UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UNB
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS - IH
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL – SER

A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UMA EMPRESA PÚBLICA DE COMUNICAÇÃO

DÉBORA AVELINO DE SOUZA

Brasília
2015

DÉBORA AVELINO DE SOUZA

A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UMA EMPRESA PÚBLICA DE COMUNICAÇÃO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Serviço Social – SER, do Instituto de Ciências Humanas - IH da Universidade de Brasília como requisito para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Morena Gomes Marques Soares

DÉBORA AVELINO DE SOUZA

A ATUAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL EM UMA EMPRESA PÚBLICA DE COMUNICAÇÃO

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília como requisito para obtenção do título de bacharel em Serviço Social

BANCA EXAMINADORA:

_____

Prof.ª Morena Gomes Marques Soares (Orientadora)
Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília

_____

Prof.ª Daniela Neves de Sousa
Departamento de Serviço Social da Universidade de Brasília

_____

Liana Zaynette Torres Junqueira
Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

Brasília, __ de _____ de ____.

Dedico o presente trabalho aos meus pais, que não mediram esforços e lutaram incansavelmente pela minha vida e por todas as minhas conquistas. Aos familiares, amigos, colegas e conhecidos que me desejaram o bem e vibraram com mais esta vitória.

AGRADECIMENTOS

É difícil parar para agradecer a todas as pessoas que de alguma forma e em algum momento fizeram parte da minha vida, por isso, primeiramente agradeço a todos.

Agradeço a Deus, pois é ele quem me dá a força e a fé necessária para acordar todas as manhãs.

Dediquei o presente trabalho aos meus pais Hilton e Marina, e não poderia deixar também de agradecê-los por me oportunizarem todos os sonhos e vontades, por me incentivarem a estudar, e sempre me lembrarem que o conhecimento é o bem mais precioso que podemos ter, e que ele ninguém lhe toma. Por me educarem, por me amarem e cuidarem de mim com tanto zelo. Sem vocês nada disso seria possível. Essa conquista também é de vocês!

A meu irmão Matheus, por todo companheirismo, cumplicidade e amor. É ele que tem me ensinado com seu jeito de “deixe a vida me levar”, que ser assim faz bem à saúde, me poupa preocupações e cabelos brancos, e que assim vivo a vida de maneira mais suave.

A minha querida vó Salvina, pois me sinto honrada de concluir esta etapa ao lado dela.

A todos os meus professores desde a pré escola que entendiam a minha letra espelhada, aos meus professores da ESEM, que me mostraram o amor ao ensinar. Aos meus professores da faculdade que presenciaram o nascimento de uma nova Débora, cheia de questionamentos sobre a realidade e de sonhos de uma sociedade mais justa e igualitária, até porque sem eles eu não chegaria até aqui e muito menos seria uma assistente social. A minha orientadora, Morena Marques, que confiou na minha capacidade, que me incentivou, acolheu e me proporcionou um imenso aprendizado. A você Morena, dedico respeito, admiração e carinho.

A todos os meus amigos de perto ou de longe, que me acompanharam durante a vida e que pude contar sempre em momentos alegres e tristes. Em especial: Dani, Thaira, Bia, Poly, Brenda, Carol, Nicolle, Ananda, Raquel Maia e Raquel Ribeiro, a vocês, o meu muito obrigado e um beijo enorme cheio de saudades.

As minhas queridas colegas de faculdade que se tornaram grandes amigas e companheiras, Marina e Cynthia. A universidade sem vocês não seria a mesma!

Ao meu namorado, Caio Henrique! A você agradeço por me fazer ver o diferente e aceita-lo apesar de todas as dificuldades. Agradeço por sempre querer me proteger quando ia me buscar na faculdade a noite, por pegar no meu pé quando não aguentava mais estudar e precisava terminar os trabalhos, pela paciência de me ver preocupada e estressada com a faculdade em final de semestre, enfim por todo amor e carinho recebido.

Agradeço também, e não menos importante, aos meus queridos primos Roberto, Guilherme, Cícero e Ricardo, tenho vocês como irmãos, vocês são especiais demais e muito importantes na minha vida. Agradeço também a Dinda Diva e a Tia Béia, que além de tias também foram e são mães. Vocês me ensinaram muito, e a vocês devo minha eterna gratidão.

Agradeço também ao meu tio Cecílio, que me ensinou que nascemos para ser feliz, e me ensinou também a ver a vida de uma forma mais poética. Ao tio Palmério! Tio você é o máximo, sem você a vida não seria tão engraçada e alegre.

E finalmente agradeço as minhas queridas assistentes sociais do estágio, que me ensinaram e inspiraram tanto para descoberta de que a empresa é um espaço sócio ocupacional maravilhoso e que precisa ser protegido.

Tu te tornas eternamente responsável por aquilo que cativas.

Antoine de Saint-Exupéry

RESUMO

Considerando a importância do debate sobre a atuação do assistente social nas empresas, este estudo visa analisar o contexto e as relações em que se desenvolve o Serviço Social nesse espaço sócio ocupacional. Neste sentido, tem se por objetivo a análise da atuação do assistente em uma empresa pública federal, de comunicação, responsável pela execução do sistema de envio e entrega de correspondências no Brasil, em seu atual contexto, diante das especificidades da Administração Central como espaço de gestão do Serviço Social, e do espaço execução da Diretoria Regional de Brasília – DR/BSB. E assim, contribuir para um melhor desempenho do Serviço Social na empresa, bem como identificar as estrategias de atuação do profissional de Serviço Social frente as requisições e competencias cobradas do profissional a partir das transformações societárias ocorridas na decáda de 1970. O estudo apresentou que tais modificações afetaram de forma preponderante a prática do profissional de Serviço Social, mas que, no entanto, tais profissionais possuem como referência os preceitos contidos no Projeto Ético Político da profissão, na Lei de Regulamentação, bem como o Código de Ética, contudo, ainda assim, é necessário que a empresa se constitua como um espaço de problematização da intervenção do assistente social, já que essa se faz enquanto relação de exploração do capital sobre o trabalho. O que tem-se aqui é uma percepção não clara dos assistentes sociais quanto a um trato de "profissão subalterna" por outras especialidades e setores.

PALAVRAS-CHAVES: Serviço Social, Empresas, Trabalho, Legislação.

ABSTRACT

Considering the relevance of the debate on the role of Social Workers in entreprise, this study aims to analyze the context and the relationship that develops social work in this occupational and social space. In this sense, has been engaged in the analysis of the role of the assistant in a federal public company, responsible for implementing the shipping and mail delivery system in Brazil, in its current context, given the specificities of the central administration and space Management of Social Work, and space implementation of the Regional Board of Brasilia - DR/ BSB. And thus contribute to a better performance of Social Work in the company, as well as identify the professional practice of strategies of social work forward the collected requests and competencies of professional from corporate transformations occurred in the 1970s. The study showed that the modification affected predominantly the practice of professional social workers but that, however, these professionals have reference to the precepts contained in the Political Ethics Project of the profession, in the Regulatory Law and the Code of Ethics but nevertheless, still, it is necessary that the company is constituted as a space for discussion of intervention of the social worker, as this is done as a relationship of exploitation of capital over labor.
What we have here is a not clear perception of social workers as a tract of "subaltern profession" for other specialties and sectors.

KEYWORDS: Social Work, Company, Work, Law.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AC – Administração Central

AS – Assistente Social

CDD – Centro de Distribuição Domiciliar

CEAS – Centro de Estudos e Ação Social

CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CRESS – Conselho Regional de Serviço Social

DCT – Departamento de Correios e Telégrafos

DERET – Departamento de Gestão das Relações de Trabalho

DR/BSB – Diretoria Regional de Brasília

DST – Doença Sexualmente Transmissível

ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

GBEM – Gerência Corporativa das Ações de Bem Estar

GEREC – Gerência de Recursos Humanos

GESU – Gerência Corporativa de Sustentabilidade Social

GNEG – Gerência Corporativa de Negociações Trabalhistas

GQAT – Gerência Corporativa de Qualidade do Ambiente de Trabalho

MANORG – Manual de Organização

MANPES – Manual de Pessoal

ONGs – Organizações Não Governamentais

PCCS – Plano de Cargos, Carreiras e Salários

SASS – Seção de Assistência à Saúde

SBEM – Seção de Bem Estar

SCOM – Seção de Contas Médicas

SIEE – Seção de Integração Empregado-Empresa

SMES – Seção de Medicina e Engenharia e Segurança do Trabalho

SSSC – Seção de Serviço Social e Cidadania

SUISB – Subgerência de Integração Social, Benefício e Saúde

VIGEP – Vice Presidência de Gestão de Pessoas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 9
1. A CRISE DO SISTEMA CAPITALISTA E AS MUDANÇAS NO PADRÃO DE ACUMULAÇÃO 13
1.1. Reestruturação produtiva e a metamorfoses no mundo do trabalho: a passagem do fordismo ao padrão de acumulação flexível 13
1.2. Particularidades do processo de Reestruturação Produtiva nas empresas 22
2. A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS 27
2.1. A contrarreforma do Estado e as Políticas Sociais 27
2.2. O significado sócio histórico do Serviço Social 31
2.3. Os assistentes sociais nas empresas 39
2.4. As requisições e competências do Serviço Social no contexto empresarial e as estratégias de atuação 42
3. O SERVIÇO SOCIAL EM UMA EMPRESA PÚBLICA DE COMUNICAÇÃO..... 50
3.1. Contextualizando a empresa 50
3.2. A atuação do assistente social na empresa 57
3.3. Análise da prática do Serviço Social na empresa 66
CONSIDERAÇÕES FINAIS 84
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 86
ANEXOS 91

INTRODUÇÃO

O trabalho de Conclusão de Curso é resultado de um estudo realizado em uma empresa pública federal de comunicação, responsável pela execução do sistema de envio e entrega de correspondências no Brasil e tem por objetivo a análise da atuação do assistente social, visando contribuir para um melhor desempenho crítico do Serviço Social na empresa, bem como identificar as estratégias de atuação do profissional de Serviço Social frente as requisições e competências cobradas do profissional a partir das transformações societárias ocorridas a partir da década de 70.

No final dos anos 1970 e início dos 1980, houve um crescimento significativo do campo de atuação profissional do Serviço Social nas empresas. O aumento da empregabilidade dos assistentes sociais acontece em decorrência de diversas mudanças ocorridas na sociedade. Tais modificações se dão em consequência de um processo de modernização da economia que provoca um novo modo de gerir a produção e controlar os trabalhadores, inserindo a flexibilização advinda do processo de reestruturação produtiva.

A década de 1990 a 2000, segundo Amaral e Cesar (2009) foi marcada pelas privatizações e pelas fusões das empresas que, a partir de novas exigências de produtividade e rentabilidade criavam novas formas de produção de mercadorias, reduziam os postos de trabalho e adotaram padrões mais rígidos de controle da atuação do trabalhador. Tudo isso em prol dos maiores objetivos da dinâmica da economia mundial que adequava o trabalho para obtenção de maior lucratividade, produtividade e competitividade. A consequência de toda essa nova ordem do capital resulta em precarização, terceirizações, flexibilização do trabalho e na conseqüente desregulamentação das leis trabalhistas.

Nesse contexto, a atuação do Serviço Social nas empresas assume uma configuração bem distinta daquela pregada pelo projeto profissional de 1980, isso tudo devido a uma complexificação da sociedade, as mudanças no mundo do trabalho, no papel do empresariado e o protagonismo dos organismos internacionais na definição de estratégias de desenvolvimento e globalização da economia.

O despertar pelo tema que trata da atuação do assistente social no âmbito organizacional se deu pela inserção e vivência enquanto estagiária na área de Serviço Social da Administração Central e na Diretoria Regional de Brasília da empresa pesquisada em questão. A área de Serviço Social na AC está localizada no Departamento de Relações de Trabalho, na Gerência Corporativa de Qualidade do Ambiente de Trabalho e a Seção de Serviço Social na DR/BSB está localizada na Subgerência de Integração, Saúde e Benefício. Os profissionais de Serviço Social atuam no âmbito das relações de trabalho, com vistas ao atendimento de demandas tanto da empresa quanto dos funcionários, contribuindo para melhoria da qualidade de vida pessoal e profissional do empregado, e isso se dá a partir da elaboração, execução, gestão e avaliação de programas e projetos, bem como nos atendimentos sociais e administração de benefícios.

Desta forma, o objeto do estudo é verificar como se dá atuação do assistente social a partir de demandas e atribuições exigidas, na visão dos próprios assistentes sociais da AC e da DR/BSB, diante das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, nas empresas, e diante disso, saber se a prática profissional está afirmada a partir dos preceitos do Projeto Ético Político da profissão, bem como no Código de Ética, e na Lei de Regulamentação, na defesa e ampliação dos direitos, bem como na contribuição para um melhor desempenho do Serviço Social nas empresas. O estudo foi realizado a partir de uma pesquisa bibliográfica e de campo.

O trabalho tem por objetivo geral analisar a atuação do Assistente Social na empresa pesquisada, em seu atual contexto, diante das especificidades da Administração Central como espaço de gestão do Serviço Social, e do espaço de execução da Diretoria Regional de Brasília – DR/BSB, visando contribuir para um melhor desempenho do Serviço Social na empresa.

E por objetivos específicos pretendemos identificar os impactos ocorridos nas empresas a partir do processo de reestruturação produtiva e seus efeitos para o Serviço Social de empresa; Identificar as estratégias de atuação do profissional de Serviço Social frente as requisições e competências cobradas do profissional a partir das transformações societárias ocorridas na década de 70; Conhecer a atual conjuntura que o Assistente Social se insere nas empresas a partir das demandas institucionalizadas pela empresa pesquisada; Verificar as principais práticas de trabalho do assistente social na empresa, seus limites e possibilidades.

O estudo consistiu em uma pesquisa exploratória, qualificada enquanto pesquisa de campo aplicada, no qual visa conhecer o contexto e as relações desenvolvidas pelos assistentes sociais em consequência aos impactos ocorridos nas empresas a partir do processo de reestruturação produtiva e seus efeitos para o Serviço Social de empresa. A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa, os instrumentos de pesquisa utilizados foram: as entrevistas, a observação participante e a revisão bibliográfica, bem como a análise de documentos.

Foram realizadas sete (07) entrevistas no total com as assistentes sociais da Administração Central e da Diretoria Regional de Brasília. Sendo três (03) da primeira e quatro (04) da segunda.

As idades das assistentes sociais variavam entre vinte e seis (26) anos e cinquenta e três (53) anos. Para que não ocorresse identificação das entrevistadas as mesmas foram identificadas como AS 01, AS 02, AS 03, AS 04, AS 05, AS 06 e AS 07.

Além das entrevistas, foram adicionadas ao trabalho as vivências ocorridas no período de estágio que aconteceu entre 03 de junho de 2013 a 03 de dezembro de 2014. O estudo carrega muitas informações advindas de materiais da própria instituição, como os manuais de operacionalização e organização dos processos, o Plano de Cargos, Carreias e Salários, bem como os Parâmetros de atuação do assistente social na empresa.

O estudo tem relevância para o Serviço Social porque propõe fomentar o debate sobre a atuação do profissional de Serviço Social nas empresas, diante das implicações ocorridas a partir da restruturação produtiva, de forma a contribuir para um melhor desempenho do Serviço Social nas empresas.

O trabalho está divido em três capítulos. O primeiro capítulo aborda a crise do sistema capitalista e as modificações ocorridas no mundo do trabalho, por decorrência da restruturação produtiva, e as particularidades do Serviço Social nas empresas dentro do processo de reestruturação produtiva. O segundo capítulo trata da atuação do assistente social nas empresas, a contrarreforma do Estado e as políticas sociais. Aborda também o significado sócio histórico do Serviço Social e as requisições e competências do Serviço Social no contexto empresarial e as estratégias de atuação. E por fim, o terceiro capitulo, pretende analisar a atuação do Serviço Social nas empresas, a partir da realização de um resgate histórico tanto da empresa quando do Serviço Social inserido nela, bem como traz

a análise da pesquisa com as assistentes sociais sobre a prática profissional, seus limites e possibilidades.

O estudo apresentou que tais modificações afetaram de forma preponderante a prática do profissional de Serviço Social, mas que, no entanto, tais profissionais de alguma maneira afirmam os preceitos contidos no Projeto Ético político da profissão, na Lei de Regulamentação, bem como o Código de Ética, e estão sempre buscando defender e ampliar os direitos de seus usuários, bem como contribuir para um melhor desempenho do Serviço Social nas empresas. O estudo retrata a realidade vivenciada pelos profissionais e aponta os limites e as possibilidades de sua prática nas empresas.

CAPÍTULO I

1. A CRISE DO SISTEMA CAPITALISTA E AS MUDANÇAS NO PADRÃO DE ACUMULAÇÃO

A década de 70 é marcada pela crise do modelo fordista de produção, no qual entra em declínio devido a quatro fatores: a diminuição dos ganhos de produtividade; elevação orgânica do capital; saturação da norma social de consumo e por último, e não menos importante, o desenvolvimento do trabalho improdutivo.

O capitalismo contemporâneo provocou modificações no mercado de trabalho. Isso decorre principalmente pelo uso da tecnologia, das máquinas que aceleraram a produção e ocuparam as funções dos trabalhadores, aumentando assim o trabalho morto, a partir da acumulação flexível.

O mundo do trabalho sofreu mudanças significativas que afetaram não somente o processo de produção, mas também a reorganização do espaço físico, as relações de trabalho, e as atribuições exigidas ao trabalhador. Observa-se com isso, a precarização do mundo do trabalho e de suas relações, expressas no aumento da violência, nas relações de trabalho clandestinas, na insegurança do emprego, na insegurança da renda, no aumento da desregulamentação dos direitos trabalhistas e no aumento dos contratos temporários e informais. Da acumulação flexível decorre o desemprego estrutural e a instabilidade do mercado de trabalho.

1.1 Reestruturação Produtiva e metamorfoses no mundo do trabalho: a passagem do fordismo ao padrão de acumulação flexível

A década de 1980 é marcada por inúmeras metamorfoses no mundo trabalho em países de capitalismo avançado, com claros rebatimentos na divisão internacional do trabalho, sobretudo, aos países subdesenvolvidos. Segundo Antunes (1995, p.15), essas mudanças foram tão fortes que a classe que vive do trabalho sofreu a mais profunda crise do século, que atingiu não só a sua materialidade, mas também sofreu repercussões na sua subjetividade, afetando até sua forma de ser.

Para Harvey (1992) se houve alguma transformação na economia política do capitalismo no final do século XX, é necessário relatar a sua importância e intensidade, já que elas sinalizam modificações radicais em processos de trabalho, hábitos de consumo, configurações geográficas e geopolíticas, poderes e práticas do Estado. E que, segundo o autor, tais transformações ocorrem desde a primeira grande recessão do pós-guerra, em 1973.

O colapso do sistema fordista-keynesiano a partir de 1973[1] desencadeou um período de rápida mudança, de fluidez e de incertezas. Não está claro se os novos sistemas de produção e de marketing, caracterizados por processos de trabalho e mercados mais flexíveis e de mobilidade geográfica de rápidas mudanças e práticas de consumo garantem ou não o título de um novo regime de acumulação. No entanto, os contrastes entre as práticas político-econômica da atualidade e do período de expansão do pós-guerra são suficientemente significativos para tornar a hipótese de passagem do fordismo para o que pode ser chamado de regime de acumulação flexível. (HARVEY, 1992, p. 119)

O período de 1965 a 1973 tornou cada vez mais evidente a incapacidade do fordismo e do keynesianismo de conter as contradições inerentes ao capital. De acordo com Harvey (1992), "as dificuldades advindas do sistema de produção podem ser resumidas em uma única palavra: rigidez. Havia problemas com a rigidez dos investimentos, de capital fixo de larga escala e de longo prazo em sistemas de produção em massa que impediam muita flexibilidade de planejamento e presumiam crescimento estável em mercado de consumos invariantes. Havia problema da rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho".

Harvey (1992) afirma que a profunda recessão de 1973, acentuada pelo choque do petróleo, retirou o mundo capitalista da "estagflação" – em outras palavras, a estagnação da produção de bens e alta da inflação dos preços – e pôs em movimento processos que destruíram o compromisso fordista. A ruptura do compromisso fordista foi provocada

[1] Padrão produtivo capitalista desenvolvido ao longo do século XX e que se fundamentou basicamente na produção em massa, em unidades produtivas concentradas e verticalizadas, com um controle rígido dos tempos e dos movimentos, desenvolvidos por um proletariado coletivo e de massa, sob forte despotismo e controle fabril, desenvolvido por meio de uma forma rígida de organização da produção e intervenção do Estado na vida econômica, surgida nos anos 30, após a chamada Grande Depressão. Prosseguiu depois da Segunda Guerra Mundial, e suas principais raízes encontram-se nos Estados Unidos. O modelo começa a entrar em crise nos anos 70 e é substituído pela chamada acumulação flexível, ou seja, a descentralização da economia. (ANTUNES, Ricardo e SIMIONATO, Ivete, p.19 e p. 82 In: Modulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999)

pela entrada da crise do regime de acumulação fordista do capital. Neste aspecto, remetendo a crise que o conjunto da sociedade capitalista sofre atualmente, Birh (1998, p. 67) a descreve como:

> [...] uma crise estrutural, duradoura, global e de solução essencialmente incerta. A crise é uma crise da reprodução dessa relação social que é o capital, visto que o capital é uma relação social contraditória e que essa crise só pode ser crise do polo de antagonismo do capital que é o proletariado, sendo, pois uma crise do movimento operário[...]

Antunes (2009, p.31) como forma de explicar a crise do fordismo nos traz dimensões da crise estrutural do capital ressaltadas pela: Queda da taxa de lucro, dada, dentre outros elementos causais, pelo aumento do preço da força de trabalho, conquistado durante o período pós-45 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 1960, que objetivaram o controle social da produção. A conjugação desses elementos levou a uma redução dos níveis de produtividade do capital, acentuando a tendência decrescente da taxa de lucro; O esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, dada pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava. Na verdade, tratava-se de uma retração em resposta ao desemprego estrutural que então se iniciava; Hipertrofia da esfera financeira, que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos, o que também já era expressão da própria crise estrutural do capital e de seu sistema de produção colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação na nova fase de internacionalização; A maior concentração de capitais graças às fusões entre empresas monopolistas e oligopolistas; A crise do Welfare State ou "Bem-Estar Social" e dos seus mecanismos de funcionamento, acarretando a crise fiscal do Estado capitalista e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado; Incremento acentuado de privatizações, tendências generalizadas a desregulamentação e a flexibilização do processo produtivo, dos mercados e força de trabalho, entre tantos outros elementos contingentes que exprimem esse novo quadro crítico.

Segundo Bihr (1995), o modelo fordista entra em processo de enfraquecimento por consequência de quatro fatores:

> No final da década de 60 e início dos anos 70 o modelo fordista começa a entrar em decadência por consequência de quatro fatores, sendo eles: a diminuição dos ganhos de produtividade; elevação orgânica do capital; saturação da norma

> social de consumo e por último, e não menos importante, o desenvolvimento do trabalho improdutivo.

Tal modelo, segundo Bihr (1998) provocou reviravoltas da classe proletária, marcada por ondas de absenteísmo, de rotatividade de empregados e de greves. Para o autor essa 'crise do trabalho' não teve como única consequência um aumento no custo salarial, ela desorganizou francamente a produção capitalista, fazendo baixar a produtividade.

O período das décadas de 70 e 80 foi conturbado e marcado pela reestruturação econômica e reajustamento social e político. Harvey (1992) afirma que o período do pós-guerra viu a ascensão de uma série de indústrias baseadas em tecnologias amadurecidas no período entre guerras e levadas a novos extremos de racionalização na Segunda Guerra Mundial.

Na década de 80 houve um grande salto tecnológico, a automação, a microeletrônica e a robótica conquistaram o universo das fábricas, estabelecendo-se e desenvolvendo-se nas relações de trabalho e de produção do capital. (ANTUNES, 1995, p 15). A partir do desenvolvimento das forças produtivas aliado a novos modelos gerenciais da força de trabalho, Antunes (1995) atesta o surgimento de novos processos de trabalho, no qual o cronômetro e a produção em série e de massa são substituídos pela flexibilização da produção e pela especialização flexível, por novos padrões de busca de produtividade, por novas formas de adequação da produção à lógica do mercado. O toyotismo se insere, mescla-se e até substitui o padrão fordista dominante em várias partes do capitalismo globalizado.

