalho: desregulamentação enorme dos direitos do trabalho, que são eliminados cotidianamente em quase todas as partes do mundo onde há produção industrial e de serviços; aumento da fragmentação no interior da classe trabalhadora; precarização e terceirização da força humana que trabalha; destruição do sindicalismo de classe e sua conversão num sindicalismo dócil, de parceria (partnership), ou mesmo em um “sindicalismo de empresa” (KELLY, 1996, p. 95-8 apud ANTUNES, 2002, p.55).

A racionalização do processo produtivo, dotada de forte disciplinamento da força de trabalho e impulsionada pela necessidade de implantar formas de capital e de trabalho intensivo, caracterizou a via toyotista de desenvolvimento do capitalismo monopolista no Japão e seu processo de liofilização organizacional e do trabalho. (ANTUNES, 2002, p. 57).

Segundo Antunes (2000), o toyotismo, em outras palavras tornou-se a melhor resposta a crise do capital na década de 1970 não apenas no Japão, mas nos diversos países no mundo, pois, intensificou a exploração da força de trabalho humana, aumentando a produtividade abolindo as horas de descanso, o manuseamento de diversas máquinas designou-se apenas a um operário qualificado tornando desnecessário o aumento de operários, dentre outras modificações que explorava a força de trabalho. Além de dar início ao projeto ideopolítico neoliberal no final de 1970 e início de 1980 que passou a desenvolver técnicas mais avançadas na reestruturação produtiva do capital.

1.2 - Mudanças no mundo do trabalho no Brasil: particularidades da reestruturação produtiva no Brasil

É na década de 1930 que o Brasil se insere no processo de industrialização. A partir de 1950 é que começa a instaurar no Brasil a reestruturação do capital com o Governo de Kubitschek.

Kubitschek acelerou o desenvolvimento da indústria brasileira implantando o “Plano de Metas”, que resultou na exploração da força de trabalho (ALVES, 2000).

O autor analisa que

A implantação de um bloco de investimentos altamente complementares, entre 1956 e 1961, correspondeu, ao contrário, a uma verdadeira “onda de inovações” schumpeteriana: de um lado, a estrutura do sistema produtivo se alterou radicalmente, verificando-se um profundo “salto tecnológico”; de outro, a capacidade produtiva se ampliou muito à frente da demanda preexistente. (CARDOSO DE MELLO, 1984 p. 117 apud ALVES, 2000, p. 106).

Durante a ditadura militar em 1970, ocorre “o segundo surto de reestruturação produtiva” (ALVES, 2000), conhecido como “milagre brasileiro”. Este período é marcado por um governo autoritário que ampliou as bases estruturais e conseqüentemente a exploração da força de trabalho decorrentes da industrialização em 1950. (ALVES, 2000).

Com o advento das políticas neoliberais no final da década de 1970, um novo mundo do trabalho foi articulado e a partir da década de 1980 com a mundialização do capital reestruturou-se a produção impactando diretamente na classe trabalhadora em resposta a crise estrutural. (ALVES, 2000).

Segundo Alves (2000), as novas bases estruturais da produção do capital resultaram na modernização e flexibilização do modo de produção taylorista/fordista, pois, apresentava características do antigo modo de produção e ao mesmo tempo vem ampliando e modernizando as formas de obtenção da mais-valia.

É importante salientar que

O processo de reestruturação produtiva no Brasil ocorre pari passu aos novos padrões de competitividade internacional e as mudanças econômicas que ocorrem no país, à recessão, o desemprego, a crise do padrão industrial baseado no desenvolvimentismo e, outrossim, a

política de abertura econômica, inspirada no neoliberalismo. (GOMES, 2011, p. 57).

Fernando Collor de Mello, durante seu mandato no Brasil (1990-1992), implementou no cenário político reformas neoliberais que resultou um processo de privatizações, além de desestabilizar os sindicatos com o discurso de estabilizar a economia brasileira, tendo como consequência a partir desse cenário político a liberação comercial, incentivando a competitividade entre as empresas causando a precarização da classe trabalhadora. Os resultados desse processo foram: a diminuição das políticas sociais, desregulações, desemprego em massa, a ampliação da internacionalização, aumento da hegemonia, dentre outras características da globalização que prejudicaram a classe trabalhadora. (ALVES, 2000).

Em 1994, o governo de Fernando Henrique Cardoso mudou a economia brasileira ao implementar o “Plano Real”. Essa nova proposta do governo se caracterizou pela expansão da economia, equilibrando os preços do mercado nacional com os preços internacionais. (ALVES, 2000).

Alves (2000) ressalta, portanto, que

[...] O que surgiu com o novo complexo de reestruturação produtiva foi uma nova ofensiva do capital na produção, um desdobramento superior do processo histórico, impulsionado a partir dos anos 1980, e que, sob a era neoliberal, adquire novas determinações sócio-históricas. (ALVES, 2000, p.199).

Portanto, a reestruturação produtiva do capital no Brasil implementou junto com as inovações tecnológicas e a expansão da economia, as novas formas de organização da classe trabalhadora limitando a produção e a taxa de emprego nacional, além de acelerar as novas bases de estruturação da produção do capital competindo com as empresas estrangeiras debilitando alguns setores da economia que não acompanharam as mudanças internacionais. (ALVES, 2000).

Outro ponto que se destaca em meio à reestruturação produtiva brasileira foi às importações de máquinas e equipamentos tecnológicos reduzindo os custos nas indústrias e conseqüentemente a mão-de-obra. A procura por mão-de-obra barata e terceirizada tomou forças no meio das indústrias, além do aumento da produtividade e conseqüentemente jornadas de trabalhos extensos e direitos trabalhistas reduzidos. (ALVES, 2000).

II – SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

2.1 – Breve histórico sobre a trajetória de constituição do Serviço Social na empresa

É a partir da década de 1940 que o profissional de Serviço Social passa a atuar no setor empresarial. O processo de industrialização no Brasil trouxe consequências para a classe trabalhadora que passou a lutar por melhores condições no trabalho. Assim, o serviço social foi requisitado para amenizar os conflitos gerados entre capital versus trabalho (empresários e empregados).

O assistente social inicia os primeiros serviços na criação do SENAI (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial) e SESI (Serviço Social da Indústria). (MORAES et al., 2015). Em 1941 o serviço social passa a atuar em empresas públicas e 1943 nas empresas privadas. (ABREU, COSTA, FERREIRA, 2016). Freire ressalta ainda, a atuação do assistente social em 1941 no Rio de Janeiro, “na área de fiscalização do Ministério do Trabalho e no Serviço Social da Imprensa Nacional”. (FREIRE, 2010, p. 82 apud IAMAMOTO E CARVALHO, 1982, p. 201-2).

Embora os primeiros trabalhos do Serviço Social na empresa foram na década de 1940, é no contexto socioeconômico e político do país a partir de 1960 com o avanço industrial e a revolta dos trabalhadores devido às condições de trabalho é que o assistente social tem as condições necessárias para inserção na empresa. (MOTA, 2010).

Mota (1998) sugere, que a inserção do assistente social na empresa evidência a expansão do capitalismo, onde nota-se a redução do quadro de funcionários para contenção de despesas - entre outras mudanças - de modo que as surgem diversas necessidades sociais. Assim, a função do assistente social no início das suas atividades na empresa privada tem caráter assistencial e educativo para com os operários e familiares, no intuito de evitar maiores conflitos com os empregadores. (MOTA, 1998).

As mudanças que ocorreram nos países de primeiro mundo e que se reproduziram na América Latina na busca de novas exigências para o mercado de trabalho a partir da década de 1960 instituiu novas práticas que modernizaram os meios de controle do capital sobre a classe trabalhadora, incluindo nesse

processo condições para a inserção dos serviços do assistente social. (FREIRE, 2010).

