

O SERVIÇO SOCIAL NO SETOR EMPRESARIAL: POSSIBILIDADES DE ENFRENTAMENTO DA QUESTÃO SOCIAL

Michelle CAVALLI¹

RESUMO: O presente artigo trata-se de um estudo sobre o Serviço Social no setor empresarial, que pretende discutir a possibilidade da efetivação do projeto ético-político da profissão, através da intervenção do assistente social nas empresas. A materialização do projeto profissional, no setor empresarial, torna-se uma possibilidade de superação das respostas imediatas às demandas dos trabalhadores, possibilitando a construção de respostas sócio-profissionais pelo assistente social. Pautado nesta direção social, o profissional é capaz de avançar para além do que lhe é proposto pela instituição, ampliando os espaços de participação dos trabalhadores e luta pela garantia de direitos trabalhistas e sociais.

Palavras-Chave: Transformações da Sociedade Capitalista Contemporânea. Serviço Social na Empresa. Projeto Ético-político do Serviço Social.

1 O SETOR EMPRESARIAL E AS TRANSFORMAÇÕES DA SOCIEDADE CAPITALISTA CONTEMPORÂNEA

Entende-se por empresa as organizações que desenvolvem atividades de cunho particular, público ou de economia mista que tem como intuito a oferta de bens e/ou serviços. Neste primeiro momento limitar-nos-emos ao estudo exploratório e geral sobre as empresas, seu contexto histórico, função e objetivo; as influências das transformações da sociedade contemporânea sobre o setor empresarial e o perfil das empresas hoje. Não há, no entanto, a pretensão de esgotar a discussão sobre o tema.

Segundo freire (1987, p. 26)

¹ A autora é graduanda do 4º ano do curso de Serviço Social das Faculdades Integradas "Antônio Eufrásio de Toledo" de Presidente Prudente.

A empresa constitui uma unidade social de produção, em regime dirigido a esse objetivo, tendo como fim atender à demanda do contexto econômico de consumo. A empresa subsiste e se desenvolve assegurando a eficácia de seu ciclo de produção, de acordo com os requisitos e regras do contexto econômico-social.

Toda empresa possui uma função empresarial, e é a partir desta função que podemos estabelecer os seus objetivos, que neste estudo serão pautados em algumas dimensões encontradas em Pontes [et al] (1989) e Nunes [et al] (1987). Sob a dimensão *organizacional e econômica*, o objetivo da empresa consiste no aumento da produtividade e do lucro. Esta seria a razão pela qual a empresa existe; na dimensão *social*, temos o que a empresa pode oferecer e o que a empresa oferece à sociedade. Nesta perspectiva encontramos as ações voltadas à melhoria de condições de vida e trabalho do homem, com vista à transformação social.

Como podemos observar, a empresa constitui-se como um espaço contraditório, uma vez que tem como função principal a obtenção do lucro e, posteriormente, a oferta de serviços à melhoria das condições de vida do homem. Não podemos, no entanto, deixar de mencionar que esta segunda dimensão está diretamente relacionada à primeira, uma vez que a qualidade de vida e transformação social do funcionário é visada pautando-se na lógica de que o trabalhador feliz e saudável é um trabalhador mais produtivo. Este espaço contraditório tem se intensificado a partir da década de 70, influenciada pelas mudanças ocorridas na sociedade contemporânea, como veremos adiante.

A empresa tem vivenciado um processo histórico de mudanças. Temos até o fim do século XVIII uma produção empresarial voltada ao trabalho manual e artesanal. A revolução Industrial consiste num momento de grandes mudanças para este setor uma vez que traz ao trabalho fabril a utilização da tecnologia para a melhoria da produção. As maquinarias complementam o trabalho manual, acelerando o processo de produção.

A vida social também muda, pois se torna possível produzir bens até então inimagináveis, como eletrodomésticos e automóveis que aos poucos vão se tornando economicamente acessíveis a população.

A revolução industrial, sem dúvida alguma, consiste num marco para a evidência das empresas. Com o setor de consumo crescendo a cada dia mais, o número de empresas também crescem consideravelmente com o intuito de atender as demandas existentes. É também neste momento que a competitividade entre as empresas aparece de forma notável. Estas procuram produzir com mais qualidade e diversidade, aumentando sua lucratividade.

Desta forma a mão-de-obra trabalhadora torna-se cada vez mais explorada. Quanto mais a sociedade evolui em termos de produção e abundância da oferta de bens e serviços, contraditoriamente, mais vai aumentando a pobreza e falta do acesso da classe trabalhadora à distribuição de renda social. Isto se dá pelo fato de que nunca se viu na história da humanidade, até então, um momento em que a produção seja capaz de subsidiar a sobrevivência e consumo de toda população, contudo é neste momento que a acumulação capitalista torna-se tão avassaladora que o que é socialmente produzido não é socialmente distribuído. A renda concentra-se nas mãos de uma minoria elitista.