Toda essa nova dinâmica influencia e repercute nos direitos do trabalho. Os direitos são desregulamentados, flexibilizados, de maneira a munir o capital do instrumental necessários para adequar-se à sua nova fase. A luta histórica da conquista dos trabalhadores no que diz a respeito aos direitos são eliminados e substituídos do mundo de produção. O que se percebe neste novo processo é um envolvimento cooptado, manipulado do sindicato de empresa. (ANTUNES, 1995, p. 16)

A crise do sistema capitalista na década de 1970 vem em decorrência do modelo taylorista/fordista, pautado por um processo de produção em série e em massa, baseado em uma linha de montagem, a partir de uma rígida divisão de tarefas, na qual cada operário realizava sua tarefa. (BATISTELLA, 2007, p.16)

O taylorismo deriva-se do nome de seu inventor F. Taylor “baseado na estrita separação entre as tarefas de concepção e de execução, acompanhada de uma parcelização das últimas, devendo cada operário executar apenas algumas gestões elementares”. (BIRH, 1998, apud BATILSTELLA, 2007, p. 16)

Harvey (1992) afirma que a data inicial simbólica do fordismo deve ser por volta de 1914, quando Henry Ford introduziu seu dia de oito horas e cinco dólares como recompensa para os trabalhadores para linha de montagem automática de carros. Ford fez pouco mais do que racionalizar velhas tecnologias e uma detalhada divisão do trabalho preexistente, embora ao fazer o trabalho chegar a uma determinada posição fixa, ele tenha conseguido surpreendentes ganhos de produtividade.

Para Harvey (1992) o que distinguia Ford de Taylor era sua visão de que a produção em massa significava consumo de massa, um novo sistema de produção de reprodução da força de trabalho, uma nova política de gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia. Em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista. Nesse sentido, o modelo taylorista/fordista de produção promoveu uma ampla expansão da economia capitalista, consolidando a dominação do capital sobre o trabalho, já que as operações realizadas pelos trabalhadores eram racionalizadas, além de um ritmo de trabalho em ascendência, ou seja sempre aumentando.

Segundo Mota (2006) o fordismo tem como princípio a organização da produção. Suas principais características são: racionalização do trabalho nos moldes taylorista, mecanização do trabalho e produção em massa de bens padronizados. O modelo restringia a ação operária à atividade repetitiva, sendo as ações individuais intermediadas pela esteira, o que dava ritmo e tempo necessário para a execução das tarefas. Os trabalhadores eram estimulados a não pensar, executando atividades que exigiam uma ação mecânica e repetitiva que visava a máxima economia do tempo de produção, ficando a tarefa de raciocínio aos cargos de gestão. (ANTUNES apud BATISTELLA, 2007, p. 17)

Segundo Antunes (apud BATISTELLA, 2007, p. 18) a partir da década de 1970, com o processo de reestruturação produtiva como meio de superação da crise do padrão rígido de acumulação, tem-se a substituição do modelo taylorista/fordista para o modelo toyotista. Com base nos estudos de Mota (apud BATISTELLA 2007, p.22) compreende-se a reestruturação produtiva como uma iniciativa inerente ao estabelecimento de novo

equilíbrio instável, que possui como premissa básica, a reorganização do papel das forças produtivas na composição da reprodução do capital tanto na esfera da produção, como nas relações sociais.

Harvey (1992) afirma que a acumulação flexível é marcada pelo choque com a rigidez. Ela se apoia na flexibilidade dos processos de trabalho, dos produtos e dos padrões de consumo. A acumulação flexível envolve rápidas modificações dos padrões de desenvolvimento desigual, tanto nos setores quanto em regiões geográficas, dando visibilidade no emprego do chamado "setor de serviços". Para o autor, trata-se de uma forma própria do capitalismo, a qual mantém três características fundamentais desse modo de produção. A primeira é ser voltada para o crescimento; a segunda é que este crescimento em valores reais se apoia na exploração do trabalho vivo no universo da produção; e a terceira é a manutenção de uma intrínseca dinâmica tecnológica e organizacional do capitalismo.

Em meio ao processo de modificações no capitalismo contemporâneo, esse período é representado por um expressivo aumento do desemprego, da precarização das relações de trabalho, da contratação de serviços, do trabalho informal e temporário. Também ocorre a heterogeneização da classe trabalhadora, com a incorporação mais significativa das mulheres, especialmente em trabalhos domésticos e subcontratados. Entretanto, a inserção das mulheres no universo fabril não traduz a aceitação deste gênero no sistema produtivo em condições de igualdade em relação a força de trabalho masculina. (HIRATA, 1996, p. 54)

O capitalismo contemporâneo provocou modificações no mercado de trabalho. Isso decorre principalmente pelo uso da tecnologia, das máquinas que aceleraram a produção e ocuparam as funções dos trabalhadores, aumentando assim o trabalho morto, a partir da acumulação flexível. A maior transformação causada por esse processo é o desemprego estrutural, que consiste na redução do número dos trabalhadores, uma vez que são substituídos pelas máquinas e se fazem menos necessários frente a produção sem excedentes. No entanto, o desemprego é parte estruturante do novo regime de acumulação, ou seja, as transformações ocorridas no mundo da produção tem como consequência o desemprego estrutural da força de trabalho, a crescente precarização das condições de trabalho, como forte tendência para a flexibilização das leis e do mercado em relação ao trabalho. (SANTOS, 2009, p. 7)

Harvey (1992, p. 144) diante das transformações ocorridas no mundo do trabalho, faz uma denominação acerca da fragmentação da classe trabalhadora em grupos. Os trabalhadores se dividem em: trabalhadores centrais que constituem uma pequena parcela da sociedade, trabalham em tempo integral e gozam de estabilidade e segurança no emprego; e trabalhadores periféricos que são compostos por empregados em tempo integral com habilidades facilmente disponíveis no mercado de trabalho, se incluem em áreas de trabalho rotineiro e de trabalho manual, menos especializado. Com menos acesso a oportunidades de carreira, esse grupo tende a se caracterizar por uma alta rotatividade. Fazem parte do grupo de trabalhadores periféricos ainda o grupo composto por trabalhadores contratados temporariamente, vinculados a economia informal, subcontratados, parciais e terceirizados.

O processo de desemprego estrutural vem acompanhado de outra modificação, além do surgimento de um grupo subproletariado, percebe-se um aumento dos trabalhadores excluídos do mercado de trabalho. São constituídos por uma população desqualificada e excedente da força de trabalho. É importante ressaltar que esse excedente de força de trabalho já existia anteriormente, mas que cresceu muito diante das transformações ocorridas.

O toyotismo tem a produção voltada à demanda de modo a suprir as necessidades do consumidor, tendo como objetivo manter e/ou aumentar a produção, empregando o mínimo de força de trabalho. Ele surge como um modelo adequado a atender as demandas e exigências do mercado mundial na era da acumulação flexível. É a demanda que determina o que será produzido. A produção é variada e diversificada, organizada segundo um estoque mínimo. Há um processo intenso para melhor aproveitamento do tempo de produção, garantido pelo *just in time*. (ANTUNES, 1995, p.26)

Coriat (apud ANTUNES 1995, p.23) aponta quatro fases que levaram ao surgimento do toyotismo. A primeira fase é a introdução da indústria automobilística japonesa, da experiência do ramo têxtil, dada essencialmente pela necessidade do trabalhador operar concomitantemente várias máquinas. A segunda fase é dada pela necessidade da empresa responder a crise financeira, de modo a aumentar a produção sem o aumento do número de trabalhadores. A terceira fase se dá pela importação das técnicas

de gestão de supermercados dos EUA, originando o método *kanbam*. E a quarta fase é oriunda da expansão do método *kanbam* para empresas subcontratas e fornecedoras[2].

Segundo Lara (2006), o toyotismo no âmbito organizacional destaca-se pela horizontalização da produção, impulsionando novas formas de reorganização como a terceirização, a subcontratação, a gerência participativa e a descentralização da produção. Pode-se observar assim, que o mundo do trabalho sofreu mudanças significativas que afetaram não somente o processo de produção, mas também a reorganização do espaço físico, as relações de trabalho, e as atribuições exigidas ao trabalhador. Observa-se com isso, a precarização do mundo do trabalho e de suas relações, expressas no aumento da violência, nas relações de trabalho clandestinas, na insegurança do emprego, na insegurança da renda, no aumento da desregulamentação dos direitos trabalhistas e no aumento dos contratos temporários e informais. Da acumulação flexível decorre o desemprego estrutural e a instabilidade do mercado.

Podemos afirmar que a flexibilização do trabalho tem por base a racionalização da produção e a intensificação da exploração da força de trabalho, estratégias estas para enfrentar o desafio da competitividade do mercado globalizado. (CESAR, 2006, p. 118)

O processo de reestruturação produtiva nas empresas está intimamente relacionado à implantação de novas formas de gestão da força de trabalho, na formação de um novo trabalhador comprometido com os objetivos da empresa. De acordo com Antunes (1995) para atender às exigências individualizadas do mercado, no melhor tempo e com maior qualidade, é necessário que esse processo se sustente em uma produção flexível, que permita o trabalhador operar com várias máquinas, tendo no processo produtivo um trabalhador polivalente.

As novas tecnologias possuem a finalidade de aumentar a produtividade e reduzir os custos de produção. Segundo Cesar (2006) ocorre uma redução do trabalho vivo. São postas novas exigências ao trabalhador que segundo ela, "incidem sobre as qualificações profissionais, as condições de inserção no mercado de trabalho e os mecanismos de proteção social".

---

[2] Kanbam é uma palavra japonesa que significa "Cartão" ou "Sinalização". Foi criado em 1962 e aplicada em empresas japonesas de fabricação em série. Está estreitamente ligada ao conceito de "*just in time*". A utilização de um sistema Kanban permite um controle detalhado de produção com informações sobre quando, quanto e o que produzir.

Essas novas qualificações exigem cada vez mais novos saberes, habilidades e competências e esta é a forma de competição do mercado. Esse novo processo de trabalho desenvolve mecanismos de avaliação de desempenho, o que estimula o empregado a produzir mais, e seu salário depende diretamente da avaliação dada a cada funcionário. Quanto mais e melhor trabalhar o funcionário, mais chances de aumentar ou ganhar uma remuneração extra. Segundo Cesar (apud BATISTELLA, 2007, p. 31) as empresas instituem novos padrões de comportamento, os empregados são denominados falsamente de "colaboradores" e as empresas desenvolvem programas motivacionais com o intuito de instigar um maior envolvimento e compromisso de seus funcionários com as metas de qualidade e produtividade.

A lógica envolvente e manipulatória do toyotismo fez com que o estranhamento se tornasse mais intenso, consensual e cooptado, o que possibilita ao capital apropriar-se do saber e do fazer do trabalho, já que o trabalhador nesta lógica deve pensar e agir para o capital, para a produtividade, sob a aparência da eliminação efetiva das classes e da propriedade, do espaço do que se elabora e se executa. A identidade da instituição empregadora enquanto propriedade "comum" a todos, é substituída pela identidade de classe. É somente uma aparência que o trabalhador tem sobre o todo do processo produtivo, ou seja, sobre concepção efetiva dos produtos, já que a decisão de o que fazer o como fazer não pertence aos trabalhadores. O produto permanece estranho a quem o produz. (ANTUNES 1995, p. 34)

Marx (2004, p. 184-185) afirma que o trabalho estranhado é um trabalho que não pertence ao trabalhador, ou seja lhe é alheio e externo. É um trabalho forçado e obrigatório, não é uma satisfação de carência, mas um meio de satisfazer carências. É um trabalho de auto sacrifício e mortificação e que não pertence a si mesmo, mas pertence a um outro. É fato que trabalhador gera um valor, e quanto mais objetos o trabalhador produz, tanto menos ele pode possuir e tanto mais fica sob o domínio do capital.

Diante desse quadro de significativas mudanças estruturais do sistema econômico mundial, houve uma intensificação da exploração do trabalhador com a diminuição dos postos de trabalho da classe operária e o aumento da contratação de serviços e dos trabalhos informais, bem com a incorporação das mulheres no universo produtivo em ocupações de tempo parcial, em trabalhos domésticos subordinados ao capital". (ANTUNES, 1995, p. 45) Não menos importante também estão os processos de

qualificação e desqualificação do trabalhador. Toda essa modificação submeteu o trabalhador a uma condição de insegurança no mundo do trabalho. O trabalhador depara-se com piores condições de vida, que são evidenciadas pelas precárias relações de trabalho. (BATISTELLA, 2007, p 27)

O processo de reestruturação produtiva tem relação intrínseca e direta nas relações de trabalho, no desemprego, na precarização da força e das condições de trabalho, bem como nos direitos sociais. No próximo tópico serão discutidas as particularidades do processo de reestruturação produtiva nas empresas.

1.2 Particularidades do processo de reestruturação produtiva nas empresas

A partir da década de 1970, o mundo do trabalho começa a vivenciar uma situação bastante crítica, no qual o padrão de acumulação taylorista/fordista, a partir da expressão da crise estrutural entra em declínio, já que a economia apresenta sinais bastante evidentes de estagnação. Por isso, o capital dá início a implementação de um processo de reestruturação, com o objetivo de recuperar o seu ciclo reprodutivo, e também de recuperar seu projeto de dominação societal. (ANTUNES, 2009 p.49)

Diante de tal contexto, desenvolve-se uma intensa concorrência por novos mercados, incitando a competitividade intercapitalista, que determina assim, mudanças no padrão de produção.

Intensificam–se a as transformações no próprio universo produtivo a partir do avanço tecnológico, da constituição das formas de acumulação flexível, que se dão de variadas maneiras: flexibilidade no processo de trabalho que vem em compensação à rigidez da linha de produção, da produção em massa e em série; flexibilidade ao mercado de trabalho, que se dá a partir da desregulamentação dos direitos do trabalho, de estratégias de informalização da contratação de trabalhadores, que buscam a adesão dos trabalhadores que são obrigados a aceitarem inteiramente o projeto do capital. Antunes (1995) dá o nome a essa forma de controle do capital de *envolvimento manipulatório*, já que ele busca adesão e consentimento dos trabalhadores, dentro das empresas, para viabilizar um projeto que é desenhado e concebido segundo fundamentos exclusivos do capital; flexibilidade dos produtos, pois a produção é voltada para demanda dos mercados consumidores; flexibilidade nos padrões de consumo, impulsionada pela tecnologia de

base microeletrônica, pela informática e pela robótica e passam a exigir novas formas de composição dos serviços financeiros e das inovações comerciais. E de acordo com Iamamoto (1999) este fenômeno acaba por gerar e aprofundar as desigualdades do desenvolvimento entre regiões e setores, além de modificar consideravelmente as noções de espaço e de tempo.

Diante das transformações ocorridas no mundo do trabalho, percebe-se uma intensa competitividade do mercado globalizado, que exige uma maior qualidade dos produtos e serviços, a fim de ganhar concorrência e garantir a rentabilidade do capital investido e obter maior lucro a partir de uma maior produção do trabalhador com um custo menor.

Segundo Antunes (2009), a falácia da qualidade total mostra-se com relevante presença no processo produtivo. Seus traços determinantes são: o desperdício e a destrutividade. Essa proposição torna-se bastante imperativa já que, quanto mais "qualidade total" tem os produtos, menor deve ser o seu tempo de duração, ou seja, menor será sua vida util. Esse dinâmica se dá, a fim de se obter uma maior velocidade no circuito produtivo, chamada também de "produção destrutiva" e, assim, aumentar a produção de valores de troca. Antunes (2009, p. 53) afirma que a "qualidade total" torna-se então a negação da durabilidade das mercadorias.

Inserido nesse novo processo produtivo, as empresas se tornam mais enxutas: "há uma empresa mãe (holding) que reúne ao seu redor médias e pequenas empresas fornecedoras de serviços e produtos, processo denominado terceirização. As empresas terceirizadas estão sempre inclinadas a precarizar as relações de trabalho, baixar os salários, reduzir e eliminar os direitos sociais, afetando diretamente as bases dos direitos duramente conquistados pós Segunda Guerra Mundial.

Observa-se também, que devido à crise econômica aliada à reestruturação produtiva, os trabalhadores perdem seus postos de trabalho. Iamamoto (1999) afirma haver uma polarização da classe trabalhadora, já que há uma pequena parcela de trabalhadores estáveis, altamente qualificados com garantias e direitos sociais e trabalhistas, e uma ampla parcela da população com trabalhos precários, subcontratados e terceirizados. Diante de tal quadro há uma parcela cada vez maior de população excedente, sem trabalho, denominado por Iamamoto (1999) de "força de trabalho descartável para o mercado de trabalho", raiz da nova pobreza, já que a força de trabalho não tem mais preço, porque não há lugar para ela no mercado de trabalho.

Entendendo o processo de reestruturação produtiva como uma saída para crise, há a necessidade de uma estratégia de reorganização da produção e dos mercados. No Brasil, os resultados do processo de reestruturação produtiva são: elevados níveis desemprego, precarização e casualização das condições de trabalho[3]. Decorrendo desse quadro um enfraquecimento das lutas sindicais e, por conseguinte, nas conquistas dos trabalhadores.

Observa-se assim, uma nova cultura de trabalho pautada no uso de novas tecnologias, a fim de se alcançar melhorias na qualidade dos produtos. No entanto, para que essa nova cultura se dissemine é necessário "uma integração orgânica do trabalhador, por meio da mobilização da sua subjetividade e cooperação". (CESAR, 2006, p.118)

Há uma redução do trabalho vivo, expressada na diminuição dos postos de trabalho, na precarização das condições de trabalho e na intensificação do ritmo das tarefas, resultando assim, a meta de níveis mais altos de produtividade. Objetivamente, o processo de flexibilização da produção impõe exigências ao trabalhador, existe uma demanda de trabalhadores qualificados e "passivizados", tais exigências apontam para as qualificações profissionais, condições de inserção no mercado de trabalho e de mecanismos de proteção social. (CESAR, 2006, p. 119)

O novo modelo produtivo exige um trabalhador qualificado, mas que, no entanto, o fato de estar qualificado não garante emprego no mercado de trabalho. De acordo com Cesar (2006) o discurso empresarial aponta para um conjunto de iniciativas para melhor implementação dessas modalidades de gestão da força de trabalho, e destaca-se dentre elas: o consumo da força de trabalho constituindo parte do processo de trabalho, já que esta modalidade está relacionada a introdução da polivalência e da multifuncionalidade, viabilizadas pela substituição da eletromecânica pela microeletrônica, pela crescente informatização no processo de produção e pela institucionalização de mudanças na divisão sociotécnica do trabalho; controle da força de trabalho nesta modalidade são apontados os incentivos a produtividade, aos programas participativos que buscam o envolvimento do trabalhador com os objetivos da empresa, em relação as metas estabelecidas pela empresa para produção; reprodução material da força de trabalho, onde se inserem as políticas de benefícios oferecidas pela empresa e regidas pelo Estado. Tais

[3]Precarização – Trabalho sem estabilidade e proteção social (benefícios, auxílios, pensões, aposentadorias, seguros, abonos, férias, salários suplementares), garantidos por lei. Casualização- Trabalho realizado de forma temporária e incerta, sem criar vínculos empregatícios e sem regularidade de rendimento (PEREIRA, Potyara, p. 47In: Modulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999)

políticas estão relacionadas ao contrato de trabalho, com desempenho individual/grupal dos trabalhadores, atingindo a esfera dos direitos sociais.

O sistema de benefícios e incentivos está relacionado a uma divisão entre os "trabalhadores estáveis e os trabalhadores precários". A concessão de benefícios está ligada a uma avaliação de desempenho do trabalhador que o incita a produzir mais. Mesmo o trabalhador sendo considerado estável ou privilegiado, a concessão dos mesmos depende de sua produtividade. Para os trabalhadores precários que se dividem em contratos temporários ou de subcontratação, além de seus salários serem mais baixos, o acesso a política de benefícios é mais restrito. (CESAR, 2006, p.121)

O que se observa diante de tal quadro é uma desvalorização do trabalhador, já que sua reprodução material está intrinsecamente relacionada à via salarial e isso acaba por gerar um aumento da dependência do trabalhador a empresa, que consequentemente potencializa sua subordinação às normas de produção.

As formas de remuneração variável dependem diretamente de uma avaliação de desempenho do trabalhador, ou seja, se o trabalhador fez o seu serviço com qualidade, mais remuneração extra ele pode receber, complementando assim, seu salário a partir de prêmios e incentivos. Desta forma, têm-se uma inversão. Se antes, o chamado "salário indireto" ou "complementar" eram as políticas protetivas (ex: saúde, previdência, etc.), agora esse caráter complementar ao salário advém diretamente do sobre-esforço do trabalhador, ressaltando uma perspectiva individualista e manipulatória empresarial.

De acordo com Cesar (2006), num contexto de flexibilização produtiva, o discurso gerencial aponta a participação dos trabalhadores por meio de programas participativos, fazendo assim, com que o trabalhador se sinta um colaborador da empresa e parte dela. A empresa de fato, investe na possibilidade de um consentimento passivo, tal consentimento é expresso na inexistência de conflitos. No entanto, essa participação do trabalhador fica restrita a esfera produtiva, a partir de sua intervenção para otimização do tempo na busca de eficiência em suas tarefas, é somente uma tarefa de autocontrole da produção, já que as decisões políticas acerca de seus interesses são definidas pela alta gestão.

A empresa busca através de programas motivacionais criar condições de valorização de seus trabalhadores chamados falsamente de "colaboradores", qualificando e investindo no seu potencial, além de uma remuneração atraente, premiações por

desempenho, como também por meio da criação de canais de comunicação através de níveis hierárquicos. Toda essa estratégia tem em vistas um produto de qualidade e isso só é possível por meio da confiabilidade e cooperação do trabalhador.

Segundo Cesar (2006), o modelo de gestão de recursos humanos estimula, responsabiliza a iniciativa e a capacidade individual do trabalhador de realizar o serviço proposto pela empresa e de estar em constante superação. O trabalhador se torna corresponsável no processo de inovação e de melhoria da produtividade. Por conseguinte, o discurso gerencial postula a necessidade de um empregado autônomo que tome inciativas e decisões no processo produtivo.

Pode-se concluir então, que o processo de reestruturação produtiva, segundo Cesar (2006), "aponta para intensificação do controle sobre a força de trabalho em função das novas estratégias de gestão utilizadas, seja pela propagação da participação e da parceria como formas de conjugar interesses e atenuar conflitos, seja pela crescente intervenção empresarial no âmbito da qualificação e na esfera da reprodução material da força de trabalho.

O processo de reestruturação produtiva aliada a ideologia neoliberal, tem significativas mudanças no mundo do trabalho, que estão acompanhadas as mudanças nas relações entre Estado e sociedade civil, espaço marcado pela subordinação e subsunção do Estado aos interesses econômicos e políticos dominantes, e renunciando a sua soberania nacional, num contexto globalizado onde prevalece o capital financeiro (IAMAMOTO, 1999, p.117). Tal temática será discutida a seguir aliada as políticas sociais, a partir da análise do impacto nas empresas.

CAPÍTULO II

2. A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS

Diante de um contexto de mudanças da sociedade, devido ao processo de reestruturação produtiva, o ajuste fiscal, a privatização das empresas públicas desvinculadas a ideia de fortalecimento da proteção social são as medidas adotas a fim de se alcançar um novo crescimento econômico. O Estado é culpabilizado pela crise econômica que assola o país.

É propagado um discurso sobre "consciência" de responsabilidade social por parte das empresas, e de acordo com Cesar (2008) deve ser considerada como uma "expressão da atual intervenção do Estado, sob o comando do neoliberalismo, que conjuga a empresa como apta a um desempenho econômico e social, se firmando como classe dominante e dirigente da sociedade". Diante desse quadro, as empresas se apresentam como um espaço para atuação do Serviço Social.