O toyotismo e a acumulação flexível foram processos que expressaram uma nova etapa de acumulação do capital transformando o trabalho nas indústrias em uma nova forma mais ampla e eficaz de explorar o trabalho vivo, não somente substituindo-o pelas máquinas, – tecnologicamente mais avançadas, capaz de substituir diversos homens nas produções – mas substituindo também o trabalhador tradicional fabril por um trabalhador polivalente, qualificado, capaz de exercer diversas funções, além de saber gerenciar e trabalhar em equipe, enxugando o quadro de funcionários e reduzindo custos para as indústrias. (ALVES, 2000).

Ou seja, a reestruturação produtiva do capital colocou em crise o mundo trabalho exigindo “novas estratégias sindicais, políticas e organizacionais de sindicatos e partidos operários, sob pena de levá-los à ruína.” (ALVES, 2000, p.66).

Mota e Amaral (1998) ressaltam que

Para os trabalhadores, além dos impactos objetivos da crise, especialmente em função do desemprego, da precarização do trabalho, dos salários e dos sistemas de proteção social, observa-se a construção de outras formas de sociabilidade marcadas por iniciativas pragmáticas de enfrentamento da crise, fraturando suas formas históricas de organização e esgarçando uma cultura política que comporta alternativas à ordem do capital. (MOTA; AMARAL, 1998, p.30).

Os recessos generalizados da economia impulsionaram a reestruturação produtiva do capital resultando na recomposição e atualização das bases da classe burguesa para retomar o comando e controle sobre a classe trabalhadora. Dentro das organizações do trabalho é possível notar as grandes transformações com o modo de produção. As inovações e avanços tecnológicos e as mudanças nas estruturas organizacionais fizeram com que o trabalho dentro das empresas fosse diferenciado, exigindo dos operários qualificações para a produção de materiais de modo que colabore com as metas e objetivos da empresa sem questionarem as políticas de administração. (CESAR, 1999).

É importante salientar que neste novo processo de produção, as empresas utilizam da qualidade total, Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), novas

formas de gerenciamento, gestão participativa, dentre outros meios de incentivar os trabalhadores a desempenharem o trabalho no intuito de aumentar a produção e reduzir os custos da empresa. (IAMAMOTO, 2000).

Vale ressaltar que

Com a incorporação da “cultura da qualidade”, o trabalho do assistente social é redimensionado e passa a assumir o papel de impulsionador da inovação e mudança, principalmente, no que toca à “democratização” das relações de trabalho, enquanto um processo que, em tese, beneficia tanto a empresa quanto aos trabalhadores. Estes últimos se beneficiariam pelo crescimento profissional e pela possibilidade de transcenderem seu papel meramente executor, para se tornarem sujeitos ativos no processo de produção. (AMARAL; CESAR, 1999, p.13).

Cesar (1999) ressalta que a reestruturação empresarial exigiu novas estratégias para controlar a força de trabalho e aumentar a produtividade. A autora coloca

[...] que as empresas vêm investindo em estratégias que visam canalizar, solucionar e antecipar reivindicações trabalhistas, destituindo o trabalhador de sua representação, como categoria política. O envolvimento dos trabalhadores nas empresas é estimulado, negociado e/ou controlado, por meio de um arsenal de recursos humanos, em que estão enumerados ganhos como estabilidade, benefícios e incentivos. A luta por melhoria salarial é, gradativamente, substituída pela negociação cooperativa, numa dinâmica corporativa que move-se de acordo com metas e resultados. (CESAR, 1999, p.173).

A requisição do Serviço Social na empresa serviu para amenizar, controlar e resolver os problemas que interferiam no processo de produção, sendo estes problemas, a intensificação da exploração da força de trabalho e os movimentos dos trabalhadores em função das novas condições propostas pelo capitalismo que gerava principalmente entre os funcionários do chão da fábrica absenteísmo, acidentes de trabalho, alcoolismo, entre outras questões da vida privada de cada um que prejudicava os serviços no trabalho. Com isso, a empresa, através de serviços e políticas sociais executadas pelo assistente social tratavam dos problemas dos trabalhadores mantendo o equilíbrio entre patrão e empregado. (MOTA, 1998).

É importante destacar, que dentre todas as demandas dos trabalhadores, a saúde sempre foi considerada a principal demanda a ser tratada pelos assistentes sociais desde o início de suas atividades na década de 1940, visto que todos trabalhadores com a saúde em perfeitas condições mantêm a produção. (MOTA, 1998).

A atuação do Serviço Social no setor empresarial começa a tomar destaque na década de 1970 e se concretiza na década de 1980. Segundo Netto (2001), o Serviço Social na empresa está ligado à necessidade de vigilância e controle da força de trabalho nos meios de produção.

O autor expressa que a modernização do conservadorismo instituiu nas novas instituições empresariais, novos padrões de exigências que elevassem o desempenho profissional, modernizando as funções tradicionais. (NETTO, 2001).

Segundo César (1999),

No espaço empresarial, o Serviço Social foi mobilizado para detectar e atenuar as tensões provenientes da intensificação do processo de exploração da força de trabalho e do movimento de resistência dos trabalhadores. [...] Foi requisitado pelas empresas, sobretudo, para responder aos problemas que interferiam no processo de produção [...], a atuar nas questões relacionadas à vida privada do trabalhador, que afetavam seu desempenho no trabalho [...] e a executar serviços sociais asseguradores da manutenção da força de trabalho. (CESAR, 1999, p.170).

Ou seja, o profissional foi requisitado pelas empresas para mediar os conflitos entre os empregados e empregadores, atendendo as demandas do capital e ao mesmo tempo as demandas do trabalho de modo a contribuir para aumento da produção e do lucro.

Para Yamamoto (2000) o Serviço Social requisitado pelas empresas auxiliou na criação de um novo comportamento na esfera produtiva. O trabalho do profissional resultou da pressão que as empresas sofreram por parte dos trabalhadores que tiveram seus direitos reduzidos impossibilitando uma vida social digna afetando a produção.

Com isso, Motta (2010) entende que o Serviço Social presta serviços que atende as necessidades da empresa, de modo a preservar a qualidade da força de trabalho evitando conflitos que atrapalhe a produção.

Na década de 1970 houve mudanças significativas na forma de compreender o trabalho profissional. Com as políticas neoliberais, grande partes dos trabalhadores tradicionais foram dispensados das indústrias e os que ficaram foram separados entre

[...] operários “polivalentes” [...], e os demais operários industriais, o subproletariado tardio, que são incorporados à periferia da produção, em sua maioria com empregos precários, temporários e com níveis de salários inferiores. Temos, portanto, a tendência de constituição de um mercado de trabalho “dual”, adequado à lógica do toyotismo. (ALVES, 2000, p. 70).

Com isso, é notável que o desemprego estrutural de grande parcela dos operários das indústrias sofreu uma exclusão social causando desestruturação que refletia nas famílias, fome, miséria e conseqüentemente a subproletarização tardia³ que consiste na exploração da mão-de-obra barata, com empregos temporários, redução de garantias trabalhistas e outros “benefícios” diferentes dos operários fixos. (ALVES, 2000).

Com todas as modificações resultantes do neoliberalismo o assistente social é contratado na intenção de manter o desempenho, controle e qualidade dos operários na produção.

Na década 1980 o trabalho do assistente social na empresa passa por diversas mudanças profissionalmente. Segundo Weizenmann (2010)

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 à transformação da sociedade capitalista para socialista. (WEIZENMANN, 2010, p.35).

Com o novo cenário econômico, político e social da época, as empresas precisavam ampliar a produtividade para superar a crise da década de 1970. A participação de todos os operários para garantir um aumento significativo dos lucros necessitava além dos funcionários que estavam na gerência das empresas, outros profissionais para coordenar e garantir o crescimento dos serviços, que resultou no aumento significativo do Serviço Social nas empresas.

³ Termo utilizado por Harvey em “A Condição Pós-Moderna” para descrever os trabalhadores que vendem sua força de trabalho em condições extremamente precárias.