Algumas transformações significativas começam a aparecer a na sociedade brasileira e no mundo a partir da década de 1970 afetando a esfera da produção, do trabalho, do social, da economia, do Estado e da cultura.

As transformações do mundo atual na **esfera da produção** iniciam a partir da de 70 através da transição do modelo de produção fordista/taylorista – produção em massa e em série - para o toyotismo que consiste na acumulação flexível. O primeiro é o controle de movimentos repetitivos no menor tempo possível. O trabalho é fragmentado uma vez que o trabalhador só participa de uma pequena parte da produção e não contribui na elaboração do produto. O segundo consiste no trabalho terceirizado e flexível. As empresas não produzem todas as peças sob o mesmo teto, mas terceiriza de outras empresas parte do produto. No chão da fábrica estas peças são montadas formando o produto final. Este sistema visa a eliminação de desperdício, a qualidade total e busca privilegiar o consumidor “vip”, visando o maior acúmulo lucrativo possível.

Esta mudança é influenciada pela queda da taxa de lucro do capital, que refletiu no baixo crescimento da produção e da produtividade. Desta forma, nota-se que o modelo de produção até então vigente já não era suficiente para dar respostas às demandas do grande capital e à necessidade de consumo da população, sendo necessário uma nova forma de produção. Ganha evidência o modelo toyotista.

O processo de produção no toyotismo é possível devido o desenvolvimento das tecnologias de informação, com a introdução de equipamentos cada vez mais sofisticados no processo de produção que permitem maior avanço produtivo.

As transformações da produção podem também, ser chamadas de reestruturação produtiva que procura “reestruturar”, ou redimensionar, a produção de forma que seja possível aumentar as margens de lucro e acumulação.

A flexibilização torna-se um fenômeno central neste processo, uma vez que

O capitalismo flexível, que emergiu como resposta à crise estrutural do capital e do sistema taylorista/fordista, se afirma pela prática da retirada de capitais do setor produtivo e seu investimento no mercado financeiro, pela associação à informatização, pela enorme redução da mão de obra empregada, que fez aumentar o exército de reserva, além da retirada sistemática de direitos. (ANDRADE, 2008).

No plano da economia, notamos a evidência do neoliberalismo que consiste numa estratégia do capital para superar a crise que se agravava no fim da década de 70. Ocorre o enxugamento do Estado e forte presença do mercado na economia. As privatizações de empresas estatais são incentivadas neste processo.

Segundo Netto e Braz (2006, p.226) o neoliberalismo consistiu numa estratégia do grande capital que

[...] fomentou e patrocinou a divulgação maciça do conjunto ideológico que se difundiu sob a designação do neoliberalismo [...]. O que se pode denominar de ideologia neoliberal compreende uma concepção de homem (considerado atomisticamente como possessivo, competitivo e calculista), uma concepção de sociedade (tomada como um agregado fortuito, meio de o indivíduo realizar seus propósitos privados) fundada na idéia da natural e necessária desigualdade entre os homens e uma noção rasteira da liberdade (vista como função da liberdade de mercado).

É a livre concorrência entre mercados que é potencializada pelo aumento das tecnologias de informação e de comunicação, o aumento da robótica e biotecnologia.

O fenômeno da globalização permite o fim das fronteiras entre os países, possibilitando a expansão e conquistas de novos mercados e desta forma, a mundialização do neoliberalismo.

No Estado notamos um momento de crise que se agudiza através da tendência neoliberal dos anos 90. O que ocorre é a redução do Estado, a gestão compartilhada entre os três setores e as privatizações dos serviços públicos.

À luz do neoliberalismo, temos um Estado que se sente inchado por absorver as responsabilidades sociais e econômicas. Sob forte momento de tensão e crise, tem como estratégia o enxugamento das funções sociais, repassando-as para o setor empresarial e para o terceiro setor, visando o reajuste fiscal, a privatização e a diminuição da contribuição fiscal das empresas.

Mas o que notamos realmente é que

Existe uma forte capacidade extrativa do Estado brasileiro, mas que não está voltada para uma intervenção estruturante e para os investimentos sociais, mas para alimentar a elite rentista financeira. Nessa direção, os investimentos sociais não são, evidentemente, as causas da crise, como insistiam em afirmar os discursos neoliberais mais dogmáticos. O *déficit* público não está neles localizado,

embora tenha sido construída uma cortina de fumaça, ideológica e algumas artimanhas para forjar e justificar este argumento. (BEHRING, apud SILVA, 2003, p. 50).

O Estado, em especial nos anos 90 no Brasil, deixa de ser executor e provedor das ações sociais, como as políticas públicas, tornando-se mero subsidiador e parceiro neste processo. É um retrocesso às conquistas da década anterior. Há a afirmação de que o mercado seria o melhor promotor das ações sociais.