Sendo assim, se faz necessário desenvolver uma análise do contexto e das relações que se desenvolvem a atuação do Serviço Social na empresa. As modificações ocorridas trouxeram alterações nas demandas profissionais, nos espaços sócio ocupacionais e nos objetos de intervenção, conferindo novas funções a profissão. É preciso buscar conhecimento de quais são as demandas e atribuições exigidas ao profissional de Serviço Social diante as modificações ocorridas no mundo do trabalho, em especial nas empresas.

2.1 A contrarreforma do Estado e as Políticas Sociais

A fim de superar a crise econômica de 1970, o Estado "necessitou reestruturar a gestão e o funcionamento do financiamento do fundo público" (CASTRO, 2008, p.123). A dinâmica de reestruturação trazia consigo um novo padrão de regulação social pautada no modelo neoliberal[4]. Segundo Iamamoto (1999) o resultado desse processo é um Estado

[4] O neoliberalismo reage contra a ampliação das funções reguladoras do Estado na vida social, em defesa do livre jogo do mercado. O projeto neoliberal surge como uma reação ao Estado do Bem-Estar Social, contra a socialdemocracia. Com a crise dos anos 70, as ideias neoliberais são assumidas como a grande saída, preconizando a desarticulação do poder dos sindicatos, como condição de possibilitar o rebaixamento salarial, aumentar a competitividade dos trabalhadores e impor a política de ajuste monetário. Essas

cada vez mais submetido aos interesses econômicos e políticos dominantes no cenário internacional, em um contexto de globalização com ampla preferência do mercado financeiro. A autora também acrescenta que o projeto neoliberal surgiu como uma "terapia para animar o crescimento da economia capitalista, deter inflação e obter deflação como uma condição de recuperação dos lucros, tendo como implicação dessa ação o aumento do desemprego e da desigualdade social, além de um encolhimento dos espaços públicos e um alargamento dos espaços privados.

De acordo com Behring (2011, p. 148) as reformas eram orientadas para o mercado, já que os problemas no âmbito do Estado eram apontados como causadores centrais da profunda crise econômica e social vivida pelo Brasil desde o início dos anos 1980.

Cabe apresentar elementos centrais do processo de reforma do Estado brasileiro, o qual está inserido na atual conjunta de crise do capital e que serviu como uma solução para o grave quadro inflacionário, já que o mesmo faz parte do processo global da reestruturação produtiva. O ajuste fiscal, a privatização das empresas públicas desvinculadas a ideia de fortalecimento da proteção social são as medidas adotas a fim de alcançar um novo crescimento econômico.

Apesar da disseminação do projeto de reforma no país no curso dos anos 90, Behring (2011, p. 149) aponta que a ideia de reforma é :

> "indébita e fortemente ideológica da ideia reformista, a qual é destituída de seu conteúdo redistributivo de viés socialdemocrata, sendo submetida ao uso pragmático, como se qualquer mudança significasse reforma, não importando o seu sentido, suas consequências sociais e sua direção histórica".

A década de 90 é marcada pelo desmonte e destruição do patrimônio público, a fim de se elaborar uma reformulação do Estado brasileiro para adaptação passiva a lógica do capital. O que houve foi uma contrarreforma do Estado, definido por fatores estruturais e conjunturais externos e internos, e pela disposição política de coalização de centro direita protagonizada pelo então presidente Fernando Henrique Cardoso. Uma contrarreforma só foi possível devido a algumas condições gerais: crise econômica dos anos 1980 e as marchas e contramarchas do processo de democratização do país,

---

medidas têm por fim atingir o poder dos sindicatos, tornar possível a ampliação natural do desemprego, implantar uma política de estabilidade monetária e uma reforma fiscal que reduza os impostos sobre as altas rendas e favoreça a elevação das taxas de juros, preservando os rendimentos do capital financeiro (IAMAMOTO, Marilda, 1999, p. 117 In: Modulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999)

observando-se ainda que o centro da reforma foi o ajuste fiscal (BEHRING, 2011, p. 151-152). Behring (2011) afirma haver uma aparente esquizofrenia entre o discurso da chamada reforma e a política econômica.

> Argumentava-se que o problema estaria localizado no Estado, e por isso seria necessário reformá-lo para novas requisições, corrigindo distorções e reduzindo custos, enquanto a política econômica corroía aceleradamente os meios de financiamento do Estado brasileiro através de uma inserção na ordem internacional que deixou o país à mercê dos especuladores do mercado financeiro, de forma que todo o esforço de redução dos custos preconizado escoou pelo ralo do crescimento galopante das dívidas interna e externa.(BEHRING, 2011, p. 152)

O Plano Diretor da Reforma do Estado de 1995, elaborado pelo então Ministro da Administração e da Reforma do Estado, Luiz Carlos Bresser Pereira, traduziu as tendências do governo vigente de Fernando Henrique Cardoso (FHC) que seriam:

> Privatizar a economia nacional, realizar uma reforma do Estado, centrada no funcionalismo público, restringir os direitos previdenciários conquistados historicamente com a finalidade de abrandar a crise fiscal do Estado e gerar poupança para alavancar o crescimento econômico. (OLVEIRA, 2011, p.2)

Behring (2011 p. 152-3) traz alguns dos argumentos centrais que estiveram presentes como justificativa dos processos de privatização: “atrair capitais, reduzindo a dívida externa; reduzir a dívida interna; obter preços mais baixos para os consumidores; melhorar a qualidade dos serviços; e atingir a eficiência econômica das empresas, que estariam sendo ineficiente nas mãos do Estado. O que é observado diante do fato da privatização brasileira, é que houve a entrega de parcela significativa do patrimônio público ao capital estrangeiro, bem como a não obrigatoriedade das empresas privatizadas de comprarem insumos no Brasil, o que levou ao desmonte de parcela do parque industrial nacional e a uma enorme remessa de dinheiro para o exterior, ao desemprego e ao desequilíbrio da balança comercial”.

Segundo Iamamoto (1999, p.120), no âmbito governamental, constatou-se um “esgotamento da estratégia estatizante e a superação de um tipo de administração pública burocrática em favor de um modelo gerencial”. Tal modelo tinha como características: descentralização, voltada para garantia da eficiência, com ênfase no controle de resultados, na redução dos custos, na qualidade e na produtividade, a serviço do cidadão cliente. Deste modo, observa-se uma tendência a racionalização da administração pública,

e cabe destaque, ao discurso de que o Estado poderia ser mais eficiente, se deixasse de ser o responsável direto pelo desenvolvimento econômico e social. Utilizando assim, suas estratégias gerenciais para promoção de parcerias com organizações públicas não governamentais para executar os serviços.

O Plano Diretor da Reforma do Estado é dividido em quatro setores: a) núcleo estratégico do Estado; b) atividades exclusivas do Estado; c) serviços não exclusivos e d) produção de bens e serviços para o mercado[5.]

Os serviços não-exclusivos passam para responsabilidade do setor público não estatal por meio de um programa de publicização[6]. Não obstante, o governo tem acentuado comprometimento com o Terceiro Setor sendo considerado não governamental, não lucrativo, voltado para o desenvolvimento social.

Nesse período vivencia-se um aumento do desemprego, novas expressões da pobreza, e o desmonte da cidadania. O Estado impõe medidas drásticas, como a focalização das políticas sociais e a desobrigação de garantias sociais básicas e mínimas como direito de todos. Há corte de programas sociais, diminuição nos benefícios da previdência social, criminalização da pobreza e valorização das velhas formas de ajuda social, que segundo Pereira (1999) são travestidas de novas e por isso são consideradas avançadas. Uma dessas formas de ajuda social é a filantropia social e empresarial, das ações voluntárias, da ajuda mútua, dos mutirões, dos serviços sociais ocupacionais ou empresariais, da privatização das políticas sociais.

Na onda da ampliação da transferência das responsabilidades sociais do Estado, adquire maior visibilidade e destaque na sociedade civil a partir dos anos 90 as Organizações Não Governamentais (ONGs) como prestadoras de serviços sociais. As ONGs atuam na formulação, gestão e avaliação de projetos sociais, desenvolvem atividades de assessoria, consultoria, educação popular, pesquisa, campanhas e denúncias

---

[5]a) formado pelo Ministério Público, pelos poderes Legislativo, Judiciário e Executivo; b) são as atividades que só podem ser realizadas pelo Estado, envolvendo: cobrança e fiscalização de impostos, policia, trânsito, serviço de desemprego, fiscalização das normas sanitárias, previdência social básica, compra de serviços de saúde pelo Estado, subsídio à educação básica e controle do meio ambiente; c) aqueles em que o Estado atua simultaneamente com outras organizações públicas não-estatais e privadas, como no campo da saúde, educação e cultura; d) compreende as empresas voltadas para o lucro que ainda permanecem no Estado, principalmente vinculadas ao setor de infraestrutura. (IAMAMOTO, Marilda, p. 120 In: Modulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999)

[6] Descentralização para o setor público não estatal da execução de serviços que não envolvam o poder do Estado, mas que devam ser subsidiados por ele, como educação, saúde e pesquisa cientifica (Iamamoto, 1999, p.120).

(IAMAMOTO,1999, p. 123). Ao lado das ONGs também se observa uma relativa expressão e expansão da filantropia empresarial, que consiste em uma ação social realizada pelas chamadas empresas cidadãs ou empresas solidárias. Essas empresas investem em projetos sociais e comunitários que são considerados de interesse público como uma estratégia de marketing, tornando-se assim um diferencial de competitividade, a fim de alcançarem uma proposta de "legitimidade e respeitabilidade social", isso tudo com consequência direta no aumento de seus lucros.

A "responsabilidade social das empresas" é uma forma de disfarçar novas estratégias de exploração, já que ela se adapta às condições de geração do lucro das mesmas. Segundo Cesar (2008) "a consciência e a sociabilidade que se constroem na esfera da produção são transferidas para esfera da reprodução ou do consumo".

Essa "consciência" de responsabilidade social por parte das empresas, de acordo com Cesar (2008) deve ser considerada como uma "expressão da atual intervenção do Estado, sob o comando do neoliberalismo, que conjuga a empresa como apta a um desempenho econômico e social, se firmando como classe dominante e dirigente da sociedade". Diante desse quadro, as empresas se conjugam como um espaço para atuação do Serviço social, e é isso que será abordado e desenvolvido no tópico seguinte.

2.2 O significado sócio histórico do Serviço Social

Antes de mais nada, é necessário abordar algumas questões relativas ao Serviço Social como: seu significado sócio histórico e suas dimensões profissionais. Existe um fenômeno de extrema importância para compreender o significado da profissão na sociedade capitalista, é o conceito de reprodução social. Segundo Yazbek (2009), na tradição marxista o termo se refere ao modo como são produzidas e reproduzidas as relações sociais na sociedade. Logo, a reprodução das relações sociais "é a reprodução de determinado modo de vida, do cotidiano, de valores, de práticas culturais e políticas e do como se produzem as ideias nessa sociedade". Essa percepção de reprodução social fundamenta uma maneira de compreender o Serviço Social como profissão inserida na sociedade.

Iamamoto e Carvalho (1995 apud Yazbek 2009) consideram o Serviço Social a partir de "dois pontos indissociáveis e interdependentes":

> - como realidade vivida e expressada na e pela consciência de seus agentes profissionais e que se expressa pelo discurso teórico e ideológico sobre o exercício profissional;
> - como atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que imprimem certa direção social ao exercício profissional, que independem de sua vontade e/ou da consciência dos seus agentes individuais. (YAZBEK, 2009, p. 4)

Para Yazbek (2009) esses dois pontos constituem uma "unidade contraditória", já que, "as intenções do profissional podem ser diferentes do trabalho que realiza e dos resultados que produz". A análise do Serviço Social inserida em tal contexto possibilita entender implicações políticas do exercício profissional que se desenvolvem no contexto de relações entre classes. Depreende-se que o Serviço Social participa tanto do processo e reprodução dos interesses do capital, quando das respostas às necessidades da classe que vive do trabalho. Não há como despolarizar essa relação já que as classes sociais e seus interesses só existem se estiverem relacionados. Tal relação é contraditória, já que o mesmo movimento que enseja a reprodução da sociedade de classes, cria possibilidades de sua transformação.

Portanto, é neste contexto que se dá a institucionalização e legitimidade do Serviço Social no Brasil. No entanto, sua institucionalização está associada à uma gradual "intervenção do Estado nos processos de regulação da proteção social". Nos anos 30, o Estado cria um conjunto de iniciativas a fim de conter as tensões entre as classes sociais. A Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), o salário mínimo e outras medidas de cunho controlador assistencial e paternalista. (YAZBEK, 2009, p. 6)

O Serviço Social se legitima e se institucionaliza profissionalmente como um dos recursos do Estado, empresariado e, com o suporte da Igreja Católica, com a prospecção de enfretamento e regulação da Questão Social[7], "a partir dos anos 30 quando a instensidade e extensão das suas manifestações no cotidiano da vida social adquirem relevância política". (YAZBEK, 2009, p. 6)

[7] Objeto de intervenção do Serviço Social, a Questão Social se revela partir de inúmeras expressões, manifestadas por questões objetivas de vida dos segmentos mais empobrecidos da população, constituindo assim, matéria prima e justificativa do Serviço Social dentro da divisão sociotécnica do trabalho e na sua construção/atribuição da identidade profissional.

A Igreja Católica é responsável pelo ideário, pelos conteúdos, pelo processo de formação e estruturação do perfil dos profissionais de Serviço Social que emergiam no país. Em 1932 é criado o Centro de Estudos e Ação Social (CEAS), entidade criadora e mantenedora da primeira Escola de Serviço Social no país, criada e inaugurada posteriormente em 1936. O CEAS tinha o objetivo de "difundir a doutrina e ação da Igreja Católica". Essa difusão ocorre em um momento em que a igreja católica "com sua força social mobiliza o laicato a partir das diretrizes da Rerum Novarum (1981) e do Quadragésimo Ano (1931) encíclicas papais que assumiram um posicionamento antiliberal e antissocialista". (YAZBEK, 2009, p. 7)

Yazbek (2009), aborda a posição católica diante da Questão Social que é vista como:

> [...]como uma questão moral, como um conjunto de problemas sob responsabilidade individual dos sujeitos que os vivenciam embora situados dentro de relações capitalistas. Trata-se de um enfoque individualista, psicologizante e moralizador da questão, que necessita para seu enfrentamento de uma psicologia psicossocial, que encontrará no Serviço Social, efetivas possibilidades de desenvolvimento[...] (YAZBEK, 2009, p. 8)

Os parâmetros que orientaram o pensamento e a ação do emergente Serviço Social brasileiro tem sua fonte na Doutrina Social da Igreja, no ideário franco-belga de ação social e no pensamento de São Tomás de Aquino: tomismo e o neotomismo. É nessa profunda relação com o catolicismo que o Serviço Social justificou seus primeiros objetivos sociais, orientando–se a partir de um "posicionamento de cunho humanista conservador e contrário aos ideários tanto liberal quanto marxista na busca da recuperação da hegemonia do pensamento social da igreja em face a "questão social". (YAZBEK, 2009, p. 8)

Diante de um conservadorismo católico, caracterizado nos anos emergentes do Serviço Social, a partir de 1940, o Serviço Social brasileiro se aproxima do Serviço Social norte-americano que tem como proposta de trabalho o cunho conservador da teoria social positivista[8].

[8] A teoria social positivista aborda as relações sociais dos indivíduos no plano de suas vivências imediatas, como fatos, como dados, que se apresentam em sua objetividade e imediaticidade. O método positivista trabalha com as relações aparentes dos fatos, evolui dentro do já contido e busca a regularidade, as abstrações e as relações invariáveis. (YAZBEK, 2009)

Tal aproximação é explicada a partir da necessidade do cumprimento das crescentes demandas de trabalhadores empobrecidos, decorrente do desenvolvimento e acumulação do capital, que começam a pressionar o Estado por ação assistencial. Em 1940, criam-se instituições assistenciais estatais para "intervenção do Estado no processo de reprodução das relações sociais, regulando assim tanto a viabilização do processo de acumulação quanto o atendimento das necessidades sociais das classes subalternas". (YAZBEK, 2009, p. 9)

A fim de se legitimar, o Estado incorpora parte das reinvindicações dos trabalhadores, pelo reconhecimento legal de sua cidadania, por meio de leis sindicais, sociais e trabalhistas, que ao lado de ações assistenciais, abrem possibilidade de mercado de trabalho para o Serviço Social, que antes só encontrava-se no âmbito privado, sob a promoção da Igreja Católica. A permissão desse espaço para atuação do Serviço Social ampliou sua área de ação, e alargou as bases sociais no processo de formação, assumindo lugar na operacionalização e execução de políticas sociais "emanadas pelo Estado". (YAZBEC, 2009, p. 10)

Gradualmente, o Estado começa a estimular a profissionalização do assistente social e a ampliação do seu campo de trabalho em função das novas formas de enfrentamento da questão social. A vinculação com as Políticas Sociais também produz uma modificação no perfil da população alvo para qual se volta a ação do Serviço Social, e alcança grande parcelas de trabalhadores, foco das ações assistenciais do Estado. (YZBEK, 2009, p. 10)

E nesse contexto, o assistente social se inscreve dentro da divisão sociotécnica do trabalho, para que o Serviço Social constitua um espaço de profissionalização e assalariamento. Em 19 de abril de 1949, o Serviço Social é regulamentado como profissão liberal pelo Ministério do Trabalho pela Portaria n. 35. Sendo assim, considerado um trabalhador que vende sua força de trabalho especializada, a fim de obter seus meios de vida e subsistência.

O Serviço Social, segundo Iamamoto (2004) reproduz-se como uma especialização do trabalho por ser socialmente necessário: o agente profissional produz valores de uso porque atende a necessidades sociais. Por conseguinte, o assistente social também participa da produção da riqueza ou redistribuição social por ser um trabalhador

assalariado. De acordo com Iamamoto (2004), o Serviço social se constitui parte do trabalho coletivo:

> [...]operando na prestação de serviços sociais que atendem a necessidades sociais e realizando nesse processo, praticas socioeducativas, de caráter político-ideológico, que interferem no processo de reprodução de condições de vida de grandes segmentos populacionais, alvo das políticas sociais[...] (IAMAMOTO, 2004, p. 21)

A compreensão das empresas enquanto um espaço sócio ocupacional, de inerente caráter contraditório dá-se em um contexto de emergência de um movimento crítico surgido entre os profissionais na América Latina. Trata-se de um movimento de natureza contestatória iniciado na década de 60, chamado Movimento de Reconceituação, ele é criado e desenvolvido a partir da negação de uma pratica conservadora, afirmando um compromisso com a classe subalterna, ou seja uma nova proposta de atuação profissional que atenda prioritariamente o projeto da classe trabalhadora. (MOTA, 1991, p. 16)

Mas antes de entender o trabalho profissional nas empresas, se faz necessário entender a extensão do Movimento de Reconceituação. A partir década de 1980 se inicia a construção da ruptura com o conservadorismo no Serviço Social, denominado Intenção de Ruptura. Castro (2010) aponta que essa ruptura é expressada a partir de lutas, a fim de se alcançar novas bases de legitimação da ação profissional e de colocar-se a serviço dos interesses dos usuários. E tem como pré-requisito que o assistente social aprofunde a compreensão das implicações políticas de sua pratica profissional, polarizada pela luta de classes.

No entanto, esse processo não significa que o conservadorismo foi extinguido, mas que surgiram posicionamentos políticos e ideológicos de natureza contestatória e crítica em face da ordem burguesa, os quais ganharam espaço para serem expressados de forma aberta, conquistando hegemonia em expressivos segmentos profissionais.

A intenção de ruptura favoreceu a renovação teórico-cultural do Serviço Social e a profissão conseguiu uma sólida inserção na academia. Nessa mesma década é constituído um segmento diretamente ligado a produção de conhecimentos e à pesquisa. Percebe-se nesse momento o domínio da produção influenciada pela tradição marxista. Tal pensamento se tornou hegemônico, já que ele estava no centro de todas as polêmicas, tal como: o debate sobre formação profissional, sobre teoria, metodologia, sobre Estado e Movimentos Sociais, sobre democracia e cidadania, sobre políticas sociais e assistência.

De acordo com Netto (2005 apud CASTRO 2010) uma das principais conquistas do Serviço Social é a recusa do profissional de situar-se com um agente técnico puramente executivo. Diante de tal quadro, o Serviço Social reivindicou atividade de planejamento para além dos níveis de intervenção macrossociais valorizando o estatuto intelectual do assistente social, e assentou as bases da requalificação profissional.

Observa-se, a partir desse contexto, diversas mudanças que acabam por afetar todo o significado da profissão. Apesar da profissão ser regulamentada como profissão liberal, a mesma possui uma relativa autonomia na execução de suas atividades, já que não dispõe de condições materiais, organizacionais e técnicas para o desenvolvimento do seu trabalho. (YAZBEK, 2009, p. 11)

No entanto, isso não significa que a profissão não possua mecanismos que estabeleçam uma singularidade com os seus usuários. A presença de um Código de Ética, para orientação de suas ações, que estabelece os direitos e deveres do assistente social, segundo princípios e valores humanistas, guia este para o exercício cotidiano do profissional, dentre os quais destacam-se:

> "O reconhecimento da liberdade como valor ético central, que requer o reconhecimento da autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais e seus direitos; A defesa intransigente dos direitos humanos contra todo tipo de arbítrio e autoritarismo; A defesa, aprofundamento e consolidação da cidadania e da democracia – da socialização, da participação política e da riqueza social produzida; O posicionamento a favor da equidade e da justiça social, que implica a universalidade no acesso a bens e serviço e a gestão democrática; O empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, e a garantia do pluralismo; o compromisso com a qualidade dos serviços prestados na articulação com outros profissionais e trabalhadores". (CRESS, 7ª região, 2000, apud IAMAMOTO, 2004, p. 25)

Possui também, a regulamentação legal da profissão (Lei 8.662, de 7 de junho de 1993) que dispõe sobre o exercício profissional, suas competências, atribuições privativas e fóruns que tem como objetivo disciplinar e defender o exercício profissional – Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) e os Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS).

De acordo com a artigo 4º da Lei 8.662/93, constituem competências do profissional:

> 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. (CFESS, 1993)

Segundo o artigo 5º da Lei 8.662/93, constituem atribuições privativas do assistente social: 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. (CFESS, 1993)

Ressalta-se então, o Projeto ético-político profissional que está vinculado a um projeto de transformação da sociedade, o processo de transformação da sociedade só se concretizará mediante a consolidação do Projeto no cotidiano da sociedade. Esta vinculação é percebida através da exigência de uma dimensão política da intervenção profissional. O projeto tem sua gênese na segunda metade da década de 70, tendo avançado nos anos 80 e se consolidado nos anos 90, no entanto ainda está em construção

já que é tensionado pelos rumos neoliberais da sociedade. De acordo com Netto (1999, apud BRAZ, 2008):

> O projeto ético-político profissional tem em seu núcleo o reconhecimento da liberdade como valor ético central – a liberdade concebida historicamente, como possibilidade de escolher entre alternativas concretas; daí um compromisso com a autonomia, a emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais. Consequentemente, o projeto profissional vincula-se a um projeto societário que propõe a construção de uma nova ordem social sem dominação e/ou exploração de classe, etnia e gênero" (NETTO, 1999, p. 104-105)

Em se tratar de projeto ético-político existem alguns componentes que materializam o mesmo, ou seja, existem mecanismos políticos, instrumentos/documentos legais e referênciais teóricos que emprestam não só legitimidade como também operacionalidade pratico-política e prático-normativa ao projeto. No projeto existem três dimensões que estão articuladas entre si. São elas: dimensão da produção de conhecimento no interior do Serviço Social; dimensão político-organizativa e por fim uma dimensão jurídico-politica[9].