As dinâmicas das empresas para ampliarem o capital resultaram ainda mais na alienação da classe trabalhadora. As necessidades básicas de cada operário influenciavam na forma que as empresas desenvolviam os programas de qualidade total. Quanto melhor forem as condições de vida no trabalho, melhor será o rendimento da empresa e maior será o lucro. A satisfação de cada operário resulta então, do esforço do assistente social para conhecer a vida pessoal de cada um e entendê-los, tendo uma ligação entre a empresa e o empregado.

Mesmo “atendendo as necessidades de cada empregado”, através do empregador, o profissional de serviço social sendo classe trabalhadora sustenta a ampliação da produção. Até a década de 1990 a atuação do assistente social era somente relacionada a benefícios sendo subordinado a gerencia das empresas ou a área de Recursos Humanos. (WEIZENMANN, 2010).

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 apud WEIZENMANN, 2010, p.37).

A função do assistente social nas empresas consiste em trabalhar com novas dinâmicas o controle dos trabalhadores. O profissional passa a coordenar as políticas de recursos humanos não somente através da contratação direta da empresa, mas como consultor e/ou assessor, o que significou um grande avanço para a classe que buscou por novas qualificações para atender as novas demandas e ampliar a ação profissional dentro das empresas privadas.

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 apud WEIZENMANN, 2010, p. 38).

Desde o início da profissão, o Serviço Social atua na empresa privada com o intuito de amenizar os conflitos gerados entre patrões e empregados. Conflitos estes que causaram grandes perdas para a classe trabalhadora com a precarização do trabalho. Até o final da década de 1990 o assistente social apenas intervia em questões pessoais da vida do trabalhador que atrapalhava na produtividade. Conforme a modernização das empresas, a classe trabalhadora desenvolveu novas competências, os assistentes sociais em especial, passaram

a ser requisitados para gerenciar as empresas dominando novas técnicas e estratégias reconstruindo a realidade e através do projeto ético-político garantindo o reconhecimento e efetivação da classe trabalhadora.

2.2 - Atribuições e competências do Assistente Social na empresa

O exercício profissional do assistente social na empresa remete em sua trajetória sócio-histórica a mudanças decorrentes ao modelo de produção do capital, mudanças essas que, alteraram as competências da categoria profissional ao longo do século XX, que a princípio assumiu o papel de interventor de problemas que atrapalhavam a produção dos trabalhadores (MOTA, 1998), e nos dias atuais – atuando na área de Recursos Humanos -, tem como função específica, a mediação de conflitos e prestação serviços que criam condições mais dignas e humanas, adequadas ao desenvolvimento do trabalho visando à produtividade e o lucro. (WEIZENMANN, 2010).

A partir da década de 1970, em decorrência da reestruturação produtiva, que acarretou uma grande crise de acumulação capitalista, houve uma nova demanda para os assistentes sociais com relação à gestão das novas forças de trabalho, justificando essas demandas, a manutenção da força de trabalho motivada pela crise. A atuação do profissional nessa época era com gestão de benefícios para suprir as carências materiais dos trabalhadores e o trabalho educativo para informar os direitos dos trabalhadores por meio de projetos sociais. As novas demandas das empresas em atender o mercado globalizado e competitivo recorrentes da contrarreforma estatal e do ajuste neoliberal recorrem a essas novas exigências ao assistente social. (GIAMPAOLI, 2012).

Mota (2010) reafirma que a demanda do assistente social na empresa - junto ao quadro geral de funcionários - resultou da importância à manutenção da qualidade da força de trabalho, afetada por problemas pessoais, de saúde, dentre outros. Assim, a atuação do profissional é na gestão de benefícios para suprir questões dos trabalhadores através de projetos e programas sociais.

A década de 1980 retrata mudanças importantes na concepção do trabalho profissional. A ruptura com a perspectiva da demanda profissional vistas nas décadas anteriores traz uma nova postura do assistente social para trabalhar com as novas exigências na empresa mantendo equilíbrio entre empregados e empregadores. (WEIZENMANN, 2010).

Weizenmann ressalta ainda, que, embora tenham ocorrido mudanças ao longo das décadas e principalmente a partir de 1980, o trabalho do profissional na empresa ainda era visto como mecanismo de suporte para a ampliação da produção. “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 apud WEIZENMANN, 2010, p.36).

Pode-se dizer que as empresas adotaram um discurso de valorização dos trabalhadores, pois, notaram que a qualidade de vida no trabalho tornaria a empresa mais competitiva frente às demais. Com isso, passaram a realizar programas de qualidade de vida no trabalho para melhorar a organização na empresa evitando que o teor emocional dos trabalhadores não influenciasse no rendimento e comprometimento da produção. Assim, o assistente social ainda está ligado à mediação entre o capital versus trabalho como suporte para ampliar a produção.

A realidade advinda da abertura política, para a concretização da democracia no país, e de movimentos populares mais fortes, presentes ao longo da década de 1980, determinou que as empresas começassem a se preparar para as modificações decorrentes da nova carta constitucional e, principalmente, para a realidade de demandas mais conscientes dos direitos e deveres dos trabalhadores, no exercício da cidadania. (LIMA, 2009, p.135).

A autora ainda salienta que

Os profissionais de Serviço Social [...] utilizavam a metodologia da pesquisa científica e o diagnóstico organizacional como instrumentos de trabalho para traduzir e interpretar a realidade vivenciada pelos trabalhadores e empresários, pois tinham consciência de que para uma atuação eficaz era necessário conhecimento profundo desse contexto social. Vale considerar que, [...] apesar das tendências do Movimento de Reconceituação do Serviço Social, questionando as práticas conservadoras dos assistentes sociais, verificava-se que os profissionais que trabalhavam em empresas mais tradicionais e com administração mais autoritária dirigiam suas práticas no sentido de resolver problemas imediatos, assumindo postura conservadora. Por outro lado, os profissionais que atuavam em empresas com administração mais moderna conseguiram desenvolver papel de consultores internos, ou seja, pela prática da negociação passaram a exercer função de educadores, agentes de mudanças, administradores e coordenadores de políticas sociais da empresa e até assessores e consultores de Recursos Humanos. (LIMA, 2009, p.136).

É importante ressaltar que a efetivação do trabalho do assistente social na empresa privada está na compreensão da conjuntura atual e nos avanços teóricos da profissão, mostrando engajamentos e lutas coletivas chamadas de exercícios das práxis. As estratégias podem ser implementadas na empresa privada, exercitando a práxis na coletividade por meio dos movimentos sociais. (SILVA, 2015).

A década de 1990 não foi favorável para o Brasil. O processo de reestruturação produtiva trouxe transformações sociais, políticas e econômicas que atingiram o trabalho nas empresas que passou a exigir profissionais mais qualificados e flexíveis para o trabalho, provocando o desemprego estrutural de todos os setores. (LIMA, 2009).

A tecnologia instaurada no país provocou mudanças nas organizações empresariais. A nova demanda por funcionários com maiores níveis de qualificação para o processo produtivo requeria pessoas que se enquadrassem no perfil da empresa e que “vestisse a camisa” para atingir as metas exigidas. (LIMA, 2009).

Conseqüentemente, o Serviço Social

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 apud WEIZENMANN, 2010, p.37).

Ou seja, o Serviço Social também passa por novas demandas e exigências para manutenção da qualidade da produção nas empresas, contudo, as novas práticas profissionais, embora mais amplas, devem permanecer com a intenção de prestar serviços para garantir qualidade de vida aos funcionários e defesa dos direitos previstos na Constituição de 1988.

Com isso, Lima (2009) ressalta que

[...] a alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações vem diversificando as requisições feitas aos assistentes sociais. Esses têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de Recursos Humanos, prevenção de riscos sociais, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados

segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas. (IAMAMOTO, 1998, p.130 apud LIMA, 2009, p.138).

O processo de trabalho do assistente social retrata as mudanças da ação profissional das décadas anteriores, onde os objetivos destes profissionais ultrapassam a gestão da responsabilidade social e se ampliam para uma nova relação da empresa com as diferenças dos funcionários. Exigem-se novas posturas e competências, que, segundo Weizenmann (2010) “falar em competência significa falar em saber fazer bem” (RIOS, 2002, p. 46 apud WEIZENMANN, 2010, p.38).

