Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Filosofia e Ciências Humanas
Escola de Serviço Social

Fábio Carvalho de Araújo

O Serviço Social em Empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de mestre em Serviço Social ao Programa de Pós Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro

Orientadora: Dra Joana Garcia

Rio de Janeiro, 28 julho de 2010

Livros Grátis

http://www.livrosgratis.com.br

Milhares de livros grátis para download.

O Serviço Social em Empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional

Por

Fábio Carvalho de Araújo

Dissertação submetida ao processo de avaliação para obtenção do Título de Mestre em Serviço Social e aprovada pela Banca Examinadora, na sua versão final em 28 de Julho de 2010, atendendo ao regulamento do Programa de Pós-Graduação em Serviço Social da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ

Banca Examinadora

Professora Dra Joana Garcia

Professora Dra Yolanda Aparecida Demétrio Guerra

Professora Dra Mônica de Jesus César

Rio de Janeiro

2010

Agradecimentos

A Deus, por tudo o que ele representa para mim.

Aos meus pais, Nelson e Helena, pela simplicidade com que conduziram minha vida.

À minha família, por ser meu porto seguro.

Aos meus amigos, pelo companheirismo, pela força e apoio.

À professora Rosana Morgado, por ter se disponibilizado em ser minha orientadora, e pela gentileza em ter me indicado outra orientadora quando decidi mudar de objeto.

À professora Joana Garcia, pela sensibilidade com que conduziu a minha orientação e por tê-la tornado simples e "que ninguém se engane só se consegue a simplicidade através de muito trabalho" (Clarice Lispector).

Às professoras Yolanda Guerra e Mônica César, que se disponibilizaram em participar da banca examinadora e pelas contribuições de ambas para a discussão da prática profissional no Serviço Social.

Aos Assistentes Sociais que foram convidados a participar da pesquisa aplicada durante este trabalho, pelo interesse em contribuir com as discussões acerca da atuação profissional no âmbito da empresa capitalista.

”É curioso como não sei dizer quem sou. Quer dizer, sei-o bem, mas não posso dizer. Sobretudo tenho medo de dizer porque no momento em que tento falar não só não exprimo o que sinto como o que sinto se transforma lentamente no que eu digo”. Clarice Lispector

Só sei dizer que o que sou devo muito a duas pessoas que são muito especiais na minha vida: meus pais Nelson e Helena. E a eles eu dedico este trabalho.

”Sonhe com o que você quiser. Vá para onde você queira ir. Seja o que você quer ser, porque você possui apenas uma vida e nela só temos uma chance de fazer aquilo que queremos. Tenha felicidade bastante para fazê-la doce. Dificuldades para fazê-la forte. Tristeza para fazê-la humana. E esperança suficiente para fazê-la feliz.

As pessoas mais felizes não têm as melhores coisas. Elas sabem fazer o melhor das oportunidades que aparecem em seus caminhos. A felicidade aparece para aqueles que choram. Para aqueles que se machucam. Para aqueles que buscam e tentam sempre. E para aqueles que reconhecem a importância das pessoas que passam por suas vidas.”

“O Sonho” de Clarice Lispector

A663 Araújo, Fábio Carvalho de

O serviço social em empresas: formulações acerca de um espaço de atuação profissional / Fábio Carvalho de Araújo. - Rio de Janeiro: UFRJ, 2010.
123 f.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Serviço Social / Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, 2010.

Orientadora: Joana Garcia

1. Serviço social na empresa. I. Garcia, Joana. II. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Serviço Social. III. Título.

CDD 362.85

Resumo:

Apreender a atuação dos Assistentes Sociais nos espaços sócio-ocupacionais constitui-se num esforço intelectual necessário, sobretudo numa profissão de natureza marcadamente interventiva. No caso deste trabalho, o espaço problematizado é a empresa capitalista. O objetivo principal deste estudo é adensar a discussão da empresa como espaço de atuação profissional e, a pesquisa, neste sentido, está ancorada em duas fontes principais: uma voltada para a produção do conhecimento no âmbito do Serviço Social, mais especificamente através da Revista Serviço Social & Sociedade, sobre temas relacionados à empresa e à profissão e outra fonte que visa apreender a caracterização da profissão neste espaço, a partir das narrativas de profissionais relacionados ao campo empresarial, mais especificamente a empresa de energia Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. No primeiro aspecto, as incompreensões acerca da profissão; os limites e possibilidades de uma atuação legitimada pela classe trabalhadora; a Saúde do Trabalhador e a Segurança do Trabalho como espaços que devem ser apropriados pelo Serviço Social; a empresa enquanto um espaço que convida à participação dos trabalhadores e a Responsabilidade Social Corporativa foram temas abordados ao longo das 100 primeiras edições da Revista. No segundo aspecto, a formação profissional constitui-se num elemento fundamental para a atuação profissional neste espaço, onde o novo e o velho coexistem e onde aspectos negativos e positivos se relacionam numa unidade de contraditórios.

Palavras chave: Serviço Social, empresa, projeto ético-político

Abstract

The practice of Social Workers in institutions constitutes an important analysis, especially considering Social Work as an interventionist profession. In this master thesis, the institution analysed is a capitalist corporation: the energy company Petrobras Petróleo Brasileiro SA. The main objective of this study is to discuss the corporation as an area of professional practice and research. It is founded on two main sources: one focused on papers within the Social Work, more specifically the ones published by the Journal Service Social & Society, on topics related to business and occupation and other source that seeks to understand the characters of the profession in this field, through the narratives of professionals related to the business field. In the first aspect, the misunderstandings about the profession, the limits and possibilities of a legitimate action by the working class, the Occupational Health and Safety at Work as fields to be occupied by the Social Workers, the company as a space that invites the participation of workers and Corporate Social Responsibility issues were addressed during the first 100 editions of the journal. In the second aspect, the training consists of an essential element to professional practice in this area, where old and new coexist, and where negative and positive aspects related unit of the contradictory.

Key words: social work, enterprise, and ethical project

Lista de Siglas

ABEPSS – Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social
AMS – Assistência Médica Suplementar
CBAS – Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais
CCQ – Círculo de Controle de Qualidade
CFESS – Conselho Federal de Serviço Social
CIPA – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
CRESS – Conselho Regional de Serviço Social
ENESSO – Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social
EPC – Equipamento de Proteção Coletivo
EPI – Equipamento de Proteção Individual
FIESP – Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
FIRJAN – Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro
GIFE – Grupo Institutos, Fundação e Empresas
LOAS – Lei Orgânica da Assistência Social
ONG – Organização Não-Governamental
PASSE – Programa de Assistência ao Empregado
PAVT – Programa de Atualização para a Vida e o Trabalho
PFP - Programa de Formação Profissional
PPA- Programa de Preparação para a Aposentadoria
PRODEQ – Programa de Prevenção e Recuperação da Dependência Química
RH – Recursos Humanos
RSA – Responsabilidade Social e Ambiental
RSE – Responsabilidade Social Empresarial
SEBRAE – Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESC – Serviço Social do Comércio
SESI – Serviço Social da Indústria
SMS – Segurança, Meio Ambiente e Saúde
SPS – Sistema de Pesquisa de Satisfação
SUAS – Sistema Único da Assistência Social
SUS – Sistema Único de Saúde
UFAL – Universidade Federal de Alagoas

UFF – Universidade Federal Fluminense

UNIFEM – Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher

Sumário:

Apresentação 11

Capítulo 1 – A construção do objeto e as escolhas metodológicas 18

Capítulo 2: Formulações sobre a prática profissional do Assistente Social 25

2.1- Um breve panorama das "transformações societárias" no Brasil pós 1970 .. 28
2.2- Remando contra a corrente: breves considerações sobre o Projeto ético-político do Serviço Social 32
2.3- O Serviço Social diante das antigas e novas demandas empresariais na área de RH. 35
2.4- Novas formas de gestão da Força de Trabalho 39
2.5- Novas requisições colocadas à profissão 42

Capítulo 3: Problematizando a empresa como espaço sócio-ocupacional do Assistente Social 46

3.1- O espaço do tema *Empresa* no debate profissional 47
3.2- Serviço Social e Empresa: possibilidades e limites de uma atuação legitimada pela classe trabalhadora 52
3.3- Saúde do Trabalhador e Segurança do Trabalho 57
3.4- Serviço Social e o convite à participação 61
3.5- A Responsabilidade Social Corporativa 66
3.6 - Breves considerações finais 68

Capítulo 4: O que dizem os Assistentes Sociais sobre sua atuação em Empresa? 71

4.1- Dados de Perfil Profissional 72
4.2 - Percepções sobre o Trabalho desenvolvido 88
4.3 – Percepções sobre a profissão 100

Considerações Finais 105

Referências Bibliográficas 110

Anexo I 120

Apresentação

O presente trabalho pretende tecer considerações acerca da atuação do Assistente Social na empresa. O interesse nesta discussão está relacionado às seguintes questões: primeiramente a atuação profissional do pesquisador como Assistente Social numa empresa de energia, que pela sua magnitude, tempo de existência e liderança corporativa oferece um espectro variado de alternativas de atuação profissional para o Serviço Social e se constitui, portanto, um observatório privilegiado deste campo[1]. Em segundo lugar, observa-se que a produção de conhecimento da categoria profissional sobre o campo empresarial é um tanto escassa, o que inspira a realização de pesquisas e formulações que possam ampliar o debate sobre este tema. Em terceiro lugar, considera-se pertinente e necessário, em se tratando de uma profissão de natureza marcadamente interventiva[2], que sejam feitas reflexões sobre os espaços de atuação profissional. Finalmente, o interesse pela temática também está relacionado a um incômodo, que parece presente entre os profissionais que atuam neste campo, na medida em que sua prática tende a ser percebida, pela categoria, como de menor valor. É como se na empresa não coubesse espaço para uma atuação comprometida com os interesses da classe trabalhadora ou como se neste espaço os profissionais fossem necessariamente cooptados pelo capital em detrimento do trabalho.

[1] A empresa em questão é a Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. Fundada em 1953 a Companhia é hoje (2010) a quarta maior empresa de energia do mundo e a maior empresa do país. Sociedade anônima de capital aberto possui 208.962 acionistas sendo o Governo Brasileiro o acionista majoritário. Está presente em 28 países e possui um efetivo de 55.855 empregados próprios.

[2] Netto (1996) abordou num dos seus artigos o surgimento de uma intelectualidade no âmbito do Serviço Social vinculada prioritariamente à pesquisa e à produção do conhecimento e responsável por uma densa produção bibliográfica do Serviço Social, sobretudo a partir dos anos 80, com a institucionalização da pós-graduação e a importância atribuída à elaboração teórica. Hoje o Serviço Social é considerado como área de conhecimento no CNPq e possui 52 pesquisadores vinculados. Segundo Mota (2005:12) "o processo que permitiu a articulação entre a institucionalização da profissão e o desenvolvimento da pesquisa e da pós-graduação foi originalmente fomentado pelas necessidades prático-operativas da profissão e pelos requerimentos da sistematização da intervenção, seja ela técnica, política e/ou institucional".

É importante destacar que as reflexões aqui colocadas não têm objetivo de esgotar o assunto, nem mesmo generalizar observações, elas objetivam contribuir para o debate acerca da atuação profissional dos Assistentes Sociais em empresas do chamado capitalismo periférico e, com isso, estimular a produção de estudos continuados sobre esta temática.

Netto (2001) sinaliza que a emergência do Serviço Social, enquanto profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, está relacionada à própria emergência do proletariado urbano industrial no capitalismo em sua fase monopolista. A apreensão deste momento histórico como emergente para o Serviço Social é importante porque indica a relação estreita entre a profissão, seu mandato na ordem capitalista e os conflitos inerentes a esta ordem. É na fase monopolista do capitalismo que o Estado passa a intervir através de políticas sociais no controle da força de trabalho[3]. Tais políticas sociais, ao mesmo tempo em que atendem demandas postas pela classe trabalhadora, também funcionam como mecanismo de contenção das lutas desta classe.

Como já observaram Iamamoto e Carvalho (1983), o Serviço Social – como prática institucionalizada e socialmente legitimada – sempre esteve atrelado aos mecanismos sócio-políticos de enfrentamento das expressões da questão social. Nesta perspectiva, o Estado e o empresariado buscaram enfrentar o processo de pauperização das classes trabalhadoras, orientados por uma perspectiva de contenção da capacidade de articulação e organização dos trabalhadores, em prol dos interesses capitalistas. Coube, portanto, ao Serviço Social um posto estratégico nesta empreitada.

[3] Kameyama (2006) prefaciando o livro "Capitalismo Monopolista e Serviço Social" de José Paulo Netto traz uma reflexão interessante sobre o Estado na fase monopolista do capitalismo: "(...) no capitalismo monopolista, as funções políticas do Estado imbrincam-se organicamente com as funções econômicas e, em face da 'questão social', o Estado, intervindo através das políticas sociais, opera com uma ótica de individualização, transformando os problemas sociais em problemas pessoais, ao mesmo tempo em que converte os problemas estruturais em problemas de ordem natural".

Os profissionais passam a intervir em organizações públicas e privadas e assumir, através da prestação de serviços sociais, uma perspectiva educativa que tem como objetivo a mudança de hábitos, atitudes e comportamentos do trabalhador (César, 1998). Esta mudança de comportamento era requerida com o objetivo de adequar os trabalhadores aos novos ritmos de desenvolvimento capitalista, que passaram a exigir um maior controle sobre a força de trabalho.

Na empresa, as atividades profissionais do Assistente Social estiveram freqüentemente voltadas ao monitoramento do desempenho do trabalhador e, conseqüentemente, à produtividade do mesmo: absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo, dependência química, conflitos familiares, dificuldades financeiras, doenças etc. Questões ligadas à vida pessoal do trabalhador e que comprometem sua produtividade, bem como incentivam o que se considera "mau exemplo" dentro da empresa, fizeram e ainda fazem parte do escopo de atuação profissional do Assistente Social (Mota, 1985).

Ao longo de um processo histórico marcado pela racionalidade produtivista, às requisições tradicionais colocadas aos Assistentes Sociais foram sendo acrescentadas e refuncionalizadas outras, seja pela proposição dos profissionais que perceberam possibilidades de atuação na empresa, seja pelas mudanças no processo produtivo. As mudanças de cenário também colocam novas questões que podem se tornar alvo de competências profissionais.

A profissão, neste estudo, está sendo apreendida como atividade historicamente determinada pela forma como está organizada a sociedade[4] e, ao mesmo tempo, é

[4] Netto (1992: 68) traz uma reflexão importante neste sentido: "um mercado não se estrutura para o agente profissional mediante as transformações ocorrentes no interior do seu referencial ou no marco da sua prática; antes, estas transformações expressam exatamente a estruturação do mercado de trabalho" já que uma profissão não "se constitui para criar um dado espaço na rede sócio-ocupacional, mas é a existência deste espaço que leva à constituição profissional".

percebida como resultado da atuação da categoria profissional, isto é, dos posicionamentos e respostas que os Assistentes Sociais têm imprimido às demandas sociais dos diferentes grupos e classe sociais (Carvalho et ali, 1984).

O Assistente Social, portanto, se constitui como trabalhador inserido na divisão social e técnica do trabalho quando vende sua força de trabalho no mercado por intermédio de determinadas condições e relações de trabalho, meios e mediações como, por exemplo, um contrato de trabalho, quer seja ele formal ou informal, onde serão definidas as bases do exercício profissional: carga horária de trabalho, funções, atribuições, remuneração, benefícios, programas onde será envolvido, etc (Guerra, 2007). O exercício profissional, neste sentido, tem sua autonomia relativizada já que as instituições possuem normas, rotinas, atividades e projetos nos quais o profissional será inserido. Além disso, os profissionais estão submetidos às inflexões e rebatimentos das contradições que são inerentes à sociedade capitalista. O que não quer dizer que a capacidade estratégica do profissional e o contexto sócio-histórico não permitam descortinar novas possibilidades para a atuação profissional.

Serra (2000) destaca que nunca é demais relembrar que o Serviço Social, enquanto uma profissão interventiva, precisa mostrar utilidade e atender às expectativas das instituições empregadoras. Tal utilidade, segundo a autora, será maior ou menor dependendo da capacidade profissional de dar respostas úteis às necessidades sociais, sobretudo em tempos de incertezas em relação ao futuro e aos desafios colocados aos profissionais em seus campos de atuação.

Adensar a discussão da empresa como espaço de atuação profissional constitui-se no objetivo principal deste trabalho. Entre os objetivos específicos podemos destacar: 1)

Outro elemento importante que deve ser levado em conta nesta análise é a apreensão da particularidade da sociedade brasileira que apresenta, entre outros aspectos, uma inserção subordinada no cenário mundial; um processo histórico marcado pela escravatura etc.

apreender o estado da arte da literatura do Serviço Social, mais especificamente os artigos publicados pela Revista Serviço Social & Sociedade, ao longo de suas três décadas de existência (1979-2009); 2) captar certas lógicas na produção do conhecimento no âmbito da Revista, ao longo destas décadas, respondendo às seguintes questões: o discurso modificou ao longo do tempo? Quais as preocupações dos profissionais em relação a este espaço ao longo do tempo? 3) apreender as requisições (novas e antigas) colocadas aos Assistentes Sociais na empresa a partir das narrativas de profissionais relacionados ao campo empresarial e as respostas que vêm sendo dadas a tais demandas; 4) problematizar a visão dos profissionais acerca deste espaço de atuação profissional: limites, possibilidades, o quê a empresa representa como espaço de intervenção etc.

Para efeitos didáticos, o trabalho será estruturado da seguinte forma: o capítulo 1 apresenta a construção do objeto ao longo do mestrado e as escolhas metodológicas que orientaram este estudo. O capítulo 2 traz uma breve análise das mudanças recentes do capitalismo pós década de 1970 e as mudanças no interior da categoria profissional ao longo das últimas décadas. Para esta parte do trabalho serão utilizados autores que discutem as reconfigurações da relação Estado/ Sociedade Civil, as mudanças no mundo do trabalho e as discussões relativas ao projeto ético-político profissional. Os reflexos desta crise nas empresas, mais especificamente na área de Recursos Humanos (uma das principais áreas de atuação do Assistente Social na empresa[5]) e as novas exigências colocadas para os profissionais que atuam em RH, sobretudo os profissionais de Serviço Social[6], serão discutidos logo em seguida.

[5]É importante destacar que, além da área de Recursos Humanos, os Assistentes Sociais têm sido convocados, entre outras atividades, para atuar em projetos de Responsabilidade Social; na área da Saúde do Trabalhador e da Segurança no Trabalho.

[6]Não são apenas os assistentes sociais os profissionais impactados com as mudanças no gerenciamento da força de trabalho introduzidas pelas áreas de RH. Todos os profissionais desta área são impactados neste processo. Mas como a discussão tem o objetivo de entender as inflexões deste processo no Serviço Social, será recorrente, ao longo do texto, a referência aos profissionais desta categoria.

Além de Recursos Humanos, o Serviço Social começa a disputar espaço em outras áreas de atuação dentro da empresa: a Responsabilidade Social e Ambiental; os Treinamentos Corporativos e a Contingência, por exemplo[7]. Estes setores dentro da empresa exigem um estudo mais aprofundado, seja pelas possibilidades que colocam aos profissionais, seja pelo crescimento e importância que passaram a ter nas últimas décadas. As demandas colocadas aos Assistentes Sociais que atuam em outras áreas que não o RH e as respostas que a categoria vem dando às mesmas também serão refletidas neste trabalho.

O capítulo 3 apresenta a discussão acerca da relação entre Serviço Social e empresa, especificamente através da Revista Serviço Social & Sociedade. A ideia aqui desenvolvida foi apreender, entre outras questões, as perspectivas de análise desenvolvidas pelos autores e os temas relacionados ao Serviço Social e à empresa que foram alvo de problematização ao longo das três décadas de publicação.

No capítulo 4 buscou-se apreender as formulações feitas por profissionais que atuam numa empresa acerca deste espaço de atuação. Através de perguntas direcionadas, pretendeu-se capturar as visões de profissionais que exercem funções diversificadas e estariam, portanto, aptos a problematizar os desafios, limites e possibilidades de atuação profissional nestes postos.

Para finalizar, foram feitas algumas considerações acerca das possibilidades postas à profissão para um enfrentamento crítico e qualificado às demandas do trabalho do Assistente Social[8]. Re-editando uma antiga polêmica profissional: é possível atuar no

[7]Os profissionais que atuam na organização de Treinamentos Corporativos têm como responsabilidade, dentre outras ações, executar a atividade de orientação pedagógica que engloba criação, planejamento e a realização dos treinamentos de educação na área de saúde, por exemplo, no nível corporativo. Já a área de Contingência tem como objetivo, entre outros aspectos, de coordenar as ações relacionadas às respostas em situações de emergência, através da realização de treinamentos, ações preventivas e disponibilização de recursos materiais e humanos.

[8] A perspectiva aqui adotada é propositiva, não colonizadora. Trata-se de sinalizar algumas considerações que penso serem importantes para a qualidade dos serviços prestados.

espaço da empresa capitalista a partir da "*opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero*" [9]?

Se este trabalho conseguir problematizar esta questão e ainda suscitar novas discussões sobre este campo de atuação, o objetivo do mesmo terá sido concretizado.

[9] Extraído do Código de Ética do Assistente Social, 1993.

Capítulo 1 – A construção do objeto e as escolhas metodológicas

Considera-se que um objeto de estudo é construído não apenas por motivações intelectuais, estimuladas por um processo de aprendizagem, convívio acadêmico e participação em debates especializados, mas também a partir de experiências pessoais que, embora não estejam diretamente associadas à vida acadêmica, podem oferecer um amplo e fértil campo de problematizações. Neste caso, estudar empresa esteve mais associado à busca de qualificar uma experiência profissional, do que aproveitar um espaço de discussão existente na trajetória do mestrado. A "não presença" deste tema na graduação e mais tarde no mestrado é, pois, contraditoriamente, uma razão constitutiva para sua escolha como tema desta dissertação.

Ao concluir o curso de graduação, havia sido aprovado num processo seletivo público para atuar como Assistente Social numa empresa de energia. As demandas cotidianas do trabalho trouxeram novas preocupações e despertaram o interesse em aprofundar os estudos sobre a empresa como espaço de atuação profissional.

A presente dissertação pretende, assim, contribuir para um debate pouco apresentado no espaço acadêmico sobre um conjunto de questões e inquietações que permeiam o cotidiano profissional, mais especificamente a empresa como um espaço de trabalho do Assistente Social e também com a construção de respostas socioprofissionais e políticas alinhadas ao projeto ético-político profissional.

A pesquisa deste trabalho está ancorada em duas fontes principais: uma voltada para a produção de conhecimento na área de Serviço Social sobre temas associados à empresa e outra que procura capturar, através das narrativas de profissionais relacionados ao campo empresarial, a caracterização da profissão neste campo de atuação.

Na primeira forma de aproximação com o tema, pretende-se analisar a produção do conhecimento, no âmbito da categoria profissional, acerca da relação entre Serviço Social e empresa e na segunda aproximação, busca-se analisar as falas de profissionais Assistentes Sociais que atuam numa empresa de energia, mais especificamente a Petrobras Petróleo Brasileiro S.A[10].

Para aprender parte da literatura produzida pelo Serviço Social, a Revista Serviço Social & Sociedade[11] foi analisada ao longo das suas 100 primeiras publicações (totalizando 30 anos de produção) e para apreender a fala dos profissionais de Serviço Social que atuam numa empresa de energia, foram aplicados questionários com questões semi-estruturadas.

Alguns elementos contribuíram para a escolha da referida Revista: ela constitui-se como espaço plural da produção do conhecimento no âmbito da categoria profissional; é publicada com regularidade há pelo menos três décadas; a Revista possui legitimidade no âmbito da profissão; ela alcança pontuação máxima para a área de Serviço Social de acordo com a classificação do Qualis; apresenta um expressivo número de matérias publicadas, bem como possui uma variada presença de autores que trazem contribuições a este estudo a partir de perspectivas distintas e ainda tem forte penetração nacional e internacional no âmbito da categoria profissional.