No interior do processo e divisão sociotécnica do trabalho, o assistente social desenvolve uma atuação caracterizada pelo atendimento as demandas e necessidades sociais de seus usuários, podendo produzir resultados concretos nas condições materiais, sociais, políticas e culturais na vida da população com a qual trabalha, viabilizando seu acesso as políticas sociais, programas, projetos, serviços, recursos e bens de natureza diversa; ou por uma ação socioeducativa para com as classes subalternas, interferindo nos

---

[9] Dimensão da produção de conhecimento no interior do Serviço Social: é a esfera de sistematização das modalidades práticas da profissão, onde se apresentam os processos reflexivos do fazer profissional e especulativos e prospectivos em relação a ele. Essa dimensão investigativa da profissão tem como parâmetro a afinidade com as tendências teórico-críticas do pensamento social; Dimensão político-organizativa: se assentam tanto os fóruns de deliberação quanto as entidades representativas da profissão, é por meio dos fóruns consecutivos e deliberativos destas entidades representativas que são tecidos os traços gerais do projeto, quando são reafirmado os compromissos e princípios; Dimensão jurídica-política: constituem o aparato jurídico-político e institucional da profissão que envolve o conjunto e leis e resoluções, documentos e textos políticos consagrados no seio profissional. Há nesta dimensão duas esferas diferenciadas, porém articuladas, são elas aparato político-jurídico de caráter estritamente profissional um aparato jurídico-político de caráter mais abrangente. O primeiro caso temos determinados os componentes construídos e legitimados pela categoria como: o Código de Ética de 1993, a Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/93) e as novas diretrizes curriculares recentemente aprovadas pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC). No segundo caso temos o conjunto de leis advindas do capitulo da Ordem Social da Constituição Federal (CF) de 1988 que, embora não exclusivo da categoria, foi fruto de lutas que envolvem os assistentes sociais, por outro lado, faz parte do cotidiano profissional de tal forma que pode funcionar como instrumento viabilizador de direitos através das políticas sociais que são planejadas e/ou executadas. (BRAZ, 2008. Notas de um projeto ético-político do Serviço Social)

seus comportamentos e valores, em seu modo de viver e de pensar, em suas formas de luta e organização de suas práticas e resistências. (YAZBEK, 2009, p. 13-14)

Segundo Yazbek (2009), o Serviço Social participa tanto da criação de condições para sobrevivência material das classes subalternas, como de uma ação socioeducativa tensionada pela dinâmica contraditória dos interesses em confronto no espaço em que se movimenta. Observa-se que o cotidiano de sua atuação possui uma dupla vinculação: primeiro com as instancias mandatárias institucionais que a contratam para realizar o trabalho, mediante o salário, e a segunda com a população usuária a quem o profissional presta serviços.

Para concluir, o Serviço Social está inserido no processo de produção e reprodução das relações sociais, como uma atividade auxiliar e subsidiária, no exercício do controle social e reprodução da ideologia dominante, no entanto intervém ainda por meio dos serviços sociais, na criação de condições que favorecem a reprodução da força de trabalho, e de outra forma, ele também contribui para a reprodução das contradições da sociedade capitalista. (IAMAMOTO, 2004, p. 11)

2.3 Os assistentes sociais nas empresas

A fim de entender como é atuação do profissional nas empresas Mota (1991) afirma que a presença do assistente social vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Já que, a empresa requisita o profissional de Serviço Social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família.

A emergência histórica da institucionalização do Serviço Social, relaciona-se com o nível de eficiência, racionalidade e produtividade exigidos pelo processo de modernização do capital. (CESAR, 1999, p. 169)

> A justificativa para executar serviços sociais dentro da empresa fundamenta-se na importância atribuída à preservação da qualidade da força de trabalho dos empregos, passível de ser afetada tanto pelas carências materiais que vivencia o trabalhador como pelo surgimento de comportamento divergentes que interfiram no processo organizativo da produção. (MOTA, 1991, p. 16-7)

Com base em Lima e Cosac (2004, p. 237) desde os anos 1940, algumas empresas já contavam com a atuação profissional de assistentes sociais, porém, somente no final dos anos 70 e início dos 80, houve um crescimento significativo do campo de atuação profissional do Serviço Social nas empresas.

A intervenção do assistente social na empresa tem uma ação historicamente voltada a preservação da força de trabalho quanto na necessidade de mediar conflitos que surgem na relação entre capital e trabalho. Ou seja, a atuação do assistente social possui uma natureza contraditória, já que atende tanto as necessidades do capital, quanto as do trabalho a partir de uma intervenção voltada a considerar as necessidades básicas dos trabalhadores e de suas famílias.

Os profissionais de Serviço Social interferem diretamente na esfera da reprodução social, já que se incluem na condição de assalariados e são submetidos as mesmas condições e relações de trabalho do conjunto dos trabalhadores. Assim, o profissional consegue definir seus objetivos profissionais, e desenvolve iniciativas para responder às demandas postas pelos empregados.

O final da década de 1980 e o início dos anos 1990 as empresas são marcadas por modificações no mundo do trabalho, a fim de se ajustar as reformas organizacionais como parte das estratégias de integração econômica à dinâmica capitalista mundial. (CESAR, 2009, p.5). A fim de dar legitimidade a tais mudanças, o empresariado precisou incrementar novas formas de gestão da força de trabalho pautadas no "participacionismo e na colaboração dos trabalhadores com a gestão empresarial". A área de recursos humanos, onde os assistentes sociais estão inseridos tem papel decisório nesse processo de intervenção sociopolítica a fim, de consolidar tais mudanças.

A política de recursos humanos tem por objetivos: favorecer o envolvimento com as metas; desenvolver capacidades e habilidades para as necessidades da produção, treinando e reeducando; reconhecer o desempenho por critérios individuais e atender supostas satisfações no trabalho para amenizar os conflitos; e oferecer a remuneração a partir dos resultados. Todos esses objetivos são estratégias empresariais, a fim de assegurar o "engajamento dos colaboradores, e para isso, é necessário que sejam consideradas as suas necessidades sociais, fisiológicas, de segurança, estima e autorrealização." (CESAR, 2009, p. 9)

Durante o processo de reestruturação produtiva ocorre uma inflexão das políticas de recursos humanos, principalmente a partir dos anos 90. E elas ocorrem nos seguintes aspectos: crescimento dos investimentos empresariais com a qualificação da força de trabalho; introdução de técnicas e métodos de gerenciamento participativo, com forte apelo ao envolvimento dos trabalhadores com as metas empresariais; combinação do sistema de benefícios e serviços sociais com as políticas de incentivo à produtividade do trabalho; e adoção de práticas de avaliação e monitoramento do ambiente interno.

É no percurso da década de 1990 para os anos 2000 que se observa profundas mudanças que reorganizam todo processo de produção de mercadorias e realização dos lucros, como parte das estratégias mais gerais que definem atualizados os mecanismos e condições de acumulação capitalista, denominada fase da acumulação flexível.

Nesse processo são evidenciados um extensivo programa de privatizações, fusões empresariais e um drástico enxugamento dos postos de trabalho, e dentro da empresa verifica-se uma brutal redução dos trabalhadores, além de um intenso processo de concentração e descentralização de capitais e de transformações profundas no universo do trabalho. Nesse contexto, a atuação do Serviço Social nas empresas assume uma configuração bem distinta daquela pregada pelo projeto profissional de 1980, isso tudo devido a um complexificação da sociedade, as mudanças no mundo do trabalho, no papel do empresariado e o protagonismo dos organismos internacionais na definição de estratégias de desenvolvimento para países periféricos. (CESAR, 20009, p. 6-7)

Observa-se que o exercício profissional passa por uma nova racionalidade técnica e ideopolítica, no âmbito do gerenciamento dos recursos humanos. De acordo com Cesar 2009, p. 9) há uma refuncionalização do tradicional em prol do moderno que conjuga velhas e novas demandas, exigindo do assistente sociais estratégias que assegurem sua legitimidade.

Em relação as velhas demandas, o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social mantem seu caráter educativo, voltado para mudanças de hábitos, atitudes e comportamentos do trabalhador, objetivando sua adequação ao processo de produção, sendo assim, o assistente social continua sendo requisitado a atuar em questões que interferem na produtividade, que interferem na vida privada do trabalhador que acabam por afetar o seu desempenho e a executar serviços sociais asseguradores da manutenção da força do trabalho. (CESAR, 2009, p. 10)

> O assistente social se caracteriza com um profissional que possui atributos para intervir na vida cotidiana dos trabalhadores, tanto no âmbito fabril quanto na esfera do seu ambiente doméstico ou da sua vida particular (CESAR, 2009, p. 10)

Observa-se assim que existe uma marca que é historicamente determinada pelo Serviço Social e que o consolida no espaço sócio ocupacional da empresa. É a dimensão pedagógica da profissão, no qual pauta sua intervenção, a fim de se propagar uma mútua colaboração entre empregados e empregadores e na neutralização das tensões inerentes a relação capital e trabalho. (CESAR, 2009, p. 10)

As novas demandas, requisições e competências para o profissional de Serviço Social são permeados por conteúdos de controle renovados serão abordado a seguir.

2.4 As requisições e competências do Serviço Social no contexto empresarial e as estratégias de atuação

A partir das exigências do novo padrão de acumulação capitalista, se estabelecem alterações na vida social atingindo as profissões, e o Serviço Social não foge a essa regra. As condições e relações de trabalho do assistente social sofreu impactos diretos tanto para aqueles trabalham na esfera pública quanto na privada. A reestruturação do capitalismo tardio, em transito à flexibilização não escapa a sociedade brasileira. No curso das transformações societárias, a revolução tecnológica tem implicado numa grande economia de trabalho vivo. O capitalismo tardio, transitando para um regime de acumulação flexível, reestrutura radicalmente o mercado de trabalho, seja alterando as relações entre excluídos/incluídos, seja introduzindo novas modalidades de contratação, seja criando novas estratificações e novas discriminações entre os que trabalham. Exige-se trabalho vivo superqualificado e polivalente, com capacidade de decisão requeridas pelas tecnologias emergentes. (NETTO, 1996, p. 92)

O Serviço Social está inscrito na divisão sociotécnica do trabalho, regulamentada como uma profissão liberal, já que o assistente social vende sua força de trabalho especializada para os empregadores. De acordo com Iamamoto (1999), o Serviço Social é um trabalho especializado, pois, é socialmente necessário, já que produz serviços que

atendem necessidade sociais, ou seja, tem uma utilidade social, um valor de uso. O assistente social também trabalha diretamente na produção de mais valia porque está inserido no processo de produção e redistribuição de riqueza social. Sobre a profissionalização do Serviço Social Iamamoto (1999), ressalta:

> O desenvolvimento e a profissionalização do Serviço Social são produtos do padrão de acumulação capitalista do pós guerra, sob a hegemonia norte americana, tencionado pela guerra fria e por tendências comunista. (IAMAMOTO, 1999, p.115)

O Serviço Social na área de empresa constitui um campo de atuação que obteve um crescimento considerável nos últimos anos e que tem exigido do assistente social uma constante formulação de estratégias de atuação no que se refere a sua condição de trabalho. O setor público, de acordo com a história tem sido o maior empregador de assistentes sociais, e a administração direta é a que mais emprega, sobretudo a instância estadual, seguida da municipal. (IAMAMOTO, 1999, p.123)

Tendo em vista que a profissão está inserida no processo de mudanças nas formas de gestão da força de trabalho que vem ocorrendo nas últimas décadas, o assistente social encontra certas limitações no desenvolvimento do seu trabalho.

> [...]são os empregadores que determinam as prioridades no atendimento às demandas no âmbito da atuação do Assistente Social; são também eles que delimitam o que deve ou não ser matéria de trabalho do Serviço Social; interferem nas condições objetivas de trabalho no que se refere aos atendimentos e seus reflexos na reprodução das relações sociais; são os empregadores que determinam e impõe exigências trabalhistas, bem como as que dizem respeito ao espaço ocupacional dos empregados especializados, mediando às relações entre estes e o trabalho coletivo, por meio do mercado[...] (MENDONÇA et ali, 2010, p.84)

Os assistentes sociais sofreram graves impactos da Reforma do Estado, na ordem do emprego e da precarização das relações de trabalho. (IAMAMOTO, 1999, p.119) Com a flexibilização do trabalho há uma diminuição no quadro de pessoal das instituições. Tudo isso, em razão à polivalência e a multifuncionalidade.

Nas organizações e empresas, como já ressaltado anteriormente, a área de Recursos Humanos tem ganhado destaque enquanto espaço ocupacional dos assistentes sociais. Com as alterações das formas de gestão da força de trabalho, as requisições aos

assistentes sociais também sofreram mudanças e eles são chamados a atuar em várias atividades. Dentre elas, cabe destaque:

> [...]programas de qualidade de vida no trabalho, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros[...] (IAMAMOTO, 1999. p. 124)

O Serviço Social é considerado pelas empresas como um promotor da adesão do trabalhador às novas exigências e necessidades advindas da reestruturação produtiva. A sua função continua atrelada às relações de trabalho, sendo, portanto, solicitado a intervir nos problemas que recaem sobre a produtividade. Essa função está associada ao tratamento de questões psicossociais, não relacionadas diretamente com o processo de trabalho. (CESAR, 2006, p. 126)

> É no espaço ocupacional das empresas que percebemos uma maior correlação de forças entre os sujeitos sociais, ou seja, o assistente social vive num intenso embate entre as necessidades da classe trabalhadora e as exigências dos patrões, pois tem sua ação profissional limitada, devido os empregadores as "controlarem", impondo condições que interferem nas possibilidades de concretização dos resultados cogitados. (MENDONÇA et ali, 2010, p.84-85)

Iamamoto (2008, p. 219) expõe que são os empregadores aqueles que instituem "as condições sociais em que ocorre a materialização do projeto profissional em espaços específicos". No entanto, mesmo diante desse quadro de limitações, o profissional ainda possui uma relativa autonomia, por isso, torna-se necessário que o assistente social tenha um direcionamento que esteja em consonância com o Projeto Ético Político do Serviço Social, o qual se consubstancia na Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8.662/93) e no Código de Ética de 1993.

Segundo Iamamoto (1999) Para atuar nas empresas os assistentes sociais são exigidos requisitos que estão aquém do campo do conhecimento, se faz necessário habilidades e qualidade pessoais, como: criatividade, iniciativa e liderança, habilidade de relacionamento, capacidade de negociação e apresentação em público, experiência, conhecimento de informática e línguas, além de "capacidade operativa no exercício de funções de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento pessoal, administração de salários, avaliação de desempenho e benefícios". (SILVA, 1996, apud IAMAMOTO, 1999, p.124-125)

Outra demanda do Serviço Social é o assessoramento às chefias sobre questões que ultrapassam o âmbito da produção. Há uma demanda latente no final dos anos 90 relacionada à vida privada do trabalhador que afeta diretamente o seu desempenho produtivo. (CESAR, 2006, p. 126) O assistente social é requerido no campo de treinamento e reciclagem de pessoal, no desenvolvimento de programas voltados à saúde do trabalhador como: o uso de drogas, prevenção de stress, de doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), acidentes de trabalho, atendimento à saúde da mulher; chamado a atuar também na coordenação de programas de atenção à saúde; acompanhamento de pacientes; dentre outros. (IAMAMOTO, 1999, p. 125)

O Serviço Social continua ser requisitado para ser o intermediador das relações entre chefia e submisso. Ele ameniza, através de um discurso gerencial, os conflitos, bem como a transmissão de informações para a gerência. Os assistentes sociais são requisitados a resolver demandas relacionadas ao clima organizacional que segundo KAHALE (apud BOTELHO et alli, 2007 p.1) está ligado diretamente, a maneira como o "colaborador" percebe a organização com a sua cultura, suas normas, seus usos e costumes, como ele interpreta tudo isso e como ele reage, positiva ou negativamente, a essa interpretação.

A contratação de assistentes sociais nas empresas ainda é de caráter assistencial e educativo, sendo o profissional o mediador entre empresa, empregado e família. Ele trabalha a partir de intervenções a responder às demandas sociais dos trabalhadores que acabam por afetar sua produtividade. E esses problemas estão associados às carências materiais, às condições de vida ou de relacionamento familiar, à disciplina da fábrica e a inadaptação ao trabalho.

É fato, que devido a multinacionalização e horizontalização do mercado de trabalho e ao processo de flexibilização da produção, as atividades desempenhadas pelo Serviço Social estão próximas de uma função gerencial. As empresas têm exigido um desempenho no trabalho que correspondam às expectativas de produtividade e qualidade de inegável caráter comportamental. O perfil comportamental exigido ao profissional de Serviço Social está baseado em cinco exigências fundamentais, sendo elas: competência, conhecimento, atmosfera positiva, cooperação e esforço extra[10]. (CESAR, 2006, p. 134)

[10] Conhecimento: o profissional tem que estar apto a responder perguntas, tirar dúvidas e resolver problemas. Para isso, é preciso conhecer bem as rotinas de seu trabalho e de todos os setores afins e as

Diante de tantas renovações, devido à reestruturação produtiva, a atual conjuntura traz "inflexões nas requisições, competências e perfil profissional dos assistentes sociais nas empresas", modificando substancialmente as atuais condições de trabalho. Podemos destacar algumas questões que propõem um novo modelo de condições ao trabalho profissional, segundo Cesar (2006): a) intensificação do trabalho: a intensificação do trabalho é sentida pelos profissionais, seja através do ritmo, seja através da extensão da jornada de trabalho; b) racionalização do trabalho: priorização das tarefas, mantendo-se as atividades chave e excluindo tudo que não pode ser mensurado ou considerado atividade essencial; c) redução dos postos de trabalho profissional: pode implicar tanto na demissão sem a posterior substituição, como na absorção das tarefas do profissional por elementos de polivalentes, quanto na transferência de atividades do assistente social, para terceiros na forma de consultoria; d) instabilidade e insegurança: produzidas pela redução de postos de trabalho, que geram esquemas de subcontratação, através da terceirização ou do estabelecimento de vínculos precários e temporários, manifestam-se também na precarização do trabalho em termos salariais e de benefícios sociais; e) sujeitos à desqualificação: em função da flexibilidade funcional, que pode levar a descaracterização de suas funções, tarefas e responsabilidades, além de modificar sua subordinação hierárquica e sua inserção no plano de cargos e salários; f) a multifuncionalidade: associada ao crescimento da participação do profissional não apenas um maior domínio e conhecimento das tarefas dos demais trabalhadores da área e dos gerentes, como permite uma maior interdependência de responsabilidades, e quando necessário, a absorção de novas atividades; g) os esquemas de controle e aferição da performance individual e ou/ grupal: vinculados a uma cultura de modernização, em que é exigido um comportamento adequado às metas estabelecidas implicam, inclusive, uma maior variabilidades da remuneração.

---

políticas da empresa. Competência: significa que o profissional dever ter agilidade, organização e exatidão na execução de suas atividades, procurando fazer sempre o melhor possível. Atmosfera positiva: o profissional deve manter um ambiente agradável, receptivo, organizado, limpo, confortável para que o cliente se sinta tranquilo e acolhido. A aparência deve refletir a imagem que o profissional deseja passar ao cliente. É preciso comunicar-se com fluência e expressar-se com clareza. Cooperação: a postura de colaborador exige que o profissional contribua para o êxito de sua equipe de trabalho, assumindo a responsabilidade em relação às metas e resultados e tomando a iniciativa de melhorar a produtividade e a qualidade. Esforço extra: significa que é preciso sair da rotina e fazer algo a mais, colocando a satisfação do cliente acima de tudo. Para isso, é necessário ser flexível e usar o "bom senso", fornecendo alternativas e soluções adequadas para satisfazer suas necessidades e também demonstrar que se interessa sinceramente por ele, para que se possa envolvê-lo e surpreendê-lo. Por isso, não basta apenas satisfazer suas necessidades, é preciso "encantar" o cliente.

Observa-se que devido a essas mudanças nas condições de trabalho, afetam espontaneamente no reconhecimento profissional, sendo por isso, objeto de julgamento da eficiência das suas ações. Nas empresas, o Serviço Social é reconhecido como atividade subsidiaria e auxiliar no exercício do controle sobre a força de trabalho, intervindo sobre a vida do trabalhador, principalmente por meio de serviços sociais. E a execução de programas assistenciais, tendo por princípio a ação educativa é considerada como função técnica por parte das empresas.

Em resumo, o papel do assistente social na empresa é de intermediador de relações de conflito ou inadaptação dos trabalhadores às normas e exigências da organização. Há uma redefinição no conteúdo do seu trabalho, que busca harmonizar seu exercício profissional às regras, rotinas, fluxos, finalidades da empresa, cuja racionalidade tanto técnica quanto política negam o ideário do discurso profissional dos anos 80 que tem por primado a defesa da universalização e ao direito do trabalho protegido. (CESAR, 2006, p. 142)

No entanto, para que o assistente social possa exercer tantas atividades, se faz necessário que ele tenha um vasto conhecimento das novas formas de produção e seu rebatimento enquanto expressões da questão social que são objetos do trabalho profissional, tendo por isso, uma postura crítica norteada pelo projeto ético-político da profissão. (IAMAMOTO, 1999, p.125) E o que se percebe é que na atual conjuntura de reestruturação produtiva, e flexibilização da produção passa por uma perda de autonomia e organicidade em relação as reais demandas e necessidades dos trabalhadores, já que o público alvo não são mais os trabalhadores e sim as gerências polivalentes. (CESAR, 2006, p. 142)

Conclui-se, com isso, de acordo com Mota (1991, p. 18), que os assistentes sociais não são requisitados diretamente pelo trabalhador, mas pela empresa, ou seja, o empresariado atende ao trabalhador contratando o assistente social. O empresariado enquanto classe dominante, tente a atender ao trabalhador, mas sem perder de vista o seu projeto social, no entanto, é necessário fazer uma reflexão acerca da inserção do assistente social na empresa para servir exclusivamente o capital, embora ele seja reconhecido como um técnico em “assistir os carentes”.

A este nível de observação, a conclusão seria que:

> O Serviço Social, por uma determinação mecânica, estaria fadado a servir o capital, já que a presença do mesmo na empresa não é uma aspiração do trabalhador e sim uma inovação do capital. No entanto, essa conclusão impediria qualquer movimento que postulasse a ruptura de identidade entre objetivos profissionais e objetivos do capital. E numa postura mais radical, teria-se que apelar para negação do campo profissional". (MOTA, 19991, p. 18)

Para entender todo o processo de inserção do Serviço social nas empresas, é necessário, primeiro entender que as classes sociais existem numa relação de contradição, logo a mediação do Serviço Social também se torna contraditória na medida que, o assistente social pode servir o capital e o trabalhador, isso a depender das condições objetivas e opções políticas dos profissionais.

O Serviço Social é considerado uma especialização do trabalho coletivo, inserido na divisão social e técnica do trabalho, e portanto, no todo das práticas sociais. Nesse contexto é preciso pensar o conceito da profissão inserido da sociedade capitalista, logo sua prática é pautada em uma relação contraditória entre capital e trabalho. (MOTA, 1991, p. 19)

Mota (1991, p. 27) afirma que o Serviço Social se firma no interior de uma totalidade, no qual as práticas sociais são historicamente determinadas, e essa determinação é resgatada em cima da relação existente entre divisão social do trabalho e o atendimento as necessidades.

> Apesar das entidades requisitantes esperarem e exigirem dos assistentes sociais uma organicidade em relação aos seus objetivos, adesão essa, seja ela espontânea ou não, esbarra na condição de serem técnicos e também vendedores da sua força de trabalho. Surgem mecanismos pessoais de persuasão e do outro lado a inegável convivência cotidiana com as contradições sociais, criando condições para a formação da consciência social/profissional dos seus agentes a base de uma identidade ideológica com os trabalhadores. (MOTA, 1991, p. 29)

Sendo assim, o trabalhador pode construir sua própria ideologia, a partir da problematização das suas próprias necessidades, e isso se configura em um potencial negador do sistema e permite uma redefinição da prática do assistente social, quando ele próprio também nega o capital ao identificar-se como vendedor da força de trabalho e se reconhecer como coparticipante da construção do projeto político da classe dominada. (MOTA, 1991, p. 30)

Foi necessário em um primeiro momento, perceber que tais mudanças têm implicação direta na imagem do assistente social nas empresas, no entanto, é necessário fazer um resgate da construção da prática do Serviço Social na empresa, a fim de se defender sua participação em projeto político, que embora surja a nível da profissão, lança-se no outro polo da condição fundamental que é negar o interesse do capital e afirmar o interesse da classe trabalhadora.