As competências, segundo o Artigo 4º da Lei de Regulamentação da Profissão nº 8.662/1993 são:

- 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.

Segundo análise da autora César (1998) naquele momento então, embora existissem em lei as competências para nortear o trabalho do assistente social, ainda faltavam ações para suprir as necessidades da empresa, assim, os profissionais assumem novas demandas com a lógica da polivalência e

multifuncionalidade adquirindo novas experiências para lidarem com todo tipo de situação assessorando junto à gerência na intervenção das diversas expressões relacionadas à produtividade.

[...] Os assistentes sociais devem oferecer recursos técnicos específicos para que os gerentes e chefes possam suprir necessidades, resolver problemas... enfim, para melhor gerenciar pessoas. [...] Esse é um fato que força os assistentes sociais a se requalificarem adequando-se ao perfil sociotécnico polivalente e sintonizado com a área gerencial. (LIMA, 2009, p.138).

Com isso, o perfil do profissional se resume a cinco requisitos:

- a) Conhecimento: significa ter um bom conhecimento das rotinas de trabalho de toda a empresa e de sua política, para assim ter subsídios necessários para responder as perguntas e dúvidas e resolver problemas.
- b) Competência: faz-se necessário que o profissional tenha agilidade, organização e exatidão no desenvolvimento de suas atividades.
- c) Atmosfera positiva: o profissional deve possuir um ambiente agradável para receber seu cliente, assim como deve-se ter uma comunicação clara e com fluência.
- d) Cooperação: concerne na sua relação com a equipe, fazendo com que todos possuam subsídios para atingir suas metas e resultados, sempre com o propósito de melhorar a produtividade e a qualidade da produção.
- e) Esforço extra: o profissional deve ser flexível, buscando fazer algo a mais, fornecendo alternativas e soluções para satisfazer as necessidades do cliente, mas também trazer algo de novo para surpreendê-lo. (CÉSAR, 1998, p.134).

Vale ressaltar que, embora os assistentes sociais assim como todos trabalhadores nas diversas áreas tenham que exercer funções além do que foram contratados para realizar, possuem atribuições que somente eles podem exercer no respectivo campo de atuação vistas no artigo 5º da lei que regulamenta a profissão de Serviço Social.

O assistente social possui relativa autonomia, porém, não realiza o trabalho individualmente, mas como parte de um trabalho combinado ou de um trabalhador coletivo que forma uma grande equipe de trabalho. Portanto, assim como as demais profissões, necessita-se qualificar constantemente e com suas habilidades torna-se apto a desenvolver trabalhos com conjuntos multidisciplinares. (Lima, 2009).

Mota (1998) destaca que a justificativa das ações realizadas pelos assistentes sócias na empresa na década de 1980 fundamentava-se na

importância da preservação da força de trabalho que eram afetadas pela exclusão social dos trabalhadores e a partir de 1990 essa fundamentação ainda permaneceu na requisição do assistente social, pois, os empregadores entendem que o Serviço Social está vinculado à produtividade mediando conflitos individuais entre os superiores e funcionários com cargos mais simples.

A atuação dos assistentes sociais na empresa expressa a necessidade de qualificação dos empregados. A retração do Estado na década de 1990 com o ajuste neoliberal ampliaram o campo da prestação de serviços sociais pelas empresas.

Percebe-se um processo dinâmico sobre o movimento da responsabilidade social das empresas, considerando que alguns a entendem como filantropia empresarial, concebida como novo tipo de ação social desenvolvida pelas empresas tidas como cidadãs ou empresas solidárias. (LIMA, 2009, p. 141).

Em suma, para que o Serviço Social responda as demandas antigas e atenda as novas atribuições que as empresas requisitam “torna-se de suma importância que eles estejam devidamente preparados, o que requer das profissionais qualificações continuada e constante sintonia com os processos de mudanças”. (LIMA, 2009, p. 143).

A década de 1990 retrata também, um novo currículo para os cursos de Serviço Social, implicando em novas formações profissionais de acordo com as novas exigências contemporâneas. As atuações do assistente social nas empresas estão se tornando tão eficientes que os profissionais passaram a ocupar cargos importantes na área de Recursos Humanos e na gerência. Com isso pode-se dizer que o Serviço Social está relacionado à administração no âmbito empresarial. (LIMA, 2009).

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. (WEIZENMANN, 2010, p.41).

Atualmente, nas instituições privadas, o assistente social tem atividades relacionadas à orientação de direitos sociais por meio de projetos de trabalho educativo, articulação com a empresa na organização de palestras educativas, de capacitação, saúde do trabalhador, encaminhamento nas redes socioassistenciais, análises econômicas, trabalhos com as famílias e comunidades, supervisão de estágios obrigatórios e não obrigatórios e elaboração e execução de projetos sociais. (WEIZENMANN, 2010).

A bagagem teórica adquirida na formação de Serviço Social constituiu bases para realizar o exercício profissional nas empresas – bem como em outras instituições - com a criticidade necessária para enfrentar as expressões da questão social, além de nortear as práticas profissionais. (WEIZENMANN, 2010).

Apesar das dificuldades para exercer a profissão, o Serviço Social esta sempre em busca de capacitação profissional, ampliando as habilidades para lidar com todos os tipos de desafios, construindo e reconstruindo as competências diante do projeto ético político para atender as novas demandas apresentadas defendendo as condições de trabalho que o capitalismo impõe para a classe trabalhadora.

III – REFLEXÕES SOBRE O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA

3.1 - Caminhos Metodológicos

A requisição do Serviço Social na empresa, a princípio, tinha como intuito amenizar conflitos que tinham por interferir no processo de produção. Diante das mudanças do capitalismo foi possível nota-se que as competências dos assistentes sociais se modificaram ao longo do século XX, deixando de exercer práticas conservadoras para prestar serviços resultando em melhores condições de trabalho para classe trabalhadora. Desse modo, torna-se relevante analisar e compreender as atribuições privativas e as habilidades dos assistentes sociais nas empresas.

Com a finalidade de atingir o objetivo do presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), buscou-se um estudo bibliográfico através de uma fundamentação teórica de modo a contextualizar o objeto de estudo presente nos capítulos anteriores. O estudo bibliográfico embasou-se em autores referenciados, livros, artigos, dissertações, teses e sites da internet. O Capítulo III, composto pela pesquisa de campo com cunho qualitativo, que, segundo Minayo “[...] aprofunda-se no mundo dos significados das ações e relações humanas, um lado não perceptível e não captável em equações, médias e estatísticas”. (MINAYO, 2002, p. 22). A abordagem qualitativa permite a investigação das singularidades e das vivências, além de estar associada à dialética, onde possibilita uma melhor compreensão da realidade, e, segundo Gil (2008) a dialética defende uma compreensão global dos fenômenos.

Para a coleta de dados foi utilizada entrevista semiestruturada, através de roteiro de questões abertas (Apêndice A). Segundo Minayo (2002) a entrevista com roteiro de questões abertas, possibilita que o entrevistado discorra livremente sobre a temática, permitindo que os mesmos demonstrem suas opiniões a respeito do objeto de estudo. As entrevistas foram gravadas mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B). Neste termo é mencionado que a identificação do/a entrevistado/a será preservada. Assim, a análise contará com nome fictício na redação dos conteúdos, ocorrendo posteriormente a desgravação dos dados coletados.

A proposta desta entrevista serviu para que a assistente social pudesse expor suas opiniões, comentários e visão acerca do objeto em estudo, e, segundo Chizzotti (2010), os pesquisados são sujeitos detentores de subjetividades, e precisam ser compreendidos como sujeitos detentores de conhecimentos práticos, além de considerar as reflexões críticas frente aos conhecimentos obtidos.