A Revista Serviço Social & Sociedade, portanto, "tem se transformado em um veículo relevante e fundamental para a construção do Serviço Social, constituindo-se, portanto,

[10] A referência à Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. neste trabalho não se dará de forma aprofundada porque não obtivemos autorização por parte da empresa para tal. Sendo assim, as análises estarão centradas mais na atuação profissional do Assistente Social neste espaço do que a análise do espaço propriamente dito. Neste movimento será recorrente citarmos o nome da empresa sendo que tal citação não será acompanhada por discussões mais profundas.

[11] É importante registrar que as publicações sobre este tema são mais expressivas em revistas, periódicos e anais de congresso do que a publicação em livros.

em espaço de debate das temáticas mais relevantes nas diferentes conjunturas" (Silva & Silva, 1999: 53).

Na escolha dos artigos, o primeiro passo foi ler os títulos das matérias. Aqueles que abordavam explicitamente a relação entre Serviço Social e empresa eram separados para uma análise posterior. Os artigos onde esta relação não estava explícita, mas que o título sugeria que houvesse alguma abordagem desta relação também eram separados para leitura. Já as matérias cujo título não deixava claro qual era o assunto abordado, os resumos eram lidos. Se nos resumos fossem identificados elementos que contribuíam para a pesquisa, os artigos também eram separados. É importante destacar, neste processo, que a escolha dos artigos não foi imparcial, mas sofreu influência a partir dos objetivos que este estudo se propunha e também a partir do referencial teórico ao qual me filio, o que inevitavelmente influenciou desde a escolha dos artigos até a análise dos seus conteúdos.

Apesar da relação entre Serviço Social e empresa ser o foco deste trabalho, é importante ressaltar que esta discussão não está descolada do movimento mais geral da sociedade, das mudanças engendradas no mundo do trabalho a partir da nova dinâmica da acumulação capitalista e das alterações na organização da produção, dos processos de trabalho e também as mudanças no âmbito do Estado e a relação deste com a sociedade civil.

Além da leitura dos artigos, foram analisados os questionários endereçados aos profissionais Assistentes Sociais da empresa Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. Através de perguntas direcionadas, pretendeu-se capturar as visões de profissionais que exerciam funções diversificadas e estariam, portanto, aptos a problematizar os desafios, limites e possibilidades de atuação profissional neste espaço.

A escolha da empresa está relacionada não apenas ao fato de trabalhar nela e obter, portanto, maior facilidade de acesso aos profissionais e à lógica que caracteriza os parâmetros de recrutamento e atribuição de responsabilidade e funções, mas também ao fato de a empresa ser a maior do país e ter, em seus quadros, um número significativo de profissionais de Serviço Social[12]. A empresa possui sua sede no Rio de Janeiro, mas tem instalações espalhadas por vários Estados do país. Além disso, a atuação do Serviço Social é bastante heterogênea e não se restringe apenas à área de Recursos Humanos[13].

No caso dos artigos da Revista Serviço Social & Sociedade, buscou-se apreender as perspectivas de análise, a variação dos temas, os contextos nos quais estes temas se inserem, a interlocução dos temas com outras áreas de atuação, as perspectivas propositivas apresentadas ao longo das três décadas da Revista. Já no caso dos questionários que foram respondidos pelos profissionais que atuam em empresa, a ideia foi apreender suas formulações acerca deste espaço de atuação.

Com o intuito de avaliar a adequação e inteligibilidade das questões formuladas no questionário foi realizado, num primeiro momento, um pré-teste com alguns profissionais para que os mesmos, ao participar da pesquisa, pudessem fazer considerações sobre o questionário. A idéia do pré-teste foi avaliar se o instrumento que estava sendo aplicado – o questionário – era claro, se as questões estavam pertinentes e se os profissionais consideravam que seria oportuno acrescentar outras questões que eles entendiam ser importantes.

---

[12] Dados de Dezembro de 2005 revelam que na Petrobras holding o número de assistentes sociais era de 242 profissionais. Destes, 136 eram empregados próprios e 106 eram prestadores de serviços. A lotação dos assistentes sociais próprios estava assim distribuída: 97 ficavam lotados na região Sudeste (71%); 32 estavam lotados na região Nordeste (24%); 4 na região Norte (3%) e 3 na região Sul (2%).

[13] Pesquisa realizada pela Universidade Petrobras em abril de 2007 com 145 profissionais de Serviço Social (entre próprios e contratados) revelou que 43% trabalhavam na área de Recursos Humanos; 42% disseram que trabalhavam na área da saúde; 7% afirmaram que trabalhavam na Comunicação Institucional e 8% trabalhavam em outras áreas.

O referido pré-teste foi realizado entre os dias 25 e 28 de janeiro de 2010 e contou com a participação de nove profissionais de diferentes áreas de atuação. A escolha dos participantes se deu a partir da rede de relacionamento do pesquisador. Todos eram conhecidos do mesmo, apesar de não atuarem na mesma área. Dos nove Assistentes Sociais que foram convidados para participar do pré-teste, cinco responderam ao questionário[14].

O questionário foi aplicado numa ferramenta chamada Sistema de Pesquisa de Satisfação (SPS) e disparada através do correio eletrônico da empresa. A utilização desta ferramenta possibilita alcançar a totalidade dos Assistentes Sociais da empresa, já que todos trabalham com computador; possibilita que os envolvidos na pesquisa participem de forma anônima e permite que o pesquisador possa trabalhar os dados graficamente. Por outro lado, a utilização da ferramenta não é familiar a todos os profissionais e sendo a mesma de uso da empresa, certos profissionais podem ficar constrangidos a não responder por considerarem que suas respostas seriam rastreadas.

O formulário foi composto por 22 questões[15], divididas em três partes: perfil profissional; percepções sobre o trabalho desenvolvido e percepções sobre a profissão.

Na primeira parte, composta por 11 perguntas, as questões versaram sobre: sexo; tempo de exercício profissional em empresa; se o trabalho em empresa é a primeira experiência profissional como Assistente Social; os motivos que fizeram com que o profissional optasse por atuar no espaço da empresa; o vínculo com a empresa; se exerce

[14] É importante ressaltar que as respostas dos profissionais convidados para a participação na fase de pré-teste não foram consideradas neste momento. A realização do pré-teste teve o objetivo de avaliar a qualidade do instrumento utilizado – o questionário. Os profissionais em questão trouxeram considerações interessantes que foram incorporadas pelo pesquisador e os ajustes foram feitos no instrumento.

[15] Algumas questões eram fechadas com opções de múltipla escolha e outras questões eram abertas sem a presença de tais opções. Em todas as questões, no entanto, foram destinados espaços para que os participantes pudessem tecer comentários.

ou não função gratificada (coordenação, consultoria, gerência etc.); escolaridade; filiação a sindicato e se o profissional participa dos encontros promovidos pela categoria.

Na segunda parte, composta por sete perguntas, as questões são referentes à percepção em relação ao trabalho desenvolvido (se normativo[16]; de execução ou ambos); percepção em relação ao grau de participação ou ingerência no plano de trabalho da gerência onde atua; área de atuação dentro da organização; participação em encontros relativos à área de atuação; descrição das atividades realizadas pelo profissional e as competências e/ou habilidades que consideram mais importantes para o trabalho em empresa.

Na última parte, composta por quatro perguntas, as questões versam sobre: percepção em relação à formação profissional; as dificuldades e os pontos positivos encontrados pelo profissional por ser Assistente Social atuando na empresa e a percepção se as atividades desenvolvidas estão ou não diretamente relacionadas ao Serviço Social. E, por fim, foi reservado um espaço para livre manifestação.

O questionário foi enviado entre os dias 22 de março de 2010 a 16 de abril de 2010 para 205 profissionais. Destes, 69 responderam, o que corresponde a 34% do universo de Assistentes Sociais convidados a participar do questionário.

Em termos metodológicos, cabe problematizar os limites e possibilidades que – sendo ao mesmo tempo um pesquisador e profissional que problematiza sobre um mesmo espaço de atuação – estarão presentes nesta investigação. Como destaca Velho (1978), nem sempre o que vemos nos é conhecido, a familiaridade não necessariamente significa conhecimento. O questionamento e a análise sistemática do cotidiano profissional, portanto, se constitui num esforço teórico-metodológico importante até para entender as lógicas subjacentes aos processos de trabalho que não são apreendidas na

[16] O termo normativo é usual no âmbito da empresa em questão e refere-se à gestão, elaboração de diretrizes e normas, definição de políticas etc.

aparência dos fenômenos. O autor destaca ainda que familiaridade pode se tornar um fator impeditivo na análise dos fenômenos se não for objeto de reflexão sistemática, já que o conhecimento sobre determinado objeto pode estar comprometido pela rotina, pelos hábitos e estereótipos. Nas palavras de Velho (1978:43)

> *"este movimento de relativizar as noções de distância e objetividade, se de um lado nos torna mais modestos quanto à construção do nosso conhecimento em geral, por outro lado permite-nos observar o familiar e estudá-lo sem paranóias sobre a impossibilidade de resultados imparciais, neutros".*

Sem pretensões de uma suposta objetividade científica, a aproximação com o objeto se deu de forma crítica, posicionada e orientada por uma preocupação de contribuir para qualificar o espaço profissional e a prática ali exercida.

Capítulo 2: Formulações sobre a prática profissional do Assistente Social

A categoria dos Assistentes Sociais é cada vez mais requisitada para trabalhar na formulação, gestão, implementação, execução e avaliação de políticas sociais e não mais apenas na execução terminal de tais políticas (Netto, 2001). O exercício profissional tem ampliado seu espaço de atuação[17] nas esferas governamentais, em empresas públicas ou privadas, em organizações não-governamentais e entidades filantrópicas (Iamamoto, 1998 e Santos, 2007).

Discutir sobre os espaços de atuação profissional se constitui uma tarefa imperiosa e, nesse sentido, este trabalho procura refletir sobre o espaço empresarial; as mudanças no gerenciamento da força de trabalho engendradas pelas empresas, num contexto de reestruturação produtiva e sobre novas possibilidades de atuação profissional do Assistente Social, seja na área de Recursos Humanos, seja em outras áreas da empresa como Responsabilidade Social e Ambiental e Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS), por exemplo.

Netto (1996) chamou a atenção, em artigo que se tornou um clássico da Revista Serviço Social & Sociedade[18], para os impactos produzidos pelas transformações societárias no conjunto da vida social e a incidência destas mudanças sobre as categorias profissionais, suas áreas de atuação, sua legitimidade perante as instituições empregadoras e também junto aos usuários dos serviços prestados etc.

---

[17] Pesquisa realizada pelo CFESS – Conselho Federal de Serviço Social – em 2005 sobre o mercado de trabalho do Assistente Social no Brasil revela que o setor estatal ainda se constitui no maior empregador de assistentes sociais (78,16%). O Terceiro Setor representa 7% e pouco mais de 13% têm no setor privado seu principal vínculo empregatício. A pesquisa destaca também a atuação dos profissionais que pautam suas ações em atividades voluntárias (Santos, 2007).

[18] O artigo em questão é "Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil". Publicado na Revista Serviço Social & Sociedade nº. 50 em 1996, o referido artigo tem sido utilizado freqüentemente pela categoria profissional nas discussões acerca das mudanças no mundo do trabalho, das tendências da profissão, etc.

Guerra (2001) sinalizou, em outro artigo[19], para o fato de que as mudanças societárias produzem impactos significativos nas demandas colocadas aos profissionais, nos espaços de intervenção, nas expressões da questão social, na redefinição/reconfiguração dos objetos de intervenção, na atribuição de novas funções à profissão e também novos critérios para a aquisição de novas legitimidades.

Refletir, portanto, sobre este momento histórico se faz necessário para se pensar em estratégias socioprofissionais que possam enfrentar, de forma competente e comprometida com o projeto ético-político profissional, as demandas emergentes.

Diante deste quadro, pretende-se, neste segmento, desenvolver uma breve análise sobre certas dinâmicas da sociedade capitalista contemporânea que interpelam diretamente a profissão, particularmente em relação ao espaço de atuação empresarial. O processo de reorganização das forças produtivas, no estágio atual do capitalismo, produz impactos importantes na organização da produção material e nas modalidades de gestão e consumo da força de trabalho bem como impacta, de forma significativa, as práticas sociais que intervêm na reprodução material e espiritual da classe trabalhadora, entre elas a experiência profissional dos Assistentes Sociais (Mota, 1999).

Tais impactos incidem pelo menos nos seguintes aspectos: 1) as mudanças no mercado de trabalho e, conseqüentemente, na inserção profissional dos Assistentes Sociais (ênfase nos contratos de trabalho precarizados, parciais, sazonais, no aumento desenfreado do desemprego entre outras modalidades); 2) mudanças no papel do Estado na condição de provedor dos serviços sociais (já que o discurso neoliberal prega, entre outras questões, o enxugamento do Estado no provimento de tais serviços e a focalização das políticas sociais nas camadas mais empobrecidas da população); 3) mudanças na forma de engajamento da sociedade civil através do convite à solidariedade (não apenas

[19] O artigo "Serviço Social frente à crise contemporânea: demandas e perspectivas" foi publicado na Revista Polêmica: com os olhos no futuro do Serviço Social nº. 3. A revista é uma publicação do CRESS 7ª Região.

nos novos espaços de inserção profissional como as Organizações Não-Governamentais ou as iniciativas de Responsabilidade Social e Ambiental promovidas pelas empresas, mas também a retração dos movimentos sociais na luta por melhores condições de vida e também na elaboração de projetos coletivos contrários à ordem vigente); 4) as mudanças engendradas no ensino superior (adensamento dos cursos à distância, o crescimento desenfreado das escolas de Serviço Social privadas[20]; a precarização das instituições públicas de ensino superior entre outras questões); 5) a emergência, na virada dos anos 1980, da chamada pós-modernidade como uma das formas de crítica teórico-cultural ao marxismo e à razão dialética – elementos da modernidade importantes na construção do projeto ético-político profissional e bandeira da direção social construída no interior da profissão na busca de ruptura com o conservadorismo no Serviço Social (Santos, 2007).

A conjuntura nas últimas décadas também colocou, por outro lado, o surgimento de novas questões que podem ser mobilizadoras de competências profissionais estratégicas: elaboração de proposições teóricas, políticas, éticas e técnicas que buscam responder de forma competente e qualificada às demandas apresentadas (Mota, 1999).

Se por um lado, a conjuntura não tem sido favorável para a classe trabalhadora de uma forma geral e para os Assistentes Sociais em particular, por outro lado, a categoria profissional, nas últimas três décadas tem construído um projeto profissional comprometido com valores profundamente dissonantes da sociabilidade engendrada pelo sistema capitalista. Tal projeto ético político dos Assistentes Sociais é gestado nas décadas de 1980 e 1990, francamente impulsionado pelo processo de redemocratização do país e organização dos movimentos sociais.

[20] Santos (2007:125) em levantamento feito no site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, em 25 de julho de 2006, revela que dos 227 cursos de Serviço Social no país, alguns em extinção, 37 encontram-se em instituições públicas e 190 em instituições privadas. O percentual de cursos privados em relação ao total de cursos de Serviço Social por Região ficou assim: Nordeste (60,7%); Centro-Oeste e Sul (80%); Norte (82,35%) e Sudeste (91,45%).

Neste sentido, a profissão sofre, por um lado, rebatimentos das mudanças no mundo do trabalho e no âmbito do Estado e na relação deste com a Sociedade Civil e, por outro, a profissão tem firmado um compromisso explícito com a classe trabalhadora e com a construção de uma nova ordem societária. Este movimento de difícil conciliação será abordado em seguida.

2.1- Um breve panorama das "transformações societárias" no Brasil pós 1970

As discussões relativas às mudanças no mundo do trabalho e à Reforma do Estado nos remetem à análise "do processo de crise estrutural do capital e sua necessidade de reestruturação" (Duarte, 2005:01).

De acordo com Lombardi (1997) nos anos 1960 e início dos 1970, nas economias centrais do capitalismo, indícios sinalizavam em direção a um novo período de crise: capacidade ociosa do setor produtivo, excesso de mercadorias e estoques, queda na produtividade e no lucro das empresas, acirrada pela competitividade no mercado mundial, além dos efeitos da crise do petróleo em 1973 e de grandes excedentes de capital.

A tentativa do capitalismo de superar esta crise trouxe conseqüências nefastas que abalaram as estruturas da relação Estado/Sociedade Civil[21] impactando na materialidade e, sobretudo na subjetividade da classe trabalhadora, nas suas organizações sindicais[22] e

[21] Chauí (1999) destaca que o Estado brasileiro, a partir da sua reforma, tenta conferir uma nova racionalidade à sua estrutura. Apesar de continuar regulando setores como a saúde e educação, por exemplo, agora tal regulação é feita combinando com o setor privado. Netto (1996) sinaliza que a desqualificação do Estado tem sido a pedra de toque do privatismo da ideologia neoliberal: um Estado mínimo para o social e máximo para o capital.

[22] Bihr (1998) sinaliza as grandes questões com as quais o movimento operário se defronta e que provocam a sua crise: 1) A fragmentação e heterogeneidade da classe trabalhadora com a presença de trabalhadores estáveis e trabalhadores com contratos de trabalho precarizados; 2) Desemprego de longa duração e exclusão de enormes contingentes de trabalhadores do mercado de trabalho; 3) Individualização da relação

nos direitos sociais conquistados durante um longo processo histórico de lutas. Diante das profundas mudanças sofridas pelo capitalismo em escala global e as respostas que foram buscadas para reanimar esse mesmo sistema, intensificou-se a lógica destrutiva do capital e os impactos na vida da classe trabalhadora de forma nunca vista anteriormente.

O modelo taylorista/ fordista que predominou no século XX mescla-se agora com o modelo de acumulação flexível, sobretudo o toyotismo, que se caracteriza pela produção vinculada à demanda, produção variada e heterogênea, além do envolvimento manipulatório do saber e fazer profissionais de acordo com os interesses da acumulação capitalista (Harvey, 1998).

Observa-se, nesse processo, a redução do proletariado fabril estável (típico do modelo fordista/ taylorista) e um expressivo incremento do subproletariado fabril e de serviços, através de formas atípicas de contrato de trabalho: subcontratação, terceirização, precarização, trabalhos parciais e temporários (Harvey, 1998).

A partir das pressões dos organismos internacionais para que as economias periféricas se adaptassem à dinâmica do capitalismo contemporâneo, o discurso que o Estado precisava ser reformado ganhou terreno.

O Estado, diante da crise fiscal dos anos 1980, acirrada, segundo Bresser Pereira (1996 apud Behring, 2003), pela crise da dívida externa e pelas práticas de populismo econômico, deveria promover uma série de reformas, de forma a possibilitar a reestruturação do capital como vetor do desenvolvimento econômico e social. A crise fiscal seria decorrente da crise no setor econômico (Beretta & Martins, 2004).

---

salarial; 4) Organização dos sindicatos de forma corporativa e verticalizada contemplando apenas as demandas dos trabalhadores estáveis; 5) Redução do número de greves e da eficácia das mesmas; 6) Ruptura entre os movimentos sindicais e sociais e ênfase na esfera da economia em detrimento da esfera política; 7) Circunscrição da atuação do movimento sindical ao âmbito nacional em contraposição ao movimento do capital que é transnacional.

De acordo com Behring (2003), os defensores da reforma do Estado creditam a crise à insolvência do Estado, ao excesso de regulação e à rigidez e ineficiência do serviço público. Neste sentido, a reforma do Estado teve o objetivo de recuperar a governabilidade (legitimidade) e a governança (capacidade financeira e administrativa de governar).

A proposta de reforma do Estado se materializa nas seguintes medidas

> *"a abertura da economia aos capitais internacionais, uma agenda de privatização do patrimônio público, uma proposta de reforma previdenciária, além da reforma administrativa, pautada na justificativa neoliberal de que o social, ou melhor, as políticas sociais são muito onerosas para o Estado, iniciando o processo de desmonte e descaso com o social" (Duarte, 2005: 08).*

Através da argumentação da necessidade de estabelecer o equilíbrio fiscal e de tornar o Estado mais eficiente, alguns serviços sociais são repassados para entidades públicas não-estatais por meio de projetos das organizações sociais, ao lado do incentivo ao voluntariado e da terceirização das atividades. A condução do enfrentamento da questão social pela sociedade civil, inserida na lógica da dinâmica do capitalismo em seu estágio atual, se dá de maneira funcional aos interesses do capital, despolitizando a noção de direito social e de cidadania.

Nesse processo, o Estado engendra novas formas de enfrentamento da questão social, onde segmentos da sociedade civil ou do chamado "terceiro setor" são convocados a atuar na intervenção das múltiplas expressões da questão social.

De acordo com Mota (2000: 122) "a tendência é de privatizar os programas de previdência e saúde e ampliar os programas assistenciais em sincronia com as mudanças no mundo do trabalho e com as propostas de redirecionamento da intervenção social do Estado". Nesse sentido, a autora destaca o processo de privatização dos serviços sociais e a constituição do "cidadão-consumidor" que teria condições de acessar tais serviços no

mercado, haja vista a inoperância do Estado na oferta dos mesmos. Por outro lado, a autora aponta o surgimento de outro modelo de tratamento da desigualdade social, onde se gesta uma cultura da solidariedade social (redes de proteção social, políticas de combate à pobreza etc.) focalizada na atenção aos extremamente pobres.

Leher (2003) afirma que o movimento de enaltecimento da sociedade civil, apreendida como um todo homogêneo, desprovida de interesses de classes sociais, em oposição ao Estado autoritário, passa a protagonizar, a partir dos anos 1980 e, sobretudo na década de 1990, as políticas sociais por meio das ONG`s que são, em sua grande parte, financiadas por organismos internacionais, corporações e pelo próprio Estado.

O ideário neoliberal, portanto, aponta o mercado como regulador da vida social e o Estado como uma instituição inoperante na condução das políticas sociais.

Nesta breve exposição podemos perceber que a classe trabalhadora tem enfrentado adversidades nas últimas décadas seja porque as condições de trabalho estão cada vez mais precarizadas, seja porque as políticas sociais estão cada vez mais focalizadas, fragmentadas e não dão conta de atender as demandas endereçadas ao Poder Público.

Num cenário onde as políticas públicas são "ineficientes"[23] e onde o desemprego tende a crescer, os benefícios supletivos oferecidos pelas empresas se tornam cada vez mais decisivos na manutenção do trabalhador nestes espaços. Os benefícios oferecidos pelas empresas, sobretudo os planos de saúde e a previdência complementar acabam se tornando um atrativo importante para a manutenção do trabalhador, mesmo que o salário esteja abaixo das expectativas.

[23] É importante problematizar que a ineficiência dos serviços públicos não é algo inerente à natureza deste serviço, mas está consoante à lógica capitalista que captura os serviços e os transforma em fontes de lucratividade.

2.2- Remando contra a corrente: breves considerações sobre o Projeto ético-político do Serviço Social

Um aspecto importante para pensarmos a profissão nos dias de hoje refere-se à construção, ao longo dos anos 1980 e 1990 de um projeto profissional orientado por fundamentos ético-políticos. Tal projeto apreende a democracia como valor supremo e aponta para o telos de uma sociedade emancipada que traz em seu bojo a necessidade de assegurar os direitos adquiridos e conquistados pela classe trabalhadora (Mustafá, 2004).