Diante de tal conjunta a proposta do capítulo três é de analisar de que forma as modificações trazidas pela reestruturação produtiva, em um contexto de precarização do trabalho, se apresenta como um desafio na efetivação de direitos, tanto os que se referem aos trabalhadores, como os do próprio assistente social, visto que ele também se inclui na condição de trabalhador assalariado e, portanto, submetido às exigências do mundo do trabalho. O capitulo se restringirá a análise de um estudo realizado em uma empresa pública de comuncação, a fim de perceber como se dá a prática profissional do assistente social em tal espaço. Se há afirmação dos preceitos contidos na legislação da profissão e se o profissional contribui para um desempenho crítico do Serviço Social na empresa.

CAPITULO III

3. O SERVIÇO SOCIAL EM UMA EMPRESA PÚBLICA DE COMUNICAÇÃO

Após apresentar o panorama histórico do mundo do trabalho pós reestruturação produtiva e as implicações de tais transformações societárias no Serviço Social, este capítulo tem como objetivo analisar a atuação do assistente social em uma empresa pública federal, de comunicação, que é responsável pela execução do sistema de envio e entrega de correspondências no Brasil, frente a uma nova conjuntura pautada na reestruturação da produção e flexibilização do trabalho, no qual recai novas demandas e respostas de atuação a esse profissional.

Esse capítulo está subdivido em três seções. A primeira se faz a partir da realização da apresentação do contexto da empresa em estudo e seus condicionantes históricos. A segunda seção também realiza um resgate histórico sobre o Serviço Social dentro da empresa, bem como apresenta o trabalho desenvolvido pelo assistente social. Na terceira sessão procede-se uma análise sobre a atuação do assiste social na empresa a partir de uma pesquisa de campo realizada na empresa em questão, tal como a apontar os limites e as possibilidades da atuação do Serviço Social na empresa, tomando por pressuposto os desafios contemporâneos.

3.1 Contextualizando a Empresa

A Empresa em estudo tem sua origem no Brasil em 25 de janeiro de 1663. O serviço de correspondência teve implantação no Brasil em 1797, ainda no período colonial, através da criação da Administração dos Portos, Correios e Diligências de Terra e Mar. Antes disso, eram as embarcações portuguesas que levavam e traziam a correspondência, tanto para metrópole, como para norte e sul do país como um favor e sem qualquer segurança. Entretanto, é somente em 1798 que se instituem oficialmente os Correios para o Brasil e em decorrência, a organização técnica dos serviços postais, subordinados à Marinha de Portugal. (BATISTELLA, 2007, p. 45)

Com a vinda da família real para o país, a empresa se torna mais importante e a empresa passa por nova fase, com a tranferencia do serviço postal para a administração direta da Coroa, e tem se incio no Brasil o processo de interiorização oficial do serviço.

Em 1835, é adota o sistema de entrega domiciliar de correspondência. Em 1877 é inaugurada, no Rio de Janeiro a primeira edificação especialmente construída para os serviços de correspondencia no Brasil, a agência 1º de Março.

O transporte de correspondência via aérea regular, entre a América do Sul e a Europa, se incia em 1927. A chamada Revolução de 30 causou alterações profundas na estrutura político-administrativa do país, o que atingiu o setor postal. A Empresa, logicamente, sofreu os impactos das mudanças e passaram a remodelar não só a sua estrutura, mas também a atualizar a sua capacidade técnica de atender à necessidade de comunicação. Assim, em 1931 é criado o Departamento de Correios e Telégrafos (DCT), subordinado ao Ministério da Viação e Obras Públicas, que permaneceu até a década de 1960. É criado o Correio Aéreo Militar, no qual deu origem ao Correio Aéreo Nacional, permitindo a remessa de correspondências a lugares de difícil acesso do território nacional.

Em 1967 o DCT, passa ser subordinado ao Ministério das Comunicações a partir do decreto de lei nº 200. Com o desenvolvimento dos setores produtivos do Brasil, marcada por grande crescimento econômico no país, devido à implantação de multinacionais e de uma política econômica de abertura ao capital estrangeiro. A economia do país vive o chamado "Milagre Brasileiro", com redução de índices inflacionários e aumento de exportações. Em decorrência, a ideologia desenvolvimentista gerou altos índices de desemprego das camadas desqualificadas. (BATISTELLA, 2007, p. 48) Logo, tornava-se necessária a reorganização do serviço postal a partir de um modelo mais moderno que o vigente, que já não apresentava infraestrutura compatível com as necessidades dos usuários.

A Empresa em sua forma atual é criada, em 20 de março de 1969, pela Lei nº. 509, uma empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações. É inaugurado em junho de 1978, o Edifício-Sede em Brasília.

> Na década seguinte, a empresa já contava com uma estrutura organizacional moderna para aquela época. O ciclo de desenvolvimento ocorrido na década de 70 correspondeu a novas necessidades de uma clientela que, pouco a pouco, viu as distâncias diminuir e serem percorridas graças ao serviço postal, que se

> estruturou e passou a desenvolver e oferecer produtos e serviços de acordo com a realidade do mercado e as necessidades de sua clientela. Atualmente, a empresa, constitui-se como uma empresa estruturada para atender todo o território nacional, buscando colocar à disposição do consumidor, serviços e produtos que se ajustem às mudanças, nas quais vem operando como uma entidade prestadora de serviços públicos junto à população. (BATISTELLA, 2007, p. 48-49)

A lei Nº 6.538, de 22 de junho de 1978, dispõe sobre os serviços postais:

> Art. 1º - Esta Lei regula os direitos e obrigações concernentes ao serviço postal e ao serviço de telegrama em todo o território do País, incluídos as águas territoriais e o espaço aéreo, assim como nos lugares em que princípios e convenções internacionais lhes reconheçam extraterritorialidade. (BRASIL, 1978)

Das disposições gerais, compreende-se:

> Art. 2º - O serviço postal e o serviço de telegrama são explorados pela União, através de empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações.
> § 1º - Compreende-se no objeto da empresa exploradora dos serviços:
> a) planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;
> b) explorar atividades correlatas;
> c) promover a formação e o treinamento de pessoal sério ao desempenho de suas atribuições;
> d) exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministério das Comunicações. (BRASIL, 1978)

É uma empresa da Administração Pública Federal indireta, de direito privado vinculada ao Ministério das Comunicações. Está presente, com pelo menos uma unidade de atendimento, em todos os municípios brasileiros. A Empresa é responsável pela execução do sistema de envio e entrega de correspondências no Brasil. Conta com um efetivo de funcionários de 120.316. Sendo que, na Administração Central há 4.233 e na Diretoria Regional de Brasília 3.291 funcionários[11].

A atuação comercial da empresa contempla um portfólio de produtos e serviços que estão agrupados nos seguimentos de mensagem, encomendas, digital, marketing direto, financeiro, conveniência, logística integrada, internacional e filatelia.

Em 2009, a Empresa adotou uma nova identidade corporativa, que segundo ela seria mais "adequada aos novos tempos e que melhor posicione a empresa frente aos crescentes desafios futuros.

[11] Dados obtidos no site <http://www.correios.com.br>

O **negócio** da Empresa é: “Soluções que aproximam”. A Empresa passa a oferecer à sociedade muito mais que produtos e serviços. Ela quer entender a necessidade de seus clientes e com isso focar em soluções adequadas que permitam aproximá-los de pessoas e organizações onde quer que estejam, encurtando distâncias.

Tem como **missão**: “Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo.” A Empresa quer mostrar ao mundo que é uma empresa dinâmica e preocupada em entender a necessidade e o anseio dos seus clientes. E, assim, se comprometem em oferecer produtos e serviços de qualidade, que atendam plenamente às necessidades dos clientes e da sociedade, cumprindo o compromisso de pontualidade e segurança e promovendo a integração sem fronteiras.

E por fim sua **visão**: “Ser uma empresa de classe mundial”. O desafio da Empresa é estar entre as organizações que são consideradas as melhores do mundo em gestão organizacional e que se destacam pelas suas práticas e respectivos resultados. Empresas que promovem interna e externamente a reputação da excelência dos produtos e serviços que oferecem, contribuem para a competitividade do país e, de alguma forma, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade. Significa que a empresa busca ser exemplar, com resultados iguais ou superiores em comparação com os referenciais de excelência, podendo ser considerada líder em seu setor de atuação.

Merece destaque a reflexão da visão corporativa da empresa no seguinte aspecto: O que uma empresa de classe mundial representa do ponto de vista dos trabalhadores? Ou seja, dos seus vínculos e organização do cotidiano gerencial de suas vidas? É evidente que essa dimensão é ignorada pela empresa e a real preocupação da empresa em qualificar seu status de "classe mundial" resume-se ao serviço e lucro. Outro aspecto que merece atenção é a questão: da contribuição da empresa para a competitividade do país, para melhoria da qualidade de vida. Em que medida, isso se torna um apecto positivo para a sociedade e para classe trabalhadora? A empresa só beneficia si mesmo com acirramento da competitividade porque haverá um aumento da exploração da força de trabalho para o alcance de maiores índices de produtividade, logo não haverá uma melhoria da qualidade de vida, mas sim, um desgaste maior do trabalhador, como também um aumento da desigualdade social, já que essa competitividade causa uma maior globalização da economia, e assim, um maior desenvolvimento das forças produtivas.

Os **valores** que norteiam a prática institucional são: ética, meritocracia, respeito às pessoas, compromisso com o cliente, sustentabilidade.

Os Correios acreditam e praticam os seguintes princípios:
1. Ética, pautada na transparência em seus relacionamentos e em boas práticas de governança;
2. Meritocracia, pela valorização dos empregados por seu conhecimento e competência;
3. Respeito às pessoas, com tratamento justo e correto à força de trabalho;
4. Compromisso com o cliente, garantindo o cumprimento da promessa de eficiência de seus produtos e serviços; e
5. Sustentabilidade, buscando sempre o equilíbrio entre os aspectos social, ambiental e econômico, para garantir a lucratividade, respeitando as pessoas, a sociedade e o meio ambiente.

A empresa é composta por um Conselho de Administração juntamente de uma Auditoria e um Conselho Fiscal como instância máxima, logo depois tem-se a Diretoria Executiva. A presidência é composta por uma Ouvidoria e diversas segmentações de Presidências, na qual está articulada à Vice-Presidências, Superintendências e Departamentos. Ligadas a Presidência estão também as Diretorias Regionais, atualmente em número 28. O Estado de São Paulo é dividido em duas diretorias: São Paulo Metropolitana (com atuação na capital, Grande São Paulo, Vale do Ribeira, Baixada Santista, Litoral Sul e Alto Tietê) e São Paulo Interior, responsável pelos demais municípios. A Diretoria Regional de Brasília abrange o Distrito Federal e alguns municípios do interior do Estado de Goiás. As demais Regionais atuam na área correspondente aos limites geográficos dos respectivos Estados. São elas: Acre, Alagoas, Amazonas, Amapá, Bahia, Ceará, Espírito Santo, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima, Santa Catarina, Sergipe e Tocantins. (Ver em anexo A)

A Administração Central é responsável por toda parte técnica e de gestão dos Correios. O planejamento e a gestão de todos os processos estão nas mãos dos analistas, técnicos e gestores. Ao passo que, as Diretorias Regionais (DR) e os Centros de Distribuição Domiciliar (CDD) são responsáveis pela operacionalização desses processos desenvolvidos na Administração Central.

O trabalho é dividido a partir de ações e processos na qual estão descritos todos os seus procedimentos nos manuais. A conduta funcional e as normas institucionais são regidas pelo Manual de Pessoal (MANPES) e pelo Manual de Organização (MANORG)

Segundo Batistella (2007, p.50) as "exigências estabelecidas aos funcionários fundamentam-se no padrão 'toyotista' de produção, no qual os funcionários são controlados em suas ações. Os funcionários são chamados a assumir atitudes de polivalência, multifuncionalidades e comprometimento com a empresa, sendo constantemente cobrados e avaliados pelo cumprimento das metas".

Com relação aos valores ressaltados pela instituição, é pertinente problematizar as seguintes questão: a partir destes valores de que ética falamos? A quem e com quais objetivos serve a boa prática de governança?

A ética ressaltada é limitada a questões puramente voltadas aos interesses da instituição, na qual a boa prática de governaça se contitui como principio, a servir nada mais do a própria empresa, já que ela visa por meio de sua prática a administração de recursos econômicos, e assim, ser eficiente, ou seja, almeja o seu objetivo de obtenção do lucro. Nesse dircurso, a ética pauta-se em regras, padrões e princípios morais sobre o que é certo e o que é errado, e isso é disseminado dentro empresa, de tal forma que os trabalhadores são cooptados a cooperarem a reproduzem essa lógica, ou seja, que haja uma mobilização construtiva entre todoas as partes.

A questão da sustabilidade é marcada por uma preocupação e proteção com o futuro do mundo, o que na realidade é uma estratégia de marketing da empresa, que pretente disfarçar novas estratégias de exploração, já que ela se adapta às condições de geração do lucro das empresas.

O principio 2 na qual a empresa realiza sua prática está voltado a uma valorização do empregado que se vincula somente ao mérito. Nada mais liberal. Não diz respeito ou se vincula a planos de carreira ou proteção social. O que está por trás de tal valor é uma lógica na qual o valor do trabalho (concretizado na forma de salário) vincula-se ao indivíduo, na moralização de seu desempenho.

Entre as 28 Diretorias Regionais, a Diretoria Regional de Brasília (DR/BSB) é responsável pela abrangência de atendimento e operacionalização de serviços em todo Distrito Federal e algumas cidades do estado de Goiás, além também a Administração Central está situada em Brasília. As Diretorias Regionais estão estruturadas em

assessorias, coordenadorias, gerências, sessões e regiões operacionais, subdividindo –se em unidades operacionais que geralmente correspondem a um município. (BATISTELLA, 2007, p. 52)

Na Administração Central, na Vice- Presidência de Gestão de Pessoas (VIGEP) está incluído o Departamento de Gestão das Relações do Trabalho (DERET), o departamento está subdividido em várias Gerencias, sendo elas: Gerência Corporativa de Qualidade do Ambiente de Trabalho – (GQAT), a Gerência Corporativa de Desenvolvimento de Programas de Sustentabilidade Social (GESU), a Gerência Corporativa de Bem Estar (GBEM) e a Gerência Corporativa de Negociações Trabalhistas (GENEG).

Dentro da Administração Central atualmente não existe uma gerência ou seção especifica do Serviço Social. Os assistentes sociais estão espalhados por toda Administração Central, no entanto, no DERET eles estão na GESU e na GQAT. A Gerência Corporativa de Qualidade no Ambiente de Trabalho conta com uma equipe multidisciplinar de assistentes sociais, psicólogos e administradores.

Está descrito no Manual de Organização (MANORG) módulo 07, capítulo 6, que a Gerência Corporativa de Qualidade no Ambiente de Trabalho possui como macroativades:

> **3.3 Gerência Corporativa de Qualidade do Ambiente de Trabalho - GQAT**
>
> **3.3.1** Realizar a gestão do clima organizacional envolvendo o diagnóstico da percepção dos empregados sobre as relações de trabalho, desenvolvimento e o acompanhamento do plano de ação de melhoria.
>
> **3.3.2** Desenvolver estudos voltados para a identificação da cultura e valores disseminados na empresa, propondo ações nos níveis estratégico, tático e operacional.
>
> **3.3.3** Estabelecer diretrizes e gerir a implementação das iniciativas corporativas referentes à questão social no ambiente organizacional, para a melhoria das relações sociais no ambiente de trabalho.
>
> **3.3.4** Planejar e gerenciar ações corporativas com foco na dimensão social para o desenvolvimento das potencialidades nos aspectos pessoal, familiar, profissional, e pós-carreira dos empregados, visando à melhoria da qualidade do ambiente organizacional.
>
> **3.3.5** Desenvolver estudos e diagnósticos de questões sociais que impactam diretamente no ambiente organizacional, nos processos de trabalho e na qualidade de vida dos empregados.
>
> **3.3.6** Coordenar tecnicamente, em âmbito nacional, as atividades inerentes ao Serviço Social.

Já na Diretoria Regional de Brasília, na estrutura administrativa de Recursos Humanos está a Gerência de Recursos Humanos (GEREC), dentro dela encontram-se subgerências de Relações de Trabalho, sendo a Subgerência de Integração Social, Benefício e Saúde (SUISB), subdividida em: Seção de Integração Empregado-Empresa (SIEE), Seção de Benefícios (SBEN), Seção de Serviço Social e Cidadania (SSSC), Seção de Assistência à Saúde (SASS), Seção de Contas Médicas (SCOM) e Seção de Medicina e Engenharia e Segurança do Trabalho (SMES).

Existe um processo hierárquico no qual o Serviço Social está inserido de acordo com as relações de poder estabelecidas pela Empresa. A hierarquia é formada pela Vice-Presidência de Gestão de Pessoas (VIGEP), pelo de Departamento de Gestão das Relações de Trabalho (DERET), pela Gerência Corporativa de Qualidades do Ambiente de Trabalho (GQAT), Gerência de Recursos Humanos (GEREC), Subgerência de Integração Social, Benefício e Saúde (SUISB), e por fim pela Sessão de Serviço Social e Cidadania (SSSC).

É observado, que a empresa está sempre preocupada em promover sua imagem enquanto empresa socialmente responsável junto aos funcionários e a comunidade. E por isso são ofertados aos funcionários cursos de qualificação e motivacionais, induzindo ao funcionário a percepção que este é responsável pela sua satisfação na empresa uma vez que esta disponibiliza - segundo o discurso empresarial - todos os meios para que estes se sintam satisfeitos – como refeitório, auxílio creche, ambulatório, restando ao funcionário "vestir a camisa" da empresa e doar-se integralmente aos objetivos e metas estabelecidos. (BATISTELLA, 2007, p. 53)

Sendo assim apresentado um pouco da dinâmica institucional da empresa, no próximo tópico será abordado um pouco da lógica de atuação do assistente social na empresa.

3.2 A atuação do Serviço Social na empresa

O Serviço Social na Empresa foi formalmente implantado em 1977 e passou por sucessivas reformulações, procurando alinhar as suas diretrizes de atuação às demandas

dos empregados e da Empresa, evoluindo tanto na sistematização das suas ações como na estrutura[12].

Em 1989 foi criada a divisão de Serviço Social e Benefícios, ampliando a esfera de atuação e a equipe técnica, deu-se ainda a implantação do módulo 17 – Serviço Social - no Manual de Pessoal (MANPES). Este documento estabelece como atribuições da área do Serviço Social: a elaboração de políticas sociais, o planejamento e a gestão dos benefícios oferecidos pela empresa, o desenvolvimento corporativo de programas preventivos como AIDS, Álcool e outras drogas, Apoio ao Menor Carente e preparação para aposentadoria, atendimentos e acompanhamentos sociais e desenvolvimento de ações socioeducativas. Nas Diretorias Regionais os assistentes sociais também são demandados para atuar em outras ações como reabilitação profissional e atividades de integração entre empregado e empresa.

Em 1996/97 o Serviço Social passou por um processo de reposicionamento, estabelecendo como sua missão corporativa "Facilitar o desenvolvimento das potencialidades das pessoas no contexto empresarial, com objetivo de autogestão, de qualidade de vida e da coesão dos valores humanos e organizacionais". Passou a prevalecer uma visão global na gestão da questão social, alinhada ao planejamento estratégico às finalidades da empresa. O foco passa a ser a proatividade; os profissionais do Serviço Social começam a desempenhar funções de assessoria aos gestores como também, trabalhos agregados a equipes multidisciplinares em busca de uma melhor qualidade de vida dos empregados da empresa.

Em 2005 é criada a Divisão de Serviço Social e Cidadania, alinhada ao planejamento estratégico da empresa, e tem por objetivo planejar e acompanhar o desenvolvimento corporativo de ações para propagação dos valores de qualidade de vida no trabalho, o *desenvolvimento humano* a *responsabilidade social interna da empresa*, além de ações de cidadania que contribuam para o alcance dos resultados da Empresa. Em 2006, o módulo de Serviço Social e Cidadania teve sua primeira revisão, normalizando novas diretrizes da prática.

As principais ações corporativas do foco de desenvolvimento humano, qualidade de vida e cidadania são: Nova Etapa de Vida (base no planejamento pessoal, profissional e pós-carreira, independentemente da idade ou do tempo de serviço, com vistas a uma

[12] Ver em Parâmetros de atuação do assistente social na ECT.

aposentadoria de qualidade); Gestão do Orçamento Familiar (foco na educação financeira e no consumo consciente); Educação para uma vida saudável (foco sócio educacional, abordando tópicos como relacionamento interpessoal, estilo de vida saudável, prevenção ao uso abusivo do álcool e outras drogas, doenças sexualmente transmissíveis e AIDS); Voluntariado e Cidadania (foco na prática de atividades voluntárias inclusivas junto a instituições sem fins lucrativos, através de comitês formados por empregados, dependentes e aposentados); Cidadania em Ação (inclusão no ambiente da Empresa de pessoas com deficiência, adolescentes e apenados para aquisição de conhecimentos e habilidades com objetivo posterior de inserção no mercado de trabalho) e Projetos Regionais (ações sócio-educativas relacionadas às demandas específicas da diretoria regional que podem ser desenvolvidas a partir da aprovação técnica pela divisão).

Em 2007, a Empresa passou por um ajuste organizacional na Administração Central e parte da equipe de assistentes sociais foram deslocados para outras áreas de nova estrutura. O Serviço Social passou a fazer parte da Gerência Corporativa de Qualidade do Ambiente de Trabalho (GQAT), juntamente com os processos de gestão do clima organizacional, do absenteísmo e da cultura e valores, com o propósito de desenvolver ações de forma integrada.

No ano de 2010 foi elaborado o Programa Escolhas, uma ação corporativa que visa o desenvolvimento das potencialidades dos empregados, para a realização de escolhas conscientes, visando o impacto positivo nos diversos aspectos da vida do empregado, na melhoria das relações sócio profissional, do ambiente de trabalho e o favorecimento da presença produtiva na organização. As ações do Programa Escolhas começaram a ser efetivamente desenvolvidas em todas as Diretorias Regionais no ano de 2011 e no ano de 2012 na Administração Central.

No ano de 2012 houve uma realocação de algumas gerências da Vice Presidência de Gestão de Pessoas (VIGEP). Dentro deste processo a Gerência Corporativa de Qualidade do Ambiente de Trabalho (GQAT), a Gerência Corporativa de Desenvolvimento de Programas de Sustentabilidade Social (GESU), a Gerência Corporativa de Bem Estar (GBEM) e a Gerência Corporativa de Negociações Trabalhistas (GENEG) passaram a integrar o Departamento de Gestão das Relações de Trabalho (DERET).

Em 2014, a Seção de Serviço Social e Cidadania (SSSC) passa se chamar Seção de Serviço Social e o módulo do Serviço Social passa por revisão. No final de 2014 e início de 2015 o Serviço Social entrará em reestruturação, sendo que, todos os profissionais de Serviço Social migrarão para saúde.

Na Administração Central, o Serviço Social está fragmentado em áreas. No Departamento de Gestão das Relações de Trabalho existem assistentes sociais tanto na GESU quanto na GQAT e também em outras áreas da empresa como o Departamento de Saúde. A Diretoria Regional de Brasília DR/BSB possui uma Seção de Serviço Social.

A Gerência Corporativa de Qualidade no Ambiente de Trabalho conta com uma equipe multidisciplinar de assistentes sociais, psicólogos e administradores. Há quatro (04) processos que são realizados dentro da gerência, sendo eles: Clima Organizacional, Programa Escolhas, o de Cultura e Valores e o Serviço Social. A gerência funciona durante todo o dia, no mesmo horário de funcionamento da Administração Central, das 8h00 às 18h00min. No entanto os assistentes sociais da empresa só trabalham seis (06) horas diárias, conforme a lei 12.317/2010, que normatiza que a duração do trabalho do assistente socais é de trinta (30) horas semanais.

O Serviço Social faz para da GQAT desde 2007 e é nesta gerência que é realizada a gestão do Serviço Social de todo Brasil. Os profissionais de Serviço Social são responsáveis pelo Programa Escolhas, uma ação corporativa da empresa. O programa versa sobre ações de cunho reflexivo, formativo e informativo, como oficinas, palestras, seminários, workshop, além de uma atividade grupal interativa com as equipes de trabalho e atividades não presenciais com a difusão de material educativo, proporcionando atividades de aprendizado, experiências e reflexões nas perspectivas pessoal, social e profissional.