Dentro dessa ótica, o neoliberalismo, respaldo ideológico da reestruturação produtiva, concentrou esforços em um ataque fervoroso ao Estado e às políticas sociais universais. Esse ataque se manifestou na reorganização da estrutura estatal e de seu papel; a investida neoliberal qualificou a *saturnização* do Estado, colocando-o como o responsável por todas as mazelas sociais: retórica do FMI e do chamado “Consenso” de Washington, sendo o mercado a única alternativa para a superação da pobreza e da exclusão. (ANDRADE, 2008).

Há a privatização do que é público e a publicização do que é privado.

No Brasil a *reforma* do Estado significou *desestatização*. Em nome da eficiência, da produtividade e da qualidade, a produção estatal de determinados bens e serviços é transferência para agentes do setor privado, inclusive na área das políticas públicas [...]. Observa-se uma clara tendência de restringir ou modificar a ação do Estado seja pela redução da aplicação de recursos públicos, seja pela transferência de responsabilidades para instituições privadas, consideradas interesse público, embora não sejam estatais, mas com o porte de recursos do orçamento público. (SILVA, 2004, p.141).

Este fator tem agravado em muito a qualidade do serviço prestado à população usuária dos serviços públicos, em especial à famílias que dependem destes serviços para terem as mínimas condições de vida digna, já que a Constituição Federal de 1988 define como dever primeiro do Estado a garantia dos direitos sociais. Desta forma, as ações de mercado não trazem em si o dever de garantir direitos. Suas ações se limitam à área da filantropia e solidariedade. Notamos que a reforma do Estado se orienta para o mercado e não para o benefício da população

Além das transformações na produção, Estado e economia, altera-se também a gestão e a relação entre empresa e força de trabalho. **No mundo do trabalho** o pós-fordismo exige um trabalhador polivalente, que necessita se especializar cada vez mais para não ficar fora do mercado de trabalho. Este deve ser portador de diversas habilidades de forma que seja capaz de realizar múltiplas funções em um mesmo cargo, e também para que possa garantir-se em seu emprego. Os mais qualificados são aptos para os serviços intelectuais e os menos qualificados quando são contratados, realizam

trabalhos braçais. A classe trabalhadora fragmentou-se, heterogeiou-se e complexificou-se. Agora os trabalhadores passam a se dividir em qualificados e desqualificados, no mercado formal e no informal.

Os trabalhadores são, cada vez mais, chamados pelas empresas a se tornarem “parceiros”, tendo, então, o compromisso com a qualidade da produção e na produtividade. Desta forma assumem um compromisso com o resultado final de seus trabalhos.

[...] o que pressupõe descentralização de poder, ou seja, transferir responsabilidades, e, com um sistema ágil de comunicação e obter resultados com maior rapidez; disseminação de informações fundamentada na qualidade da informação, nesse sentido os envolvidos num determinado processo precisam saber qual é o serviço, a missão a ser alcançada; garantia de qualidade, que nada mais é que garantir a qualidade dos produtos ou serviços; a não aceitação de erros objetiva um padrão de desempenho que deve ser o de “zero erro”, ou “zero reclamações”. (ABREO, 2008).

Desta forma, do trabalhador espera-se que se torne um colaborador multifuncional, flexível e disponível, isto é:

O redimensionamento do processo de trabalho fabril, contemporâneo à informática e aos procedimentos do capitalismo flexível, exige um trabalhador de estilo multifuncional, que saiba se adaptar às mudanças, o que é justificado inclusive pela variedade de produtos fabricados na indústria. A organização flexível da produção, ancorada na informatização, levou a uma redução nos postos de trabalho, seja pelo caráter descartável que tomou o trabalho ou pela troca do trabalho vivo pelo trabalho morto. (ANDRADE, 2008).

No campo do social é onde reflete as conseqüências deste sistema de produção. Notamos o aumento excessivo do exército industrial de reserva uma vez que somente os mais qualificados, considerados polivalentes, são contratados, entretanto tendo que se submeter, muitas vezes, a situações precárias e perigosas de emprego, recebendo baixos salários, sem carteira assinada, submetendo-se ao trabalho informal, e as mulheres ao trabalho feminino desigual em relação ao homem.

Há o agravamento da questão social manifestando-se de diversas formas como a violência, marginalização, pauperização, exclusão, desemprego estrutural, miséria, péssimas condições de moradia, de saúde e de educação, dentre outros. As próprias leis trabalhistas também se tornam flexíveis uma vez que surgem trabalhos terceirizados, e o subemprego. Os trabalhadores se submetem a estes empregos e condições de trabalho, que desrespeitam as leis trabalhistas, como forma de

sobrevivência. Podemos dizer que de uma maneira geral, há um desmonte dos direitos trabalhistas e sociais já conquistados.