De acordo com Mustafá (2004: 168-9)

> *"o componente ético-político do projeto profissional pressupõe uma articulação entre princípios e valores que norteiam a ação profissional e sua conjugação com estratégias e táticas que, em nível imediato, articulem segmentos da classe trabalhadora no sentido da consolidação/ampliação da democracia e dos direitos sociais e, em nível futuro, construam as bases para uma sociedade emancipada, no sentido gramsciano da grande política".*

O projeto ético político profissional, portanto, vincula-se com um projeto mais amplo de sociedade pautado em outros valores que não os que regem a lógica capitalista. Nesse sentido, ele é ético porque ao se indignar com a realidade opressiva da sociedade capitalista, ele procura apreendê-la em sua totalidade para se posicionar criticamente e busca propor alternativas que sejam favoráveis à consolidação de uma nova ordem societária. E é político porque "uma indicação ética só adquire efetividade histórico-concreta quando se combina com uma direção político-profissional" (Netto, 1999:99).

É preciso destacar que o projeto profissional não é um manual com normas e procedimentos, mas uma projeção coletiva construída por sujeitos individuais e coletivos em torno de uma determinada valoração ética que, por sua vez, está ligada a um determinado projeto de sociedade. No entanto, tal projeto se materializa nos princípios defendidos pelo Código de Ética de 1993, pelas Diretrizes Curriculares, pela Lei de

Regulamentação da profissão, pela Ordem Social da Constituição de 1988 bem como ganha sustentação nas entidades representativas da categoria: o conjunto CFESS/CRESS[24], a ABEPSS[25], a ENESSO[26], na produção acadêmica através das teses, dissertações, monografias e pesquisas, além, é claro, da prática cotidiana nos campos de atuação profissional.

Os princípios que regem o agir profissional

> *"denotam um claro compromisso político com a classe [trabalhadora], apontando na direção da ruptura com a ordem burguesa e se revelam como fundamento filosófico do agir profissional, denotando o avanço no campo teórico e de produção de conhecimento alcançado pela profissão" (Mustafá, 2004: 177).*

O projeto, neste sentido, vislumbra uma nova sociedade pautada em outros valores que não o individualismo e a competitividade. A percepção dos homens, enquanto sujeitos históricos que necessitam realizar suas necessidades humanas através do acesso universal aos serviços sociais, constitui-se num passo para se engendrar novas formas de sociabilidade pautadas na solidariedade, na justiça social e na emancipação humana.

É importante destacar, no entanto, que o projeto ético-político do Serviço Social não é unívoco entre os Assistentes Sociais. Como nos fala Netto (1999:96) na categoria profissional "estão presentes projetos individuais e societários diversos e, portanto, ela é um espaço plural do qual podem surgir projetos profissionais diferentes". As categorias profissionais, portanto, se constituem em campos de tensões e lutas onde interesses diversos estão em confronto. Ainda baseado em Netto (1999:96) "a afirmação, no seu interior, de um projeto profissional não suprime as divergências e contradições. Tal afirmação deve fazer-se pelo debate, pela discussão, pela persuasão - enfim, pelo confronto de ideias e não por mecanismos excludentes".

[24] Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos Regionais.
[25] Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social.
[26] Executiva Nacional dos Estudantes de Serviço Social.

A questão que se coloca é como garantir a materialização dos princípios e valores contidos no projeto ético-político profissional num cenário adverso como abordamos anteriormente, sobretudo num espaço profissional – a empresa - onde a lógica da maximização do lucro é um imperativo inerente.

2.3- O Serviço Social diante das antigas e novas demandas empresariais na área de RH

À medida que o Assistente Social é cada vez mais requisitado para atuar na empresa, as reflexões sobre este espaço ganham fôlego e densidade intelectual[27].

Estudar a atuação profissional do Assistente Social na empresa é, neste sentido, uma questão importante para fortalecer este espaço profissional como uma das áreas de atuação do Serviço Social. A compreensão das possibilidades do fazer profissional na empresa possibilita também desmistificar preconceitos do senso comum que vêm a atuação do Serviço Social neste espaço como algo conservador, que privilegia o capital em detrimento da classe trabalhadora. Esta visão restrita apreende a aparência do fenômeno e desconsidera as mediações necessárias para uma leitura da realidade numa perspectiva de totalidade. Pensar que o profissional de Serviço Social na empresa estaria comprometido apenas com o capital contra a classe trabalhadora é não atentar para pelo menos duas imprecisões: a primeira que considera mecanicamente o processo de cooptação profissional sem reconhecer resistências e conflitos, a segunda que a sociedade capitalista e a sua lógica do lucro também perpassa outras instituições onde atua o Assistente Social: escolas; hospitais; previdência social; programas de assistência etc.

[27] Pesquisa organizada pelo CFESS em 2005 intitulada "Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional" revela que a empresa privada constitui-se num dos maiores empregadores de assistentes sociais com 13,19%. O referido espaço ficou, na pesquisa, empatado com as instituições públicas federais (13,19%) e atrás das instituições públicas estatais (24%) e municipais (40,97%). Em algumas regiões - Centro-Oeste e Sul - o percentual de assistentes sociais em empresas privadas foi ainda maior: 19,3% e 18% respectivamente.

Mota (1987) sinaliza que nas empresas a força da determinação da prática profissional se sobrepõe aos projetos profissionais de forma mais contundente do que em outros espaços, consolidando, assim, as mais diversas formas de subordinação. No entanto, a autora chama a atenção para o fato de que é contra esta subordinação e em busca de uma relativa autonomia técnico-política que parcelas crescentes da categoria profissional vêm lutando, seja através de capacitações que visam suprir lacunas profissionais e contribuir para um enfrentamento mais crítico das demandas colocadas, seja através do engajamento político expresso através de organizações de empresários e trabalhadores[28].

No caso específico da empresa, as mudanças no cenário atual como o processo de reestruturação produtiva e a globalização, por exemplo, trazem desafios importantes para o Assistente Social: as políticas de remuneração e benefício (Cardoso e Francisco, 1998) que se tornam mais agressivas para os profissionais estáveis (devido à competitividade entre as empresas e a necessidade de retenção de talentos) e precarizadas para profissionais com contratos de trabalho fragilizados; a "cultura da qualidade" (Druck, 2000) e a convocação dos trabalhadores para aderirem à estratégia da empresa num cenário altamente competitivo; as novas e reatualizadas requisições colocadas pela área de Recursos Humanos num contexto de reestruturação produtiva (César, 2000; Mota & Amaral, 2000); a saúde do trabalhador (Freire, 2003); as políticas de responsabilidade social e ambiental (Kameyama, 1999; Garcia, 2004; César, 2008) são algumas das discussões feitas no âmbito do Serviço Social acerca da relação entre a profissão e o

[28] Segundo Gentilli (1998: 139) "(...) no campo privado, há sinalizações para uma posição menos imobilista [por parte dos profissionais]. Neste [espaço], os profissionais acenam para a possibilidade de criação de alternativas de ação que superem as atuais funções práticas da profissão. Os profissionais assinalam a necessidade de conduzirem com eficiência e eficácia no desempenho de seu papel profissional de problematizar as políticas sociais, não só em função das demandas dos usuários; das questões postas pela conjuntura e pela formação profissional; mas também respondendo a demandas do empregador por controle e disciplina da força de trabalho, no processo produtivo. É inevitável reconhecer que os ditames da mediação social são melhor compreendidos pelos profissionais que atuam no campo empresarial".

espaço empresarial.

Kameyama e Nogueira (2002) chamam a atenção para o fato de que os departamentos de recursos humanos, diante do contexto de mudanças globais nas estratégias de gerenciamento adotadas pelas empresas, sobretudo a partir dos anos 1990, com a intensificação da concorrência e do aprofundamento da internacionalização das empresas, tornaram-se estratégicos para o alcance dos objetivos das corporações.

Se antes, as áreas de Recursos Humanos se constituíam em departamentos com atribuições de encaminhar todas as políticas relacionadas ao público interno e pelo tratamento direto e imediato dos empregados com a empresa (os conhecidos "*departamentos de pessoal*"), agora se transformam numa *"filosofia de gestão de pessoal".* De acordo com as autoras, com base em publicação da Revista Exame do ano de 2001, a principal característica deste processo é a criação de uma política de salários agressiva e ampla, sobretudo para os executivos. Tal política de remuneração envolve *stock options* (compra de ações), participação nos lucros e resultados, prêmios em dinheiro, bônus por metas atingidas entre outras iniciativas que se constituem "em salários indiretos ou salário variável no rendimento mensal".

Os estudos apontados pela Revista revelam que "em muitas empresas falta um plano formal de cargos e salários e os funcionários reclamam que a remuneração não é compatível com a pesadíssima carga de trabalho, que trabalham demais e se sentem sobrecarregados" (Exame, 2001: 31).

Em relação ao plano de serviços e benefícios, Kameyama e Nogueira (2002) sinalizam que esses benefícios "estão relacionados às necessidades primárias dos trabalhadores e são exigências legais podendo ser deduzidas dos impostos". Dentre os benefícios destacam: planos de saúde e tratamento odontológico, subsídio integral ou parcial dos planos de previdência complementar, benefício farmácia (ressarcimento ou

reembolso dos gastos com medicamentos), empréstimos emergenciais com juros subsidiados, auxílio alimentação, academias de ginástica, check ups, promoção de atividades recreativas e culturais.

De acordo com Ruas e Antunes (apud. Kameyama e Nogueira, 2002) "embora possam ser empregados como recurso de envolvimento dos trabalhadores, nas relações históricas entre capital e trabalho no Brasil, estão mais próximas de políticas paternalistas do que das estratégias de comprometimento" (p.48).

Já em relação aos planos de formação, treinamento e oportunidade de carreira, as autoras sinalizam que a qualificação torna-se, nos dias de hoje, elemento importante para a empregabilidade dos trabalhadores e para competitividade das empresas. Se nos processos de trabalho taylorista/fordistas a tendência era a desqualificação e o adestramento que ensinava as pessoas a fazer "a mesma coisa a vida inteira", a atual política de qualificação busca preparar o trabalhador para aprender continuamente.

Ao mesmo tempo em que o mercado de trabalho apresenta a tendência de retração e enxugamento dos postos de trabalho, ele exige maior qualificação e treinamento dos trabalhadores.

Como ilustrativo destas mudanças na área de Recursos Humanos é interessante observarmos o exemplo do estudo prospectivo de RH da empresa Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. O referido estudo, alinhado ao plano de negócios e ao planejamento estratégico da empresa, aponta algumas tendências que impactarão o mundo do trabalho e a gestão de pessoas. A apreensão da conjuntura, de acordo com o referido estudo, "fornece bases para a construção de um modelo de gestão que propicie maior alinhamento e integração das pessoas" (p.11).

Em relação ao mundo do trabalho, as tendências apontadas foram aglutinadas em três perspectivas: mercado, organização e indivíduo.

Em relação ao mercado foram apontados os seguintes aspectos: envelhecimento da população brasileira e aumento da diversidade da força de trabalho; a emergência de um mercado global e a escassez de profissionais qualificados em determinados setores.

Na perspectiva da organização o estudo apontou os seguintes elementos: expansão da robotização e de outras formas de automação; intensificação da flexibilização do trabalho; aumento da terceirização e *offshoring;* aumento do foco em ética e responsabilidade social corporativa.

Em relação à perspectiva do indivíduo foram citadas as seguintes tendências: o indivíduo como gestor da sua trajetória profissional e a demanda por equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

Na gestão de pessoas, as sinalizações apontadas pelo estudo prospectivo foram: gestão de pessoas alinhada com as estratégias da organização; articulação entre objetivos estratégicos organizacionais e as expectativas e necessidades das pessoas; gestão por competências; gerentes de linha como gestores de pessoas e ampliação da capacidade de inovação e mudança.

As tendências apontadas pelo referido estudo produzirão impactos importantes no trabalho dos profissionais que atuam na área de RH e entre eles o Assistente Social: a intensificação de investimentos em tecnologia de ponta como um diferencial para as organizações num cenário de globalização e aumento significativo da concorrência; o repasse de serviços para empresas terceirizadas, ou seja, o investimento somente naquilo que for entendido como estratégico e que der alto retorno do capital investido; a flexibilização do trabalho através de contratos cada vez mais flexíveis; o indivíduo como responsável pela sua trajetória profissional e, neste sentido, a cobrança pelo atingimento de metas e a construção de uma política de reconhecimento e recompensa atrelada à

produtividade individual; o envolvimento cada vez mais acentuado do trabalhador aos objetivos estratégicos da organização entre outros aspectos.

Tais desafios colocados à área de RH irão, segundo o referido Estudo Prospectivo Focalizado em Recursos Humanos (2006: 16), requerer dos profissionais inseridos nesta área um novo perfil que englobe "competência técnica, conhecimento do negócio da empresa, visão estratégica e sistêmica, competência de consultoria interna e competência interpessoal e de negociação".

Tais mudanças vão exigir também dos trabalhadores inseridos na empresa: comprometimento com os resultados da empresa; conhecimento do negócio; participação (não em sindicatos, mas em espaços criados pela própria empresa como círculos de qualidade, comitês de ambiência organizacional, grupos de trabalho etc.); capacitação para o exercício da polivalência e da multifuncionalidade; responsabilidade pelo seu desempenho (e, pra isso, são criadas metas, indicadores, sistema de gerenciamento e desempenho; políticas de reconhecimento e recompensa atreladas ao alcance das metas negociadas).

2.4- Novas formas de gestão da Força de Trabalho

As discussões acerca de uma nova racionalidade para a força de trabalho que estarão presentes neste subcapítulo tiveram como base a dissertação de mestrado de César (1998). Nesta obra, a autora discutiu a relação entre a reestruturação produtiva e as novas formas de gestão da força de trabalho conduzidas pelas áreas de Recursos Humanos de duas empresas inseridas no mercado brasileiro[29], indicando que cada vez

[29]Ambas as empresas são privadas e de capital aberto, uma é multinacional e a outra é predominantemente nacional; possuem inserção monopólica no mercado e atuam em setores considerados de ponta (químico e siderúrgico, respectivamente). É importante destacar que as empresas definem estratégias diferenciadas para enfrentar a crise e conseguirem competir no mercado. De qualquer forma, as duas empresas

mais será requisitada, aos profissionais desta área, a criação de estratégias de envolvimento e controle dos trabalhadores.

As empresas em questão apresentavam as seguintes características em seus processos de reestruturação produtiva: redefinição das operações nos mercados nacional e internacional; modernização tecnológica e racionalização técnica do processo de produção; implantação do Programa de Qualidade Total e adoção de modelos de gerenciamento de Recursos Humanos pautados em sistema de benefícios, incentivos à produtividade e capacitação e treinamento. As mudanças levadas a cabo pelas duas empresas refletem

> *"uma tendência mais geral dos processos de reestruturação industrial no Brasil, marcados pelas fusões e incorporações, pela descentralização da produção dos grandes oligopólios, pela formação de uma rede de subfornecedores, pela abertura de capital, além da adoção de novas tecnologias e da redução do quadro de pessoal" (Cesar, 2000:117).*

De acordo com as conjunturas nacional e internacional as empresas redefinem seus planejamentos estratégicos e, com isso, as respectivas áreas de Recursos Humanos, para atender metas e objetivos estratégicos, redefinem seus processos e atividades, adequando-os às exigências colocadas pela direção das empresas.

Neste movimento, novas modalidades de gestão da força de trabalho pautadas na formação de um comportamento produtivo do trabalhador, baseado na confiabilidade e no comprometimento com a empresa, são desenvolvidas para que os objetivos da empresa sejam alcançados: introdução da polivalência e multifuncionalidade possibilitadas pelo desenvolvimento tecnológico de base microeletrônica; introdução de novas modalidades de controle da força de trabalho onde se inscrevem os incentivos ligados à produtividade e os programas participativos onde os trabalhadores são

---

estudadas, segundo a autora são representativas das iniciativas implementadas pelas áreas de Recursos Humanos para conformar um novo perfil de trabalhador.

envolvidos com os objetivos da empresa e as metas estabelecidas, entre outras iniciativas.

Tais medidas adotadas pelas empresas implicam em mudanças importantes no gerenciamento da força de trabalho e nas políticas de recursos humanos: 1) mudanças no processo de contratação de novos empregados onde são levados em conta o grau de escolaridade e a experiência profissional bem como outras qualificações como informática, idiomas e habilidades comportamentais como saber trabalhar em equipe, se apresentar em público etc.; 2) implementação de sistema de gerenciamento de desempenho onde os trabalhadores são avaliados de acordo com as metas de produtividade atingidas; 3) criação de programas de treinamento e desenvolvimento que englobam aspectos técnicos voltados para as atividades específicas de acordo com o posto de trabalho definido e aspectos comportamentais voltados para o alinhamento dos trabalhadores aos objetivos da empresa; 4) desenvolvimento de política salarial atrelada à avaliação de desempenho (remuneração variável); 5) ampliação dos benefícios e serviços sociais destinados aos trabalhadores estáveis; 6) implantação de programas de reconhecimento e recompensa e 7) incentivo à participação dos trabalhadores nas questões de interesse da empresa.

Como vimos, a atuação da área de Recursos Humanos na conformação de um novo perfil de trabalhador é de extrema importância. É esta área a responsável pela difusão dos valores e dos comportamentos esperados pela empresa. O mapeamento das competências necessárias para atingir as metas corporativas também é desenvolvido pela área de RH bem como o desenvolvimento de treinamentos que visam conformar uma racionalidade alinhada aos objetivos corporativos. Além disso, é o RH o responsável pela criação de incentivos materiais e simbólicos que têm o objetivo de reter os trabalhadores e comprometê-los ainda mais com o seu trabalho.

2.5- Novas e antigas requisições colocadas à profissão

Dissemos anteriormente que as exigências profissionais colocadas aos Assistentes Sociais no espaço empresarial, ao mesmo tempo em que reeditam práticas antigas como a interferência na vida privada do trabalhador, sobretudo em questões que impactam negativamente a produtividade do mesmo - como problemas com bebidas ou drogas, por exemplo - também determinam novos conteúdos para a prática profissional. Destacamos também que ao longo do processo histórico às requisições tradicionais colocadas aos Assistentes Sociais foram sendo acrescentadas e refuncionalizadas outras devido à proposição dos próprios profissionais e também devido às mudanças no processo produtivo. Neste sentido, César (2000) destaca as seguintes requisições colocadas aos profissionais de RH no contexto de reestruturação produtiva:

- O redimensionamento do uso da informação: "o conjunto de informações acumuladas pelo Serviço Social passa a ser utilizado pelas gerências para definição de itens de controle e verificação no gerenciamento do trabalho, integrados ao planejamento global da empresa" (p.129). Nesse sentido, o profissional precisa fazer uso intensivo da informática, saber utilizar sistemas desenvolvidos pela empresa para manipular dados dos empregados, fazer relatórios que vão subsidiar os gerentes na avaliação do empregado.

- Introdução de outra racionalidade técnica, subordinada aos princípios da eficácia/eficiência: mapeamento das atividades, padronização dos processos de trabalho, criação de indicadores que medem a eficácia das iniciativas, itens de controle e metas de melhoria para cada ação descrita no plano de trabalho. Tais iniciativas visam aumentar a eficiência e a eficácia das ações, aumentar o controle sobre os desvios e aferir o desempenho dos profissionais. Os Assistentes Sociais precisam não só saber manipular

tais informações, mas também estão regidos sob o mesmo processo, haja vista também serem trabalhadores inseridos neste espaço.

❖ Desenvolvimento de programas participativos: os trabalhadores são convidados a participar dos programas de qualidade total, dos planos de melhoria do clima organizacional e o Assistente Social atua como consultor interno ou ponto focal nas reuniões dando orientações e contribuindo para o alcance dos resultados esperados. O convite à participação dos trabalhadores é percebido como uma forma de ampliar o acesso deles às discussões relacionadas à gestão do clima ou às questões relacionadas à qualidade das relações de trabalho. Tais discussões, no entanto, não mudam significativamente os rumos da empresa. A participação dos trabalhadores não é no âmbito dos processos decisórios, das grandes questões que impactam significativamente os rumos da empresa como um todo.

❖ Ampliação do sistema de benefícios e incentivos: a atuação do profissional está relacionada ao trato das "excepcionalidades", benefícios que estão fora do escopo da empresa e precisam de autorização de uma instância maior. O estudo social e o parecer técnico são instrumentos que possibilitam ao profissional defender ou não a solicitação vinda do empregado. Além disso, os profissionais também compõem equipes que estabelecem diretrizes em relação ao sistema de benefícios e incentivos: ampliação de rede conveniada do plano de saúde; inclusão ou exclusão de novas modalidades de tratamento no rol das coberturas, por exemplo.

❖ Assessoria às gerências: o Assistente Social é requisitado a dar suporte aos gestores nas questões que dizem respeito à gestão de pessoas: programas de acompanhamento sociofuncional; análise e monitoração do clima organizacional; diagnóstico da qualidade das relações de trabalho; programas de integração e "motivação" entre outras demandas. Uma das tendências das áreas de RH é que os gerentes de linha desempenhem papel de

gestores de pessoas. Os Assistentes Sociais, neste sentido (bem como outros profissionais: psicólogos, por exemplo) são convocados a assessorar os gestores neste novo papel.

De acordo com César (2000), o perfil comportamental exigido ao Assistente Social pode ser definido em cinco requisitos básicos: 1) conhecimento das rotinas de trabalho e das interfaces entre as áreas de forma a não deixar sem respostas àqueles que buscarem informações; 2) competência, saber fazer bem feito tendo agilidade, organização e exatidão na realização das demandas; 3) manter atmosfera positiva de forma que os usuários ao procurarem o Serviço Social se sintam num ambiente agradável (a comunicação desenvolvida pelo profissional, neste sentido, deve ser feita de forma clara, horizontal e fluente); 4) cooperação e 5) esforço extra de forma a sair da rotina e propor algo para além daquilo que está dado.

Em relação às condições de trabalho profissional na empresa, é importante destacar que os Assistentes Sociais, pela inserção na divisão sociotécnica do trabalho, também sofrem os rebatimentos das mudanças no gerenciamento da força de trabalho: 1) intensificação do trabalho seja através do ritmo seja através da extensão da jornada de trabalho; 2) racionalização do trabalho eliminando as porosidades e priorizando o que é essencial. São criados para medir a eficácia e eficiência das ações: metas, prazos e indicadores; 3) redução dos postos de trabalho profissional seja através da demissão seja através da absorção das atividades por profissionais polivalentes ou ainda através da contratação de terceiros sob a forma de consultoria para atuar em trabalhos com prazos definidos; 4) instabilidade e insegurança[30] diante de um cenário de incertezas: demissão, subcontratação, terceirização ou vínculos precários e temporários; 5) desqualificação profissional provocada pela flexibilização funcional com a introdução de atividades

[30] Mattoso num livro intitulado "A Desordem do Trabalho" aborda as seguintes inseguranças do trabalho sofridas pela classe trabalhadora num cenário de incertezas: insegurança no mercado de trabalho; insegurança no emprego; insegurança na renda; insegurança na contratação; insegurança na representação do trabalho, na organização dos sindicatos e na defesa do direito ao trabalho.

rotineiras, administrativas apenas e burocratizantes; 6) multifuncionalidade decorrente da exigência da participação do profissional em equipes multidisciplinares[31]; 7) esquemas de controle e aferição do desempenho individual e/ou grupal: os profissionais sofrem um controle sobre seu desempenho e o atingimento de metas é um elemento importante para a progressão na carreira.

As exigências do processo de reestruturação produtiva vêm impactando as dimensões técnica, teórica, política e ética da prática profissional nas empresas repondo elementos conservadores para a ação profissional, mas, ao mesmo tempo, colocam desafios que, se forem bem apropriados, podem se transformar em possibilidades de atuação mais progressistas e alinhadas com outros valores que não os da racionalidade capitalista. O desafio é não cair na armadilha do imobilismo, das atividades rotineiras ou se deixar seduzir pelo discurso da empresa e assimilar as atividades requeridas ou as demandas colocadas de forma acrítica e passiva.