O programa possui quatro focos. São elas: Desenvolvimento Pessoal, Relacionamento no Ambiente de Trabalho, Educação Financeira e Aposentadoria e Pós-Carreira. Tais temáticas foram definidas a partir das demandas presentes no contexto da organização e que impactam no ambiente produtivo juntamente com as interações sociais de trabalho que acabam por afetar os indicadores organizacionais como produtividade, absenteísmo e clima organizacional.

O foco de desenvolvimento pessoal aborda desenvolvimento humano como um conceito amplo e integral que compreende as potencialidades humanas nas dimensões

emocional, física, intelectual, espiritual e social. O foco de relacionamento no ambiente aborda os aspectos interacionais que expressam as relações sócio profissionais de trabalho presentes nas unidades de produção e que caracterizam sua dimensão social. O foco de educação financeira tem como finalidade promover atividades que propiciem o desenvolvimento de uma mentalidade e atitude equilibrada em relação ao uso do dinheiro e ao consumo consciente, com foco na sustentabilidade. A temática aposentadoria e pós-carreira visa proporcionar atividades relacionadas à orientação para aposentadoria e pós carreira, de conteúdo informativo, vivencial/emocional, que propiciem o conhecimento (informação), discussão e reflexão sobre os múltiplos aspectos que influenciam na aposentadoria ou no desligamento da Empresa.

Em relação ao foco de educação finaceira, nota-se uma desvinculação da mesma ao salário e a “falta de dinheiro”, o que acaba se tornando um problema individual e não dos trabalhadores. Sendo que, na realidade o salario é o que o trabalhador recebe em troca da venda da sua força de trabalho, e este por conseguinte não é pago de forma justa.

Aqui cabe uma reflexão acerca dos conceitos de cidadania, desenvolvimento humano e responsabilidade social, eles são percebidos como eixos para a formulação das políticas institucionais, e esta compreensão que envolve o direito social é claramente conservadora. A compreensão de desenvolvimento humano em muito se aproxima a de "dignidade da pessoa humana", típica da fenomenologia, evidenciada nos primeiros códigos de ética da profissão. Da mesma forma, a preocupação com o desenvolvimento das potencialidades dos indivíduos em muito remete a uma perspectiva psicologizante. Não é por menos que os aspectos "espirituais" dos funcionários foram antes mencionados como objeto para o trabalho dos assistentes sociais pela empresa.

O arsenal ético político do Serviço Social no atendimento destas demandas está pautado nas legislações pertinentes à profissão. Os documentos que embasam, respaldam e estabelecem os parâmetros e valores éticos para o exercício profissional são os seguintes: a Lei Nº 8.112/90 – Lei dos Servidores Públicos Federais; Lei Nº 8.662/93 – Lei de Regulamentação da Profissão de Serviço Social; O Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais e as resoluções e diretrizes normativas aprovadas pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS).

Nota-se que existe um conflito ético em termos de projetos de profissão: a compreensão de Serviço Social constituída pela empresa em sua concepção gerencial e a definida pelo conjunto CFESS/CRESS, expressa nas normativas da profissão. O Código de Ética pauta-se na perspectiva da universalização; a ampliação e consolidação da cidadania e dos direitos sociais como um todo. Já a empresa se restringe o individuo numa perspectiva residual ressaltada nos programas institucionais aos grupos "menos favorecidos" como os portadores de necessidades especiais e “menores carentes”. Assim, pois verifica-se uma contradição entre as diretrizes éticas apresentadas pelo Serviço Social e as apresentadas pela empresa.

Todos os processos da empresa em manuais, os do Serviço Social está fundamentado no Manual de Pessoal – MANPES no módulo 17 - Capítulo 1, referente ao Serviço Social e Cidadania, na parte das Generalidades.

> 4. Generalidades
> **4.1** A área de Serviço Social e Cidadania tem como objetivo promover ações sócio educativas e subsidiar os gestores na condução das questões sociais, no âmbito da sua equipe, com vistas a criar um ambiente organizacional favorável à motivação e ao comprometimento das pessoas com a excelência do trabalho.
> **4.2** As ações da área de Serviço Social e Cidadania devem favorecer o aprimoramento da competência relacional do empregado, nos aspectos funcional, pessoal e familiar visando ao desenvolvimento de suas potencialidades.
> **4.3** As ações da área de Serviço Social e Cidadania têm como princípios norteadores: o respeito à pessoa humana e aos valores morais e éticos, bem como a manutenção do sigilo profissional.
> **4.4** É imprescindível para o alcance dos objetivos da área de Serviço Social e Cidadania a atuação interdisciplinar (parceria com as demais áreas da Empresa), considerando-se a natureza e abrangência das questões sociais que impactam diretamente no clima organizacional, nos processos de trabalho e na qualidade de vida dos empregados.
> **4.5** As ações da área de Serviço Social e Cidadania estão alinhadas aos objetivos estratégicos da ECT ao incentivar o fomento de práticas de cidadania e de qualidade de vida, gerando uma relação positiva entre os empregados, a Empresa e a sociedade, o que reforça o seu papel de uma instituição socialmente responsável.
> **4.6** É imprescindível para a área de Serviço Social e Cidadania a utilização dos canais de comunicação da Empresa, como instrumento de divulgação, orientação e esclarecimento aos empregados e familiares, quanto aos recursos, benefícios e desenvolvimento das ações sociais corporativas.
> **4.7** É de fundamental importância para o desenvolvimento das ações da área de Serviço Social e Cidadania, o envolvimento dos gestores, atuando como facilitadores e estimulando os colaboradores para a participação nas atividades, como forma de favorecer as relações saudáveis entre as equipes de trabalho e o comprometimento com a responsabilidade social interna da Empresa.

Um aspecto importante a ser levantado, é a compreensão da empresa sobre a questão social. No item 4.1 das generalidades, a questão social é apontada como “questões sociais”. Esta compreensão de "questões sociais" é típica do pensamento liberal. "Questões sociais" está equalizada a "problemas sociais". Ao contrário, da perspectiva social crítica, a questão social é produto da contradição capital x trabalho (K/T) e desta contradição fundamental derivam as suas expressões. Assim, nunca a concebemos no plural.

De acordo com o Anexo 14 do Manual de Pessoal, o Serviço Social:

> 1.1 A prática do Serviço Social pode ser desenvolvida em diversas áreas de atuação na Empresa, tendo como base a Lei de Regulamentação da profissão (8.662/93) e o Código de Ética Profissional; as diretrizes contidas neste módulo e as diretrizes específicas da área de lotação do assistente social.
> 1.2 O Serviço Social nos Correios tem como foco de intervenção as expressões da questão social no contexto do trabalho e seu impacto no ambiente sócio-organizacional e nos diversos âmbitos da vida do empregado (profissional, pessoal, familiar, social, etc.).
> 1.3 O Serviço Social na Empresa tem como objetivos: contribuir para o estabelecimento de relações socioprofissionais positivas; promover o desenvolvimento dos empregados para o exercício da autonomia em sua vida pessoal, social e profissional, a partir de uma perspectiva totalizante; viabilizar o acesso à informação, direitos sociais e benefícios; contribuir para a melhoria a qualidade de vida dos empregados.
> 1.4 A prática do Serviço Social deve transpor o caráter emergencial e burocrático e ter como eixo central o desenvolvimento de ações socioeducativas.

As atribuições do Assistente Social estão previstas no Plano de Cargos, Carreiras e Salários (PCCS) da instituição, no qual consta a descrição da carreira de nível superior e do Cargo de Analista de Correios, onde o assistente social se encaixa. As atribuições previstas são:

> 1. Planejar, desenvolver, coordenar e avaliar ações sócio educativas, no âmbito da empresa, em questões que impactam no clima organizacional, na responsabilidade social, na qualidade de vida e bem estar dos empregados, e nos processos de trabalho de acordo com as normas e procedimentos em vigor;
> 2. Implementar projetos e ações de caráter preventivo e educativo, que priorizem o desenvolvimento social, as relações interpessoais, o empreendedorismo, a empregabilidade, a valorização e o reconhecimento dos empregados;
> 3. Elaborar, acompanhar e avaliar projetos de natureza social com vistas a subsidiar a empresa na implementação de suas políticas sociais;
> 4. Desenvolver, coordenar, analisar e orientar estudos, pesquisas, projetos e sistemas de natureza social que visem contribuir para a satisfação dos empregados e para a melhoria contínua dos processos de trabalho;

5. Mapear e monitorar as demandas sociais internas subsidiando a elaboração de proposições, bem como a análise da cultura, clima organizacional e formulação do planejamento estratégico da Empresa;
6. Elaborar e disseminar, interna e externamente, as produções técnicas de natureza social que contribuam para a melhoria das práticas e divulgação das iniciativas da empresa;
7. Instrumentalizar gestores para o gerenciamento cotidiano de situações sociais assessorando-os no desenvolvimento de competências necessárias a um ambiente organizacional favorável à motivação e ao comprometimento das pessoas com a excelência do trabalho;
8. Realizar atendimentos de natureza social e orientar os empregados e seus familiares, com vistas à análise e avaliação do tipo de assistência requerida e recursos disponíveis, instruindo-os sobre as suas formas de acesso; ao desenvolvimento de suas potencialidades, respeitando os valores morais, éticos e a diversidade; e a manutenção do sigilo profissional;
9. Participar de equipes multiprofissionais para o trato das questões de natureza social, nos aspectos financeiro, familiar, da dependência química, do absenteísmo, do Clima Organizacional, da Reabilitação Profissional, do relacionamento interpessoal e outros;
10. Analisar e elaborar pareceres, relatórios técnicos e estudos socioeconômicos, de acordo com as demandas dos empregados e seus dependentes ou das áreas clientes da Empresa;
11. Elaborar e manter atualizado o cadastro de recursos da comunidade, públicos e privados, bem como divulgar as políticas públicas para viabilizar o acesso dos empregados aos programas oferecidos;
12. Orientar tecnicamente estagiários em Serviço Social;
13. Elaborar e manter atualizada as normas, diretrizes e procedimentos de sua área de atuação;
14. Atuar nos diversos segmentos corporativos em que sejam requeridas competências inerentes à formação técnica do profissional de Serviço Social.

Em relação às diretrizes específicas da área de Serviço Social, espera-se do assistente social que este realize ações socioeducativas que devem ser desenvolvidas principalmente, por meio de programa corporativo e projetos regionais, de maneira sistematizada e integrada, evitando ações pontuais e isoladas. As ações serão prioritariamente destinadas ao público interno, empregados e demais colaboradores da empresa, de acordo com o objetivo de cada ação, podendo se estender à família quando se tratar de foco mais ampliado e não relacionado diretamente ao trabalho. E também realize atendimento social. As principais atividades relacionadas ao atendimento social:

a) Acolhimento e reflexão junto ao empregado ou familiar quanto às demandas e necessidades funcionais, sociais e familiares apresentadas, no âmbito e na competência do assistente social;
b) Encaminhamento a órgãos internos de administração de benefícios e saúde, além de serviços e recursos sócio assistenciais eternos, quando pertinente;
c) Socialização de informações e orientação sobre direitos e procedimentos para acesso a benefícios da Empresa, políticas públicas, legislação social vigente, situações de emergência e outras da competência do assistente social;
d) Identificação das demandas e necessidades dos empregados afetados em situação de calamidade pública; promoção do acesso a informações e medidas

de apoio adotadas pela empresa e recursos sociais; apoio ao empregado na mobilização da rede social e familiar;
e) Realização de estudo socioeconômico para viabilizar o acesso a benefícios e recursos sócio assistenciais.
f) Emissão de parecer social com vistas a subsidiar decisão de outros órgãos sobre inclusão ou manutenção de empregados nos benefícios e recursos sócio assistenciais, nas situações previstas nas normas da Empresa;
g) Inclusão e acompanhamento dos usuários em programas e projetos específicos da área;

O Serviço Social necessita ter conhecimento sobre as ferramentas gerenciais tais como: fluxogramas; planilhas de custo; organogramas; domínio sobre o orçamento; documentos institucionais diversos como: estudo, pesquisa, indicadores operacionais, relatórios, planejamentos, programas, projetos, roteiros; avaliações de impacto, abordagens coletivas e análises organizacionais.

Os instrumentais utilizados pelo Serviço Social são: Parecer Social, Relatório Social, Estudos Socioeconômicos, Visitas (domiciliares, hospitalares, e institucionais), Atendimentos Sociais, Planejamento, Gestão e Execução de Programas e Projetos, Diagnósticos, Assessoria e Consultoria Técnica, Orientações e Encaminhamentos Técnicos, Entrevista Social, Ações Socioeducativas, Pesquisa Social.

Guerra (1995) destaca que o mérito está em desvelar o caráter instrumental da profissão e a busca de alternativas visando possibilitar ao Serviço Social uma possibilidade de intervenção profissional que reflita o compromisso profissional com os usuários dos serviços. É importante destacar que a instrumentalidade supramencionada não se refere ao uso de um conjunto de instrumentos e técnicas utilizados, a fim de viabilizar a intervenção profissional, tais como entrevistas, relatórios, ou visitas domiciliares, que também tem suma importância no processo de trabalho. A instrumentalidade aqui colocada é uma propriedade ou um modo de ser adquirido dentro das relações sociais, no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional.

Para Iamamoto (2008) um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Ser um profissional propositivo, não apenas executivo.

O perfil requerido do profissional de Serviço Social para atuar de forma qualificada nas empresas, exige competência crítica, de análise e de pesquisa para

compreender a realidade e as mudanças sociais a fim de formular propostas adequadas e definir as formas de atuação pertinentes. Espera-se, da assistente social, capacidade de planejamento e execução de processos com monitoramento e avaliação dos resultados; atuação na prevenção de riscos sociais; gestão de orçamentos destinados à área social; participação em equipes interdisciplinares; prestação de serviços de assessoria e consultoria à gestão; e conhecimentos em informática, negociação, e comunicação.

A exigência de atualização permanente da assistente social com estudos e pesquisas para antecipação de tendências na dinâmica social e seus reflexos no ambiente organizacional representa outro desafio, a exemplo de outros profissionais no mercado de trabalho.

3.3 Análise da prática do Serviço Social na empresa

Segundo Mota (1991, p.65) na empresa o Serviço Social também é "assumido como um instrumento de intervenção nos problemas sociais, entendidos como situações de carências do trabalhador que interferem na produtividade da força de trabalho". Assumindo, deste modo uma função técnica especifica, "mediar soluções e carências e conflitos dos trabalhadores" (Idem, p.66)

O exercício dessa função técnica de acordo com Friedmann (1972, apud MOTA, 1991, p. 66) cuja especialidade é criar condições favoráveis ao desenvolvimento do processo de trabalho, tem-se afirmado no pressuposto político da convivência pacífica entre empregados e empregadores, como uma condição necessária ao desenvolvimento do processo de trabalho, gerenciado pelas empresas.

Em resumo, o assistente social depara-se com a necessidade de reafirmar sua "utilidade nas soluções de problemas sociais mediante a construção de uma identidade nas intenções profissionais e empresariais". (MOTA, 1991, p. 66)

O estudo consistiu em uma pesquisa exploratória, qualificada enquanto pesquisa de campo aplicada, no qual visa conhecer o contexto e as relações desenvolvidas pelos assistentes sociais Social em consequência aos impactos ocorridos nas empresas a partir do processo de reestruturação produtiva e seus efeitos para o Serviço Social de empresa. A metodologia utilizada foi a pesquisa qualitativa, os instrumentos de pesquisa utilizados

foram: as entrevistas, a observação participante e a revisão bibliográfica, bem como a análise de documentos.

Foram realizadas sete (07) entrevistas no total com as assistentes sociais da Administração Central e da Diretoria Regional de Brasília. Sendo três (03) da primeira e quatro (04) da segunda.

Todas as entrevistas foram realizadas com assistentes sociais. As idades das assistentes sociais variavam entre vinte e seis (26) anos e cinquenta e três (53) anos. Para que não ocorresse identificação das entrevistadas as mesmas foram identificadas como AS 01 AS 02 AS 03 AS 04 AS 05 AS 06 e AS 07.

Além das entrevistas, foram adicionadas ao trabalho as vivências ocorridas no período de estágio que aconteceu entre 03 de junho de 2013 a 03 de dezembro de 2014 na Administração Central e na Diretoria Regional de Brasília. O estudo carrega muitas informações advindas de materiais da própria instituição, como os manuais de operacionalização e organização dos processos, bem como o Plano de Cargos, Carreias e Salários, dentre outros.

Os depoimentos abaixo mostram o ponto de vista das assistentes sociais acerca da definição do que seria o Serviço Social nas empresas:

> Na verdade, o Serviço Social da empresa vem atuar mais a favor da empresa que do empregado, mas a gente tenta fazer uma mediação, né! Porque tem muitas demandas sociais, os empregados precisam de várias questões independentemente de saúde, de relacionamento no ambiente de trabalho, e pessoal, financeiro, aí a gente tenta mediar tanto para que a empresa não perca a produtividade o objetivo dela, realmente que é obter o lucro, mas que atenda algumas questões dos empregados. (AS 01)

Ou ainda um segundo depoimento:

> Eu entendo que Serviço Social de empresa seja um apoio aos empregados no sentido de oferecer informação, esclarecimento e ser um aliado aos empregados para os direitos deles serem garantidos, para que a informação seja para todos, que todos tenham acesso, e para qualidade de vida, que foi uma das principais coisas que eu aprendi quando eu entrei aqui, que é a difusão da qualidade de vida. Eu penso mais no Serviço Social na empresa como um aliado do empregado do que como um aliado da empresa. (AS 02)

No primeiro depoimento claramente se percebe uma confusão da assistente social ao trazer para si somente o discurso da empresa, e abandonar os objetivos do Serviço Social. Já que, não existe uma percepção do espaço como um espaço de luta de classes e

de construção de um consenso acerca da profissão. É como se a mesma não conseguisse ultrapassar a imediaticidade do cotidiano e acaba por reproduzir a ideologia institucional e não atuar como um agente promotor de mudanças e de garantia dos direitos sociais. O segundo depoimento já marca de um cumprimento de um dever do assistente social de ter compromisso ético na atenção das necessidades de seus usuários.

Mota (1991, p.66-67) afirma que a ação do Serviço Social é "polarizada entre a convivência objetiva com as condições de vida e de trabalho do empregado com as prerrogativas da entidade. Ao mesmo tempo, que tem na tarefa de suprir carências um retrato da condição do trabalhador, tem, nas políticas da empresa um retrato do que as carências significam para a produção".

Iamamoto (2009, p. 103) aponta que os serviços sociais no qual os assistentes sociais atuam, "ingressam no consumo da classe trabalhadora, e é visto por certo ponto de vista como um consumo produtivo. Para o trabalhador esse consumo não é nada mais do que um meio para sua sobrevivência e da sua família. Já para o Estado e para os capitalitas é um consumo produtivo, na medida que contribui para a reproduzir o trabalhador como um trabalhador assalariado, dirvociado das questões de trabalho, sempre disposto a vender parte de si para subsistir. Reproduz assim, a força viva de trabalho como fonte de riqueza para aqueles que adquirem e não para aquele que a desgastam. Apesar de possuir um caráter subsidiário, os serviços contribuem para a produção e reprodução do meio de produção indispensável ao processo reprodutivo: o próprio trabalhador."

E ainda acrecenta que os serviços sociais é um reforço para a garantia dos elevados níveis de produtividade do trabalho exigidos pela elevação da composição orgânica do capital, sendo assim esses serviços passam a ser um investimento para o capital. E é a qualidade desses serviços que definem o nível de rentabilidade das empresas. (Idem, p. 101)

A partir da pesquisa, verificou-se de forma unanime que de acordo a percepção das assistentes sociais, o Serviço Social contribui para empresa e acrescenta muito na política de gestão organizacional. Fez-se notar, que os profissionais acreditam que possuem muita relevância nessa contribuição, já que possuem uma visão da totalidade da conjuntura que se passa dentro da empresa, além de ser o mediador de interesses entre a

empresa e o empregado, ou seja entre capital e trabalho. No entanto, percebe-se o discurso em favor de seus usuários.

A exemplo pode-se verificar o depoimento do assistente social:

> Totalmente! Acrescenta muito. Ele é um mediador, ele é um empoderador, ele é o que está em todos os lugares onde há problemas, então ele tem que tornar ativa essa percepção, que ele tem dessa realidade mediada, que talvez nenhuma profissão dentro da empresa tenha tanto quanto a nossa, porque a gente como eu disse está em todos os lugares onde tem o problema social acontecendo, um problema de gestão acontecendo um problema de saúde acontecendo, um problema de risco acontecendo, então a gente tem que dentro da empresa fazer notar que o Serviço Social não é só pra levar panos quentes, é pra dar conhecimento a tudo que acontece, é pra dar vez e voz àquele que não tem, e dar vez e voz aos segmentos que estão quebrados. Onde é que está o problema? O Serviço Social sabe, e provavelmente tem um olhar bastante próximo de uma solução. Então, nós temos que fazer parte de todas as comissões de saúde, de todas as comissões de mudança da lei do trabalhador, das normas internas, nós temos que fazer parte de todo o pensar e o refazer da empresa[...] (AS 07)

E neste outro também:

> Eu acho que muito. A gente muito contribui porque como a gente trabalha com processo de mediação, e muitas vezes somos o único profissional, que tem contato direto com o gestores e empregados, ou seja com a cúpula da empresa e com a base da empresa. E como a gente não tem psicólogo clinico aqui, mais psicólogo organizacional, então essa medição e essa interlocução é feita diretamente pelos assistentes sociais, pelos trabalhos que o assistente social desenvolve, os relatórios que são emitidos pela gestão, então hoje a maioria das demandas que a empresa tem, ela chega via sindicato ou via Serviço Social. Não tem outro canal! (...) então o Serviço Social contribui muito porque ele vai fazer um alinhamento entre o que a empresa espera e o que a empresa é de verdade. Quais são os problemas sociais hoje, porque não podemos pensar na Empresa, sem pensar que é uma amostra da sociedade brasileira, né! A gente tem hoje 120 mil empregados, então ela é uma amostra sim da realidade do país, então a gente tem amostragem de tudo que acontece, tem amostragem de violência, amostragem de dependência química, todos os problemas sociais hoje que estão sendo estudados e identificados no país, você encontra aqui dentro da empresa. Então, o Serviço Social está ali para identificar isso, e de alguma forma intervir, seja em um atendimento individualizado, ou seja num atendimento junto a um programa corporativo, seja ele o Escolhas ou o Viva Melhor ou o programa de Sustentabilidade, então o objetivo é esse! Você atender a essas necessidades que não são só da empresa, são da sociedade! (AS 04)

A partir dessa questão acerca da contribuição do assistente social para as empresas, surge um questionamento. Mas e o que a empresa espera do profissional de Serviço Social, enquanto instituição cujo objetivo é gerenciar o capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformem em mercadoria? É por meio do gerenciamento, que a empresa afirma a valorização do capital, pois encontra-se no

momento de circulação da mercadoria, onde a mais-valia se realiza. Mas, por si a empresa não gera mais-valia, lucro. Ela auxilia a geração do lucro, ja que é uma empresa do setor de serviços, de capital improdutivo.

Mota (1991) nos indica que existe uma correlação de forças no momento em que a empresa coloca a questão dos serviços sociais como uma necessidade para a manutenção a força de trabalho, e consequentemente da própria produção.