A entrevista foi realizada no dia 15 (quinze) de outubro de 2018, com a assistente social de uma empresa do ramo de açúcar e álcool localizada na região do Vale do Ivaí-PR. A opção em realizar a entrevista com a profissional se deu por considerar que a mesma tenha diversos desafios inerentes ao âmbito empresarial e, principalmente privado. A entrevista foi devidamente agendada e gravada mediante a autorização e assinatura do TCLE. Neste documento, ficou esclarecido que a identidade da assistente social seria mantida em sigilo e na interpretação e apresentação do conteúdo seria identificada por meio de letra. Ressalta-se que, posteriormente a gravação foi transcrita na íntegra com o propósito de analisar os dados coletados mediante problematização das referências. E posteriormente, todo material foi desgravado e descartado.

Ao tratar do conteúdo pesquisado, buscou-se problematizar os dados obtidos através do método crítico dialético, gerando a capacidade de compreender os dados em sua totalidade. Com isso, pode-se conhecer o processo de trabalho da assistente social na empresa considerando os fatores econômicos, sociais, culturais etc. que predominaram durante o século XX e que ainda se fazem presentes no século XXI.

3.2 – O trabalho do Assistente Social na Empresa

O trabalho do assistente social na empresa ao longo de sua trajetória mostrou novas demandas e novos postos frente ao capital versus trabalho. (WEIZENMANN, 2010). Partindo de que a empresa é um dos campos de trabalho mais polêmico - visto que são “visíveis” as tensões entre capital e trabalho -, pretende-se analisar as requisições para o assistente social de acordo com a empresa pesquisada, através do depoimento da assistente social, buscando conhecer as demandas enfrentadas cotidianamente, além de aprimorar o conhecimento profissional para o trabalho neste espaço sócio-ocupacional.

Tratando-se da empresa como um espaço que visa os interesses do mercado, é possível notar que o único propósito é “gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias”. (MOTA, 1998, p.39 apud WEIZENMANN, 2010, p.47). Através da pesquisa pode-se observar que a requisição do assistente social na empresa atualmente se dá por meio de competências no quais profissionais de outras áreas poderiam executar, pois, a noção de competência dotada pelas empresas é oblíqua à formação do Serviço Social constituído pelas dimensões ético-política, técnico-operativa e teórico-metodológica.

Eixo: Dados pessoais e profissionais

A entrevista possibilitou traçar alguns elementos do perfil profissional e identificar aspectos do exercício profissional. No que diz respeito à formação profissional, o ano de conclusão do curso de Serviço Social da profissional entrevistada, data-se no ano de 2010. Mantém uma formação continuada da profissão por meio de pós-graduações vinculadas à área de formação e a área de trabalho no qual está inserida, o que demonstra a compreensão das constantes transformações sociais, sua complexidade e heterogeneidade e a necessidade de estar mantendo-se atualizada.

Segundo a assistente social a empresa no qual está alocada sempre teve histórico de assistentes sociais, porém, nunca registrados como tal. Nota-se com isso, o jogo de interesses da empresa onde, a partir da nova articulação do trabalho com as políticas neoliberais reduziu os postos de trabalhos e exigiam cada vez mais qualificação dos funcionários. Ou seja, além de exercer as competências de um assistente social, a profissional executa diversas funções que não se enquadram necessariamente às atribuições privativas do assistente social e que poderiam ser executadas por outros funcionários/trabalhadores.

Observa-se também no caso da entrevistada que a carga horária semanal de trabalho não corresponde ao horário previsto na lei 12.317, de 2010, que define a jornada máxima de trabalho de 30 (trinta) horas semanais devido ao cargo na qual ela foi registrada - supervisora de benefícios sociais -, que corresponde a um cargo genérico proeminente na Resolução CFESS N° 572, de 25 de maio de 2010.

Embora historicamente a empresa – de modo geral – contou com o trabalho do assistente social, é notável mudanças na contratação deste profissional na atualidade de acordo com a formação específica. (WEIZENMANN, 2010).

Sobre a empresa e o departamento em que está alocada, assistente social explica que

É uma usina de açúcar e álcool. Eu fico dentro do RH, do departamento de Recursos Humanos. O Serviço Social hoje, ele anda junto com a saúde e segurança do trabalho, são esses três setores. Então eu fico no RH, saúde e segurança do trabalho. Nosso trabalho é em conjunto. Quando eu falo em conjunto, assim, em casos de acidente, em casos de óbitos é uma equipe junto com serviço social que vai dar andamento nos procedimentos.

Ressalta-se que o Projeto Ético-Político do Serviço Social contribui para nortear o trabalho da assistente social junto com a Política Nacional de Saúde do Trabalhador garantindo a qualidade de vida no âmbito do trabalho. (CAIXETA, 2014).

Eixo 2: Serviço Social e Empresa

Quanto ao Serviço Social na área de Recursos Humanos, Cesar (1998) ressalta que, por estratégias das empresas, integraram-se novas modalidades de gestão do trabalho com intuito de aprimorar o envolvimento dos trabalhadores com as metas das empresas. Para isto, criaram novos programas de participação e ampliaram os benefícios estimulando o incentivo a produtividade.

De acordo com a assistente social entrevistada,

Hoje eu sou responsável por administrar todos os benefícios relacionados aos trabalhadores. Então quais são os benefícios? Plano de saúde, restaurante, vale alimentação, seguro de vida, visitas institucionais, culto ecumênico, nós temos uma parceria com uma entidade social que atende contra turno em serviço de convivência e fortalecimento de vínculos. Então, nós somos parceiras dessa entidade que atende crianças de 07 (sete) a 15 (quinze) anos. Então eu sou à primeira secretária da comissão dessa instituição e o meu gerente, ele é o presidente dessa instituição que chama CAIS (Centro de Aprendizagem de Inclusão Social). Trabalho também com os outros benefícios que desconta em folha de pagamento como, por exemplo, farmácia, dentista e o empréstimo consignado, que nós temos os parceiros que são os bancos aqui do município. Fazemos um trabalho também de divulgação dos aniversariantes do mês.

Antes era feito festa, bolo, refrigerante, todo mês, só que devido à crise a gente só faz uma divulgação via mural com a lista de todos os aniversariantes. Fora este trabalho com essa rede eu faço a parte da escuta qualificada. Hoje os nossos Trabalhadores Rurais, eles não possuem plano de saúde, todos dependem do SUS, então eu faço a mediação para agilizar as consultas, cirurgias e procedimentos necessários. E os administrativos e os mensais possuem plano de saúde, então essa é uma diferença. Uma outra diferença é que os trabalhadores rurais recebem cesta básica e os da indústria e os mensais recebe vale alimentação, é isso. Nós também, fazemos a mediação para inclusão de jovens aprendizes e os portadores de deficiência.

Diante da fala da assistente social pode-se compreender, segundo Amaral e Cesar (2009) que, as ações desenvolvidas pela empresa para atender as necessidades dos funcionários compõe a ideia de “responsabilidade social corporativa”. Esta ideia ganhou espaço no âmbito empresarial na década de 1990 e tem ocorrido até os dias de hoje. Quanto à inclusão de jovem aprendiz, analisando de forma crítica, pode-se considerar que a empresa apenas cumpre a legislação. Normalmente observa-se que a utilização do jovem aprendiz serve como uma mão de obra facilmente explorável, a inclusão destes jovens apenas incentiva tais programas de inclusão e não uma mudança na consciência dos grandes empresários visando à inclusão social.

Embora, talvez, os programas e benefícios ofertados pela empresa sirvam apenas de marketing, visando uma imagem melhor da empresa, percebe-se na fala da assistente social uma preocupação com os trabalhadores. O comprometimento pelo trabalho exercido faz com que a profissional esteja sempre disposta a procurar/construir alternativas para melhor atender as necessidades sociais dos trabalhadores. E tendo em vista que o projeto ético-político retrata como um dos seus princípios o compromisso do Serviço Social com a classe trabalhadora, pode-se identificar nessa situação uma visível contradição inerente ao trabalho em empresas, pois a assistente social atua atendendo aos interesses tanto dos trabalhadores quanto da instituição empregadora. (AMARAL e CESAR, 2009).