[31] Aqui é importante destacar que os assistentes sociais precisam cada vez mais entender as atividades desenvolvidas pelos outros profissionais e desenvolver ações que legitimem sua utilidade na empresa.

Capítulo 3: Problematizando a empresa como espaço sócio-ocupacional do Assistente Social

Para analisar a literatura acerca da relação entre Serviço Social e Empresa, o presente trabalho se baseia na produção do conhecimento da Revista Serviço Social & Sociedade ao longo das suas 100 primeiras edições.

As discussões sobre as mudanças engendradas na sociedade capitalista, sobretudo nos últimos 40 anos, são imprescindíveis para entendermos as requisições colocadas aos Assistentes Sociais nos mais diferentes espaços de atuação. Além disso, nos possibilitam apreender como se dá a inserção do profissional no mercado de trabalho; o perfil dos usuários dos serviços prestados, enfim, a partir da análise da conjuntura nas últimas décadas teremos melhores condições para fazer uma leitura crítica da realidade.

Neste sentido, além dos artigos que tratam da relação entre o Serviço Social e a empresa como espaço de atuação[32], discussões promovidas em outros artigos desta mesma Revista também serão utilizadas neste capítulo. Os artigos que abordam questões relativas ao atual contexto sócio-histórico e as discussões acerca das reservas teórico-metodológicas acumuladas pelo Serviço Social ao longo do processo histórico bem como a construção do seu projeto ético-político profissional poderão contribuir para o debate.

[32] Nem todos os artigos que tratam a relação entre Serviço Social e empresa, identificados pelo pesquisador serão mencionados neste trabalho. Esta não citação aconteceu devido aos seguintes aspectos: o artigo não trazia elementos relevantes para o trabalho ou a questão trazida por ele já estava contemplada em outro artigo.

3.1- O espaço do tema *Empresa* no debate profissional

Na edição de número 100 da Revista Serviço Social & Sociedade publicada em outubro/dezembro de 2009, Silva e Silva (2009) revela, a partir de uma pesquisa documental, que a temática "trabalho" foi pauta de discussão em apenas 3 artigos entre os anos 1979 e 1989, o que representou aproximadamente 1% das temáticas abordadas pela Revista naquela década. Na década seguinte, 1990 a 1999, as temáticas "trabalho e transformações no mundo do trabalho" foram abordadas como tema central em 26 artigos, o que representou cerca de 8% das temáticas abordadas neste período pela Revista.

Os temas "trabalho e transformações no mundo do trabalho" ficaram em primeiro lugar entre os assuntos abordados na década de 1990 e 1999. E, na década seguinte, 2000 a 2009, as temáticas "trabalho/políticas públicas de trabalho e desemprego" foram pauta central de discussão em 33 artigos ou cerca de 6% das temáticas abordadas neste período.

Este crescimento significativo na produção do conhecimento, no âmbito da Revista Serviço Social & Sociedade, acerca da temática "trabalho", revela a preocupação dos Assistentes Sociais em compreender o movimento mais geral da sociedade capitalista e seus rebatimentos na vida da classe trabalhadora. A Revista, neste sentido, tem sido um canal importante de interlocução profissional e de produção do conhecimento sobre a realidade.

As discussões sobre a relação entre o Serviço Social e a empresa não fogem à esta regra. Ao longo do tempo a discussão vai modificando e incorporando elementos da realidade como as mudanças no mundo do trabalho, o processo de reestruturação produtiva, a responsabilidade social, entre outras discussões.

Das 925 publicações (artigos, resenhas, entrevistas e depoimentos, trocando em miúdos, expressões do pensamento social, comunicação de pesquisa, temas para debate e relatos de experiência) feitas ao longo das três décadas da Revista, apenas 30[33] (aproximadamente 3%) abordam a relação entre Serviço Social e empresa. Tal assertiva comprova que a produção do conhecimento acerca da empresa como espaço socioprofissional do Assistente Social é ainda incipiente no âmbito da categoria e confirma, neste sentido, a pertinência de estudos nesta área[34]. Na seqüência serão problematizados os aspectos da relação entre Serviço Social e empresa abordados nestes artigos[35].

Um aspecto importante presente nos primeiros artigos da Revista sobre a relação entre Serviço Social e empresa diz respeito à preocupação acerca do papel e da legitimidade do Serviço Social. Entre os autores que destacam a importância da definição dos papéis e atribuições dos Assistentes Sociais na empresa citamos Freire (1985); Rico (1980; 1985); Fernandes et ali (1979); Duarte et ali (1986).

Sant'Ana (2000: 80) sinaliza que, a partir da década de 1970, o processo de renovação do Serviço Social brasileiro começa a assimilar, ainda que de forma eclética, novas teorias e preocupações da categoria profissional se voltam para a eficiência técnica e para o processo de modernização que estava em voga no discurso dominante da ordem ditatorial, instaurada no país desde 1964.

As incompreensões acerca do papel e das atribuições do Serviço Social e os impactos deste processo na legitimidade da profissão foram objetos de reflexão dos primeiros autores que abordam a relação entre Serviço Social e empresa na Revista Serviço Social &

[33] A relação dos artigos apreendidos pelo pesquisador como aqueles que abordavam a relação entre Serviço Social e empresa encontra-se no anexo I.
[34] A Política de Assistência Social, por exemplo, foi alvo de discussão de 40 matérias e a Saúde foi tema central em 21 matérias levando em conta apenas as publicações na Revista Serviço Social & Sociedade na última década: 2000 a 2009.
[35] Os artigos serão agrupados por temas e, quando possível, serão feitas análises de corte temporal.

Sociedade. E já na Revista Serviço Social & Sociedade número 1 encontramos um artigo sobre a relação entre Serviço Social e empresa.

No artigo "Reflexões sobre o posicionamento ideológico assumido por assistentes sociais do trabalho em empresa" um grupo de profissionais (Fernandes et ali, 1979) avalia que grande parte das empresas ainda não está consciente da importância da sua função social e neste sentido, quando contratam Assistentes Sociais o fazem por interesse paternalista ou ainda autoritário em relação aos seus funcionários. Diante deste cenário, o desafio que se coloca à profissão é gradativamente ocupar maiores espaços no interior das empresas e assumir uma atuação mais condizente com "o papel"[36] do Serviço Social. A atuação quase que exclusiva na prestação de serviços diretos é percebida, pelos autores, como desgastante e os resultados são questionáveis em abrangência e extensão da contribuição do Serviço Social. Já a função de administradores de recursos sociais (como empresas de prestação de serviços médicos, refeitórios, empresas de serviços de alimentação, criação de vilas e cooperativas habitacionais, transporte subvencionado pelas empresas, seguro de vida etc.) possibilita, segundo os autores, a participação nos níveis decisórios da organização. Tal participação possibilitaria a interferência na formulação das políticas sociais da empresa.

Os autores afirmam que "o universo de possibilidades não garante, por si só, a qualidade da intervenção" (Fernandes et ali, 1979: 76) e que o preparo técnico e a postura frente à realidade de trabalho são importantes para a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Um aspecto curioso no artigo é que os profissionais-autores justificam o porquê de não terem aderido a uma greve promovida pelos trabalhadores de uma determinada

[36] Os autores sinalizam no texto, mas não aprofundam a ideia de que o Serviço Social tem um papel que lhe é esperado pelas instituições e que algumas atividades estariam mais próximas deste papel e outras seriam percebidas como de menor valor.

empresa onde atuam. Destacam que o fato de terem ficado à margem dos movimentos grevistas está relacionado à postura assumida por eles dentro das unidades empresariais que é a de conceber tanto os empregados quanto a própria organização como clientes. O desenvolvimento da função social que compete à empresa constitui-se no maior objetivo dos profissionais e o trabalho é desenvolvido numa organização que tem trabalhadores e não apenas para os trabalhadores. Neste sentido, "a greve trata-se de uma conquista da classe operária que deve ser respeitada e não deve ter a interferência profissional do Assistente Social seja qual for a ideologia que embasa sua prática profissional" (Fernandes et ali, 1979: 78).

É interessante esta afirmativa porque revela a percepção de que o Assistente Social não é um trabalhador que tem os mesmos interesses dos outros trabalhadores da organização. É como se a contratação dos profissionais os colocassem à margem dos acontecimentos da organização e a atuação profissional, mesmo que tenha simpatia pelos movimentos grevistas, não deva interferir neste processo. O trabalho do Assistente Social estaria restrito apenas ao desenvolvimento da função social da empresa. E, neste caso, as reivindicações dos trabalhadores por melhores salários e melhores condições de trabalho não estariam atreladas às exigências por parte dos trabalhadores de que a empresa exerça sua função social.

Os profissionais-autores destacam ainda que somente a prática oferece condições para avaliar a firmeza dos valores dos Assistentes Sociais e que é inaceitável que "um campo de atuação seja constituído por profissionais com posições políticas idênticas comprovadas por um atestado ideológico" (Fernandes et ali, 1979: 79).

Ainda tematizando sobre a profissão e o espaço da empresa, outro artigo publicado em 1985 aborda que as incompreensões acerca do papel e das atribuições do Serviço Social têm impactos significativos na legitimidade da profissão. De acordo com Freire

(1985), tais incompreensões e indefinições acerca da identidade profissional do Serviço Social são prejudiciais para a respeitabilidade e a confiabilidade da atuação do Assistente Social: desconfiança da capacidade do profissional de assumir projetos de maior complexidade; dificuldade de ascensão profissional; atividades de "quebra-galho" ou acessórias. Enfim, a indefinição quanto às prerrogativas da ação profissional são prejudiciais para a legitimidade dos profissionais.

Uma saída apontada pela autora é a construção de um plano de trabalho bem elaborado com definição de atribuições e objetivos vinculados à realidade da organização onde o profissional está inserido; explicitação da metodologia; previsão detalhada das etapas e metas; criação de indicadores para medir a eficácia etc. O estabelecimento de um plano de trabalho que leve em conta vários aspectos como os acima citados poderão contribuir, na visão de Freire (1985) para uma maior visibilidade da atuação profissional. Os profissionais, ainda na visão de Freire (1985), têm dificuldade em empreender uma avaliação eficiente dos resultados esperados da atuação profissional e a indefinição dos objetivos faz com que não se consiga medir com clareza os resultados.

Ainda refletindo sobre a profissão no espaço empresarial outra autora, Elizabeth de Melo Rico (1985) revela que o Serviço Social tem uma história que dificultou o reconhecimento da profissão na sociedade. O fato de a profissão ter sido gestada no contexto de uma concepção humanista e de não ter assumido, de fato, a prestação de serviços assistenciais e a racionalização e distribuição dos recursos financeiros acabou prejudicando a legitimidade da profissão, sobretudo na empresa.

Rico (1985) sinaliza ainda alguns empecilhos para a legitimidade da categoria profissional: os Assistentes Sociais têm dificuldades em assumir as atividades instrumentais que são afetas à profissão; o Serviço Social não acumulou, ao longo do processo histórico, uma prática de prestação de serviços à classe trabalhadora; a

desconfiança dos trabalhadores em relação ao trabalho desenvolvido pelo Assistente Social; a falta de recursos que não permite o desenvolvimento de programas conseqüentes e a debilidade da formação profissional que tem contribuído muito pouco para a competência do profissional no espaço empresarial.

Outro artigo publicado em 1986 por Duarte et ali intitulado "E afinal, o que é Serviço Social?" destaca que a indefinição do que é o Serviço Social pode se constituir numa estratégia para ampliar o campo de atuação profissional através da inovação e da recriação do seu papel frente ao empregador. Os autores sinalizam dois problemas que, na visão deles, são de natureza incontestável: a natureza da profissão e a inadequação da formação profissional às exigências das instituições onde atuam os Assistentes Sociais. Destacam ainda que o desprezo dos acadêmicos pelas exigências colocadas pelo mercado para a categoria profissional e a estigmatização de determinadas práticas institucionais como a da empresa, por exemplo, podem levar a profissão a dois extremos: o teoricismo acadêmico ou o ativismo empírico.

3.2- Serviço Social e Empresa: possibilidades e limites de uma atuação legitimada pela classe trabalhadora

Em 1987, o artigo "uma nova legitimidade para o Serviço Social de empresa" de Ana Elizabeth Mota traz novos elementos para se pensar a atuação profissional no espaço da empresa. A autora destaca que o crescimento do mercado de trabalho para o Assistente Social na empresa tem provocado um rico debate em torno deste espaço no âmbito da profissão[37].

[37] O artigo publicado por Mota, datado de 1987, sinaliza que no Brasil as empresas, públicas e privadas, seriam o terceiro maior empregador de Assistentes Sociais e que, em Pernambuco, estado onde vive a

Mota, neste artigo, enfatiza que é possível a construção de uma prática profissional legitimada pelos trabalhadores e, para isso, é preciso investir na atualização técnica para suprir as lacunas da formação profissional bem como é preciso atentar para o conjunto das novas exigências postas ao profissional, seja em função da modernização das estratégias empresariais, seja pela organização dos trabalhadores e das suas reivindicações nos locais de trabalho. Sinaliza ainda a importância de se buscar um conhecimento crítico sobre as empresas: o processo de produção de mercadorias; as relações sociais e técnicas do trabalho; as políticas sociais geridas pela empresa e também o processo de organização dos trabalhadores.

Para a autora, é no espaço da empresa que a "força da determinação da prática do Serviço Social se sobrepõe de forma mais contundente que em outras áreas de trabalho aos projetos dos profissionais, consolidando as mais diversas formas de subordinação" (Mota, 1987: 140). No entanto, mesmo diante deste cenário adverso, é possível que o profissional assuma uma identidade política com os trabalhadores através da administração e execução de políticas sócio-assistenciais. Grupos crescentes de profissionais têm travado uma luta contra esta subordinação e em busca de uma relativa autonomia técnico-política, seja através da capacitação técnica seja través do engajamento político.

Mota (1987) chama a atenção para o processo de constituição do assistencial. Este deve ser objeto de reflexão por parte dos profissionais que atuam em empresa. A partir da leitura crítica deste processo, os mesmos poderão identificar possibilidades para uma intervenção técnico-política que consolide um projeto de prática com o mínimo de autonomia e que esteja ligado aos interesses dos trabalhadores na empresa.

---

autora, entre os anos de 1983 e 1986, o número de profissionais que trabalhavam em empresa havia crescido em mais de 100%.

Os programas sócio-assistenciais na empresa podem conter, dependendo da lógica que se imprime, o desenvolvimento de uma prática profissional que estimula a interferência dos trabalhadores nos processos de decisão, definição e controle dos serviços sociais ou pode, por outro lado, conter uma lógica que entende a gestão da assistência como uma ação compensatória e pontual.

Os programas mais diretamente associados à assistência social no espaço empresarial podem ser encarados como um processo de luta dos trabalhadores pela constituição e expansão dos direitos sociais. Nesta lógica, o que se busca é a possibilidade de "intervir no processo de distribuição do excedente acumulado pela empresa via criação de políticas assistenciais que aumentem o consumo dos trabalhadores" e pretende-se "democratizar os processos de planejamento, avaliação e execução dos programas assistenciais, plasmadas no poder dos trabalhadores de interferir e negociar o atendimento de suas necessidades" (Mota, 1989: 146).

A assistência social tradicionalmente se constituiu como campo privilegiado para a atuação dos profissionais. No Brasil a inclusão da assistência nas modalidades de consumo[38] foi marcada, ao longo do processo histórico, pela subsunção do direito à reprodução da vida ao ato paternalista de ajuda aos mais necessitados. Estas modalidades, gerenciadas tanto pelo Estado quanto pelo empresariado, são organizadas de forma a garantir o processo de acumulação do capital e reduzir as oposições entre classes.

Na lógica do acesso às políticas de assistência promovidas pelo Estado e pelo empresariado está embutida a disseminação de determinada pedagogia que prega o colaboracionismo entre as classes e representa também, por outro lado, o acesso, por

[38] Segundo Mota (1989:128) "a assistência pode se configurar como um modo de acesso das classes subalternas aos bens e serviços necessários a sua manutenção como uma via de socialização dos custos sociais de produção, ou ainda, como um mecanismo sócio-político de distribuição da riqueza social".

parte da classe trabalhadora, à riqueza socialmente produzida. Este acesso, que se deu a partir da pressão por parte da classe trabalhadora, não representou ameaça à ordem vigente porque ele não foi organizado de baixo para cima. Esta assertiva, apesar de contraditória, revela que, na sociedade brasileira, a elite no poder historicamente tem optado pelas mudanças feitas "pelo alto" apesar de as mesmas atenderem, em parte, demandas vindas das classes subalternas[39].

Os programas assistenciais desenvolvidos pela empresa e pelo Estado compõem o elenco dos chamados "salários indiretos". Autores como Oliveira (1988: 129)

> *"vêm caracterizando a participação dos salários indiretos na renda familiar como uma forma de liberação do salário direto, operando profundas alterações nos clássicos padrões de reprodução da força de trabalho e do próprio capital e apontando para o significado da ação pública na desmercantilização dos serviços e bens de uso coletivo".*

No Brasil, a participação do Estado no processo de reprodução da força de trabalho se deu ora pela ação policialesca reprimindo manifestações contrárias ao *status quo,* ora através da lei (regulamentação das condições de trabalho e salário), ora também através da assistência aos mais pobres.

O Estado, ao invés de se apropriar de parte do excedente da produção capitalista via taxação de lucros e da riqueza patrimonial, prefere abdicar de tal receita para que o empresariado faça a sua "justiça social" através das políticas assistenciais.

Os incentivos fiscais destinados às empresas que disponibilizam tais serviços assistenciais aos seus empregados são um exemplo importante neste sentido: Programa de Alimentação do Trabalhador; Vale-transporte; Previdência privada; Programa de

[39] As grandes transformações sociais ocorridas em nosso processo histórico aconteceram sem a participação das classes subalternas, não foram fruto de revoluções promovidas pelos "de baixo", mas ao contrário foram rearranjos feitos pelos "de cima" com receio de que os subalternos tomassem o rumo da história. As grandes mudanças ocorridas no país como a Independência, a Abolição da Escravatura, a Proclamação da República, a modificação do bloco dominante no poder em 1930 e 1937 ou mesmo em 1964, a escolha do Presidente Tancredo Neves pelo Colégio Eleitoral de 1985, aconteceram a partir de uma conciliação da elite no poder, através de reformas "pelo alto".

Formação Profissional (PFP) etc. bem como a participação do Estado em instituições como SESI; SENAI; SESC; SENAC; SEBRAE.

Diante deste contexto, a política assistencial na empresa não pode ser encarada como uma prática redistributiva do excedente apropriado pelos capitalistas, mas deve ser apreendida como a própria manutenção da lógica da acumulação. Este consórcio entre o público (o Estado) e o privado (empresa capitalista) assegura ao capital o uso produtivo da assistência. Ao mesmo tempo em que possibilita a manutenção da força de trabalho sem alterar os baixos salários, os custos desta ação compensatória são socializados com o Estado e, ainda, sem perder a natureza de um serviço oferecido individualmente pelas empresas (Mota, 1989).

Embora o acesso aos serviços assistenciais oferecidos pelas empresas represente uma via de acesso importante para a manutenção do trabalhador e de sua família, tal via não produz impactos significativos na redistribuição da riqueza socialmente produzida já que, como vimos, o empresariado socializa seus custos com o Estado através dos incentivos fiscais. A luta pela assistência deve extrapolar, portanto, os muros da empresa e deve ser a favor de oferta de serviços públicos "em que a assistência, além de se caracterizar como um direito universal, não teria o uso produtivo que lhe dá o empresariado" (Mota, 1989: 135).

Além da assistência como lócus privilegiado da atuação, alguns textos sinalizam a importância de o profissional se inserir nas discussões relativas à saúde do trabalhador e à segurança do trabalho.

3.3- Saúde do Trabalhador e Segurança do Trabalho

Os artigos da Revista Serviço Social & Sociedade que abordam a temática "Saúde do trabalhador" são de autoria de Lages & Sena (1992) e de Santos (2005). A leitura feita pelas autoras é crítica e revela como a dinâmica do capital impacta a saúde do trabalhador[40].

No texto de Lages & Sena (1992), que tem como objetivo introduzir o estudo da temática saúde do trabalhador no contexto do processo de produção capitalista, o conceito em questão é entendido para além de uma visão fracionada, característica de uma concepção meramente técnica ou uma visão "sociologizante" que desloca a questão da saúde do trabalhador do âmbito da produção para o âmbito do consumo. As autoras destacam que produção e consumo num determinado modo de produção estão vinculados porque um determinado modo de produzir produz um modo específico de consumir. A saúde do trabalhador, portanto, é determinada pelas condições gerais de vida, produção e trabalho numa dada sociedade em determinado contexto histórico.

No processo de produção do sistema capitalista é importante destacar os avanços nos procedimentos técnicos dos instrumentos e também a construção de uma forma específica de organização social do trabalho onde coerção e consenso estão articulados na construção do trabalhador coletivo.

A organização sindical se constitui, na visão das autoras, em um órgão capaz de absorver as demandas dos trabalhadores que se apresentariam sob duas faces: 1) baixos

[40] Nesta parte do subcapítulo que aborda a Saúde do Trabalhador a discussão se baseará no artigo produzido por Lages & Sena (1992). O artigo escrito por Santos (2005), apesar de também abordar a saúde do trabalhador num contexto de reestruturação produtiva, não será utilizado. Esta não citação deve-se ao fato de ambos os artigos trazerem uma discussão próxima e os aspectos que serão abordados me parecem traduzir as questões levantadas no artigo de Santos (2005).

salários, expansão e retração do mercado de trabalho e 2) demandas emergentes no cotidiano do processo de trabalho (que são percebidas como questões menores inerentes à própria atividade laborativa ou ainda questões que são desprovidas de conteúdo político).

O trabalhador, inserido num contexto de subordinação real à lógica do capital, incluindo aí situações adversas de trabalho e remuneração, tende a voltar-se para a compensação monetária imediata. A luta individual pela sobrevivência se sobrepõe à possibilidade de construção de uma luta coletiva pela supressão dos riscos eminentes, provenientes de condições insalubres e perigosas.

Diante deste contexto, entender o cotidiano do trabalhador numa determinada unidade produtiva requer uma leitura mais abrangente que envolva organização do processo de trabalho, relações sociais estabelecidas nesse contexto e controle sobre a vida privada. O Assistente Social, por estar inserido nesta trama, é convocado a fazer uma leitura mais aprofundada do cotidiano do trabalhador.

A conformação de um determinado tipo de trabalhador se constitui numa estratégia importante para o capital em seu objetivo de lucratividade: o estímulo à competição, através de mecanismos de reconhecimento e recompensa e a gestão da ética e da cultura onde os valores da empresa são disseminados aos seus públicos de interesse são exemplos interessantes neste sentido. Para Lages & Sena (1992:49) "o não enquadramento ou a negação dessa cultura implica romper com esquemas disciplinadores e, conseqüentemente, a adoção de medidas punitivas".

Nas empresas capitalistas a estruturação do processo de trabalho, de forma burocratizada e hierarquizada, imprime uma lógica de fragmentação das relações sociais: parcelamento das atividades; hierarquização entre "quem pensa" e "quem obedece"; disseminação do consenso entre trabalhadores e empregadores; fragilização da vontade

coletiva e afirmação do individualismo no encaminhamento das questões relativas às relações de trabalho; esvaziamento do conteúdo político das reivindicações e disseminação da competitividade a partir de mecanismos de reconhecimento e recompensa.

A expropriação da criatividade e a subordinação a um saber específico, disseminado pela organização, limitam a postura crítica e enquadram o trabalhador às normas e disciplinas da empresa. A criticidade do trabalhador fica minada pela lógica contida no discurso empresarial.