A década de 80 no Brasil foi um período de forte discussão e mobilização em torno dos direitos sociais e expansão das políticas públicas. Entretanto estas mudanças no mundo do trabalho, conforme citamos acima, juntamente com a tendência neoliberal de forte influência no Brasil, nos anos 90, e a crise do Estado, tem dado uma nova repercussão às políticas sociais de enfrentamento à pobreza e aos demais reflexos causados pela exploração capitalista. Desta forma, notamos cada vez mais o aumento de famílias que necessitam da intervenção estatal na criação de políticas públicas de caráter compensatório, obtendo, no entanto, ações de políticas públicas fragmentadas e seletivas.

Além disso, há um enfraquecimento da organização da classe trabalhadora, que se torna mais fragilizada pelo processo de reestruturação produtiva, impactando nas organizações sindicais e diversos movimentos dos trabalhadores, que hoje se encontram num momento de refluxo.

Desta forma, segundo Abreo (2008):

[...] a crise afeta tanto os aspectos materiais quanto a subjetividade do ser-que-vive-do trabalho. Nos aspectos subjetivos, atingiu a consciência de classe, expressando-se nos organismos representativos, como sindicatos, entre outros. Principalmente, no que diz respeito à crise de identidade, devido ao crescente desemprego, à flexibilização e à terceirização dos serviços.

Notamos aqui uma subalternidade **cultural** de sujeitos que não se articulam em torno de suas conquistas trabalhistas e sociais, mas que sofrem o impacto de uma cultura nos moldes neoliberais de culto ao individualismo e à emoção e não a cooperação e à razão.

Em suma, todas as transformações na sociedade contemporânea, afetam significativamente a produção no campo empresarial, como também as relações dentro da própria empresa. Estas mudanças não consistem em melhorias para vida dos trabalhadores, mas ao contrário, exige-se um trabalhador que tenha o perfil da empresa e contribua para o aumento da produtividade, sendo multifuncional e polivalente. A empresa deve aparecer como primeiro plano na vida do trabalhador. Há alterações na forma de tratar o trabalho do funcionário na empresa, entretanto, devemos considerar que:

Em primeiro lugar não há uma alteração da estrutura formal das empresas, pois eles não implicam mudança nas relações de chefia, na hierarquia existente nos locais de trabalho. O mesmo se pode dizer em relação à organização do trabalho que continua não-organizado em grupos. Os círculos não possuem poder para

implantar suas próprias decisões, assim que talvez sua atuação primeira seja na direção da racionalização do processo de trabalho, sem qualquer influência dos negócios da empresa. Portanto, não há participação dos trabalhadores na gestão empresarial, nem nos lucros das empresas e, muitas vezes, a implantação destes novos métodos tem significado um desestímulo à ação sindical. (OLIVEIRA, 1996, p. 173-174).

O discurso empresarial da Gestão compartilhada constitui-se numa falsa ideologia, uma vez que as decisões principais ainda estão na mão da chefia. Esta se constitui apenas como uma forma de camuflar a exploração que o trabalhador sofre no âmbito empresarial.

A seguir, discutiremos uma nova tendência contemporânea que tem se tornado comum no setor empresarial redimensionando alguns aspectos da função social da empresa atual: a responsabilidade social.

1.1 A Responsabilidade Social das empresas

Uma nova estratégia empresarial utilizada muito a partir da década de 90, é o investimento no social. Hoje há um discurso em torno das empresas que afirmam que não é possível agir se a empresa não tiver uma responsabilidade social. E o Instituto Ethos de empresas e responsabilidade Social², no Brasil estabelece algumas diretrizes e discussões norteadoras às empresas empenhadas na responsabilidade social. Melo Neto e Froes (apud SILVA, 2004, p. 158) definem que esta responsabilidade tem como norte

o apoio ao desenvolvimento da comunidade onde atua; a preservação do meio ambiente; o investimento no bem-estar dos funcionários e seus dependentes e num ambiente de trabalho agradável; as comunicações transparentes; o retorno aos acionistas; a sinergia com os parceiros; e a satisfação dos clientes e/ou consumidores.

Esta organização defende que se estas empresas – segundo setor - assumirem uma parceria com o Estado e desenvolvendo ações responsáveis - no campo do terceiro setor, poderão participar do processo de mudança da sociedade e construir um mundo economicamente mais próspero e socialmente mais justo. (RICO, 2004).

O que nos parece é que esta responsabilidade, aperfeiçoada, a partir dos anos 90 como uma estratégia neoliberal, aparece como um modismo dos dias de hoje buscando apresentar soluções fragmentadas e pontuais a problemas antigos e atuais que

² Podemos compreender o Instituto Ethos, criado em 1998, como uma associação de empresas que se organizam com o objetivo de desenvolver ações responsáveis de forma que, junto com a sociedade, possam obter um desenvolvimento econômico, social e ambiental.

te se agravado ou evidenciado nos dias de hoje como no caso da fome, pobreza, educação, meio ambiente, etnia, criança e adolescente, mulher, idoso, dentre outros. Consiste numa proposta pontual e insuficiente uma vez que visam desenvolver a justiça e a prosperidade para todos com base nos próprios princípios capitalistas de exploração, competitividade e exclusão.