Referente às demandas dos trabalhadores na empresa pode-se afirmar que são, principalmente, questões vinculadas ao auxílio financeiro e saúde.

O atendimento a saúde daqueles que não têm plano de saúde e que depende do SUS, os atestados de acompanhante eu que faço a validação, colaboradores que faltam, porque faltou onde está esse

colaborador, faço essa busca qualificada, visita domiciliar aos afastados e os que sofrem acidente e que ficam afastados da empresa e demandas diárias solicitação, reivindicação, aumento de salário, salário atrasado tudo parte dos Trabalhadores.

Ao questioná-la sobre as competências e atribuições privativas do assistente social na empresa a assistente social ressalta que

No nosso Código de Ética a gente tem diferença das atribuições privativas e das competências. Hoje como não sou registrada como assistente social, lá tem uma cláusula no nosso código de ética que fala administração de benefícios sociais. Não é uma atribuição privativa é uma competência. Por quê? Porque uma competência qualquer um poderia executar. Então hoje, eu executo essa função, mas, uma psicóloga poderia executar, um analista de RH poderia também executar. Só que qual é a diferença? Esse nosso olhar do Serviço Social na totalidade. Então essa visão que nós temos embasado nos nossos 04 (quatro) anos de curso que faz essa diferença para poder assumir esse cargo. [...] A gente administra os benefícios e não deixa de executar uma a função de uma assistente social, porém, CLT não é registrado, mas, está no nosso código de ética e administração de benefícios e é isso é uma competência. Uma atribuição que eu esqueci de colocar é a vaga em creche, a gente tem que ligar e tentar intervir e consegue. Se a gente for analisar a nossa Constituição, fala que é direito à criança primeira infância, infância e adolescência a ter uma vaga na creche, então aí, às pessoas, os nossos funcionários, eles precisam vir até mim para poder pegar o telefone entrar em contato e tentar intervir.

Importa elucidar que, as atribuições privativas e competências dos assistentes sociais estão promulgadas na Lei que Regulamenta a Profissão de Serviço Social (n. 8.662/1993) nos artigos 4º e 5º e, não no Código de Ética como anuncia à entrevistada.

Art. 4º Constituem competências do Assistente Social:

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 socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

Art. 5º Constituem atribuições privativas do Assistente Social:

I - coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;

II - planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;

III - assessoria e consultoria e órgãos da Administração Pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;

IV - realizar vistorias, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social;

V - assumir, no magistério de Serviço Social tanto a nível de graduação como pós-graduação, disciplinas e funções que exijam conhecimentos próprios e adquiridos em curso de formação regular;

VI - treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social;

VII - dirigir e coordenar Unidades de Ensino e Cursos de Serviço Social, de graduação e pós-graduação;

VIII - dirigir e coordenar associações, núcleos, centros de estudo e de pesquisa em Serviço Social;

IX - elaborar provas, presidir e compor bancas de exames e comissões julgadoras de concursos ou outras formas de seleção para Assistentes Sociais, ou onde sejam aferidos conhecimentos inerentes ao Serviço Social;

X - coordenar seminários, encontros, congressos e eventos assemelhados sobre assuntos de Serviço Social;

XI - fiscalizar o exercício profissional através dos Conselhos Federal e Regionais;

XII - dirigir serviços técnicos de Serviço Social em entidades públicas ou privadas;

XIII - ocupar cargos e funções de direção e fiscalização da gestão financeira em órgãos e entidades representativas da categoria profissional.

Art. 5º-A. A duração do trabalho do Assistente Social é de 30 (trinta) horas semanais. (Incluído pela Lei nº 12.317, de 2010).

Embora outros tenham a possibilidade de assumir o cargo, é possível perceber que a empresa ao contratar um profissional de Serviço Social espera um possível perfil profissional que só esta categoria detém. Ressalta-se que, este

perfil do assistente social difere do perfil de outros gestores, uma vez que os profissionais se preocupam mais com as questões mais específicas do Serviço Social. A bagagem teórica adquirida desde o processo de formação permite ao assistente social apreender, refletir e compreender o cotidiano na totalidade, e não apenas seguir um manual de ações e possibilidades para enfrentar as demandas diárias.

Com isso, pode-se afirmar que nas instituições, os assistentes sociais, atuam no aumento da produtividade e na reprodução social dos trabalhadores e diante das diversas ações que necessitam de intervenção, cabe ao assistente social articular e construir estratégias para atender as demandas dos trabalhadores e principalmente, atender os objetivos das empresas. Além da preocupação em atender aos objetivos institucionais, a assistente social demonstra o seu compromisso com a classe trabalhadora, embora não há necessariamente reconhecimento dos outros trabalhadores com o trabalho dela enquanto uma profissional que atua busca/luta de garantia de acesso aos direitos estabelecidos.

Dentre algumas mudanças realizadas na vida dos trabalhadores dessa empresa, relacionadas à intervenção do assistente social, podemos citar a melhoria na saúde e qualidade de vida. Diante do processo de trabalho da assistente social na empresa, na intervenção dos direitos aos trabalhadores, a profissional demonstra que exercício profissional busca resultados para melhorar a vida dos trabalhadores. Segundo ela,

Há resultados, porque nesse caso de atendimento na área da saúde é necessário ter alguém para intervir. Para quem não é da área social acha que isso é simples, mas não é. Isso já é uma função do Serviço Social porque a gente trabalha com os direitos e deveres. Então, essa intervenção ela é necessária. Primeiro, o nosso público é um público mais simples, mais humilde é um público que tem vergonha. Para eles entrarem aqui, assim, primeiro para você fazer uma solicitação, você pedir uma coisa já é algo que envergonha para muitos, mas a gente não pode ter essa visão, tenho que ter uma visão que são nossos direitos eu estou aqui para isso, para tentar intervir. Eu não gosto de trabalhar com a palavra ajuda, mas eu falo assim, a gente intervir para ter acesso ao direito.

Podemos observar a partir das respostas que a empresa em questão, reconhece e valora o Serviço Social realizado na mesma, e embora,

[...] a nossa situação em relação aos benefícios está um pouco escassa, nós temos alguns benefícios que não estão sendo cumpridos, estão sendo violados, mas isso é diante da nossa situação econômica, é nível Brasil. A crise não está só na empresa a crise está em geral, então, estratégia de sobrevivência para algumas empresas é você reter alguns benefícios, então temos alguns benefícios que estão congelados, que não estão ativos, mas, é devido a nossa situação econômica. Graças a Deus nosso gerente é sensacional, ele valoriza sim a nossa parte social. Para os trabalhadores eu não vejo muito agradecimento porque não é favor, é o meu trabalho, então, a gente recebe sim alguns elogios tal, mas não é isso que vem ao caso, o que vem ao caso é você tentar resolver o caso daquela pessoa.

A crise citada pela assistente social entrevistada, de acordo com Iamamoto (2012) mostra que a lógica financeira do capital frente ao regime de acumulação tende a provocar crises ao redor do mundo, gerando recessão.

Ainda que a intervenção profissional seja num espaço permeado de tensões, devido à crise e a falta de repasse financeiro para atender todas as demandas da empresa, as ações desenvolvidas pela assistente social demonstra a responsabilidade e comprometimento com a qualidade de vida dos trabalhadores previstos no Código de Ética Profissional, além de romper, no exercício profissional, a concepção de uma mera executora de ações pontuais.

Para dar visibilidade ao Serviço Social na empresa, a assistente social relata que usa da articulação como estratégia para desenvolver seu trabalho. Segundo ela,

Articulação é tudo. Mostrar trabalho, não ser uma assistente social de ficar cortando papelzinho, por exemplo. Correr atrás, mostrar por que e para quem existe o serviço social, o que a gente pode fazer, quais são as nossas possibilidades e articulação com a rede. Aqui é os municípios, é as empresas, é o sistema AS. Então a articulação que vai dar a visibilidade, eu acredito, é o que eu executo.