Além da Saúde do Trabalhador, a Segurança do Trabalho se constitui numa outra possibilidade de atuação profissional. Blanes, Barbagallo e Rocca (1989) fazem as seguintes considerações acerca da Segurança do Trabalho: o acidente de trabalho está inserido na dinâmica do processo de trabalho e não deve ser apreendido como deslocado deste processo; as reflexões acerca da Segurança do Trabalho possibilitam uma análise mais detalhada sobre as condições do trabalho e a prática profissional do Assistente Social se concretiza pelo exercício da criticidade e "pela ação que revoluciona o fato" (Blanes et ali, 1989: 71).

Segundo pesquisa realizada pelos autores em questão, uma parcela insignificante de profissionais do Serviço Social entende a Segurança do Trabalho como um campo de atuação para além das atividades relacionadas ao atendimento posterior ao acidente de trabalho.

No Brasil, Blanes et ali (1989) apontam estudos sobre Segurança do Trabalho que atribuem as causas dos acidentes à natureza das atividades e à negligência dos trabalhadores. Nesta análise, questões como o desgaste sofrido pela extensão da jornada de trabalho; a intensidade do trabalho; as condições ambientais e as condições precárias

de segurança bem como as condições insatisfatórias de alimentação e saúde são secundarizadas.

A entrada em cena da Segurança do Trabalho, sobretudo a partir do "milagre econômico" nos anos 1970, se deu via o "tratamento técnico" expresso através de normas e equipamentos de proteção individual que "localizam no trabalhador o 'foco' causador de acidentes e, portanto, centralizam-se no trabalhador os estudos para o solucionamento da questão" (Blanes et ali, 1989: 73). Esta análise restringe o âmbito de discussão aos campos da engenharia e medicina do trabalho e escamoteia do debate os aspectos políticos, econômicos e sociais envolvidos. Neste sentido, a conscientização por parte dos indivíduos em relação à importância do EPI (Equipamento de Proteção Individual) e do EPC (Equipamento de Proteção Coletiva) e a elaboração de normas e procedimentos constituem-se nos principais investimentos na prevenção dos acidentes de trabalho. A discussão sobre as condições de trabalho fica subsumida, neste caso, aos aspectos técnicos da assimilação das normas e do uso dos equipamentos de proteção pelos trabalhadores.

Os autores (Blanes et ali, 1989) destacam ainda algumas questões importantes na apreensão da Segurança do Trabalho e nas possibilidades de atuação colocadas ao Serviço Social: 1) este espaço constitui-se num campo de atuação importante para o Serviço Social; 2) a Segurança do Trabalho não se constitui em um fim em si mesma, mas as análises devem apreender um campo maior que é a relação entre capital e trabalho; 3) o Serviço Social deve apreender não somente as questões relativas aos benefícios após o acidente de trabalho mas também as questões que antecedem o acidente e 4) os trabalhadores vêm se organizando em prol desta bandeira seja através dos sindicatos que reivindicam melhores condições de trabalho, seja através das CIPAS (Comissões Internas de Prevenção de Acidentes).

3.4- Serviço Social e o convite à participação

Num cenário de reestruturação produtiva, o fortalecimento da subordinação da reprodução social da força de trabalho às metas e condições da produção torna-se elemento importante para o capital. Os trabalhadores são convidados a participar cada vez mais no interior das organizações. Tal participação é funcional aos interesses organizacionais e não mexe nos aspectos nevrálgicos que impactam a organização como um todo.

O consentimento ativo dos trabalhadores constitui-se numa estratégia importante para o atingimento dos objetivos da empresa. Para comprometer os trabalhadores com a estratégia da empresa são criados mecanismos como: plano de cargos e salários; capacitação em aspectos técnicos e comportamentais; programas de reconhecimento e recompensa; gerenciamento de desempenho; disseminação de valores que a organização entende como importantes; comitês de ambiência organizacional onde os trabalhadores são convidados a participar entre outras iniciativas que têm como objetivo envolver o trabalhador com os interesses da organização e esvaziar conflitos[41].

No artigo "Inovações na gestão da mão de obra: participar é preciso" Yacoub (1998) destaca que o fordismo supõe um novo perfil de trabalhador e, para atingimento deste objetivo, as empresas além de investirem em educação formal e treinamento invadem o espaço sindical através de estratégias de participação. O trabalhador deve ter neste

[41]Como sinaliza Drucker (1996: 55) "na perspectiva gerencial, transformar cada empregado em um parceiro, que interiorize as metas e objetivos da empresa, concentrando esforços no aperfeiçoamento do trabalho, buscando maior produtividade, racionalidade e redução de custos, a fim de que contribua para a sobrevivência da empresa no mercado, é um desafio que tem assumido em muitos casos, a forma de ameaça aos trabalhadores. De fato, já que eles precisam preservar seus empregos, não lhes resta outra alternativa, a não ser 'cooperar' e se 'envolver'".

sentido: maior escolaridade formal; ser qualificado; multifuncional; participante e crítico, saber trabalhar em equipes e exercer um maior domínio sobre o processo de trabalho.

A autora identificou dezesseis modalidades participativas em oito empresas pesquisadas[42]: os CCQ´s (Círculos de Controle da Qualidade); pesquisa de clima organizacional; comissões de fábrica; envolvimento dos trabalhadores no processo de seleção de outros (inclusive chefia); participação nos lucros e resultados; café da manhã com o patrão; comissão de melhoria do ambiente; assembléia de trabalhadores; ginástica coletiva; participação acionária; cinco 's'; comissão de alimentação; avaliação anual das chefias pelos subordinados; auditorias internas de qualidade; programa de integração família-empresa e happy-hour patrocinado pela empresa.

Os CCQ´s foram criados no Japão na década de 1960 com o discurso de investimento na classe trabalhadora. No entanto, sua lógica se apropria do saber dos trabalhadores e extrai deles sua capacidade criativa, subordina essa criatividade aos interesses da produção e, ao mesmo tempo, dissemina uma cultura de qualidade a favor desta produção. Além disso, compromete o trabalhador com o resultado do seu trabalho e esvazia o conflito e o dissenso, considerados nocivos ao processo produtivo.

A dinâmica dos Círculos funciona da seguinte forma: são formados grupos de trabalhadores por setores e turnos de trabalho e as ideias sugeridas por eles são posteriormente avaliadas pela cúpula das organizações; aquelas que são consideradas adotáveis e vantajosas são destacadas com mercadorias que representam para o trabalhador-autor símbolos de status e orgulho pessoal: troféus, certificados, medalhas, homenagens, viagens etc.

A introdução da cultura dos CCQ´s no Brasil, segundo Salerno (apud Fleury, 1992: 41-2)

[42] Ao longo deste subcapítulo algumas dessas modalidades serão mais bem explicitadas.

> *"além de ser uma resposta estratégica para aumentar a produtividade e para reduzir os custos durante uma crise, sugere-se que a gerência brasileira também estava interessada em introduzir métodos que contrabalançavam a força dos sindicatos e dos movimentos dos trabalhadores nos anos 80".*

Yacoub (1998) citando Almeida (1996) revela que uma pesquisa realizada sobre os CCQ´s numa multinacional do setor químico no Rio de Janeiro evidencia que a categoria produtividade representava o dobro das ideias relativas à segurança do trabalho. Tal informação revela que os CCQ´s têm sido uma estratégia interessante adotada pelas empresas para aumentar o comprometimento da força de trabalho com os objetivos da empresa.

As discussões travadas nos CCQ´s, apesar de sugerir a participação dos trabalhadores na rotina da empresa e de estimulá-los a contribuir com a organização, não comprometem a dinâmica da empresa. As decisões que impactam, de forma significativa, os rumos da organização não são discutidas neste espaço e ficam concentradas nas mãos da alta administração.

Outros aspectos envolvendo os CCQ´s são: sua significação como salário indireto (premiações oferecidas) e estímulo à ampliação do conhecimento dos trabalhadores sobre o processo de trabalho associado à lógica competitiva que está embutida nele.

Outra forma de participação dos trabalhadores dentro das organizações é a pesquisa de clima organizacional[43]. Ela é aplicada com o objetivo de apreender as causas e possíveis alternativas de solução para os aspectos que geram insatisfação dos trabalhadores com a empresa. Os trabalhadores são convidados a participar da pesquisa e expressar seu grau de satisfação em relação a questões como benefícios; remuneração; liderança; reconhecimento e recompensa; treinamento e desenvolvimento entre outros

[43] Algumas empresas utilizam o termo Pesquisa de Ambiência Organizacional.

aspectos. A partir daí são feitos diagnósticos para identificar os pontos que geram maior insatisfação e são propostos planos de ação de melhoria do clima organizacional.

Se, por um lado, a pesquisa constitui-se num canal que possibilita colocar, na pauta do dia, alguns aspectos considerados nevrálgicos pelos trabalhadores, por outro lado, as ações sugeridas não têm o objetivo de alterar de forma significativa o *status quo*. Os próprios trabalhadores são convidados a participar da construção e implementação dos planos de ação e nestes planos são construídas iniciativas que ficam sob responsabilidade de gestores e trabalhadores.

Os Assistentes Sociais têm uma participação ativa neste processo através da análise dos resultados da pesquisa; interação com as equipes sobre os aspectos apontados como críticos; acompanhamento da construção do plano de ação e monitoração da realização do mesmo. No entanto, as iniciativas são pontuais e visam a melhoria de questões mais simples que não têm impactos significativos na dinâmica da organização.

As comissões de fábrica também se constituem como um espaço de participação dos trabalhadores nas discussões da organização. Para Rodrigues (1990), as comissões de fábrica no Brasil, ao mesmo tempo em que representam uma conquista da classe trabalhadora à medida que possibilita uma maior intervenção no espaço fabril e também democratiza as relações de trabalho, representam também a antecipação de possíveis conflitos e a elaboração de estratégias por parte do patronato para evitar o emergir de manifestações que poderiam fugir do controle. Além disso, estes espaços constituem-se em concorrentes aos sindicatos já que as questões são tratadas a partir da colaboração entre patrões e empregados evitando assim manifestações e greves.

A diversidade de estratégias de participação, segundo Yacoub (1998) revela a capacidade criativa do capital de introduzir mecanismos que podem favorecer o envolvimento do trabalhador no espaço produtivo. As repercussões destas estratégias

engendradas no espaço produtivo podem trazer repercussões para a vida "produtiva-pessoal-familiar-empresarial" do trabalhador.

Segundo Thompson (apud Ramalho, 1991:32)

> *"precisamente porque o capital tem que continuamente revolucionar a produção e dentro dela o papel do trabalho, ele não pode confiar apenas no controle e na coerção. Em algum nível, a cooperação dos trabalhadores, seus poderes criativos e produtivos, e seu consentimento precisam ser utilizados".*

Outro aspecto importante no processo de envolvimento dos trabalhadores à estratégia das empresas é a nomenclatura que vem sendo utilizada para definir os integrantes das equipes de trabalho: "colaboradores". O termo não representa apenas uma mudança de nomenclatura, mas uma estratégia que produz impactos na representação que cada trabalhador tem do seu papel dentro da organização.

Ao lado do discurso de uma gestão participativa vai sendo gestada uma lógica onde os trabalhadores são convidados a sentirem-se responsáveis pelo sucesso da organização onde atuam (Regis, 2008). A vontade coletiva articuladora de projetos de classe cederia lugar a uma "vontade corporativa" onde os interesses imediatos dos trabalhadores estariam articulados aos interesses da organização (Mota, 1994).

No modelo do "operário-padrão", típico do fordismo, o que prevalecia era a lógica coercitiva da assiduidade, da produtividade, da disciplina e do puritanismo. Já no modelo do "operário-patrão" o que prevalece é a persuasão, o convencimento, a solidariedade entre trabalhadores e empregadores em prol de um objetivo comum que favorece tanto os primeiros quanto os segundos. Todos ganhariam com esta solidariedade. Em cenários de recessão onde supostamente todos estariam ameaçados – empresários e trabalhadores –, é gestado um novo projeto para o trabalho onde a diminuição das unidades de

produção; a terceirização e a precarização das condições de trabalho são consentidas em prol do "mal-menor" (Mota, 1994).

3.5- A Responsabilidade Social Corporativa

A Responsabilidade Social também tem se constituído num espaço para atuação do Assistente Social no âmbito empresarial. As empresas e o empresariado entram em cena como um novo ator social constitutivo de uma sociedade civil solidária e integrante do terceiro setor, o que é contraditório, já que em tese pertenceriam ao segundo setor – o mercado (Groppo, 2007).

Uma das manifestações mais usuais da Responsabilidade Social compreende um espaço filantrópico organizado por empresários nacionais e empresas multinacionais que, segundo o ideário deste campo, diante das mazelas sofridas pela população pobre no país, e da ineficiência do Estado em garantir as políticas sociais, investem suas energias em ações civis e voluntárias (Paoli, 2002). A lógica da eficiência e da eficácia da ação gerencial estaria assim voltadas à intervenção social.

Tal enunciado, no entanto, escamotearia "o objetivo velado de desmanchar ou enfraquecer os serviços sociais oferecidos pelo Estado e o de deslegitimar e desmobilizar forças sociais autônomas, porém críticas da sociedade civil que vinham se organizando e atuando desde as lutas contra o regime militar" (Groppo, 2007: 147).

À Responsabilidade Social estão atrelados outros aspectos como: agregação de valor intangível às empresas tidas como socialmente responsáveis, tal marketing social estaria atrelado à valoração da marca (ativo importante na concorrência nos dias de hoje); constituiria também um "novo mercado" para captação de recursos privados, públicos e supra-estatais como o do Banco Mundial, por exemplo; o cumprimento de legislações

ambiental e social (exigidas por lei) seria anunciado como uma iniciativa social por parte das empresas (contratação de pessoas com deficiência, contratações de jovens aprendizes, cumprimento de exigências ambientais etc.); possibilitaria maior engajamento de funcionários e comunidades em ações sociais e maior comprometimento com a organização (Groppo, 2007) [44].

Góis et ali (2004), em outro artigo publicado na Revista Serviço Social & Sociedade, destacam que a expansão da ideia de Responsabilidade Social no Brasil ganha maior fôlego nos anos 90: 1) a criação de fundações empresariais voltadas exclusivamente para a difusão da ideia de Responsabilidade Social Empresarial como o Grupo Institutos, Fundações e Empresas (GIFE) em 1995; Instituto Ethos de Responsabilidade Social em 1998 e o Instituto de Cidadania Empresarial em 1999; 2) o aumento significativo de projetos sociais desenvolvidos por empresas e a criação de prêmios voltados para destacar as melhores iniciativas neste sentido como o "Selo Empresa Amiga da Criança" em 1995, o "Selo Empresa Cidadã" em 1998 e o "Top Social ADVB" instituído em 1999 e 3) a criação no âmbito de entidades empresariais como Firjan e Fiesp de núcleos para estudo e implementação de práticas de Responsabilidade Social Empresarial.

Apesar das discussões "das práticas abrigadas sob a rubrica da responsabilidade social empresarial" (Góis et ali: 2004) serem recentes e alvo de disputas inclusive conceituais, é inegável que este campo pode ser tornar um espaço importante para

[44] Rico (1998: 25-6) em um artigo da Revista Serviço Social & Sociedade 58 traz algumas questões sobre o campo da filantropia empresarial, tratando-o de modo vago e conceitualmente pouco orientado por uma vertente específica de análise. Algumas de suas questões, nem sempre respondidas, são: "Realizar filantropia aumenta o volume de negócios da empresa? Interfere na sua imagem diante do mercado? Aumenta a auto-estima, o sentimento de pertencimento dos empregados da organização?" Tais questões revelam uma nova racionalidade no mundo empresarial aparentemente incompatível com os interesses da empresa. A atenção, anteriormente voltada exclusivamente para a exploração dos recursos naturais e produção de bens e serviços agora divide espaço com o atendimento de algumas demandas consideradas sociais. Amaral & César (2009:10) revelam que a chamada *corporate governance* estão relacionadas com as demandas de organismos internacionais para que as empresas apresentem indicadores de sustentabilidade satisfatórios e "assim, poder obter recursos financeiros e parceiros para seus processos econômicos e, com isso, galgarem novos patamares de rentabilidade, elevando o potencial de valorização dos seus ativos e diminuindo os riscos das suas aplicações".

atuação dos Assistentes Sociais. Conforme sinaliza Kameyama (1999: 211) "com a expansão da filantropia empresarial, aumenta-se o investimento social em projetos considerados de interesse público, criando novas demandas para o Serviço Social". Neste sentido aos profissionais também são demandados novos requisitos na qualificação e que envolvem "capacitação para planejamento, coordenação, articulação, gestão, assessoria e, inclusive, para atuar em equipes interdisciplinares" (Kameyama, 1999: 211).

3.6 – Breves considerações finais

Os primeiros artigos que abordam a temática Serviço Social e empresa estão preocupados com a afirmação profissional no espaço empresarial. As lacunas em relação à formação profissional; o preconceito da categoria profissional em relação à empresa como espaço de atuação; as incompreensões acerca do papel e das atribuições do Serviço Social na empresa pelos empregadores, pelos usuários dos serviços prestados – a classe trabalhadora – e pelos próprios profissionais dificultam a concretização desta legitimidade.

As inquietações e incompreensões acerca da atuação do Assistente Social no campo da empresa podem estar associadas "à imprecisão da profissão (o que é, o que faz), cujos traços voluntaristas e empiristas, no entender de muitos (as) Assistentes Sociais, contribuem para fragilização e conseqüente desqualificação técnica do Serviço Social" (Costa, 2000: 36).

Segundo Netto (1992: 68) ao longo da história do Serviço Social "a tensão entre os 'valores da profissão' e os papéis que objetivamente lhes foram alocados resultou numa hipertrofia dos primeiros na auto-representação profissional, resultou num voluntarismo que, sob formas distintas, é sempre flagrante no discurso profissional".

Tal processo parece desconsiderar as condições objetivas sob as quais desenvolvem as práticas profissionais de uma forma geral e a do Assistente Social em particular bem como não apreende o caráter subsidiário da prática do Assistente Social em relação às atividades-fins da empresa e as relações de subordinação inerentes à condição de trabalhadores assalariados (Costa, 2000).

A partir do final dos anos 80 ainda embalados pelo processo de redemocratização do país[45], pelo ressurgimento dos movimentos sociais na cena pública e a promulgação da Constituição Federal de 1988 bem como pelo movimento no interior da categoria profissional de ruptura com o conservadorismo, a produção do Serviço Social ganha contornos mais críticos. Este movimento pode ser percebido nas abordagens relativas à Saúde do Trabalhador; à Segurança do Trabalho; à Responsabilidade Social Corporativa e, sobretudo, na possibilidade de construção de uma prática profissional legitimada pelos trabalhadores.

[45] É importante refletir também o momento histórico onde se deram as discussões acima: abertura política e redemocratização da sociedade brasileira. As campanhas pelas *Diretas Já* e a Constituição Federal de 1988 são emblemáticas neste sentido. Os movimentos sociais, neste momento histórico, ganham fôlego e lutam por melhores condições de vida e de trabalho. A categoria dos Assistentes Sociais, inserida neste processo, também repensa a sua história e tenta romper com os traços conservadores que historicamente acompanharam a profissão. O Congresso da Virada em 1979; a Convenção da então ABESS (Associação Brasileira de Escolas de Serviço Social) também realizada em 1979; as novas diretrizes curriculares de 1982 e o novo Código de Ética de 1986 são exemplos importantes desta guinada na profissão.

Capítulo 4: O que dizem os Assistentes Sociais sobre sua atuação em Empresa?

Neste capítulo pretendo consolidar as informações trazidas pelos Assistentes Sociais que participaram de uma pesquisa sobre a relação entre Serviço Social e empresa. Os profissionais em questão atuam em empresa e se constituem, portanto, um segmento privilegiado para problematizar as questões relativas a este espaço. Esta interlocução foi buscada para apreender melhor as possibilidades que o espaço empresarial descortina para a atuação do Assistente Social e como os profissionais vêm respondendo às demandas colocadas.

A escolha da empresa, como foi explicitado anteriormente, está relacionada aos seguintes aspectos: constitui-se no espaço de atuação do pesquisador; maior facilidade de acesso aos profissionais para a realização da pesquisa; conhecimento da lógica que caracteriza os parâmetros de recrutamento, atribuição de responsabilidades e funções; a empresa possui uma expressão política ímpar, sendo a maior do país e, tem, em seus quadros, um número significativo de profissionais de Serviço Social que atuam nas mais diferentes atividades.

A empresa capitalista é um espaço de atuação que permite uma atuação crítica[46] por parte do Assistente Social? É possível construir estratégias de intervenção na empresa comprometidas com o projeto ético-político profissional? Estas são questões que, apesar de não estarem explícitas em nenhuma pergunta, atravessou o questionário e que, longe de serem respondidas neste espaço, nos ajudam a refletir sobre propostas de trabalho voltadas para a qualidade dos serviços prestados e para o atendimento, mesmo que imediato, dos interesses da classe trabalhadora.

[46] Por atuação critica, queremos indicar uma forma de intervenção que não assuma um caráter reiterativo e naturalizador dos mecanismos de poder, de reprodução econômica e social do capitalismo contemporâneo.

As informações obtidas neste levantamento serão apresentadas de modo agregado, sendo acompanhadas de uma reflexão mais geral[47]. No entanto, a busca de um nível de generalização para se pensar a prática profissional dos Assistentes Sociais em empresas, não autoriza-nos a considerar a amostra de profissionais, aqui utilizada, como representativa do ideário dos demais profissionais de Serviço Social que trabalham em empresas no Brasil. A razão não é puramente estatística, considerando a representatividade amostral, mas é justificada pela característica peculiar da empresa e das formas de recrutamento que adota, o que acaba por torná-la um campo de atuação com características mais particulares e não observáveis em outras empresas.

O questionário foi dividido em três partes, assim caracterizadas: perfil profissional; percepções sobre o trabalho desenvolvido e percepções sobre a profissão.

[47] Para contribuir com as reflexões da pesquisa feita com profissionais que atuam no espaço empresarial foram utilizados outros dois recursos: as informações do sítio institucional da empresa Petrobras Petróleo Brasileiro S.A., espaço onde atuam os profissionais que foram convidados a participar da pesquisa e também o relatório produzido pelo CFESS em 2005 a partir de uma pesquisa intitulada "Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional. Apesar dos dados não representarem mais a realidade da profissão nos dias de hoje, a pesquisa do CFESS será utilizada porque é a que contém dados mais gerais do perfil profissional no país.

4.1- Dados de Perfil Profissional

1) Sexo:

O perfil predominantemente feminino da profissão combina com os dados obtidos na empresa[48] - 94% de mulheres - mesmo considerando-a um espaço predominantemente masculino.

A assertiva de que a empresa pesquisada é um espaço predominantemente masculino pode ser confirmada a partir dos dados da Pesquisa de Ambiência Organizacional[49] realizada nos meses de janeiro e fevereiro de 2010 extratificados por sexo. Esta pesquisa, realizada anualmente, visa captar a percepção dos empregados da empresa sobre aspectos como remuneração, benefícios, espírito de equipe, relação com o trabalho entre outros. Dos 52.663 empregados que receberam o questionário, 40.731 (ou

[48] Em relação ao caráter eminentemente feminino dos Assistentes Sociais que atuam na empresa em questão – Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. - o resultado da pesquisa não é supreeedente e confirma os dados de outra pesquisa realizada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS) em parceria com os Conselhos Regionais e a Universidade Federal de Alagoas (UFAL). Na pesquisa intitulada "Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional" publicada em maio de 2005 foram aplicados questionários para uma amostra de 1049 profissionais espalhados por todos os Estados brasileiros e também no Distrito Federal. As mulheres representaram 97% dos pesquisados e os homens apenas 3%. A maior presença de homens na profissão, nesta pesquisa, foi identificada na Região Sudeste (7%) e a menor na Região Sul (1%).

[49] Também conhecida como Pesquisa de Clima Organizacional.