As assistentes sociais percebem o que a empresa espera da seguinte maneira:

> Talvez seja mais fácil responder o que a empresa espera dos empregados, e aí dizer que a empresa espera que o Serviço Social facilite que os empregados dêem respostas para a empresa que ela precisa. Seria essa coisa mesmo de que ele dê um retorno para a empresa, retorno mesmo de produtividade que ele alcance os objetivos da empresa, porque ela é uma empresa que tem que ter resultados, (...), espera que o profissional atenda as expectativas, porque também o profissional não tem essa autonomia toda de fazer independente do que a empresa espera porque nós temos um empregador e somos pagos por esse empregador. Então, a gente vai ter que atender a expectativa dele, agora a forma que a gente vai fazer isso, o profissional decide, e eu acho que o profissional tem formas de atuar. E o que se espera do profissional é que ele ajude a empresa a alcançar os objetivos dela (AS 06)

Como também:

> [...]Eu acho que o que a empresa espera de qualquer profissional que esteja inserido, de qualquer colaborador, empregado, é um empregado proativo, é o empregado que leve a empresa a reduzir despesas e ser mais efetivo(...) mas é o que eu acho que a empresa espera do profissional é a sua objetividade e, principalmente a sua efetividade. (AS 04)

E ainda:

> O que eles esperam é só essa mediação, tanto para não ter os conflitos, não ter o aumento do absenteísmo, não ter tanta gente precisando de resolver seus problemas e aí obter maior produtividade, maior lucro, né? (AS 01)

Nota-se que as entrevistadas possuem noção de como se apresenta dinâmica das empresas, que são motivadas a partir da reprodução da força de trabalho e a acumulação e reprodução do capital.

Mota (1991) tece indagações sobre a filosofia da empresa ao apontar propostas que favorecem direta ou indiretamente a manutenção de formas organizativas da produção, que se fazem por meio da convivência pacífica com o empregado, com empregador, e assim favorecem a produção e a reprodução da força de trabalho.

Sendo assim, no terceiro depoimento, (AS 01), percebe-se um discurso limitado, como se o objetivo do assistente social fosse somente atender aos interesses da empresa, se inserindo no cotidiano do trabalhador como forma de controla-lo. Percebe-se que a atuação do assistente social nesse discurso fica restrita somente quando há algum tipo de problema com o empregado.

Mota (1991) afirma que existem outras formas de assegurar os interesses da empresa que não são voltados exclusivamente para a reprodução material, a exemplo daquelas situadas no setor de controle de conflitos entre empresa e trabalhadores e na administração do processo de trabalho. A autora ainda afirma que "justificativa unívoca para ação do assistente social na empresa a mediação de interesses do empregador e do empregado, com a finalidade de evitar interferências prejudiciais ao processo produtivo". (Idem, p. 57) Diante das prerrogativas apresentadas anteriormente, surge novos componentes a atuação do assistente social, que é permeada por relações de poder, e submetida a uma hierarquia institucional.

De acordo com o depoimento de uma assistente social percebe-se que a hierarquia dentro da empresa se apresenta da seguinte forma:

> Pra mim, a hierarquia institucional é uma grande barreira. É uma barreira que para muitos colegas soa intransponível, pra mim a correlação de forças, entre empresa e trabalhador vai sempre existir e o Serviço Social entra como uma grande estratégia e uma grande maneira de empoderamento, de tal forma, que os segmentos, nas categorias e nas relações de trabalho que ficam mais desprivilegiados possam encontrar uma voz e uma vez. Porém as instâncias de poder, a correlação de forças são uma barreira na medida em que tentam fazer do Serviço Social só uma ação burocrática ou só um cumprimento de normas ou só um atendimento a dor e o sofrimento e um encaminhamento direto[...] (AS 07)

No depoimento acima identifica-se a questão dos interesses da empresa se contrapondo aos interesses do trabalhador. A empresa objetiva a constante redução dos custos e do aumento do lucro. Ao passo que o Serviço Social tem seu foco no atendimento e provimento das necessidades e diretos dos trabalhadores. É um embate constante no qual o Serviço Social necessita ter um planejamento estratégico para conciliar as demandas coletivas e as demandas individuais. Percebe-se uma questão de que a empresa necessita de uma força de trabalho que sirva adequadamente aos propósitos. As necessidades dos empregados que interessam a empresa são somente as necessidades que

interferem no processo produtivo, e por isso necessidades estas que precisam ser atendidas para que a empresa realize sua finalidade.

Cabe problematização ainda a questão do empoderamento como intervenção profissional. Nesse sentido Carvalho (2014, p. 92-93) aponta:

> […]passou a sustentar hoje a promoção do "empoderamento", como um processo de intervenção profissional, num caminho onde não seria uma responsabilidade do Estado, com custos para o capital, a resposta material às carências e demandas dos setores subalternos, mas uma auto-responsabilidade do próprio indivíduo, que, para este processo, precisaria "ser empoderado": motivado, qualificado, capacitado e organizado. Na verdade, um processo que se resigna à perda de direitos sociais conquistados pelo cidadão, e garantidos pelo Estado, que agora se afasta dessas 3 responsabilidades, e leva a uma auto-responsabilização dos sujeitos, que tem que se "empoderar" para resolver suas situações particulares.[13]

Em muitos depoimentos, as assistentes sociais utilizam o projeto do empoderamento como uma prática profissional. Faz-se necessário tomar especial cuidado, já que o empoderamento exerce "um papel econômico e político, visto que o discurso de "empoderar", transfere responsabilidades para os cidadãos; o capital toma o "empoderamento" como instrumento de gestão pessoal visando aumentar a extração de mais-valia do trabalhador (responsabilizando-o mais por suas ações na empresa)", ou seja esse é um projeto a serviço do capital, da empresa[14] (CARVALHO, 2014 p. 155).

Ou ainda de outro depoimento:

> [...] a hierarquia institucional quando você fala dentro de uma empresa ela é bem acirrada e aqui ela é mais acirrada ainda, até porque a gente sabe que a empresa hoje é uma empresa mais política do que técnica! A conjuntura hoje que a empresa passa é realmente de uma empresa política, e então a parte técnica da empresa ficou um pouco prejudicada. E assim, a hierarquia ela existe porque muitas das decisões não estão com os técnicos da empresa, né! Estão com os gestores e muitos desses gestores não entendem muitas vezes o processo produtivo, o que impacta diretamente nessas relações de trabalho, nessas tensões trabalhistas que ocorrem dentro da empresa. O que para mim é o complicador claro, porque pra você que fica nessa mediação da satisfação do empregado, a contemplação do empregado e a satisfação de suas necessidades

[13] Para conferir uma análise crítica acerca da compreensão de empoderamento: CARVALHO, Ivy Ana. O fetiche do empoderamento: do conceito ideológico ao projeto político-econômico. In: Montaño, Carlos. O Canto da Sreia: crítica à ideologia e aos projetos do "terceiro setor". Rio de Janeiro: UFRJ, 2014.

[14] Há uma mistificação ideológica calcada no "conceito", velando as determinações econômico-políticas que fundamentam o projeto. O papel mistificador do "empoderamento" travestido no termo se revela ainda em três aspectos da ideologia: na reiteração das relações de dominação, no qual a burguesia expressa tal dominação num conjunto de ideias e valores; no velamento da realidade por meio da naturalização das relações de dominação/exploração; e ainda, na apresentação de interesses particulares como se fossem universais. (CARVALHO, 2014, p. 155)

> do empregado e a contemplação das necessidades da empresa e dos gestores da empresa você tem um abismo entre eles. E muitas vezes você não tem autonomia para dizer: a partir de hoje vai ser assim. Então, você fica mesmo naquela questão de estar concedendo algumas coisas, e o que pra mim, até por falta de normativas claras você não consegue fazer a regra ser para todos. Então as vezes você consegue uma coisa para um, mas não consegue para o outro, e aí, também prejudica. Fica muito naquela, de o Serviço Social faz o parecer, muitas vezes parecer da gente não é conclusivo, não favorável e mesmo assim o empregado consegue, porque eu sou o indicado do vice presidente tal, então muitas vezes o trabalho do assistente social, principalmente na parte de parecer que é solicitado só para o gestor se respaldar, não que ele vá levar em consideração o que você está falando, e isso é uma falha mesmo das normativas da empresa. (AS 04)

O profissional de Serviço Social não possui completa autonomia para realizar suas atividades de maneira que acha pertinente, então o mesmo tem que encontrar estratégias para conseguir realizar seu trabalho de acordo com os preceitos norteadores da profissão, sem se perder na "política empresarial".

Iamamoto (2004, p. 22) afirma que embora o assistente social disponha de uma relativa autonomia na condução do seu trabalho, os organismos empregadores empregadores também interferem no estabelecimento de metas a atingir. Tais organismos tem poder para normatizar atribuições e competências específicas requeridas aos seus funcionários, definem as relações de trabalho de sua realização, salário, jornada, ritmo e intensidade do trabalho, direitos e benefícios, oportunidade de capacitação e treinamento, o que incide no conteúdo e nos resultados do trabalho".

E ainda acrescenta sobre as relações de poder:

> As relações de poder, eu acho que pela empresa estar organizada em uma estrutura departamental, numa estrutura muito hierarquizada, onde as áreas elas não se conversam, e isso prejudica toda a concepção de gestão por processos. Isso é totalmente ao contrário do que a empresa prega como planejamento estratégico, então você tem essa dispersão, porque pra você chegar numa decisão ou um documento tem que passar por cinco ou seis setores para ser ou não aprovado. Então isso é muito moroso, muito demorado. O que muitas vezes acaba até desestimulando propostas interessantes, e acaba sendo tudo muito devagar. (...) é outro erro pra mim, porque apesar da gente ser uma empresa de comunicação a gente se comunica muito mal, a gente não tem o habito dentro da gestão de saber se comunicar. (AS 04)

Para outra assistente social ela percebe que as relações de poder afetam o Serviço Social da seguinte forma:

> A empresa é muito hierarquizada, né! E muito burocrática em vários sentidos então de que modo afeta o Serviço Social? Eu acho que é no sentido de que, por exemplo aqui a gente tem um exemplo prático: a gente trabalha seis horas por dia, se eu for uma profissional competente e for digna de uma função, por exemplo! Eles não vão dar preferência para alguém que trabalha seis horas, né! E seu eu ganhar uma função eu vou ter que trabalha oito horas. E o que foi pra gente uma conquista, né! A redução da jornada de trabalho, mas que deixa de ser! Eu acho que nesse sentido! (AS 03)

De acordo com CFESS (2012, p. 62) os profissionais aí inscritos vivem os efeitos das reformas administrativas e organizacionais nas empresas. Elas incidem sobre a posição do Serviço Social nos organogramas das unidades de trabalho, desarticulando os antigos departamentos ou setores, o que requer reinterpretar a noção de unidade de Serviço Social tal como estabelecida na Lei.

Por meio dos discursos das assistentes sociais, nota-se que existe uma falta de diálogo entre as áreas e isso tem por consequência uma falta de comunicação enorme, apesar de ser uma empresa de comunicação. A estrutura departamental, segundo a assistente social dificulta bastante esse vínculo entre as áreas, o que acaba tornando os processos muito mais demorados. Nota-se também que não há a organização e articulação entre os próprios profissionais.

O último depoimento (AS 03), aponta para uma questão mais delicada em que a conquista é travestida em derrota. A conquista da redução da jornada de trabalho dos assistentes sociais foi uma luta da categoria, da "classe trabalhadora, porque contribui para a garantia de melhores condições de trabalho e se insere na luta pelo direito ao trabalho com qualidade para todos". (CFESS, 2011)

No entanto, apesar do cumprimento da lei por parte dos empregadores, essa não é uma questão de interesse para a empresa, já que há redução da carga sem redução salarial. E o fato do assistente social ganhar uma função, um cargo de chefia, ou um cargo comissionado, e ter que aumentar sua carga horária para quarenta horas não é uma circunstância que a está prevista na lei, ou seja, não há como obrigar o empregador reduzir a carga horária, já que são cargos que exigem dedicação exclusiva, e com recebimento de proventos adicionais.

Para Mota (1991, p. 129) "a empresa como representante institucional do capital, evidencia sua ação dentro de um jogo de forças, reconhecendo que sua função técnica de

gerenciar capital e trabalho, só é cumprida mediante ações de natureza essencialmente política".

Entendidas as relações que se passam na atuação do Serviço Social, se faz necessário saber quais são as atividades realizadas pelo profissional. Sendo assim, a pesquisa buscou entender como se dava a realização da prática do assistente social na empresa, e de acordo com as respostas dos depoimentos, chegamos a conclusão de as atividades desenvolvidas pelo profissional de Serviço Social, estão sob a atuação de duas grandes vertentes: o atendimento social e a realização de programas com ações de caráter socioeducativo.

Como afirma o assistente social:

> Aqui a gente tem duas grandes frentes: o atendimento social, que envolve toda parte que a gente mais ou menos aprende na academia também a orientação, o encaminhamento, os relatórios sociais, visitas, toda essa parte bem particular ao assistente social e uma outra frente que a gente atua é a da qualidade de vida, da promoção da qualidade de vida. Que é o planejamento e a operacionalização de atividades, aqui a gente tem o Programa Escolhas e agora vamos estar com o Programa Viva Melhor também. A gente planeja e desenvolve esses dois programas para que o empregado tenha qualidade de vida. E no sentido mais amplo de todos da qualidade de vida, não só da questão de saúde, mas bem estar, estar bem fisicamente, mentalmente, no relacionamento no ambiente de trabalho e em todos os focos que a gente trabalha no programa. (AS 02)

O CFESS (2012, p. 62) aponta que em 52% dessas unidades, o Serviço Social não ocupa um lugar específico na estrutura organizacional, estando 40,7% dos profissionais subordinados à área de recursos humanos, 13,3% a de benefícios, 10,7% à área de saúde e 7,3% a administração. As demandas mais representativas dirigidas ao Serviço Social passam pelo atendimento social, questões relativas a dificuldades financeiras, saúde, dependência química, relações no trabalho e administração de benefícios. Os programas e ações desenvolvidos sofrem uma série de alterações, destacando-se, além do atendimento individual, o acompanhamento de empregado licenciado, a educação para a saúde, a consultoria interna, o planejamento de programas sociais, a pesquisa social, a ambientação do empregado, o clima organizacional, a reabilitação profissional, programas de saúde do trabalhador, CIPA's, dentre muitos outros.[15]

[15] A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é, segundo a legislação brasileira, uma comissão constituída por representantes indicados pelo empregador e membros eleitos pelos trabalhadores, de forma

E ainda acrescenta:

> Os profissionais passam a atuar em projetos mais amplos, de caráter interdisciplinar, não apenas de natureza executiva, mas situados nos níveis de assessoria e consultoria interna, planejamento, coordenação e representação. E frequentemente tendem a não reconhecer seus objetos de trabalho e as funções exercidas como matéria e atribuições do assistente social, resvalando para um discurso desprofissionalizante, que pode desdobrar-se em um esvaziamento da reflexão profissional e uma crise de identidade quanto à profissão. É comum os profissionais se identificarem com os cargos nomeados pelas organizações, por exemplo, analistas de recursos humanos, assessores internos, coordenadores de programas e projetos, confundindo cargo ou função com profissão. Ora, não é a função atribuída pelo empregador que define a qualificação profissional, as competências e atribuições que lhe são inerentes. A profissionalização depende da formação universitária que atribui o grau de assistente social e do Conselho Profissional que dispõe de poder legal para autorizar e fiscalizar o exercício, a partir das atribuições e competências identificadas historicamente e reguladas por lei. (CFESS, 2012, p. 63)

Iamamoto (1999, p 94) afirma que: "a leitura hoje predominante da "prática profissional" é de que ela não deve ser considerada isoladamente em si mesma, mas em seus condicionantes sejam "internos" – os que dependem do desempenho profissional ou externo - determinados pelas circunstâncias sociais nas quais se realiza a prática do assistente social. Os primeiros são geralmente referidos a competências do assistente social como, por exemplo, acionar estratégias técnicas, capacidade da leitura da realidade conjuntural, a habilidade no trato das relações humanas, a convivência numa equipe interdisciplinar, etc. Os segundos abrangem um conjunto de fatores que não dependem exclusivamente do sujeito profissional, desde as relações de poder institucional, os recursos colocados a disposição para o trabalho pela instituição ou empresas que contrata o assistente social, as políticas sociais específicas, os objetivos e demandas da instituição empregadora a realidade social da população usuária dos serviços prestados etc."

Reproduzir um discurso de qualidade de vida é uma estratégia da empresa, pois este discurso representa a preocupação da empresa com seus funcionário e família. E dentro do discurso empresarial a qualidade de vida é necessária para que o funcionário reproduza sua força de trabalho dentro dos padrões e metas exigidos pela empresa. Ou seja, se lhe for dado condições de vida favoráveis ao trabalhador, ele será mais produtivo. E assim, ambas as partes saem ganhando dentro da lógica da empresa.

---

paritária, em cada estabelecimento da empresa, que tem a finalidade de prevenir acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

Segundo Iamamoto (1999, p.84) “essas equipes têm sido chamadas a atuar em programas de qualidade de vida, prevenção de doenças, na promoção de motivação para o trabalho, em programas como saúde do trabalhador, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social no trabalho, entre outros”.

Nos depoimentos quase todas as assistentes sociais acreditam contribuir para melhoria da qualidade de vida do empregado. Representado na fala da assistente social:

> Eu acho que o trabalho que o profissional de Serviço Social pode contribuir, não só nas atividades coletivas, mas nos atendimentos individuais. A gente tem dois programas de qualidade de vida muito fortes na empresa, um mais forte do que o outro hoje. (...) Então contribui sim, e pode contribuir muito mais se tiver mais apoio e que as pessoas levem isso com mais importância, que os gestores vejam que isso é importante (...) Não, de fato contribui para que as pessoas estejam bem. E estando bem, elas vão estar mais felizes, elas vão produzir mais, elas vão estar mais integradas com a equipe, o ambiente vai ser melhor para todo mundo, e isso favorece a vida de todo mundo não só a empresa. Você trabalhar em um local, que as pessoas estão bem estão felizes é muito melhor que você chegar e tá todo mundo passando mal, todo mundo doente. É isso! (AS 02)

Outro depoimento já apresenta uma visão distinta:

> Eu tenho uma certa crítica ou termo “contribui” porque quando você pensa e vê o conceito de qualidade de vida do empregado é um termo muito amplo. A tendência é que a gente intervenha para que ele busque a melhora da sua qualidade de vida dentro da empresa, mas eu costumo dizer que não é o Serviço Social responsável por isso. Não é a atuação do Serviço Social que seja responsável, eu acho que a responsabilidade é de toda a empresa. De todos os órgãos, principalmente da parte de gestão de pessoas. Eu acho muito arbitrário a gente até associar essa atribuição ao cargo de assistente social Ele está sempre inserido não só na área de gestão de pessoas como na maioria das vezes ele está inserido em programas de qualidade de vida. Mas por que eu acho que ele sempre fica inserido nos programas de qualidade de vida? Por causa da própria formação da gente, de ter essa contextualização mais ampla, de ter essa visão da totalidade, de você não identificar aquele indivíduo de forma isolada, com a tendência que as outras categorias profissionais tem de culpabilizar o empregado por ele estar naquela situação. Então quando você pensa em um conceito de qualidade de vida ampliado, você tem que enxergar aquele indivíduo como indivíduo ampliado, como um indivíduo no coletivo, então a gente tem a facilidade de ter essa visão, de ter a maturidade de entender esse indivíduo inserido em um contexto coletivo, é por isso que a gente tá na maioria das empresas e aqui não é diferente, a gente está inserido dentro dos programas de qualidade de vida. (AS 04)

Percebe-se que a justificativa da assistente social para essa questão da contribuição da qualidade de vida parte de um discurso pautado na visão de totalidade do assistente social inserido em contexto permeado por questões de exploração.

Mota (1991, p. 46-47) afirma que a empresa estabelece uma relação contratual desigual da compra da força de trabalho em troca de pagamento de um salário, mantendo e institucionalizando as condições de exploração do trabalhador. Ela acrescenta ainda que o contrato de compra e venda de força de trabalho é, pois, fornecido por um conjunto de práticas sociais, revestido por um manto ideológico que tenta não somente esconder a dominação e a exploração da classe capitalista, como também e principalmente, fazer passar tal relação como justa e vantajosa para ambas as partes.

> O serviço social é uma profissão intrinsecamente determinada pelas condições sociais em que se realiza, atendendo contraditoriamente as demandas da empresa e do trabalho; sua particularidade, nos setores geridos pelo capital, sempre constituiu na busca de respostas mediadoras para a situação de conflito. E o exercício profissional do Assistente Social é atuar nesta contradição capital/trabalho no modo de produção capitalista. É um movimento contraditório, pois, ao mesmo tempo que permite a reprodução e a continuidade da sociedade de classe, cria as possibilidades de transformação. (SEIXAS, 2007 p. 56)

O debate sobre novas configurações do mundo do trabalho nos apontam várias direções teóricas, entretanto existem novos processo que mascaram as expressões da questão social. Por isso é necessário ter uma "visão crítica e uma reflexão ética pautados nos princípios da formação (teórico prática), capacitação do exercício profissional no desvelamento da realidade na materialização de estratégias concretas, pautados na dimensão teórica são fundamentais para projetar novas ações". (SOUZA; PINHEIRO E GIBIM, 2010, p. 20).

Durante a pesquisa foi perguntado como é a percepção dos assistentes sociais em relação a prática profissional e sua vinculação ao Código de Ética e ao Projeto Ético Político da profissão, e ainda em que medida se faz necessária a observância dos preceitos contidos na Lei de Regulamentação.

Essa percepção, se dá conforme o exposto:

> [...]eu acho que o assistente social dentro da empresa ele é um aliado do empregado, então eu posso falar por mim e um pouco pelas que trabalham comigo. A gente pensa no empregado, (no caso o empregado é o usuário, que é o cidadão, que é a pessoa que tem direitos, que tem deveres que tem tudo que tá especificado no Código de Ética) então a gente vai atrás de tudo isso: pra informar, pra esclarecer, pra poder orientar, então eu vejo que eu consigo colocar o Código de Ética, não plenamente, porque eu acho que nesse mundo é pleno porque nós temos nossas dificuldades, somos humanos. E também nós estamos numa hierarquia, numa política, a gente não pode negar (...), mas

> dá perfeitamente para trabalhar baseado no Código de Ética dentro de uma empresa[...] (AS 02)

E ainda:

> É, a própria academia tem uma crítica muito grande em relação ao Serviço Social organizacional. Nosso projeto ético político ele assume uma responsabilidade que não é só do Serviço Social. Eu mesmo tenho uma crítica quando ao projeto. Eu acho que a gente está ali para cooperar, para coparticipar, para empoderar as pessoas para esse projeto, e não a gente, assistente social ser responsável por uma mudança da sociedade porque a gente sabe que a gente não tem essa força, e a gente não tem condições de fazer isso. Quem tem que fazer isso é a sociedade como um todo. Mas dentro da organização, a gente tá sim de acordo porque a gente trata com essa questão do empoderamento, a gente trabalha com a concepção das pessoas terem poder de escolhas, de poder de decidir o que é melhor e o que é pior. Então a gente sim, a gente está alinhado porque a partir do momento que se cria mecanismos de empoderamento, você está propiciando as pessoas a refletirem sobre a sua realidade. E refletir de forma crítica, não é só pensar de forma acomodada, então a gente leva essa reflexão crítica que eu acho que é o que nosso projeto preza primordialmente. (AS 04)

E mais:

> [...]Alguém pode interpretar assim, mas eu assumi essa profissão, ou eu assumo ela de fato de vez, de voz e de direito, ou eu não assumo. E a parte legal, a parte do direito também está no meu Código de Ética. dentro do projeto ético político é uma consciência política constante, onde eu tenho que me atualizar constantemente[...] (AS 07)

Por meio, do depoimento observa-se uma perspectiva que o Serviço Social deve mudar o mundo. Esta interpretação não é apenas equivocada, como voluntarista. Um olhar messiânico sobre o projeto profissional.

É necessário que o assistente social tenha sempre em mente que o empregado se constitui como sujeito das relações sociais e não apenas na imediaticidade de sua representação formal institucional como um empregado da empresa. Ou seja, que o trabalhador não é objeto da ação do Serviço Social por sua condição de trabalhador "carente", mas sim como um sujeito de uma relação social de produção.

Mota (1991, p. 136) aponta que “geralmente o trabalhador qualifica a prática do Serviço Social como uma forma de “ajuda”, no sentido restrito de minorar as dificuldades, sem alterar situações. E apesar dessa ajuda ter utilidade social para si e sua família, o trabalhador a percebe também como vantagem para a empresa, pela sua eficácia na manutenção e aumento da produtividade da força de trabalho.” No entanto, e nesse contexto que ele percebe o papel de mediador do assistente social.