Inúmeras vezes são necessárias um movimento de convencimento, negociação, insistência na atuação do profissional para conquistar um espaço dentro das empresas, possibilitando com isso, a credibilidade e visibilidade profissional.

Segundo Mota (1998), na década de 1980 o trabalho do assistente social era atribuído à preservação e qualidade da força de trabalho, constantemente afetadas pela falta de subsídios básicos de sobrevivência. Percebe-se nos dias de hoje que, a atuação dos assistentes sociais ainda atende demandas das

empresas semelhantes ao século passado. O trabalho do assistente social é visto pelos gestores como um diferencial para atender as demandas dos trabalhadores de modo que a produção continue aumentando de acordo com as exigências da empresa. Cesar (1998) complementa ainda que, a reestruturação produtiva imprime novas exigências ao trabalhador, que incidem sobre as qualificações profissionais e as condições de inserção no mercado de trabalho.

Embora existam divergências no exercício profissional da assistente social, ela afirma que, “Graças a Deus hoje é empresa ela está em consonância com o nosso Código de Ética” (AS). Com isso, vale destacar que a continuidade do conhecimento na área através de arcabouço teórico-metodológico, técnico-operativo, planejamento de atividades, ações, programas e projetos, permitiram a visibilidade e credibilidade do Serviço Social na empresa pesquisada, ainda que o cargo ocupado seja nomeado por um cargo genérico. A habilidade adquirida pela profissional no decorrer do exercício profissional permitiu a ela saber trabalhar em equipe, relacionar-se com pessoas, lidar com conflitos que aparecem no dia a dia melhorando o clima organizacional.

Em um panorama geral, o trabalho da assistente social na empresa permitiu a ela criar uma nova visão da ação profissional, apresentando aos poucos, no seu local de trabalho, resultados positivos buscando sempre acreditar no seu potencial transformador da realidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento desse estudo teve por finalidade compreender brevemente a inserção e o desenvolvimento do Serviço Social no setor empresarial após as mudanças que ocorreram no mundo do trabalho e como essas ações afetaram diretamente no cotidiano profissional do assistente social.

No primeiro capítulo, pode-se considerar diante do exposto, que as transformações no mundo do trabalho no início do século XX exigiram novas atualizações nos mecanismos para acumulação do capital. As empresas, ao investirem no desenvolvimento, buscando competitividade no mercado internacional com objetivo de obterem maiores lucros, exigiam dos trabalhadores um consumo maior da força de trabalho. Essa exploração da força de trabalho levou a classe trabalhadora a lutar por melhores condições no trabalho. Assim, o serviço social foi requisitado para amenizar os conflitos gerados entre capital versus trabalho.

A intensificação da produção dado aos avanços tecnológicos e a exploração da classe trabalhadora levaram as empresas a criarem políticas assistencialistas a fim de apaziguar a relação entre empregados e empregadores. Com isso, a requisição do assistente social serviu para executar tais políticas (MOTA, 1998), principalmente por que este profissional realizava a manutenção da qualidade da força de trabalho, afetada por problemas pessoais e de saúde por parte dos trabalhadores.

A partir da década de 1980, o processo de trabalho do assistente social passou por mudanças significativas, criando uma ruptura com a perspectiva de trabalho conservadora do início do século, passando a ter fortes críticas em relação à mediação de conflitos entre as classes.

Com isso, no segundo capítulo pode-se observar ao longo da trajetória profissional do Serviço Social nas empresas as diversas modificações nos processos de produção, embora o trabalho do assistente social continue como suporte para ampliação do capital, pode-se analisar através da pesquisa que a categoria profissional passou por mudanças nas concepções de trabalho proporcionando novas reflexões críticas acerca da atuação do Serviço Social.

Faz-se necessário a compreensão de que as demandas para o Serviço Social foram ampliadas no âmbito empresarial no decorrer dos últimos anos e

com isso, é importante ressaltar que possivelmente o profissional encontrará possíveis contradições decorrentes no exercício profissional. Percebe-se através da entrevista realizada que a empresa possui apenas uma assistente social para atender toda a demanda. Além de que, a profissional é mulher - e segundo ela o histórico de assistentes sociais é somente com o sexo feminino-, o que se pode sugerir que “as demandas são melhores atendidas na presença feminina”.

Através da fala da assistente social no decorrer da entrevista, conseguiu-se compreender quais são as atividades e ações desenvolvidas especificamente dentro da área do Serviço Social com o objetivo de garantir os direitos dos trabalhadores da empresa. As atividades concernentes aos trabalhadores abrangem desde acidentes até casos de óbitos, e em todos os casos tem-se a ação ou a presença da assistente social para realizar e/ou acompanhar nos procedimentos necessários, isso porque, a empresa utiliza possibilidades de intervenção do Serviço Social.

Além do mais, através dos relatos da assistente social entrevistada foi possível perceber que a atuação do Serviço Social no setor de Recursos Humanos juntamente com outras áreas, realizam programas e projetos - além de estarem sempre melhorando os que já existem - visando à qualidade de vida dos trabalhadores através de um trabalho sério e comprometido com o projeto ético-político para que consigam atuar na produtividade.

Considerando que o contexto histórico da profissão relata que o trabalho profissional se constituiu através da intervenção dos “problemas sociais” que interferiam na produtividade dos trabalhadores (MOTA, 1998), ao assumirem uma função técnica no âmbito empresarial para mediar conflitos e criar condições de trabalho favoráveis, os assistentes sociais passam a atuar na área de Recursos humanos permanecendo até os dias atuais, conforme os dados da pesquisa realizada.

Vale ressaltar, “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”. (WEIZENMANN, 2010).

Com relação à análise da atuação da assistente social, pode-se perceber que o exercício profissional acaba direcionando a administração de benefícios dos trabalhadores. Embora as funções que a assistente social exerce na empresa

poderiam ser designadas a outros profissionais, podemos perceber a importância do Serviço Social atuando no setor empresarial, visto que, esta profissão possui um olhar mais amplo e crítico da realidade.

Com isso, vale salientar que formação acadêmica se torna fundamental para o exercício profissional norteando as ações profissionais do assistente social.

Diante dos desafios postos, o trabalho da assistente social estará voltado à realização de um objetivo que possa corresponder às expectativas dos trabalhadores e da empresa. A busca por capacitação profissional e as experiências vivenciadas no decorrer do exercício profissional irão garantir que a profissional articule novas estratégias para atender as demandas exigidas pela empresa.

REFERÊNCIAS

- ABREU, S. L. L. R. G.; COSTA, D. V. F.; FERREIRA, V. C. P. Como tem se dado a atuação do assistente social nas empresas privadas? **Revista Recape**, Juiz de Fora- MG, v.6, n.1, p.100-116, jan - abr, 2016. Disponível em: <http://www.mestrado.caedufjf.net/wp-content/uploads/2016/10/VICTOR_como-tem-se-dado-a-atua%C3%A7%C3%A3o-do-assistente-social-nas-empresas-privadas.pdf>. Acesso em: 14 de ago. 2018.
- ALVES, Giovanni. “O novo (e precário) mundo do trabalho no Brasil”. In: **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000. Cap. X.
- ALVES, Giovanni. “Reestruturação produtiva no Brasil dos anos 90”. In: **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000. Cap. VIII.
- ALVES, Giovanni. “Rumo a um “toyotismo sistêmico”? – Aspectos do novo complexo de reestruturação produtiva no Brasil”. In: **O novo (e precário) mundo do trabalho: reestruturação produtiva e crise do sindicalismo**. São Paulo: Boitempo, 2000. Cap. IX.
- AMARAL, Angela Santana do; CESAR, Monica. O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e Competências Profissionais**. Brasília, DF: CFESS, ABEPSS, 2009.
- ANTUNES, Ricardo. “As respostas do capital à sua crise estrutural: a reestruturação produtiva e suas repercussões no processo de trabalho”. In: **Os Sentidos do Trabalho (Ensaio sobre a Afirmação e a Negação do Trabalho)**. 6ª ed. São Paulo: Boitempo, 2002. Cap. III.
- ANTUNES, Ricardo. “Dimensões da crise estrutural do capital”. In: **Os Sentidos do Trabalho (Ensaio sobre a Afirmação e a Negação do Trabalho)**. 6ª ed. São Paulo: Boitempo, 2002. Cap. II.
- ANTUNES, Ricardo. “O toyotismo e as novas formas de acumulação de capital”. In: **Os Sentidos do Trabalho (Ensaio sobre a Afirmação e a Negação do Trabalho)**. 6ª ed. São Paulo: Boitempo, 2002. Cap. IV.
- BRASIL, Presidência da República. **Lei de Regulamentação da Profissão**, Lei nº. 8.662, de 07 de junho de 1993, publicada no DOU de 08 de junho de 1993.
- BRASIL. Presidência da República. Lei nº 12.317, de 27 de agosto de 2010. Acrescenta dispositivo à Lei no 8.662, de 07 de junho de 1993. **Dispõe sobre a duração do trabalho do Assistente Social**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12317.htm> Acesso em: 09 de out. 2018.