77,3%) responderam à referida pesquisa. Destes, 34.145 eram homens o que corresponde a 83,83% dos respondentes e 6.586 eram mulheres ou 16,17% dos respondentes.

Outra evidência que confirma esta orientação de gênero é observada na correlação entre homens e mulheres nos cargos de chefia mais altos da empresa (denominados de níveis estratégicos)- diretoria; gerência executiva e gerência geral. O percentual de homens em relação ao total dos cargos ficou assim: 83,3% (diretores); 96% (gerentes executivos) e 88,8% (gerentes gerais). Mesmo em cargos de chefia de nível denominados táticos verificamos que o percentual de homens em relação ao total dos cargos é expressivo: 85,9% (gerentes); 86,4% (gerentes setoriais) e 83,7% (coordenadores)[50].

Apesar de a empresa ter aderido aos "Princípios de Empoderamento das Mulheres" propostos pelo UNIFEM (Fundo de Desenvolvimento das Nações Unidas para a Mulher), ter recebido o selo do Programa pró-equidade de gênero e ter criado internamente um Comitê de Diversidade (uma das questões discutidas neste Comitê é a equidade de gênero) ainda é significativa a discrepância entre os sexos na ocupação de cargos estratégicos na empresa.

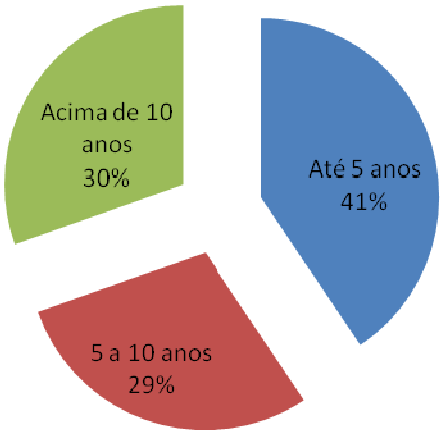
Indicar a prevalência feminina na profissão é importante porque este é um traço de permanência que, a despeito de profundas mudanças na caracterização da profissão nas últimas décadas, ainda se mantém e tende a resultar em associações equivocadas acerca da "natureza" feminina e de suas potencialidades em termos interventivos.

Segundo Iamamoto (2001) a imagem social predominante da profissão é indissociável de certos estereótipos que foram construídos ao longo do processo histórico sobre a mulher na visão mais tradicional e conservadora de sua inserção na sociedade. Ainda de acordo com a autora, o processo de renovação do Serviço Social é também tributário da luta pela emancipação das mulheres na sociedade brasileira. Além da marca

[50] A pesquisa no sistema interno da empresa denominado "Busca Empregados" foi realizada no dia 16 de Junho de 2010.

feminina predominante, o Assistente Social é herdeiro de uma cultura profissional que carrega fortes marcas confessionais em sua formação histórica e alguns de seus traços se atualizam no presente por meio de um discurso profissional laico que reatualiza a herança conservadora de origem. Tais traços podem suscitar o cultivo de uma subalternidade profissional que tem impactos importantes na auto-estima dos Assistentes Sociais diante de outras profissões e ainda favorecem a internalização do estereótipo de "profissionais de segunda categoria", que fazem o que todos podem fazer e o que "sobra" de outras áreas profissionais ou "aquilo que ninguém quer fazer". Uma profissão pobre, voltada para os pobres, destituída de *status* e prestígio.

2) Tempo de exercício profissional em empresa:



A amostra da pesquisa em relação ao tempo de companhia se mostrou relativamente bem distribuída entre os três grupos[51]. Este aspecto é interessante pela

[51] Um aspecto importante que deve ser sinalizado é o fato da empresa em questão ter ficado longos anos sem fazer concurso público. Este processo estava inscrito num movimento mais amplo de privatização da estatal. Neste sentido, é comum termos diferenças significativas entre os profissionais próprios quando falamos em tempo de Cia. Na Pesquisa de Ambiência Organizacional, já citada anteriormente no texto, por exemplo, a distribuição do tempo de casa está organizada da seguinte forma: até 5 anos; de 6 a 10 anos; de 11 a 20 anos e acima de 20 anos. Os dois extremos são os que concentram maior número de empregados próprios.

possibilidade de troca de experiências entre os profissionais que estão há mais tempo na empresa e aqueles que estão começando sua atuação profissional neste espaço. Por outro lado, o convívio de profissionais que têm tempos de empresa diferenciados pode ensejar conflitos em relação ao escopo de atuação ou o *modus operandis* de determinadas atividades.

No primeiro aspecto a experiência profissional daqueles que têm mais tempo de empresa pode ser importante para os profissionais novos neste espaço: pelo conhecimento da estrutura organizacional da empresa; da correlação de forças; das rotinas da instituição; do público alvo dos serviços prestados; da dinâmica dos benefícios oferecidos; do histórico dos atendimentos e serviços prestados.

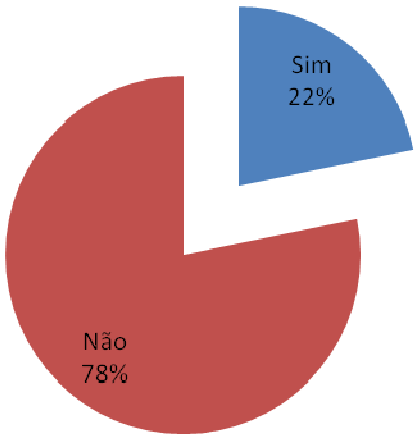
Por outro lado, os profissionais que estão há mais tempo na empresa podem: sentir-se inseguros em relação à chegada de novos profissionais; podem também não querer repassar certos conhecimentos com receio de não se perceberem mais como necessários e requisitados[52]; existe a possibilidade da resistência em relação à mudança do *modus operandis* das atividades ou do aumento do escopo de trabalho.

Em relação aos profissionais com menos tempo neste espaço existe a possibilidade de aprender com os profissionais mais antigos sobre a dinâmica do trabalho e da instituição bem como as estratégias utilizadas pelos profissionais que têm mais tempo de casa para realizarem o seu trabalho. Por outro lado, no entanto, os profissionais mais novos podem questionar o escopo da atuação, a forma como os mais antigos se relaciona com as chefias entre outros aspectos.

[52] De acordo Sennet (2008:108) "as atuais condições da vida empresarial encerram muitos preconceitos contra a meia-idade como avessa ao risco, no sentido do jogador. Mas esses preconceitos são difíceis de combater. No mundo de alta pressão, mutante, da moderna empresa, as pessoas de meia-idade podem facilmente vir a temer estar-se erodindo por dentro".

Tal processo, no entanto, não pode ser encarado como linear. Podemos ter profissionais com mais tempo de empresa que se mostram mais progressistas do que profissionais mais novos.

3) O trabalho em empresa é a sua primeira experiência profissional?[53]

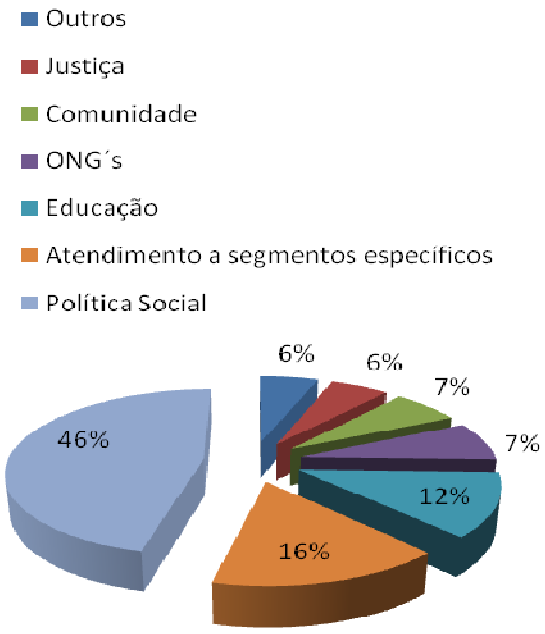


Quando os profissionais foram abordados com a questão - a empresa é ou não o seu primeiro espaço de atuação como Assistente Social - 78% responderam que a empresa não foi o primeiro espaço de trabalho como Assistente Social. E entre as áreas de atuação onde os profissionais trabalharam antes de ingressar na empresa, a Saúde constitui-se no principal espaço seguido pela Assistência Social[54]. Entre os espaços no

[53]As empresas privadas, de acordo com a Pesquisa desenvolvida pelo CFESS em 2005, correspondem por aproximadamente 13% dos Assistentes Sociais inseridos no mercado de trabalho brasileiro[53] empatado com as instituições públicas federais e atrás das instituições públicas estaduais e municipais. Estas últimas correspondem, respectivamente, por 24% e 41% dos profissionais inseridos no mercado de trabalho. A esfera pública estatal, portanto, corresponde por 78% e constitui-se no maior empregador de Assistentes Sociais no país. Nas Regiões Sul e Centro-Oeste, segundo a mesma pesquisa, o percentual dos profissionais que atuam em empresas privadas está acima da média nacional (13%) e correspondem a 18% e 19% respectivamente.

[54] Saúde e Assistência Social constituem-se, possivelmente, nos dois campos de maior inserção de assistentes sociais. Matéria publica no Jornal Estado de São Paulo em 29 de Setembro de 2007 revela que o SUS é o maior empregador de assistentes sociais no país. A referida matéria está disponível em www.sus20anos.saude.gov.br. Em relação à Assistência Social, a LOAS (Lei Orgânica da Assistência Social), o SUAS (Sistema Único da Assistência Social), o processo de descentralização da política de assistência social

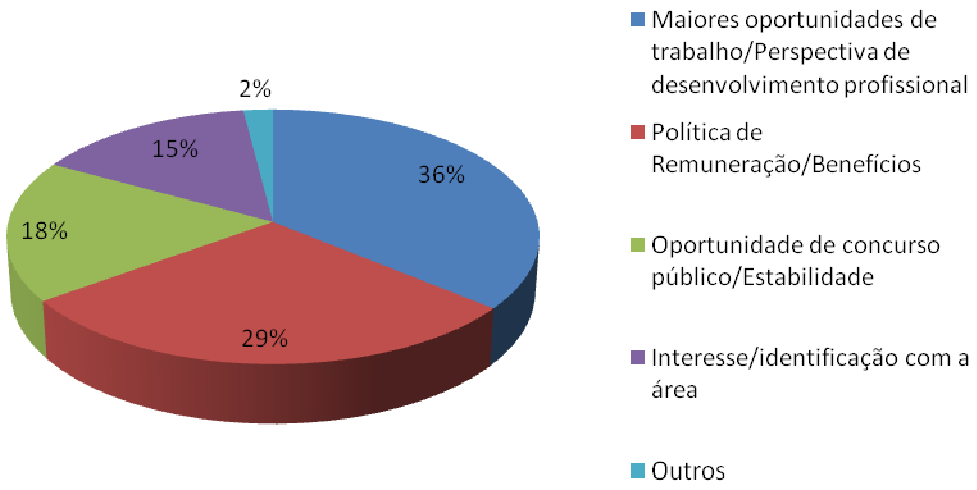
qual denominamos nesta pesquisa como “atendimento a segmentos específicos” (alguns respondentes não disseram o espaço em questão, mas sinalizaram apenas o público com o qual atuavam) “criança, adolescente e jovens” foi o mais citado. No gráfico abaixo constam as áreas de atuação anteriores à empresa citadas pelos profissionais que participaram da pesquisa:



4) O que te levou a optar por trabalhar em empresa?

As empresas constituem-se num espaço atrativo para os profissionais de Serviço Social, sobretudo a empresa em questão por se tratar de uma empresa de economia mista cuja entrada em seus quadros efetivos se dá via concurso público, o que representa mais do que um critério de seletividade, a promessa de maior estabilidade.

até o âmbito municipal, movimentos surgidos a partir dos anos 90, ampliaram a demanda por profissionais de Serviço Social de forma significativa.



A política de remuneração e benefícios constituiu-se num dos principais fatores de atração segundo os Assistentes Sociais pesquisados (29%). Outro elemento citado de forma significativa pelos profissionais foi a percepção de que na empresa as condições de trabalho são maiores (27%), bem como a perspectiva de desenvolvimento profissional (9%). A oportunidade do concurso público (11%) e a estabilidade (7%) também chamam a atenção e nos faz refletir que num contexto adverso aos trabalhadores de uma forma geral e aos Assistentes Sociais em particular - desemprego, vínculos de trabalho precários, baixos salários etc. – a empresa em questão constitui-se num espaço diferenciado, aparentemente imune às desmontagens e desestruturações do mundo do trabalho.

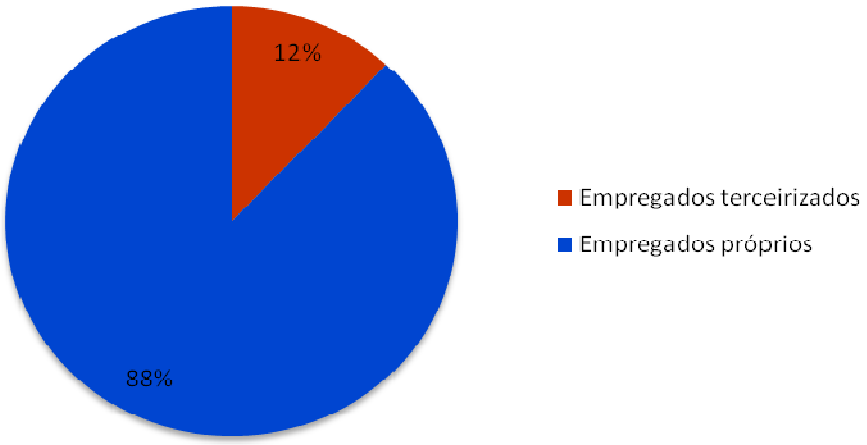
O resultado deste quesito revela que as questões salariais, incluindo aí os benefícios corporativos, constituem-se num referencial importante para a procura de emprego por parte dos profissionais. Além da condição financeira, as condições de trabalho também tiveram um peso significativo na atração dos pesquisados. Num cenário onde as políticas sociais estão cada vez mais precarizadas, os profissionais não encontram, muitas vezes, condições de trabalho favoráveis para o desempenho de suas atividades: acesso a computador, a telefone, a uma sala específica para realização dos

atendimentos, entre outras questões; a empresa constitui-se num espaço privilegiado por oferecer condições de trabalho melhores.

A estabilidade e a oportunidade de concurso público citadas pelos profissionais nos mostram também a preocupação dos Assistentes Sociais com a qualidade do vínculo de trabalho. Os concursos públicos constituem-se numa alternativa mais segura para "garantir" estabilidade.

O interesse e a identificação com a empresa como espaço de trabalho ficou com 15% das referências. A experiência em estágio durante a graduação foi um dos elementos decisivos, segundo alguns profissionais pesquisados, na escolha da empresa como espaço de atuação, o que revela a importância do estágio no processo formativo do Assistente Social.

5) Relação com a Empresa:



Na pesquisa em questão, 12% dos profissionais se identificaram como prestadores de serviço. Este tipo de inserção traz consequências importantes para o profissional: não tem acesso aos mesmos benefícios dos profissionais pertencentes ao quadro efetivo da empresa; não têm acesso à política de treinamento e desenvolvimento oferecida pela

empresa; têm receio de serem demitidos; não participam das discussões dos sindicatos; não têm como ascender a cargos de chefia; os salários são inferiores em relação aos Assistentes Sociais próprios e possivelmente têm receio de questionar a política da empresa etc[55].

Àqueles profissionais que assinalassem que eram Assistentes Sociais contratados foi solicitado que disessem se na nomenclatura do cargo constava a descrição Assistente Social ou se os profissionais seriam identificados por outro termo. Dos 8 profissionais prestadores de serviço, 2 revelaram que a descrição de seu cargo era outra: analista de RH e consultor. Esta não identificação com o cargo de Assistente Social pode ser considerada como uma validação do que a empresa estebelece e não apenas a pertinência das atribuições relativas àquela função.

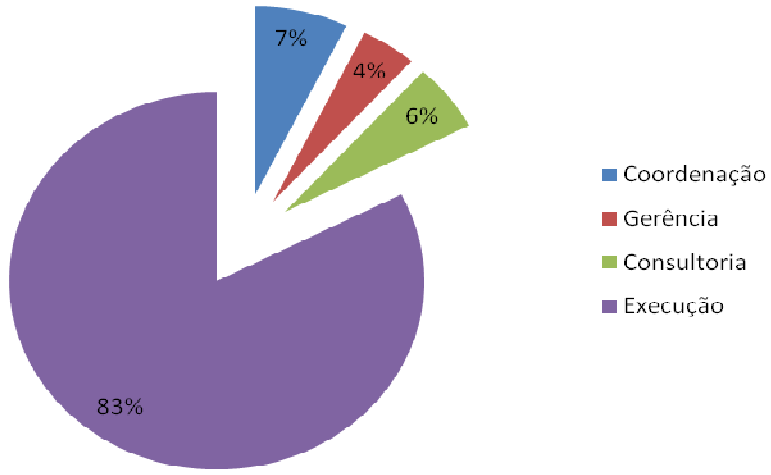
Segundo relatório desenvolvido a partir da pesquisa do CFESS, já citada anteriormente, existe "uma tendência às mudanças nas nomenclaturas dos cargos e funções exercidos pelos profissionais, em que os cargos tendem a refletir muito mais as funções e competências exercidas do que a formação profissional original" (pp.28-29). Nesta pesquisa em questão 15% dos pesquisados disseram não possuir o cargo de Assistente Social. Este índice foi maior na Região Sul (20,17%) e menor no Centro-Oeste (10,53%).

A mudança de nomenclatura/descrição do cargo nos faz refletir sobre algumas questões: o entedimento, pela organização, de que a atuação do Assistente Social é restrita à determinadas atividades e, portanto, a utilização da descrição de um cargo mais genérico poderia ampliar o escopo de atuação do profissional; a perda da identidade do Assistente Social em relação à profissão e, consequentemente, o seu não reconhecimento

[55] O contrato temporário corresponde, segundo dados da Pesquisa realizada pelo CFESS em 2005, pelo vínculo empregatício de 9,4% dos assistentes sociais brasileiros e 5,8% trabalham por serviço prestado.

como tal; pode ainda e contraditoriamente representar, por outro lado, numa oportunidade à medida que o Assistente Social passa a ser envolvido em outras frentes de trabalho.

6) Função:



Na empresa em questão o percentual de Assistentes Sociais que ocupam algum tipo de função em relação ao total de Assistentes Sociais do efetivo próprio da empresa corresponde por 15%. Se fizermos este comparativo com outras profissões temos: Economista (36%); Analista de Sistemas (17%); Psicólogo (16%); Engenheiro de Telecomunicações (26%); Geofísico (39%); Geólogo (35%); Engenheiro de Petróleo (32%)[56].

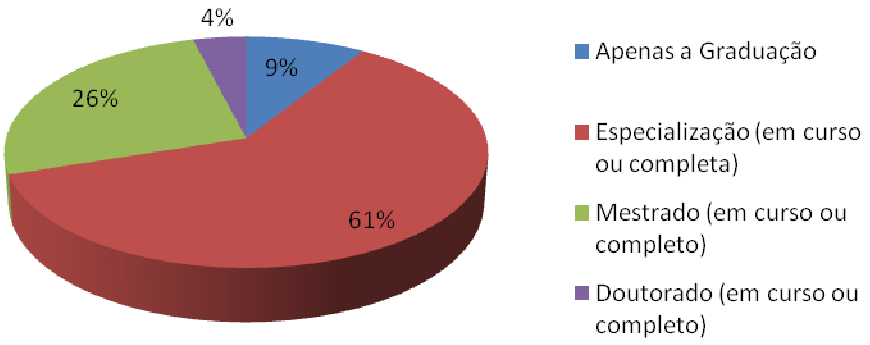
Em relação aos profissionais que participaram da pesquisa, 17% possuem algum tipo de função. Se por um lado isto evidencia a legitimidade e competência do Assistente Social, por outro lado é possível que, ao ocupar cargos de chefia, o Assistente Social perca

[56] As informações listadas foram pesquisadas num sistema interno da empresa chamado "Busca Empregados". Neste sistema é possível acessar dados relativos a cargo, função, lotação dos empregados, ramal etc. A pesquisa foi feita no dia 16 de Junho de 2010.

a sua identidade profissional e não se reconheça como tal. Um dos profissionais que recebeu o questionário enviou uma nota de correio eletrônico parabenizando pela pesquisa, mas, ao mesmo tempo, pedindo desculpas por não poder respondê-la já que, naquele momento, segundo ele, não exercia papel de Assistente Social e sim estava numa função gerencial.

Este fato chama a atenção porque parece que o Assistente Social, para exercer a sua atuação como tal, precisa desenvolver determinadas atividades que já são consagradas no imaginário como específicas do profissional: atendimento aos trabalhadores; visita domiciliar; operacionalização de benefícios; desenvolvimento de programas sociais etc. É como se ao ocupar um cargo de gestão o profissional se identificasse mais como administrador de empresa do que como Assistente Social. Caberia problematizar o que caracterizaria o Serviço Social para os profissionais que não se reconheceram como tal. No entanto, esta questão não foi abordada no questionário e os profissionais que participaram da pesquisa também não entraram neste âmbito da discussão.

7) Escolaridade:



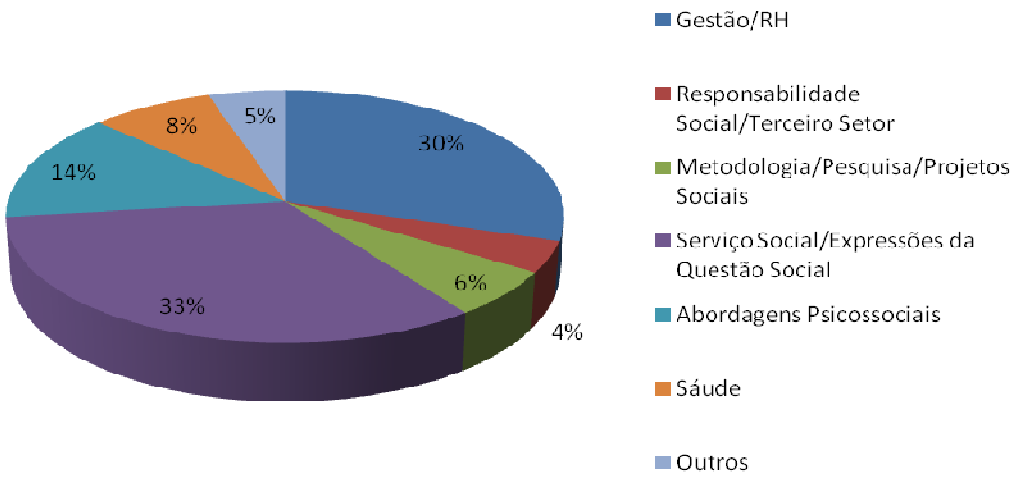
Aqui podemos perceber que a capacitação é um elemento importante no processo de atuação, sobretudo em empresa. Como a formação do Assistente Social é generalista e como os trabalhos desenvolvidos em empresa requerem, muitas vezes, conhecimentos específicos, dependendo da área de atuação, a capacitação após a formação constitui-se num elemento importante.

É interessante ainda destacar que os Assistentes Sociais também são submetidos aos programas de treinamento e desenvolvimento oferecidos pela empresa sejam eles técnicos ou comportamentais e tais treinamentos conformam um tipo de profissional que a organização requer. Não é à toa que a especialização constitui-se na formação mais citada pelos pesquisados (61%). Apesar disso, é significativo o percentual de profissionais que estão cursando ou cursaram cursos de pós-graduação strictu sensu, o que revela a importância dada à capacitação continuada no que diz respeito à análise crítica da realidade e à formação para além das necessidades do mercado de trabalho.