Sob o discurso de uma função empresarial preocupada com o social as empresas procuram construir uma imagem positiva perante a sociedade, entretanto somente as atividades que dão maior retorno financeiro têm preferência, valorizando a marca da empresa. Com sua marca valorizada, esta atrai mais parceiros para a causa melhorando sua produção.

A verdade é que a responsabilidade social empresarial não deveria passar de ações complementares às estatais uma vez que o compromisso com a efetivação de direitos e o atendimento universal pertence somente a este. Ações empresariais que deveriam se restringir ao campo de complementaridade ocupam hoje, muitas vezes, o papel central de enfrentamento destas questões, juntamente com o terceiro setor.

Embora notamos que a

Responsabilidade social empresarial passa assim pela compreensão do modelo político-econômico instaurado a partir do processo de globalização, pelos problemas sociais estruturais decorrentes, pela necessidade de reforma do Estado (diminuição dos investimentos em políticas públicas) e pelas pressões cada vez mais freqüentes, da sociedade civil (RICO, 2004 p. 75)

Não podemos nos esquecer também que por detrás de responsabilidade social existe o interesse empresarial em obter o lucro sob a venda de seus produtos utilizando se da solidariedade para isto.

Segundo Silva (2004, p, 160)

A chamada nova filantropia empresarial vai construindo um campo no qual, sob a meta de agregar valor ao negócio, procura-se obter vantagens em relação aos concorrentes na equação produtividade-qualidade-competitividade. Quais vantagens? Uma imagem, um sentimento, uma idéia, uma atitude ou um comportamento que, associados a um produto ou marca, sejam socialmente reconhecidos como economicamente corretos. Assim, os certificados de qualidade, a preocupação com a qualidade de vida da comunidade interna externa à empresa, os selos verdes atestando o compromisso com o desenvolvimento sustentável, a marca associada ao slogan “empresa amiga da criança”, entre outros, respondem a estratégias de um novo marketing em torno do investimento socialmente responsável.

Desta forma, ao analisarmos o enfrentamento da questão social perante a responsabilidade de mercado, podemos perceber que ocorre uma despolitização da

questão social. Em busca incessante pela acumulação, as empresas financiam ações filantrópicas no campo do social, interferindo cada vez mais na decadência da qualidade de vida da população. A população tem sobrevivido com ações fragmentadas, seletivas e meritocrática, num período de forte desmonte dos direitos sociais.

As ações de mercado não trazem em si o dever de garantir direitos. Suas ações se limitam à área da filantropia e solidariedade: a responsabilidade social.

Contudo é preciso dizer que embora, nos parâmetros de hoje, a responsabilidade social não tem dado enfrentamento necessário à questão social, uma nova prática empresarial, preocupada com o social, precisa ser pensada, no intuito de pensar ações que sejam complementares à do Estado que deve ter a primazia no atendimento às necessidades sociais da população.

Notamos neste primeiro momento as mudanças que a sociedade passou nas três últimas décadas e a repercussão que isto teve no setor empresarial e na vida do trabalhador e de sua família. Contudo não podemos ser fatalistas ao ponto de acreditar que tudo está perdido e que nenhuma ação pode ser pensada no setor empresarial que não esteja voltada a partir da obtenção de lucro.

Não podemos negar a realidade que está posta. O setor empresarial hoje se constitui como campo de trabalho para o assistente social como seu trabalho realizado junto ao corpo profissional da empresa. É neste setor empresarial, que sofre influências neoliberais e ao mesmo tempo utiliza a responsabilidade social do terceiro setor para maquiagem todos os estragos sociais, econômicos, culturais e ambientais que têm causado na sociedade atual, que a seguir discutiremos o papel do assistente social neste âmbito e seus limites e possibilidades de enfrentamento de questão social e efetivação de direitos.

2 O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO SETOR EMPRESARIAL. DESAFIOS E POSSIBILIDADES DE EFETIVAÇÃO DO PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DA PROFISSÃO

Num primeiro momento observamos que muitas são as mudanças que ocorreram na sociedade capitalista a partir dos anos 70. O setor empresarial tem se expandido significativamente e ao mesmo tempo tem mudado a sua forma de produção uma vez que o trabalho tem se tornado flexível e terceirizado. Novas tendências e estratégias têm sido criadas com o intuito de aumentar a lucratividade do mercado.

Para o Serviço Social estas mudanças também trouxeram um impacto significativo uma vez que a profissão, enquanto assalariada e pertencente à contradição capital/trabalho, também necessita se adaptar a essas mudanças – a flexibilização e precarização do trabalho também têm seus reflexos na profissão. O profissional é chamado a trabalhar nas empresas com o objetivo de aumentar a produtividade dos funcionários. É a partir dos anos 1970 que a profissão torna-se frequentemente requisitada para controlar as formas de convivência entre empregado e empresa.