CAIXETA, Natália Pereira. O Serviço Social no campo da saúde do trabalhador: uma análise da atuação profissional. Dissertação - Universidade de Brasília/UnB. Brasília-DF, 2014. Disponível em: <http://bdm.unb.br/bitstream/10483/8358/1/2013_NataliaPereiraCaixeta.pdf>. Acesso em: 29 de out. 2018.

CESAR, Monica de Jesus. A experiência do Serviço Social nas empresas. **Capacitação em Serviço Social e Política Social: Reprodução social, trabalho e Serviço Social**. Brasília: CEAD, 1999. p. 168 – 180. ISBN 85-86290-14-9.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elisabete (Org.). **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 1998.

CFESS. **Conselho Federal de Serviço Social, resolução: 572**. Brasília: CFESS, 2010.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 2ª ed. São Paulo. Cortez, 2010.

FREIRE, Lúcia. **O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: Espaços, programas e trabalho profissional**. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

GIAMPAOLI, Maria Cristina. **Contingências do trabalho do assistente social em empresas: o caso de consultorias empresariais**. Dissertação (mestrado) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, 2012. Disponível em: <<https://tede2.pucsp.br/bitstream/handle/17577/1/Maria%20Cristina%20Giampaoli.pdf>>. Acesso em 10 de ago. 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Maria Terezinha Serafim. **O Debate sobre a Reestruturação Produtiva no Brasil**. Curitiba: Raega, 2011. Disponível em: <<file:///C:/Users/felipi/downloads/21231-76235-1-PB.pdf>>. Acesso em: 09 de jul. 2018.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 22. Ed. São Paulo: Cortez, 2012.

IAMAMOTTO, Marilda V. Projeto profissional, espaços ocupacionais e trabalho do assistente social na atualidade. In: CFESS. **Atribuições privativas do (a) assistente social em questão**. Brasília: CFESS, 2000.

LIMA, Maria José de Oliveira. **As empresas familiares da cidade de Franca: um estudo sob a visão do Serviço Social**. São Paulo: UNESP, 2009.

MINAYO, Maria Cecília S. (org); DESLANDES, Suely Ferreira; NETO, Otávio Cruz; GOMES, Romeu. **Pesquisa Social: Teoria, Método e Criatividade**. 21ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

MORAES, S. B. M. et al. A Efetivação do Serviço Social na Empresa: cotidiano e desafios profissionais. São Luiz: **VIII Jornada Internacional Políticas Públicas**, 2015. Disponível em: <<http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinpp2015/pdfs/eixo2/a-efetivacao-do-servico-social-na-empresa-cotidiano-e-desafios-profissionais.pdf>>. Acesso em: 10 de ago. 2018.

MOTA, Ana Elisabete (Org.). **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, Ana Elisabete. **O feitiço da ajuda: as determinações do Serviço Social na empresa**. 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2010.

MOTA, Ana Elisabete; AMARAL, Angela Santana do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 1998.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2001.

SILVA, Kelly Aurelia da. **O exercício profissional do Assistente Social inserido nas unidades de RH das instituições públicas de Pernambuco, sediadas em Recife, no contexto da contrarreforma do Estado brasileiro**. Recife: O Autor, 2015.

Weizenmann, Martha Helena. **Serviço Social na Empresa: Requisições para o Trabalho**. Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Faculdade de Serviço Social. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <<http://repositorio.pucrs.br/dspace/bitstream/10923/5096/1/000423953-Texto%2bCompleto-0.pdf>>. Acesso em: 13 de ago. 2018.

APÊNDICE A

Roteiro de questões para entrevista com Assistente Social

Eixo 1 : Dados pessoais e profissionais

1. Além da graduação de Serviço Social, você fez outro curso de graduação?
2. Qual foi o ano de formação?
3. Você fez curso de pós-graduação? Qual nível? Especialização/MBA, mestrado, doutorado, pós-doutorado?
4. Qual foi a forma de ingresso nesta empresa: concurso público, cargo comissionado, contrato temporário, voluntário, outro?
5. Quantos anos você trabalha na área empresarial como assistente social e quantos anos trabalha nesta empresa? Tem algum cargo?
6. Qual a carga horária semanal de trabalho?

Eixo 2: Serviço Social e Empresa

7. Descreva as atividades/ações/projetos/programas que o assistente social desenvolve na empresa
8. Quais são as demandas trazidas pelos trabalhadores?
9. Você poderia relatar quais são as competências e as atribuições privativas do assistente social na empresa?
10. Qual sua avaliação sobre o processo de trabalho do assistente social na vida dos trabalhadores na empresa? Você avalia que faz diferença, que há resultados? Quais seriam os resultados?
11. Qual a sua avaliação sobre o reconhecimento do Serviço Social pela empresa (chefias) e pelos trabalhadores?
12. Você tem autonomia no seu processo de trabalho na empresa?
13. Há limites para o desenvolvimento do trabalho do assistente social na empresa? Se há, quais?
14. Quais estratégias são utilizadas para dar visibilidade ao Serviço Social na empresa?
15. Na sua avaliação o que poderia melhorar no seu trabalho como assistente social na empresa?
16. A realização das suas competências e atribuições na empresa está em consonância com a legislação (leis, código de ética, resoluções e outros documentos) da profissão de Serviços Social.

APÊNDICE B

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Bruna F. de Oliveira Hasquel, discente do Curso de Serviço Social da Universidade Estadual de Maringá- UEM – Campus Regional do Vale do Ivaí - estou realizando uma pesquisa para o Trabalho de Conclusão de Curso intitulada: *“Reflexões sobre o trabalho do/a Assistente Social no âmbito empresarial”* que tem por objetivo compreender o processo de trabalho do Assistente Social na empresa. Solicito autorização do (a) senhor (a) para realizar uma entrevista gravada. Sua participação não é obrigatória, sendo que o (a) senhor (a) poderá negar-se à entrevista como desistir da mesma a qualquer momento. Faz-se importante esclarecer que sua identidade será mantida em absoluto sigilo, sendo que, quando for necessário citar seu nome será trocado por um fictício. As informações fornecidas pelo (a) senhor (a) na entrevista serão mantidas em sigilo e, os dados obtidos serão utilizados apenas para fins acadêmicos, que pode incluir apresentação do material coletado em atividades acadêmicas, publicações e/ou eventos científicos em áreas afins. Não está previsto nenhum tipo de pagamento ao participante, bem como o mesmo não terá nenhuma despesa. Qualquer dúvida sobre a pesquisa, o (a) senhor (a) tem reservado o direito de esclarecimento, que poderá ser realizado por mim, autora deste trabalho, através do tel (xx) xxxxxxxxx ou pela minha orientadora, Professora Maria Celeste Melo da Cruz através do telefone (xx) xxxxxxxxx ou email: xxxxxxxxxxxxxxxx.

Nome e assinatura do (a) discente
Matrícula: xxxxxx

Local e data

Consinto participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

Nome e assinatura do (a) participante

Local e data