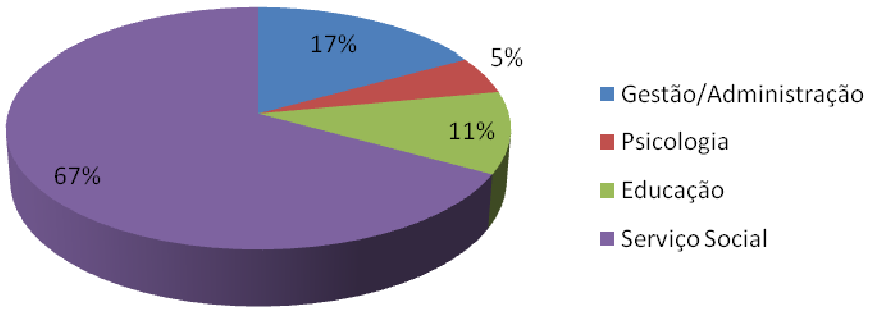
No gráfico abaixo, onde estão dispostas as especializações relatadas pelos Assistentes Sociais que participaram da pesquisa podemos perceber que a área de Recursos Humanos/Gestão constitui-se numa das mais procuradas. O que pode revelar que esta área constitui-se na principal área de atuação dos profissionais no âmbito da empresa. No quesito "Serviço Social/Expressões da Questão Social" estão agrupadas todas as especializações relativas às políticas sociais setoriais (com exceção da área da saúde que correspondeu por 8% das referências e foi agrupada à parte) bem como as especializações relativas a segmentos específicos atendidos pela profissão como, por exemplo, "criança e adolescente", "terceira idade" etc. A incidência significativa de 33% de referências neste quesito possivelmente está atrelada ao fato de 78% dos profissionais pesquisados já terem atuado em outros espaços antes de ingressarem na empresa.

"Responsabilidade Social/Terceiro Setor", apesar de ficar com apenas 4% das referências, indica que esta área começa a despertar interesse dos profissionais bem como se constitui num espaço aberto para a inserção dos Assistentes Sociais.

O quesito "Abordagens psicossociais" que ficou com 14% das referências chama a atenção, por um lado, para o interesse dos profissionais pelos instrumentos e técnicas como dinâmica de grupo, por exemplo, mas por outro lado, pode ser preocupante pela utilização de abordagens psicologizantes no âmbito do Serviço Social.

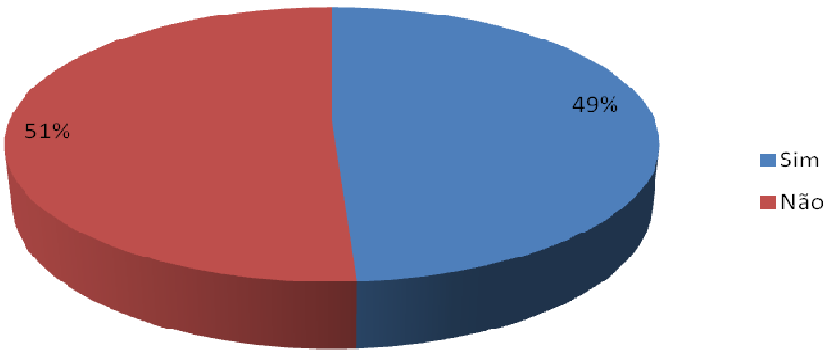


Em relação à pós-graduação *strictu sensu*:



No gráfico podemos perceber que a procura pela formação strictu sensu no âmbito do Serviço Social é expressiva entre os profissionais pesquisados. Isto pode revelar, por um lado, o caráter corporativista dos profissionais que buscam capacitação no âmbito da profissão, mas, pode também revelar a preocupação por um processo formativo que não esteja subordinado aos ditames do mercado de trabalho e às atividades específicas desenvolvidas pelos profissionais. A necessidade de construir reflexões mais ampliadas sobre a realidade social pode ser um fator motivador da inserção em cursos de mestrado e doutorado. Sobretudo porque os cursos de Serviço Social citados pelos profissionais são cursos predominantemente oferecidos por instituições públicas e não têm caráter profissionalizante.

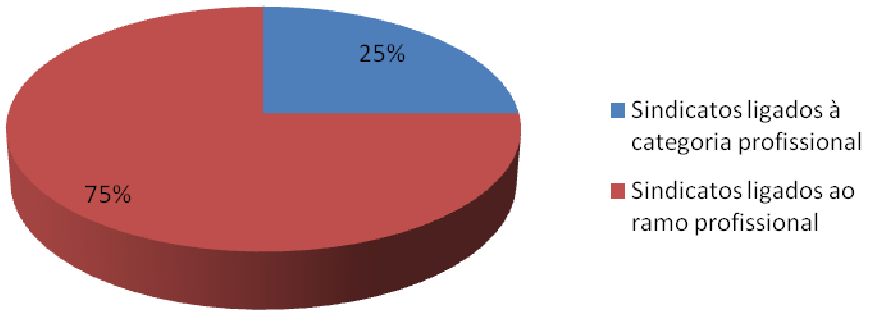
8) Você é filiado a algum sindicato?



O percentual de 51% dos profissionais que citaram não ser filiado a algum sindicato afirma um dado preocupante da classe trabalhadora em geral e dos Assistentes Sociais em particular que é a queda da participação dos trabalhadores nestes espaços. Este aspecto ainda é mais crítico no âmbito do Serviço Social porque a categoria profissional, ao longo das últimas décadas, construiu um projeto profissional que entende

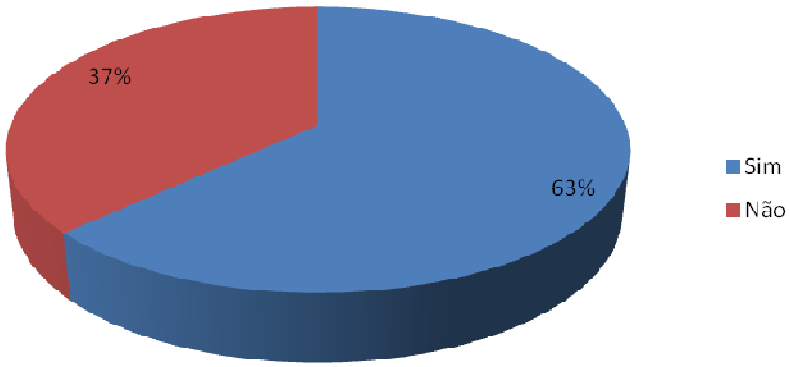
os sindicatos como um dos espaços políticos privilegiados na luta pela defesa dos direitos[57].

Em relação à categoria de filiação nos sindicatos, 25% são filiados a sindicatos da categoria profissional e 75% estão ligados a movimentos sindicais do ramo de atuação. Como a empresa é uma companhia de energia, os sindicatos dos petroleiros foram os mais citados.

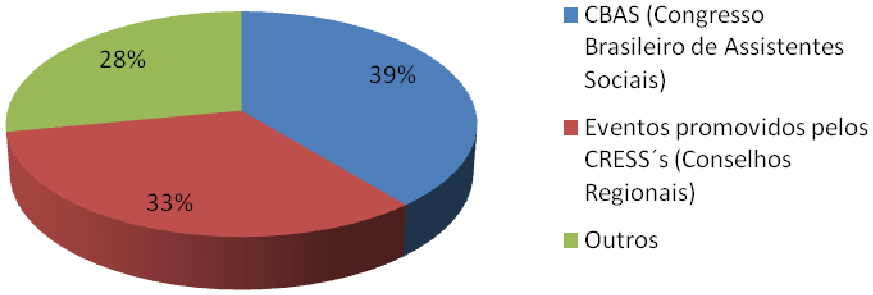


Em relação aos encontros promovidos pela categoria profissional, 63% dos profissionais pesquisados disseram que participam dos mesmos e 37% disseram não participar de tais eventos.

[57] As informações citadas confirmam os dados apresentados pela pesquisa organizada pelo CFESS em 2005 onde 68% dos profissionais pesquisados disseram não participar de nenhuma atividade política. Dos 32% que disseram participar de atividade política, apenas 10,4% estão inseridos no movimento sindical; 12,62% estão envolvidos em algum movimento partidário; 32,18% estão envolvidos com algum tipo de movimento social e 44,8% estão envolvidos com o movimento da categoria profissional. Em relação à freqüência nos movimentos: 54,08% são assíduos e 45,92% têm participação eventual.

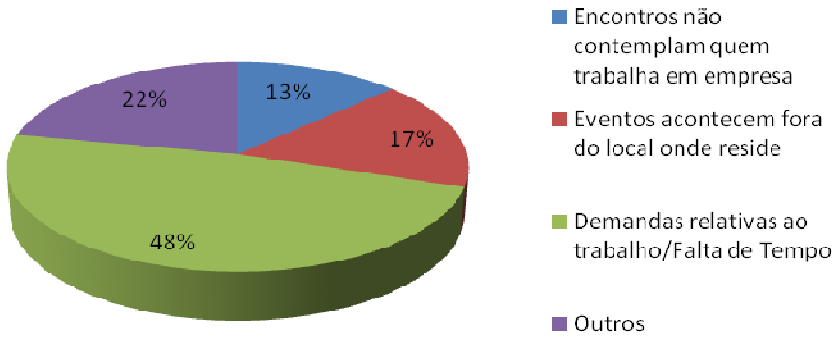


Entre os encontros mais citados destacamos o CBAS (Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais) e os encontros promovidos pelos CRESS (Conselhos Regionais de Serviço Social) [58]. Estes dois espaços representam 72% das referências comentadas pelos profissionais. No item "outros" constam todos os demais congressos, seminários, encontros comentados pelos profissionais, mas que individualmente não tinham grande representatividade.



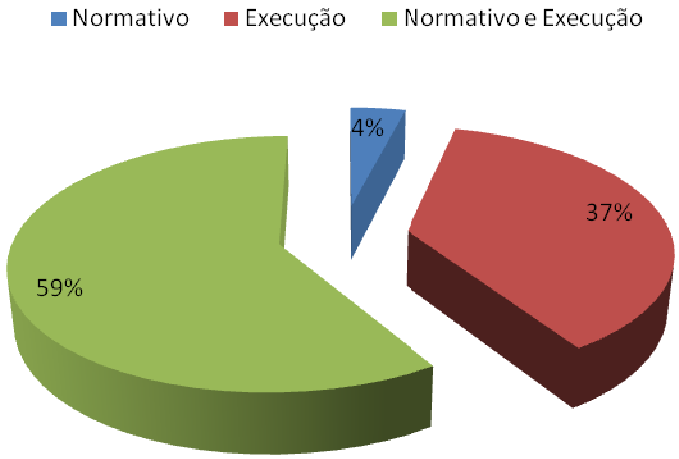
[58] Alguns profissionais (3) que participaram da pesquisa em questão fizeram críticas aos Conselhos de Serviço Social: "pouco envolvimento dos profissionais e às reuniões nada objetivas"; "não cuidam da categoria, em termos de condições de trabalho"; "o que fazem é recolher a anuidade apenas. Não estão atualizados e não tem força jurídica para realmente fiscalizar a atuação do profissional de Serviço Social que está perdendo mercado para os demais profissionais, permitindo que outras categorias desempenhem o seu papel equivocadamente".

Entre os motivos para a não participação nos encontros promovidos pela categoria, aqueles relativos ao trabalho foram os mais citados: 48%[59].



4.2 - Percepções sobre o Trabalho desenvolvido

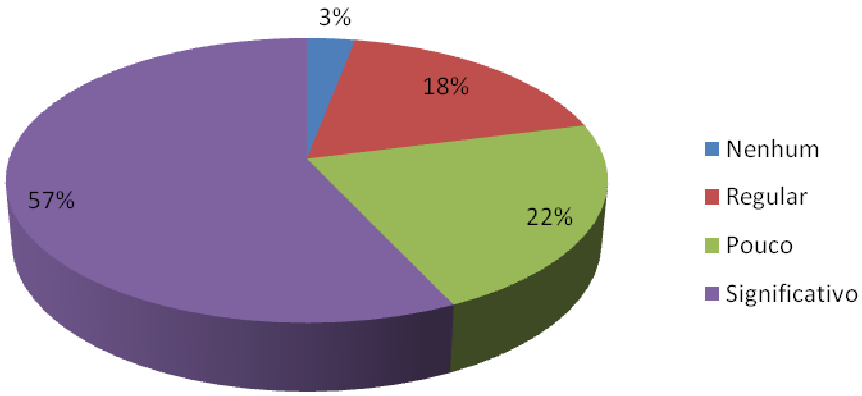
Em relação à percepção sobre o trabalho - se ele é apenas execução; se é apenas normativo ou se contempla ambos – as respostas foram:



[59] A pesquisa organizada pelo CFESS, já citada neste trabalho, revelou que nas instituições privadas – terceiro setor e nas empresas – prevalece a carga de 40 horas semanais. A pesquisa também revelou que os maiores índices de profissionais com carga horária superior a 40 horas encontram-se nas empresas.

A maior parte dos profissionais (59%) explicitou que percebe o seu trabalho como normativo e de execução. O termo normativo está relacionado aos trabalhos de gestão e construção de diretrizes e políticas e os de execução dizem respeito aos trabalhos mais operacionais ou aquilo que Netto (1992) denominou "executor terminal de políticas sociais".

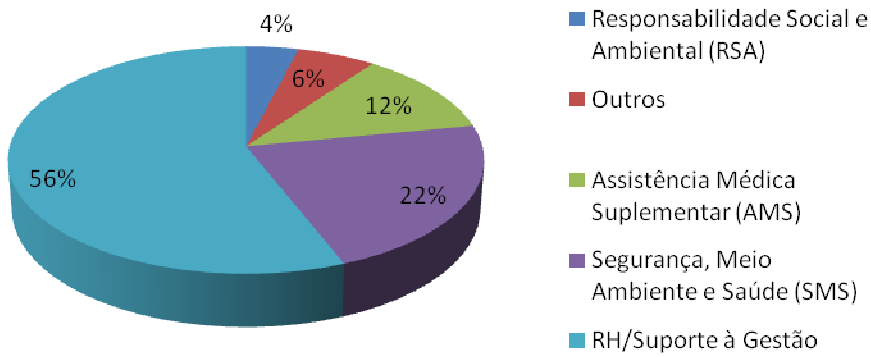
Sobre a questão "como você percebe o seu grau de participação/ingerência no plano de trabalho da sua gerência?" obtivemos as seguintes respostas:



O caráter majoritário das respostas positivas (57%) revela que os profissionais têm a percepção de que sua participação é significativa no plano de trabalho da gerência. No entanto, é sempre bom destacar que a empresa constitui-se num espaço que proporciona sensação de participação. Segundo César (1998) a adoção de novas modalidades de gestão da força de trabalho nas empresas tem o objetivo de formar um novo comportamento produtivo do trabalhador e estão pautadas na confiabilidade e no envolvimento do mesmo com os objetivos da empresa. As áreas de RH das empresas, neste sentido, são estratégicas para conformar este novo perfil do trabalhador e os profissionais de Serviço Social são requisitados nesta empreitada. Neste movimento os

Assistentes Sociais, enquanto trabalhadores, também são convocados a aderir à cultura da organização e capturados pela linguagem e racionalidade empresariais.

Outro aspecto abordado no questionário é a área de atuação do profissional. Entre as áreas citadas:



Na apresentação deste trabalho comentamos que, ao longo do processo histórico, às requisições tradicionais colocadas aos Assistentes Sociais no espaço da empresa foram sendo acrescentadas outras, tanto pela proposição dos profissionais quanto pelas mudanças engendradas no interior do sistema capitalista. As novas frentes de trabalho estão, portanto, relacionadas com os processos contemporâneos que incidem na vida social e inflexionam as práticas sociais de uma forma geral e a experiência profissional dos Assistentes Sociais em particular. Para Mota (1985) a presença do Assistente Social na empresa confirma que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais.

Para apreender o que os Assistentes Sociais têm desenvolvido no espaço da empresa, os profissionais que participaram da pesquisa foram convidados a descrever as

atividades desempenhadas por eles no cotidiano profissional[60]. Do total de profissionais abordados, 55% alegaram fazer atendimento social individualizado aos empregados, aposentados e em alguns casos a familiares. A assertiva confirma a informação de que os Assistentes Sociais, na empresa, são convocados a atuar nas questões ligadas à vida pessoal do trabalhador e que comprometem, de algum modo, sua produtividade[61].

Ainda sobre as atividades alegadas, 29% dos Assistentes Sociais citaram a participação em programas sociais voltados aos empregados. Na lista dos programas sociais oferecidos pela empresa aos empregados e que são coordenados pelo Serviço Social constam: a) PPA (Programa de Preparação para a Aposentadoria); b) PAVT (Programa de Atualização para a Vida e o Trabalho); c) PASSE (Programa de Assistência ao Empregado), d) Programa Resgate do Potencial Laborativo; e) PRODEQ (Programa de Prevenção e Recuperação da Dependência Química).

Os programas sociais abarcam, além da vida profissional, a vida privada dos trabalhadores. O PPA é destinado àqueles que estão há pelo menos dois anos da aposentadoria e têm como objetivo dirimir dúvidas dos empregados sobre previdência privada, plano de saúde etc. O PAVT tem o objetivo de ser "um espaço de reflexão sobre condições de vida e trabalho, abrangendo questões sociais, psicológicas, familiares, econômicas e de saúde"[62]. O PASSE é destinado aos empregados, gestores e supervisores na "identificação de problemas de produtividade associados a questões pessoais de saúde, familiares, financeiras, uso e abuso de substâncias químicas, relacionamento interpessoal

[60] Quando analisamos a documentação relativa à finalidade da carreira de Assistente Social na empresa em questão verificamos que os Assistentes Sociais são convocados a "atuar nas atividades de cunho social e bem estar da força de trabalho, atendendo as demandas oriundas de questões relacionadas às comunidades onde a Companhia atua, bem como aos funcionários, aposentados, pensionistas e familiares, observando as interações e impactos sociais e humanos, conduzindo e realizando estudos, a fim de apoiar o crescimento sustentável da Companhia" (informações extraídas do sítio institucional).

[61] No escopo das atribuições dos Assistentes Sociais da empresa em questão constam "Identificação dos aspectos sociais envolvidos nas relações de trabalho com reflexos no desempenho e adaptação às condições especiais de trabalho" e "Atendimento Social à força de trabalho, aposentados, pensionistas, dependentes e/ou familiares de forma individual ou grupal" (informações extraídas do sítio institucional).

[62] Informações extraídas do sítio institucional.

etc”[63]. O Programa Resgate do Potencial Laborativo constitui-se num “serviço de acompanhamento do empregado próprio afastado, em razão de auxílio-doença previdenciário ou acidentário, visando a sua adequada recuperação e reinserção ao ambiente de trabalho em atividade e/ou cargo compatível com a sua capacidade laborativa” [64].

O assessoramento aos gestores nas questões relativas à gestão de pessoas foi citado por 39% dos pesquisados[65]. Neste assessoramento constam, entre outras atividades, a realização de diagnóstico sobre a qualidade das relações de trabalho na equipe através da análise dos dados da pesquisa de ambiência, bem como observações do profissional a partir do contato com a equipe; realização de atividades de integração e troca de conhecimento entre outros aspectos identificados como pertinentes de serem trabalhados no âmbito da gerência; construção junto à equipe de planos de ação de melhoria da ambiência organizacional etc.

Outros 26% atuam nos processos de ambiência organizacional. O carro-chefe deste processo é a pesquisa de ambiência que acontece anualmente. Os profissionais envolvidos neste processo atuam na análise dos dados da pesquisa, apresentação dos resultados aos gestores e equipes e construção de planos de melhoria de ambiência a partir do diagnóstico traçado com os resultados da pesquisa.

Outras iniciativas desenvolvidas pelos profissionais citadas na pesquisa foram: planejamento e gestão do efetivo; atuação junto a programas de responsabilidade social como o programa jovem aprendiz; disseminação dos princípios éticos e compromissos de

[63] Informações extraídas do sítio institucional.
[64] Informações extraídas do sítio institucional.

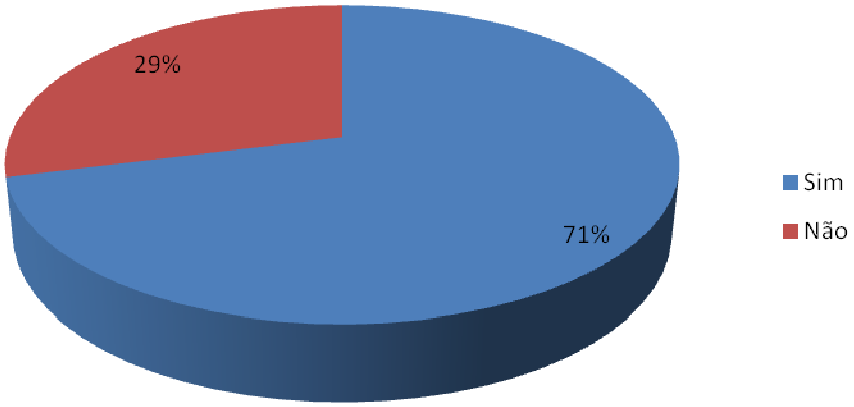
[65] Segundo César (1998:128) “(...) no momento atual, marcado pela multifuncionalidade e horizontalização, as atividades do Serviço Social aproximam-se, cada vez mais, da função gerencial. Por isso mesmo, o Serviço Social, como os demais segmentos da área de recursos humanos, vêm assumindo o papel de assessoramento dos gerentes, para que estes possam melhor ‘administrar pessoas’, propiciando confiabilidade, amizade, aprendizado, crescimento e satisfação de seus ‘colaboradores’ (...).”

conduta expressos no Código de Ética da empresa; disseminação dos valores e cultura da organização; ambientação de novos empregados; entrevistas com profissionais que estão se desligando da empresa; elaboração de planos de treinamentos corporativos nas questões relativas à Segurança, Meio Ambiente e Saúde (SMS) etc.

Quando solicitados a descrever suas atividades, os profissionais participantes citaram mais de 50 tipos. Acima constam apenas as mais expressivas, ou melhor, aquelas que foram mais recorrentes nas falas dos profissionais. O escopo acima confirma que, na empresa, os profissionais atuam em frentes tradicionais e que já fazem parte do rol de atividades dos Assistentes Sociais desde a sua inserção neste espaço - atendimento social individualizado e coordenação de programas sociais - e em demandas novas como a responsabilidade social, ética empresarial e treinamentos corporativos.

No espaço da empresa, as demandas propostas pelos profissionais ou pela organização não são unidirecionais, mas permeadas por interesses de classe antagônicos e, neste sentido, são mediadas pela contradição. As atividades em si podem ter contornos críticos ou conservadores dependendo do caráter que se imprime a estas ações. Um atendimento individualizado pode significar o disciplinamento do trabalhador e a adesão acrítica aos interesses da empresa como pode também representar um espaço de reflexão sobre os seus direitos e deveres, por exemplo.