No setor empresarial, assim como em qualquer campo de trabalho profissional, encontramos um espaço contraditório, tendo em vista que o assistente social é chamado pelas empresas para dar subsídios de forma que o funcionário tenha disposição e saúde suficientes para que possa produzir mais e com mais qualidade. É pautado neste princípio que a empresa se preocupa com o social.

O trabalho profissional nas empresas se evidencia, pois começam a surgir questões oriundas da reestruturação produtiva e das demais transformações societárias que resultam em demandas que só podem ser enfrentadas por assistentes sociais. Esta nova postura na forma de produção, assumida pelo mercado, pode causar danos irremediáveis ao trabalhador, o que necessita de um trabalho social amenizando a gravidade do problema. A empresa não pode se preocupar somente com o aumento da produtividade, mas com o Bem-Estar de seus funcionários uma vez que estes dois fatores estão relacionados. Como citado no início do trabalho, a empresa é um espaço contraditório uma vez que visa à obtenção do lucro e ao mesmo tempo propõe ações que se pautam na melhoria da qualidade de vida do trabalhador sem, no entanto se distanciar do objetivo da obtenção do lucro. É exatamente neste espaço que encontramos o trabalho do assistente social.

Na maioria das vezes, o assistente social recebe uma orientação limitada ao atendimento de funcionários e seus problemas ou esclarecendo suas dúvidas.

Podemos destacar como as mais comuns atividades do profissional no setor empresarial papéis como avaliar o clima organizacional; melhorar as condições de trabalho para que haja integração dos trabalhadores às exigências do processo produtivo; eliminar as tensões sociais entre empregado e empregador, contribuindo para reduzir o absenteísmo; trabalhar na viabilização de benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho. Também é possível notar que o

[...] Serviço Social, continua sendo responsável pela administração de quase todos os benefícios oferecidos pela empresa (transporte, assistência médica e odontológica). Assim, o que vem ocorrendo é uma ampliação de suas funções,

entendidas a partir das estratégias de competitividade adotadas pelas empresas. (ABREO, 2001).

Há ainda uma tendência que vem se alastrando amplamente como função de trabalho para o assistente social nas empresas que leva o profissional a disputar o campo de trabalho com outros profissionais como os psicólogos. Esta tendência está na área de Recursos Humanos, que traz como atribuições o trabalho com equipe multidisciplinar, assessoria de treinamento organizacional, admissão e demissão de funcionários; desenvolvimento de trabalhos educativos e de políticas de benefícios aos trabalhadores; supervisão de setores como ambulatório, restaurantes dentre outros. Enfim, a atuação do assistente social no setor de recursos humanos é muito ampla e varia de acordo com as necessidades e intenções da empresa. O trabalho para a esfera da assessoria às empresas também surge como uma alternativa para o Serviço Social.

Contudo Abreo (2001) sustenta que “As políticas de Recursos Humanos reforçam a adaptação do trabalhador às exigências do processo produtivo, estimulam o trabalhador a acreditar estar participando de um processo que reflete suas necessidades e escolhas”. É possível ir muito além dos trabalhos que comumente são realizados por profissionais do Serviço Social nas empresas.

É preciso ter em mente que o *objeto* do Serviço Social na empresa deve visar a ação social do trabalhador, suas necessidades e de sua família, visando a transformação social e o *objetivo* da profissão é a melhoria da qualidade de vida dos funcionários e famílias, atendendo-os em suas necessidades básicas.

Onde quer que se trabalhe o assistente social estará num campo contraditório. Desta maneira ele terá que articular, fazer sucessivas mediações no processo empresarial com o intuito de mudar a realidade, se especializando e tendo a certeza que embora haja, atualmente, um espaço de valorização do social no setor empresarial ainda é muito difícil desenvolver o trabalho uma vez que o fim último da empresa é a obtenção do lucro e não a emancipação social.

Desta forma, a materialização do Projeto ético Político do Serviço Social na empresa encontra-se como um desafio para a profissão, uma vez que o próprio profissional se depara com limitações na realização do seu trabalho, tendo em vista o seu vínculo empregatício com a empresa. Contudo devemos ter a clareza que a efetivação deste projeto é uma possibilidade nos dias de hoje.

Para tanto é necessário ter em mente que nenhum trabalho funcionará de maneira eficaz, eficiente e com efetividade se o ser humano não for o eixo central nesta discussão. É preciso que haja preocupação com o seu bem estar, tendo a valorização do

social como eixo principal e direcionando-se na orientação, defesa e sustentação dos direitos humanos. As demandas institucionais devem ser atendidas para que o trabalho para o qual o profissional é contratado seja realizado, mas é possível ir muito além, através do incentivo da participação do usuário, do funcionário, da família enquanto cidadãos.