A autora acrescenta ainda, que a ajuda assistencial, é uma ajuda ao reforço à produtividade, ou seja, colabora para a reprodução material e espiritual da força de trabalho, e isso ajuda na problematização de uma consciência do trabalhador enquanto objeto de subordinação e dominação de classes. E por isso, o mesmo conceitua a ação do assistente social como uma atividade auxiliar da administração de recursos humanos da empresa, subordinada aos objetivos da empresa e que no seu entender é a obtenção de lucros. (MOTA, 1991, p. 137)

Mesmo diante de todo esse processo, o trabalhador consegue entender que a submissão às exigências da empresa por parte do assistente social, se faz na condição de empregado do mesmo, e por isso um igual participante da classe despossuída dos meios de produção. E por isso a justificativa do empregado de considerar o profissional de Serviço Social mais como "auxiliar do patrão". (Idem, p. 137)

É nesse processo que o assistente social se insere, como um elemento da prática política da classe trabalhadora. Já que toda essa problematização exposta se caracteriza como uma forma de resistência à classe dominante, na qual o empregado começa a contestar dentro de sua prática e inclui as ideias da classe dominada. E assim, construir um outro projeto social (Ibidem, p. 138)

De forma geral, a partir das mudanças ocorridas no mundo do trabalho que afetaram o fazer profissional, observou-se que tais modificações afetaram de forma preponderante na prática do profissional do Serviço Social, mas que, no entanto, tais profissionais afirmam os preceitos do Projeto Ético Político da profissão, na Lei de Regulamentação, bem como o Código de Ética, que estão sempre buscando defender e ampliar os direitos de seus usuários, bem como contribuir para um melhor desempenho do Serviço Social nas empresas.

> A reestruturação tecnológica e organizacional das empresas e dos organismos estatais impulsionam o redimensionamento do trabalho profissional e as respectivas funções desempenhadas, com radical alteração das rotinas de trabalho. Os assistentes sociais passam a sofrer os efeitos da intensificação do trabalho, da polivalência, da redução dos programas sociais e benefícios, da focalização de programas, das exigências de requalificação da força de trabalho. O desafio é o assistente social ultrapassar a perplexidade e apropriar-se dos novos espaços profissionais, orientando a atuação segundo os princípios ético-políticos da profissão. (CFESS, 2012, p.63)

É imprescindível "tornar o projeto ético político no cotidiano de trabalho onde a defesa da universalidade, da liberdade, da democracia, da cidadania são componentes

essenciais para atuação profissional”(SOUZA; PINHEIRO E GIBIM, 2010, p.20). E não permitir se acomodar e moldar-se no mero cotidiano profissional, das práticas rotineiras, repetitivas e imediatas, o que não significa nega-las. É preciso saber conduzir práticas e ações que levem em consideração as reais necessidades e as possibilidades conjunturais dos usuários da empresa.

Feitas as observações acerca das modificações ocorridas no mundo do trabalho em decorrência do processo de reestruturação produtiva, e o impacto que esse processo teve sobre o Serviço Social nas empresas. Neste momento pretendemos saber quais são os limites e as possibilidades impressos na prática do assistente social.

Diante dos depoimentos, percebe-se que o cotidiano dos assistentes sociais é permeado por limites como:

> [...]Que a gente fica sempre de mãos atadas na atuação, tenta buscar o melhor para o empregado só que chega lá na chefia superior eles barram, e não aprovam[...] (AS 01)
>
> Limites institucionais burocráticos porque nem sempre as decisões são democráticas e são técnicas, então pra mim hoje as maiores barreiras de atuação, é a interferência política e a burocracia[...] (AS 04)
>
> [...]O fato de estar na empresa! Relação capital x trabalho, a política da empresa (o maior número de cargos comissionados está nessa empresa) cultura da nossa sociedade brasileira, cultura machista, e outras coisas também na nossa cultura e você tem na sociedade. Preconceito de religião, raça, mulher, índio[...] (AS 05)
>
> Estar em uma empresa. As coisas mais complicadas de se está em uma área corporativa é que muitas vezes o que eles, você ser contratado para um objetivo e na verdade esse objetivo ele não está e não tem a ver com seus objetivos. Ele não é coerente com o que você quer, só que eu acho que exige mais do profissional. Então é o limite da própria empresa porque a empresa quer uma coisa e você tem que apresentar aquele resultado pra ela porque você está sendo pago pra isso[...] (AS 06)

Os depoimentos apontam que mesmo diante as dificuldades e dos limites impressos a prática profissional, os assistentes sociais, conseguem desenvolver uma prática pautada por princípios éticos e em concordância a Lei de Regulamentação da profissão. No entanto, eles apontam que o maior impasse, que existe é o fato de se estarem dentro da empresa permeados por questões institucionais, burocráticas e políticas. E ainda justificam que são vendedores da força de trabalho, logo tem que atender aos interesses da mesma. E que são subordinados e explorados pelo capital. Como ressaltado por Iamamoto (2004, p. 21) “o exercício da profissão do assistente social se realiza mediante

um contrato de trabalho com organismos empregadores públicos ou privados, em que o mesmo afirma-se como trabalhador assalariado, ou seja, o assistente social também depende da venda da sua força de trabalho especializada para obtenção de seus meios de vida. A objetivação dessa força de trabalho qualificada enquanto atividade ocorre no âmbito dos processos e das relações de trabalho, organizados por seus empregadores, que detem o controle das condições necessárias a realização do trabalho profissional".

No entanto, essa prerrogativa não impede que tais profissionais busquem dentro de seus objetivos profissionais, se aliarem a construção de uma outra realidade, no qual seu usuário é visto dentro da reprodução das relações sociais, e que, no entanto necessitam questionar aquela ordem social estabelecida.

Diante disso, foi perguntando durante a pesquisa quais seriam as possibilidades da prática dos assistentes sociais, enquanto profissionais inseridos na empresa. Pode se observar que eles as percebem da seguinte forma:

> [..]Aqui, eu acho que apesar da gente receber metas para cumprir, a gente que decide como é que vai cumprir aquelas metas. Então a gente tem uma certa liberdade de criação. Eu não me sinto engessada (...). Eu sinto que eu tenho metas a atingir, mas que como eu vou atingir essas metas eu tenho uma liberdade. Porque eu sei o que é melhor para o público, eu que estou aqui lidando com os empregados de Brasília, então eu que sei o que vai ser melhor para esse público, sou eu que estou na ponta, não é quem está lá em cima que não está aqui, no chão de fábrica que a gente costuma dizer(...) Uma possibilidade de conhecer coisas e de ter contatos com outros profissionais que as vezes em outras áreas a gente não tem! (...) aqui eu tenho além de contato com outros profissionais de outras áreas e eu não estou vinculado a uma política só. Aqui você vai ver de tudo, de questão de saúde a questão de gestão de pessoas a questão e assistência, a questão de habitação a questão de benefício, de violência, de tudo que você imaginar. Então dá um leque, você não se aprofunda em nada, mas também você conhece um pouquinho de cada. É como se você não fosse especialista, mas você conhece um pouquiho de cada coisa, e isso te dá um parâmetro melhor. Tem seu lado negativo e tem seu lado positivo, mas eu encaro isso mais como uma possibilidade, uma coisa boa[...] (AS 02)

> As possibilidades, eu acho que principalmente nesse momento que a empresa passa de mudança estrutural, pode ser uma possibilidade da gente se mostrar se fortalecer enquanto categoria. Mostrar que o Serviço Social ele tem o seu diferencial enquanto categoria. E que a gente pode se inserir em qualquer processo para auxiliar justamente essa nossa função principal que eu acredito que seja a mediação, entre empregado e empregador.
> e até para mostrar para academia a importância desse espaço sócio ocupacional dentro do Serviço Social que se constrói de uma experiência riquíssima[..] (AS 04)

> [...]eu vejo que cada profissional, que existe sim e ele pode trabalhar a partir do momento que ele tem um contato direto com o empregado, então ele tem

> como fazer o seu trabalho de forma que seja coerente com o que ele acredita, com o Projeto Ético Político, se ele que ele acredita nisso e trabalha nessa linha, e mesmo assim ele apresentar um resultado pra empresa, porque o que a empresa quer é consequência do trabalho do assistente social. E nesse trabalho que é direto com o empregado que a gente tá ali no atendimento e direto com ele, ela pode fazer um trabalho que não importa o que a empresa está querendo naquele momento. O profissional tem essa possibilidade dela fazer o trabalho que ele acredita ali, e claro como consequência e for um trabalho que atende ao anseio do empregado, se vai dar resultado e resposta para o empregado, como consequência vai acabar sendo bom para empresa. (AS 06)

> Trabalhar sempre preventivamente. Trabalho de constância e permanência de propósito. Articulação permanente, resposta permanente a ainda descobrir os novos canais, novas tecnologias, inovação, novas comissões, novos grupos internos para trabalhar. E ainda vincular um trabalho ao outro a ainda criar programas que abranjam o todo das necessidades porque quando a gente trabalha compartimentado, a gente compartimenta as soluções também, então as possibilidades é trabalhar unificado, unificado com o que já existe na empresa, implementar o que já existe na empresa. (AS 07)

As possibilidades devem ser construídas em um âmbito em que profissional de Serviço Social deve ter como requisição única e exclusivamente a consideração do potencial negador do trabalhador, e isso que se constitua como uma nova prática para o Serviço Social (MOTA, 1991, p.141) E mais, se faz necessário que haja uma desmistificação de todos os aspectos que envolvem o trabalhador dentro de uma empresa, e uma desmitificação do próprio trabalho do assistente social, reconhecendo “que a empresa capitalista corporifica uma relação entre capital e trabalho em que o espaço sócio ocupacional do profissional é determinado essencialmente por uma necessidade técnica da empresa, dentro de um contexto de relações sociais". (Idem, p. 141)

E por isso, é muito importante que este espaço sócio ocupacional seja protegido, pois ele proporciona experiências enriquecedoras a profissão, além da imensa necessidade de atender aos interesses da classe trabalhadora inseridas neste espaço.

> Portando, considerando esse potencial crítico e a relativa autonomia teórica, ética, política e técnica do assistente social, é possível direcionar o exercício profissional para os interesses fundamentais dos trabalhadores, em contraposição aos interesses de lucratividade e rentabilidade dos empresários no circuito da reestruturação capitalista, trabalhando o campo de mediações presentes na ordem burguesa, necessário à identificação de estratégias de ação que se articulem ao projeto ético-político da profissão. (AMARAL e CESAR, 2009, p. 1)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando as modificações ocorridas no mundo do trabalho, na política, na economia, na cultura e nas práticas profissionais decorrentes da crise do sistema capitalista, o trabalho se propos analisar como se desenvolve o contexto e as relações em que o Serviço Social está inserido dentro das empresas a partir das modificações societárias ocorridas a partir de 1970. É fato que essas mudanças decorrentes do processo de reestruturação produtiva afetaram diretamente a prática do assistente social.

Percebeu-se por meio da pesquisa realizada que o assistente social é requisitado pela empresa por ser considerado como um promotor da adesão do trabalhador às novas exigências e necessidades advindas da reestruturação produtiva. A sua função continua atrelada às relações de trabalho, sendo, portanto, solicitado a intervir nos problemas que recaem sobre a produtividade.

A reestruturação tecnológica e organizacional das empresas e dos organismos estatais impulsionam o redimensionamento do trabalho profissional e as respectivas funções desempenhadas, com radical alteração das rotinas de trabalho. Os assistentes sociais passam a sofrer os efeitos da intensificação do trabalho, da polivalência, da redução dos programas sociais e benefícios, da focalização de programas, das exigências de requalificação da força de trabalho. O desafio é o assistente social ultrapassar a perplexidade e apropriar-se dos novos espaços profissionais, orientando a atuação segundo os princípios ético-políticos da profissão. (CFESS, 2012, p. 63)

A partir dos depoimentos expostos nas entrevistas, pode-se inferir que em quase todas as falas, de alguma maneira, as assistentes sociais possuem como referência a legislação profissional. No entanto, percebe-se uma relação mais formal entre empregado e empregador. E se faz necessário a superação dessa relação, já que, na realidade a empresa é pública e se constitui como um espaço de problematização da intervenção do assistente social, já que essa se faz enquanto relação de exploração de capital sobre o trabalho. O que tem-se aqui é uma percepção não clara dos assistentes sociais quanto a um trato de "profissão subalterna" por outras especialidades e setores.

Independentemente de o assistente social ser um trabalhador assalariado e por isso vendedor de sua força de trabalho, logo subordinado e explorado pelo capital. Se faz necessária uma prática que não seja acomodada e que se paute no mero cotidiano

profissional, de práticas rotineiras, repetitivas e imediatas. É preciso saber conduzir práticas e ações que levem em consideração as reais necessidades e as possibilidades conjunturais dos usuários da empresa, atrelada à uma perspectiva crítica de análise.

É imprescindível tornar o projeto ético político no cotidiano de trabalho onde a o fazer profissional esteja pautado na defesa da universalidade, da liberdade, da democracia, da cidadania. E desenvolva sua ação direcionada a respeitar, ampliar os direitos dos trabalhadores, não perdendo de vista o compromisso com a classe trabalhadora.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, A.S e CESAR, M. **O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas**. IN: CFESS; ABEPSS. (Org.). Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. 1ª Edição. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? Ensaios sobre a metamorfose e a centralidade do mundo do trabalho**. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. Crise capitalista contemporânea e as transformações no mundo do trabalho. In: CFESS. ABEPSS. CEAD. Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD, 1999. P 17 – 31.

_____. Os sentidos do trabalho. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2009.

BATISTELLA, Cristiane Silvia; **A atuação do Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos DR/SC: desafios e perspectivas do trabalho profissional**. Florianópolis – SC, 2007.

BEHRING, Elaine Rossetti. **Política social: fundamentos e história**. 9. Ed. São Paulo: Cortez, 2011. 147-164.

BIRH, Alain. **Da grande noite à alternativa: o movimento operário europeu em crise**. São Paulo: Boitempo, 1995.

BRAZ, Marcelo. **Notas sobre o Projeto ético-político do Serviço Social**. 2008. Disponível em:< http://www.funorte.com.br/files/servico-social/29.pdf> Acesso em 10 de março de 2015.

BOTELHO, Maria Claudia e RANGEL, Maria Fabiana Soares e CAMPOS, Mariana de Moura e INOCENTE, Nancy Julieta. **Contribuição do assistente social no clima organizacional**. 2007. XI Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e VII Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – Universidade do Vale do Paraíba Disponível em: http://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2007/trabalhos/sociais/inic/INICG00606_01O.pdf > Acessado em: 16 de março de 2015.

CARVALHO, Ivy Ana. **O fetiche do empoderamento: do conceito ideológico ao projeto político-econômico**. In: Montaño, Carlos. O Canto da Sreia: crítica à ideologia e aos projetos do "terceiro setor". Rio de Janeiro: UFRJ, 2014.

CASTRO, Daniele de Melo. **Movimento de Reconceituação do Serviço Social. Sociedade e Cultura**. 2010. Disponível em: <http://www.webartigos.com/artigos/movimento-de-reconceituacao-do-servico-social/46749/>Acesso em 10 de março de 2015.

CESAR, Mônica de Jesus. **A intervenção social das empresas no Brasil**. In: FREIRE, Lúcia M.B, FREIRE, Silene M, CASTRO e Alba Tereza B (org). Serviço Social, Política Social e Trabalho: desafios e perspectivas para o século XXI. São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: UERJ, 2008. p. 183 – 201.

_____. Serviço social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). A nova fábrica de consensos. São Paulo: Cortez, 2006. p. 115-148.

_____. A experiência do Serviço Social nas empresas. In: CFESS. ABEPSS. CEAD. Capacitação em serviço social e Política Social. Módulo: Crise Contemporânea, Questão Se Serviço Social Brasília: CEAD, 1999, p. 169- 180.

CFESS. **Atribuições privativas do/a assistente social em questão**. 2012.

_____. Esclarecimento sobre a implantação da jornada de 30 horas para assistentes sociais sem redução salarial. 2011. Disponível em: http://www.cfess.org.br/arquivos/manifestacaocfess30horas.pdf Acessado em 22 de março de 2015.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. Brasília, 2014. Disponível em <www.correios.com.br> Acesso em: 18 de março de 2015.

_____. Parâmetros de atuação do Assistente Social, Brasília 2013.

_____. Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS. Brasília, 2008. Disponível em <www.correios.com.br> Acesso em: 18 de março de 2015.

_____. Programa Escolhas. Brasília, 2014.

_____. Manual de Pessoal – MANPES, Módulo 17 – Serviço Social e Cidadania. Brasília, 2006.

FREIRE, Lúcia M.B. **O Serviço Social e a saúde do trabalhador diante da reestruturação produtiva nas empresas**. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). A nova fábrica de consensos. São Paulo: Cortez, 2006.p. 167-194.

FREIRE, Lúcia M.B. **O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: Espaços, programas e trabalho profissional**. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2006. p. 55 – 85.

GOMES, Anderson. M; MENDONÇA, Andréa Cristina; QUEIROZ, Lívia. D; SILVA, Hytálya. V; LIMA, Leiliana. A; MELO, Luamar. C e ROCHA, Maria Rosicelia. S. **O Espaço Sócio Ocupacional dos Assistentes Sociais na área de empresas do Município de Natal**. INTERFACE – Natal/RN – v.7 – n. 2 - jul./dez. 2010.

GUERRA, Yolanda. **A instrumentalidade do serviço social**, São Paulo, Cortez editora, 1995.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. São Paulo: Loiola, 1992.

HIRATA, Helena. **Fordismo e modelo japonês**. In: Fortes, José e Soares, Rosa (orgs). Padrões tecnológicos, trabalho e dinâmica espacial. Brasília, ed. UNB, 1996.

IAMAMOTO, Marilda. **As Dimensões Ético-políticas e Teórico-metodológicas no Serviço Social contemporâneo**. 2004. Disponível em:<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/congresos/reg/slets/slets-018-001.pdf> Acesso em: 10 de março de 2015.

_____. O trabalho do assistente social frente as mudanças do padrão de acumulação e regulação social. In: CFESS. ABEPSS. CEAD. Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD, 1999.p. 112 – 128.

_____. Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. Marilda Villela Iamamoto, Raul de Carvalho. 28 ed. São Paulo, Cortez: CELATS, 2009.

_____. O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 1999.

_____. Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro trabalho e questão social. 2. Ed. São Paulo: Cortez, 2008.

LARA, Ricardo. **Contribuições acerca de acumulação do capital**. In: Revista Ágora: Políticas Públicas e Serviço Social, ano 2, nº. Julho de 2006.

LIMA, Maria José de Oliveira e COSAC, Claudia Maria Daher. **Serviço Social na empresa**. In: Katálysis, v. 8 nº 2 jul/dez. 2005. Florianópolis. Disponível em: https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/6116/5679 Acessado em: 17 de março de 2015.

MARX, Karl. **Trabalho estranhado e propriedade privada**. In: ANTUNES, Ricardo. A dialética do trabalho. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

MOTA, Ana Elizabete e AMARAL, Angela Santana. **Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social**. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). A nova fábrica de consensos. São Paulo: Cortez, 2006. p. 23- 44.

MOTA, Ana Elizabete. **O feitiço da ajuda: as determinações do Serviço Social na Empresa**. 3ed. São Paulo: Cortez, 1991.p. 15- 91.

NETTO, José Paulo. **A construção de um projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea**. In: CFESS. ABEPSS. CEAD. Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD, 1999.p. 91 – 110.

_____. Transformações societárias e Serviço Social - notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: Serviço Social & Sociedade, nº 50, Editora Cortez: abril de 1996.

OLIVEIRA, Rodrigo Ferreira. **A contra-reforma do Estado no Brasil: uma análise crítica**. In: Revita Urutágua – acadêmica multidisciplinar. nº.24 UEM.2011. Disponível em: http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/Urutagua/article/viewFile/10698/7171 Acesso em: 12 de março de 2015.

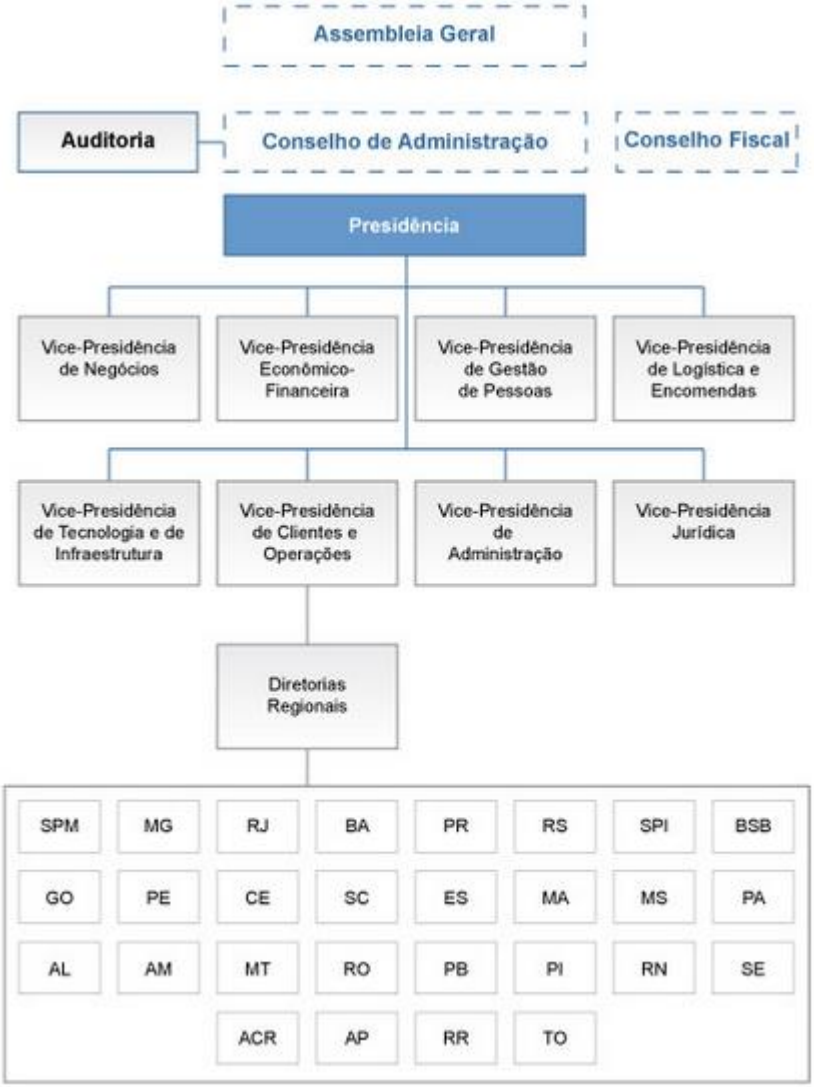
PEREIRA, Potyara. **A metamorfose da questão social e a reestruturação das políticas sociais**. In: CFESS. ABEPSS. CEAD. Capacitação em serviço social e política social: Módulo 1: Crise Contemporânea, Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD, 1999.p. 45 – 58.

SANTOS, Vinicius Correia. **Da era fordista ao desemprego estrutural da força de trabalho: mudanças na organização da produção e do trabalho e seus reflexos**. 2009. Disponível em: <http://www.ifch.unicamp.br/formulario_cemarx/selecao/2009/trabalhos/da-era-fordista-ao-desemprego-estrutural-.pdf> Acessado em:16 de março de 2015.

SEIXAS, Selma Sergio Andrade. **As Expressões do Projeto Ético Político Profissional do Serviço Social e as Particularidades do Trabalho em Empresas Privadas**. Dissertação de mestrado. Universidade Federal do Pernambuco. Serviço Social. 2007.

SOUZA, Fátima O; PINHEIRO, Márcia Germano S e GIBIM, Rosiane Aparecida. **As particularidades do trabalho do serviço social em empresas privadas**. 2010. Disponível em: http://intertemas.unitoledo.br/revista/index.php/ETIC/article/viewFile/1826/1734 Acessado em: 22 de março de 2015.

YAZBEK, Maria Carmelita. **O significado sócio histórico da profissão**. In: CFESS. Serviço Social: Direitos sociais e Competências profissionais. Brasília: CFESS/ABEPSS, 2009.

ANEXOS

ANEXO A – ORGANOGRAMA GERAL DA EMPRESA