Não nos referimos aqui à uma participação individualista na busca dos próprios interesses (cidadão cliente), mas numa luta coletiva de conquistas e avanços do protagonismo da classe trabalhadora. O assistente social pode se tornar um articulador, orientador e assessor deste processo, entretanto é necessário ter a clareza de que nenhum resultado sustentável será alcançado se o profissional não avançar junto com o seu usuário. É preciso caminhar lado a lado, somente assim, será notável a transformação do usuário como da própria organização.

Devemos levantar, nesta discussão, algumas notas importantes.

1º: O profissional não é o único responsável pelo enfrentamento das demandas que os usuários trazem à instituição, ele é partícipe deste processo, necessitando para tanto de um trabalho em equipe tendo a clareza do que ele “pode” fazer – que é determinada pela instituição onde trabalha -, do que ele “quer” fazer - depende de seu compromisso profissional -, e o que ele “deve” fazer - depende da sua competência profissional e da direção no seu projeto profissional.

2º: A organização empresarial não será totalmente transformada pela ação do profissional, mas é possível avançar em algumas conquistas que podem fazer toda a diferença. Isto só é viável se o profissional tiver como direção o projeto Ético-Pólitico e o compromisso com o seu trabalho.

Hoje, notamos que em muitas empresas o trabalho profissional tem se resumido as tarefas básicas do setor de Gestão de pessoas/Recursos Humanos. Em muitas empresas, o trabalho profissional de orientação e acompanhamento dos funcionários não busca uma intervenção transformadora, mas está presa a fiscalização e controle dos funcionários.

O autor César (apud ABREO 2003), destaca quatro características necessárias ao assistente social na empresa:

- A busca constante pelo conhecimento para que o trabalho de orientação aos funcionários possa ser de qualidade e proporcione um elevado grau de emancipação e participação. Para tanto a profissional também deve conhecer as políticas da empresa e a rotina dos empregados;

- Ser um profissional competente no desenvolvimento das atividades. Desta forma o profissional será capaz de executar não somente as ações que lhe são impostas mas também, criar novas ações pautadas no seu compromisso ético-político e profissional;
- Manter um ambiente agradável no núcleo profissional. O profissional ao se confrontar diretamente com funcionários ou chefia, além de criar um clima tenso, provavelmente não conseguirá atingir seus objetivos de novas ações propostas. Para tanto a negociação e as ações estratégicas se colocam como a melhor alternativa para efetivação da transformação que se espera;
- Desenvolver o trabalho em conjunto com os demais funcionários, de forma cooperada para que se obtenha êxito.

Ao se atentar para estas características básicas o profissional não deve se distanciar, contudo, do princípio básico da orientação, defesa e sustentação dos direitos trabalhistas e sociais. Embora se encontre num ambiente contraditório cujo trabalho esteja vinculado ao aumento da produtividade do trabalhador, o trabalho em torno dos direitos é uma realidade possível. Além disso, o profissional deve se atentar na busca pela participação e maior autonomia dos funcionários, sendo compreendidos como ser social inserido nas relações sociais e não como mero trabalhador assalariado, como se sua vida se resumisse ao trabalho.

O trabalho profissional também deve ter o enfoque nas conseqüências que a forma de organização capitalista moderna traz para a vida dos trabalhadores. Dentre estas conseqüências de um trabalho voltado para a exploração da força de trabalho humano, pautado na relação capital/trabalho, muitas influências psicológicas e sociais recaem sobre a vida das famílias dos trabalhadores. Nesta perspectiva é que se deve voltar o trabalho do assistente social. Buscando, em meio a um ambiente de tanta exploração e pressão, lutar pela efetivação, orientação, defesa e sustentação dos direitos trabalhistas básicos, como também os direitos sociais.

A gestão compartilhada é uma tendência do mundo atual, que embora no setor empresarial está coberta por um falso discurso da participação, pode se tornar uma possibilidade de atuação do assistente social. É possível se apropriar deste espaço para que o funcionário, visto primeiramente como ser social, seja potencializado de maneira que dê sua opinião e seja ouvido e possa avançar na conquista de seus direitos.

Enfim, concluímos que ao executar as funções: de pesquisa com os funcionários; programa de desligamento; reuniões de grupo, cursos para funcionários; atendimento individualizado e em grupo; desenvolvimentos de programas sociais e

financeiros, dentre tantos outros trabalhos desenvolvidos na empresa, o profissional jamais deverá perder de vista a sua direção no Projeto Ético-Político que norteará a atuação em meio a um ambiente tão turbulento, mostrando possibilidades de desenvolvimento da democracia, cidadania, participação e autonomia dos sujeitos envolvidos no trabalho do assistente social, bem como suas famílias.

O profissional deve ter em vista que as ações imediatas existem, mas que é possível ir muito além da realidade que está posta. É possível buscar alternativas de superação de uma política que engessa o trabalhador nos moldes capitalistas.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo desta discussão, foi possível compreender que as transformações do mundo atual na esfera da produção, da economia, do trabalho, do social, da cultura e do Estado, trouxeram profundas transformações na vida do trabalhador do campo empresarial.

Novas formas de vida e de trabalho se estruturaram, entretanto sem perder o enfoque da obtenção do lucro como fim último. Neste intuito é que há um aumento da necessidade do trabalho do Serviço Social na empresa. O profissional é contratado para atender as demandas imediatas do trabalhador visando o aumento da produtividade deste. Podemos compreender a estratégia da Responsabilidade social como uma confirmação das intenções econômicas voltadas ao lucro das empresas em tempo neoliberal.

Embora se encontre num espaço contraditório, onde interesses empresariais e princípios profissionais caminhem em direções opostas, o profissional pode encontrar no espaço empresarial uma possibilidade de efetivação do Projeto Ético-Político da profissão.

O assistente social deve ter o direito social como princípio básico e fundamento emancipador, além de buscar a potencialização de talentos, autonomia, fortalecimento de vínculos entre os funcionários da empresa, família e comunidade. O investimento em grupo é uma possibilidade para efetivação dos princípios norteadores da profissão, não resumindo a ação profissional a meros atendimentos individualizados e imediatos, que se tornam ações pouco eficazes e reducionistas. O trabalho em grupos pode ampliar o atendimento, e tem um caráter preventivo e educativo.

Destarte, a efetivação do projeto profissional do Serviço Social só se tornará uma realidade possível se houver o compromisso profissional com o trabalho realizado e

a competência, que também se resume numa forma de compromisso com o saber e com o aprimoramento intelectual.

4 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABREO, Ana Carolina Santini; RESENDE, Luci Mara. **Reestruturação Produtiva:** algumas reflexões sobre seus rebatimentos no Serviço Social. Disponível em: http://www.ssrevista.uel.br/c_v4n1_reestrut.htm. Acesso em 15/06/2008.

ABREO, Ana Carolina Santini; Favaro, Cláudia Renata. **Demandas de serviço social no setor empresarial.** Disponível em: http://www.ssrevista.uel.br/c_v4n1_demandas.htm. Acesso em 03/06/08. Serviço Social em Revista. Volume 4- Número 1 Jul/Dez 2001. Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina.

ABREO, Ana Carolina Santini; RIBEIRO, Renata Mendes. **O fazer profissional do Assistente Social de empresas em Londrina.** http://www.ssrevista.uel.br/c_v6n1_carol.htm. Acesso em: 03/06/08. Serviço Social em Revista Volume 6- Número 1 Jul/Dez 2003. Departamento de Serviço Social da Universidade Estadual de Londrina.

ANDRADE, Fabrício Fontes de. **Reestruturação produtiva:** dos novos padrões de acumulação capitalista ao novo parâmetro de políticas sociais. Disponível em: <http://www.urutagua.uem.br/010/10andrade.htm>. Acesso em 15/06/2008. Revista Urutágua 10- ago/set/out/nov. - Quadrimestral. revista acadêmica multidisciplinar – Departamento de Ciência Sociais- Universidade de Maringá.

ARRUDA, Geraldo Clesio Maia. Qualificação profissional nos tempos presentes: decifra-me ou te devoro. In: **Reestruturação Produtiva e mercado de trabalho no Brasil.** Editora Hucitec Ltda. São Paulo. 1997.

Brasil. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Presidência da República. Casa civil. Subchefia para assuntos Jurídicos. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm. Acesso em: 15/06/2008.

FREIRE, Lúcia. **Serviço Social Organizacional.** Teoria e Prática em Empresa. São Paulo: Cortez, 1987.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. O capitalismo contemporâneo. In: **Economia política: uma introdução crítica.** São Paulo: Cortez, 2006.

NUNES, Maria Cristina; SÁ, Raimunda Batista; CAETANI, Rosana Aparecida de Oliveira; LOPES, Terezinha Lourdes. **Os benefícios sociais e o serviço social na empresa.** [Monografia de Graduação]. Universidade São Francisco, 1987.

OLIVEIRA, Manfredo Araújo. A nova problemática do trabalho e a Ética. In: **Neoliberalismo e reestruturação produtiva:** as novas determinações do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez; Fortaleza: Universidade Estadual do Ceará, 1996.

PONTES, Ivana; PITTIONI, Marcela Boígues; BENDRATH, Martha R. **O serviço social na empresa : um estudo comparativo.** [monografia]. Presidente Prudente: Instituição Toledo de Ensino, Faculdade de Serviço Social de Presidente Prudente, 1989.

RICO, Elizabeth de Melo. A Responsabilidade Social empresarial e o Estado: uma aliança para o desenvolvimento sustentável. In: **São Paulo em Perspectiva.** São Paulo, v. 18, n.4, 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/>. Acesso em 2 set 2007.

SILVA, Ademir Alves. **A gestão de seguridade social brasileira: entre a política pública e o mercado.** São Paulo: Cortez, 2004.