Perguntados se participam dos encontros ligados à área de atuação, recebemos as seguintes respostas por parte dos profissionais que participaram da pesquisa:



Outra questão abordada no questionário foi sobre as competências e/ou habilidades que os profissionais consideram mais importantes para a atuação em empresa. Entre as competências e habilidades citadas destacamos:

Competências/Habilidades (Processo Formativo)	Quantitativo de referências
Conhecimento técnico-operativo	27
Conhecimento teórico-metodológico	19
Conhecimento de conjuntura/cultura da empresa	17
Competência ética	5
Competência política	12
Investir na atualização constante	6
Senso crítico	5
Competências/Habilidades (Exigências do Mercado de Trabalho)	**Quantitativo de referências**
Trabalho em Equipe	19
Iniciativa	15
Boa comunicação	12
Criatividade	11
Flexibilidade	11
Atuação Estratégica	10
Bom relacionamento interpessoal	10

Inteligência Emocional	7
Capacidade de Decisão	5
Foco no cliente	5
Ter visão sistêmica	5
Orientação para Processos e Resultados	4
Capacidade de Socializar Conhecimento	3

A discussão relativa à competência profissional é algo que precisa ser mais bem apropriada pelo Serviço Social, sobretudo no espaço da empresa, onde o apelo ao desenvolvimento das mesmas é grande e se faz sentir também nos processos de avaliação do Assistente Social enquanto trabalhador que sofre as mesmas inflexões dos demais trabalhadores que atuam neste espaço. Tal apelo está inserido num processo mais amplo das novas relações de trabalho nos dias atuais onde a ética individualista é cada vez mais exacerbada e

> *"traz em si um sentido pedagógico, [que] se manifesta no espaço do trabalho sob a noção de competência, sob a indiscutível necessidade de criar a competitividade, de se exigir habilidades especiais para a inserção nos postos de trabalho, no discurso de qualidade total, dos sentidos de empregabilidade" (Souza & Azeredo, 2004: 50).*

A qualificação profissional apreendida nos processos formativos acadêmicos não é suficiente para o exercício das atividades cotidianas, exigindo-se, desta forma, do trabalhador, capacidades e conhecimentos que são capazes de mobilizar competências no desempenho das ações cotidianas. Ou, na fala de Souza & Azeredo (2003: 10) "a competência é uma construção do sujeito que trabalha, numa relação direta com o contexto no qual está inserido e nas relações de poder que aí estão postas" e, neste sentido, "fica claro que não é somente necessária a qualificação adquirida na formação (teórica, metodológica e técnica), mas algo que está para além, talvez ligado as capacidades múltiplas que emergem de uma situação particular de trabalho" (idem: 10).

Ramos (2001: 37-46) sinaliza que as competências também estão ligadas a "atitudes e conhecimentos, capacidade de elaborar criticamente as situações de trabalho tais como: discernir situações diferenciadas, organizar dados, comunicar-se com outros sujeitos da equipe de trabalho e agir pautado na ética".

Rios (1995: 47-8), contribuindo nesta discussão, destaca que a competência possui além da dimensão técnica – "a do saber e do saber fazer" - uma dimensão política. Segundo a autora, além "do domínio dos conteúdos de que o sujeito necessita para desempenhar o seu papel, aquilo que se requer dele socialmente, articulado com o domínio das técnicas".

E Deluiz (2001) destaca que nos novos critérios de avaliação valorizam-se as competências relativas à mobilização do trabalhador e seus compromissos com a empresa e ainda que no "modelo de competência, importa não só a posse dos saberes disciplinares escolares ou técnico-profissionais, mas a capacidade de mobilizá-los para resolver problemas e enfrentar os imprevistos nas relações de trabalho" (idem: 14).

Diante deste contexto, Souza & Azeredo (2004) nos convida a conhecer esse processo onde se descortinam as competências e, a partir daí, construir no âmbito do Serviço Social, ações antenadas com esse novo discurso, fazendo as críticas em relação àquilo que este discurso tem de conservador e irracional e, ao mesmo tempo, propor ações que preservem, em sua essência, a direção ético-política definida pela categoria profissional para a prática do Serviço Social. Ou seja, "construir atividades cotidianas competentes, não apenas do ponto de vista dos elementos que a própria formação do Assistente Social traz, mas também de construir habilidades e atitudes que contribuam para essas respostas profissionais" (idem: 52).

O discurso de competência no âmbito do Serviço Social está ligado à capacidade de construir criticamente ações cotidianas; à capacidade de "ir à raiz" e desvendar "a trama

submersa dos conhecimentos que explicam as estratégias de ação" e existe ainda a ideia de um perfil profissional que seria "culturalmente versado e politicamente atento ao tempo histórico (...) com uma competência estratégica e técnica que não reifica o saber fazer" (Iamamoto, 2001: 184-5). Ainda para a autora as competências teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa são fundamentais e complementares entre si. No Serviço Social, estas três dimensões são essenciais e conformam o perfil do profissional competente. Iamamoto (1998:53), no entanto, chama a atenção para o fato de que estas dimensões quando estão aprisionadas em si mesmas, "transformam-se em limites que vêm tecendo o cenário de algumas das dificuldades identificadas pela categoria profissional, que necessitam ser ultrapassadas: o teoricismo, o militantismo e o tecnicismo".

A ideia de que 'a formação profissional do Assistente Social possibilita uma visão crítica da realidade' foi recorrente entre os profissionais que participaram da pesquisa. De uma forma geral, os profissionais relataram que um diferencial importante para os Assistentes Sociais em relação às outras categorias profissionais é a capacidade de ir para além da aparência dos fenômenos e saber fazer mediações que contribuam para a leitura da realidade numa perspectiva de totalidade.

Em relação ao processo formativo do Assistente Social, Netto (1996: 110) chama a atenção para o fato de estarmos diante de um quadro controverso em relação às exigências do mercado de trabalho já que existe hoje uma mudança importante no perfil socioeconômico do alunado que é "cada vez mais recrutado em estratos médios-baixos das camadas urbanas" e traz consigo "um visível empobrecimento do universo cultural".

Diante deste cenário, a formação vem sofrendo, ao longo dos últimos anos, reformulações com o objetivo de dar conta dessas necessidades, demandando uma qualificação continuada. O gráfico relativo à escolaridade nesta pesquisa é emblemático

neste sentido porque revela que os profissionais têm buscado capacitação nos processos de trabalho onde estão inseridos, mas também revela o número significativo de profissionais que estão investindo numa formação para além da especialização.

No entanto, quando falamos em competência profissional, observamos que apenas a qualificação proporcionada pela academia não dá conta do que se espera de um profissional de Serviço Social hoje. De acordo com Souza & Azeredo (2004) constata-se, no interior da categoria profissional, uma atitude defensiva e pouco ousada diante das novas requisições colocadas, o que acarreta perda de possibilidades de ampliação do espaço profissional.

Guerra (2007), refletindo sobre o projeto profissional crítico do Serviço Social frente às condições contemporâneas, chama a atenção para dois aspectos que se articulam entre si: a qualidade e a qualificação profissional para o desempenho das atribuições e competências que social e historicamente foram e são delegadas aos Assistentes Sociais e o quanto um projeto profissional crítico contribui para diferenciar o exercício profissional das práticas filantrópicas, assistencialistas e voluntaristas, praticadas por leigos.

No primeiro aspecto, a autora destaca que, apesar de haver divergências entre os projetos de formação profissional do Assistente Social, do perfil que se quer formar, bem como das diferenças nos níveis e padrões de qualidade dos cursos de Serviço Social, "existe um conjunto de elementos socialmente reconhecidos que indicam a eficácia e a competência do exercício profissional dos assistentes sociais" (Guerra, 2007: 10-1).

Ainda segundo a autora, apesar de a historicidade da profissão ter sido construída em bases conservadoras e progressistas o que, por um lado, faz com que a prática profissional seja confundida com ação de leigos ou "ainda que a intervenção profissional possa, equivocadamente, ser considerada uma tecnificação/racionalização das práticas de

assistência ou uma ação de ajuda aos carentes" (idem: 11), por outro lado, a imagem da profissão também está associada ao profissional que defende a justiça, os direitos humanos, o acesso às políticas sociais públicas ou privadas.

Nas reflexões da autora, a imagem da prática profissional ainda é associada à prática assistemática de leigos devido à ausência de um claro referencial teórico-metodológico e ético-político crítico por parte dos profissionais. Neste sentido, o segundo aspecto abordado por Guerra (2007: 11) é que apesar dos avanços alcançados pela profissão, sobretudo nas últimas décadas, "na ausência de um projeto profissional crítico que vise romper com o tradicionalismo das práticas profissionais, ficam muito limitadas às possibilidades de diferenciação entre o exercício profissional e a prática filantrópica, assistencialista, voluntarista".

Netto (1992) nos ajuda a compreender um pouco mais estas reflexões quando nos diz que a ação profissional, ou melhor, aquilo que fazemos no dia a dia, nem sempre é apreendido por nós ou por outros atores – como os usuários dos serviço prestados ou os empregadores por exemplo – como fruto do conjunto de determinações como "ação e reflexão de uma teoria, dos princípios valorativos, da articulação consciente de meios visando a fins determinados e de escolhas técnico-profissionais" (Netto, 1992 *apud.* Guerra, 2007: 12). Ao contrário, segundo o autor, o que fazemos fica na aparência do imediato, do empírico, da manipulação de variáveis que não mudam substancialmente a estrutura das instituições onde atuamos e, neste sentido, nossa prática cotidiana é apreendida como similar às práticas assistencialistas e voluntaristas.

As formulações acima nos mostram que existe uma disjunção entre o trabalho concreto realizado pelos Assistentes Sociais nos mais diferentes campos de atuação e o "dever ser" representado no ideário destes profissionais acerca da atuação profissional. Nessa análise está sendo desconsiderado que as profissões, de uma forma geral e o

Serviço Social em particular, estão submetidas a um conjunto de determinações sociais que são inerentes ao trabalho na sociedade capitalista, quais sejam: o trabalho assalariado, o controle sobre a classe trabalhadora e a subordinação do conteúdo do trabalho aos interesses, objetivos e necessidades dos empregadores. O exercício profissional do Assistente Social, portanto, "ao se vincular à realidade como especialização do trabalho, sofre um processo de organização de suas atividades" (ABESS, 1996: 24).

A prática cotidiana, portanto, não se desenvolve independentemente das circunstâncias históricas e sociais, mas ao contrário, "encontra-se profunda e particularmente enraizada na forma como a sociedade brasileira e os estabelecimentos empregadores do Serviço Social recortam e fragmentam as próprias necessidades do ser social" (ABESS, 1996: 36) e a partir daí como se estruturam para dar conta destas necessidades sociais.

4.3 – Percepções sobre a profissão

Quando os profissionais foram perguntados sobre sua percepção em relação à formação profissional, ou seja, se a formação lhes deu condições de atuar em empresa, verificamos que um número significativo de profissionais percebe que a experiência profissional possibilitou maiores condições de atuar no espaço da empresa do que a própria formação acadêmica. A academia, segundo os pesquisados, permitiu uma visão mais abrangente da realidade e das relações sociais como podemos verificar na seguinte fala: "A formação sendo generalista apontou caminhos e forneceu uma base instrumental para construir o exercício profissional" [66].

[66] Trecho extraído da fala de um dos Assistentes Sociais que participou da pesquisa.

Os Assistentes Sociais que participaram da pesquisa também comentaram que a formação acadêmica não prioriza o espaço da empresa e, na percepção de alguns, ainda existe resistência da academia em relação a este campo profissional. Para os profissionais pesquisados a formação acadêmica é focada nas políticas públicas e os referenciais teóricos que abordam a atuação do Serviço Social na empresa são escassos. A pesquisa e a leitura contínua foram citadas como importantes para suprir esta lacuna.

Quando os profissionais que participaram da pesquisa responderam sobre as dificuldades percebidas por eles pelo fato de serem Assistentes Sociais atuando numa empresa, tivemos as seguintes respostas: as normas e as regras institucionais constituem-se, muitas vezes, num entrave para a atuação profissional; a dificuldade de a chefia entender as possibilidades da atuação profissional na empresa; a falsa expectativa em relação ao papel do Assistente Social; a identificação de alguns traços culturais presentes na empresa em questão e que reforçam a hierarquia e o autoritarismo e ainda a percepção da existência de uma cultura paternalista na empresa "que busca empreender um caráter secundário ao trabalho do Assistente Social".

Foram citados como dificultadores para a atuação profissional do Assistente Social na empresa: 1) impasse entre as atribuições exclusivas das profissões, sobretudo, Serviço Social e Psicologia; 2) o perigo da perda no foco do trabalho peculiar do Assistente Social e identificação profissional com a administração de empresa, por exemplo; 3) dificuldade em traduzir o projeto ético-político da profissão no espaço da empresa: as contradições entre capital e trabalho são mais contundentes neste campo; 4) a relação com outros profissionais é em geral percebida como positiva, mas também são permeadas por conflitos; 5) na relação com a liderança existe a necessidade de empreender um "grande esforço para convencer sobre a importância da nossa atuação"; 6) o sigilo profissional é percebido, muitas vezes, por outros profissionais de RH, como desejo de não compartilhar

informações; 7) percepção de escassez de material voltado para Serviço Social na empresa; 8) os Assistentes Sociais, segundo alguns profissionais, são percebidos como aqueles que lidam com "empregados-problemas"; 9) os profissionais também comentaram sobre as dificuldades em criar indicadores para os projetos; 10) percepção de que, muitas das demandas atendidas são assistencialistas (entendimento de que isto não é específico da empresa, mas também é perceptível em outros espaços); 11) percepção de que as situações que "ninguém tem coragem de fazer" são colocadas para os profissionais como "funeral de empregados de renome da empresa"; 12) os Assistentes Sociais pesquisados também comentaram que os profissionais de outras categorias não têm clareza sobre o que faz o Assistente Social; 13) impressão de que todo mundo acha que pode ser um pouco Assistente Social; 14) carga horária na empresa é elevada e 15) percepção de que os Assistentes Sociais têm poucas oportunidades para ocupar cargos gerenciais.

Em relação aos pontos positivos de ser um Assistente Social na empresa foram citados: 1) o respeito é adquirido a partir da postura profissional; 2) conhecer o discurso da categoria trabalho possibilita uma visão mais crítica do RH, dos benefícios, das possibilidades de atuação; 3) a empresa é percebida como um espaço amplo para a atuação profissional e possui uma diversidade de demandas e desafios; 4) este escopo diversificado permite a interface com profissionais das mais diversas áreas de formação, enriquecendo assim a própria atuação; 4) a percepção de legitimidade do trabalho tanto pelos gestores quanto pelos empregados; 5) as condições salariais e de trabalho são melhores do que dos profissionais de outros campos; 6) processo de trabalho mais organizado do que outros campos; 7) possibilidade de inserção em diversas atividades; 8) maior investimento em treinamento; 9) possibilidade de participação ativa nos processos de trabalho; 10) percepção, por parte dos gestores, de que o Assistente Social é um

profissional capacitado para atuar em situações críticas; 11) gestores reconhecem o trabalho do profissional nas questões relativas às relações sociais e situações pessoais; 12) valorização dos pareceres sociais na concessão de benefícios/ excepcionalidades.

Em relação à questão "você percebe que as atividades desenvolvidas na empresa estão diretamente relacionadas ao Serviço Social ou acredita que elas não estão diretamente relacionadas?", os profissionais, de uma forma geral, avaliam que suas atividades estão relacionadas ao Serviço Social. No entanto, destacam que além das atividades privativas os profissionais também realizam atividades meramente administrativas.

A pesquisa empreendida teve como objetivo caracterizar o espaço da empresa a partir das narrativas de Assistentes Sociais associados a este campo. Entre os aspectos apreendidos destacamos 1) a questão do gênero como um traço marcante no âmbito da profissão e que foi confirmada neste espaço (94% dos pesquisados são mulheres); 2) a procura dos profissionais por capacitação em temáticas associadas à empresa, o que reflete por um lado a importância dada à capacitação continuada e por outro os investimentos feitos pela empresa na conformação de um tipo de profissional (aqui destacamos também a percepção dos profissionais pesquisados de que a academia não valoriza o espaço da empresa como um campo de atuação e que a produção bibliográfica relativa a esta temática é incipiente no âmbito do Serviço Social); 3) as motivações citadas pelos Assistentes Sociais para seu ingresso na empresa: a perspectiva de desenvolvimento profissional seja através da oportunidade de capacitação seja através da possibilidade de ascensão na carreira, a política de remuneração e benefícios adotada pela empresa e a questão da estabilidade constituíram-se nos principais motivadores segundo os profissionais pesquisados para o ingresso na empresa; 4) o escopo das atividades desenvolvidas pelos profissionais neste espaço que abarcam atividades não só no âmbito

da área de Recursos Humanos mas também em outras áreas como Segurança, Meio Ambiente e Saúde e Responsabilidade Social e, por fim, destacamos 5) o caráter contraditório presente na relação entre os aspectos dificultadores e facilitadores citados pelos Assistentes Sociais inseridos na empresa: o perigo da perda no foco do trabalho do Assistente Social e a identificação profissional com outras categorias profissionais por um lado e a percepção de que a empresa é um espaço amplo para a atuação profissional com diversidade de demandas e desafios por outro lado; os conflitos estabelecidos com outros profissionais que muitas vezes não entendem o que faz um Assistente Social por um lado e a possibilidade de enriquecimento profissional a partir da interface profissionais de outras áreas de atuação por outro lado; a percepção de que as situações "que ninguém tem coragem de fazer" são colocadas aos Assistentes Sociais e a percepção por parte das lideranças de que o Assistente Social é capacitado para lidar com situações críticas. O caráter contraditório presente na fala dos profissionais reflete a contradição presente nos espaços de atuação de uma forma geral e na empresa em particular. E que se os profissionais souberem apropriar das possibilidades postas poderão fortalecer sua atuação e consolidar sua utilidade profissional.

Considerações Finais

Ao longo deste trabalho procuramos refletir sobre a relação entre o Serviço Social e a empresa enquanto espaço de atuação. Adensar os estudos sobre os espaços profissionais constitui-se num movimento importante, sobretudo para profissões de natureza marcadamente interventivas.

Os Assistentes Sociais assumem no espaço empresarial a execução de serviços sociais a partir de uma perspectiva educativa e integradora e, com base na atividade assistencial, os profissionais pautam sua ação visando suprir carências, solucionar problemas sociais e prevenir conflitos (César, 1999).

O Assistente Social é convocado, portanto, para atuar no espaço empresarial com o intuito de atender aos interesses dos empregadores que estão vinculados ao controle e a adesão dos trabalhadores à lógica da empresa. O Serviço Social, neste sentido, assume um posto estratégico na reprodução material e espiritual dos trabalhadores.

O exercício do controle sobre a classe trabalhadora não é algo exclusivo da empresa. Os Assistentes Sociais, de uma forma geral, vivenciam formas de controle nas instituições onde atuam: a concessão de determinados benefícios, por exemplo, estão ligados a condicionalidades que devem ser seguidas pela população, caso queiram continuar tendo acesso aos mesmos. Esta lógica perpassa a sociedade como um todo e é refletida nos diferentes espaços institucionais.

É claro que na empresa a lógica capitalista se apresenta de forma mais contundente do que em outros espaços. As empresas, de uma forma geral, independente da sua característica organizacional, têm - na obtenção de lucro - o seu objetivo principal. No entanto, a lógica capitalista também está presente no caráter compensatório e

fragmentado das políticas públicas. Em ambos os espaços não é possível que o profissional rompa totalmente com acumulação capitalista ou direcione unicamente a política vigente para os interesses da classe trabalhadora.

Pensar desta forma implica desconhecer que o profissional é um trabalhador assalariado e cujo trabalho só se efetiva quando vende sua força de trabalho. Além disso, a atividade profissional do Assistente Social, assim como tantas outras práticas profissionais, está submetida a um conjunto de determinações que são inerentes ao trabalho na sociedade capitalista como o trabalho assalariado, o controle sobre a força de trabalho, a subordinação do conteúdo do trabalho aos interesses das entidades empregadoras e, no caso da empresa, é imprescindível que se leve em conta o caráter subsidiário da prática profissional em relação às atividades-fins da empresa.

No entanto, ao longo da história, às demandas tradicionais colocadas aos Assistentes Sociais – atendimento às questões relacionadas à vida privada do trabalhador e que impactam negativamente em seu desempenho, por exemplo – novas possibilidades de trabalho foram abertas aos profissionais. Tais demandas são fruto de proposições dos próprios profissionais que conseguiram vislumbrar possibilidades de atuação e também são resultados de mudanças nos processos organizacionais, impactados pela reestruturação produtiva, pelo acirramento da competitividade, pela globalização, pelo avanço tecnológico, entre outras "transformações societárias".

As mudanças nas empresas determinadas pela nova dinâmica da acumulação capitalista engendram impactos significativos na materialidade e subjetividade da classe trabalhadora (incluindo aí os próprios Assistentes Sociais): exercício de múltiplas competências; polivalência e multifuncionalidade; qualificação contínua em aspectos técnicos e comportamentais; adaptabilidade às transformações em curso; participação e o envolvimento aos objetivos empresariais entre outros aspectos (Amaral & César, 2009).

Os Assistentes Sociais são, portanto, convocados a atuar neste processo assim como outros profissionais da área de Recursos Humanos. Tais áreas se tornam estratégicas para que as empresas alcancem seus objetivos.

Além da área de Recursos Humanos, outros espaços passam a requisitar o profissional: Responsabilidade Social e Ambiental; Ética Corporativa; Ambiência Organizacional; Segurança, Meio Ambiente e Saúde; Sistema de Gerenciamento de Desempenho; Treinamentos Corporativos; Programas de Reconhecimento e Recompensa; Assessoria às gerências são algumas das novas e reatualizadas racionalidades demandadas aos profissionais no âmbito da empresa.

Não cabe ao profissional recusar radicalmente tais frentes de trabalho a partir de uma leitura aparentemente crítica que entende tais modalidades como uma forma de subordinar os interesses da classe trabalhadora aos interesses do capital. É preciso apreender o significado destas modalidades e construir propostas de trabalho comprometidas com a qualidade dos serviços prestados. As atividades conduzidas pelos profissionais podem ganhar um contorno conservador ou podem ter um caráter crítico, dependendo da lógica que se imprime.

A profissão possui direcionadores importantes para sua atuação que vão orientar a forma como ela se relaciona com seus públicos de interesse bem como construiu, sobretudo nas últimas três décadas, claros referenciais acerca da direção social e política da sua prática que estão consubstanciados, entre outros referenciais, no Código de Ética profissional por exemplo.

Diante destas considerações voltemos à questão introdutória deste trabalho – *é possível atuar no espaço da empresa capitalista a partir da opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero?* Parece-me que, ao longo deste trabalho,

conseguimos evidenciar que a empresa é um campo fértil para o Assistente Social seja pelo diversificado escopo de atuação seja pelos desafios colocados por este espaço. Verificamos também que as empresas constituem-se num espaço privilegiado não apenas pela remuneração praticada e benefícios oferecidos, mas também pelas condições de trabalho e estes elementos são importantes para a qualidade dos serviços prestados. Profissionais que atuam em espaços sem infra-estrutura ou com baixa remuneração tendem a ter sua prática prejudicada pela escassez dos recursos ou ainda pelo fato de o profissional ter outros vínculos empregatícios.

Ao longo deste trabalho refletimos também que nos espaços como Saúde do Trabalhador, Segurança do Trabalho, Responsabilidade Social Corporativa, Assistência além das modalidades de participação, os Assistentes Sociais podem imprimir uma lógica conservadora alinhada aos interesses dos empregadores ou podem trazer os trabalhadores a refletirem sobre sua condição; ampliar o leque de benefícios oferecidos aos trabalhadores entre outras iniciativas comprometidas com os interesses dos usuários dos seus serviços.

Neste sentido, se no espaço da empresa não é possível realizar uma transformação social em sentido pleno, avaliamos que o profissional pode contribuir para que os trabalhadores façam uma análise crítica da sua situação e construir estratégias para reivindicar melhores condições de vida.

Finalizando destaco as reflexões de Vasconcelos (1997) sobre a prática profissional: "são os Assistentes Sociais, pela sua formação profissional e pelo lugar que ocupam que portam possibilidades de avaliar criticamente a riqueza de dados e informações que acumulam e/ou podem acumular sobre as instituições, os segmentos populares envolvidos, o cotidiano de sua prática" (idem, 144). E a partir daí definir "prioridades,

estratégias, alianças, limites e possibilidades, avaliando as conseqüências das ações realizadas" (ibidem, 144).

Referências Bibliográficas

ABESS/CEDEPSS. **Proposta básica para o projeto de formação profissional: novos subsídios para o debate.** Recife, 1996.

ABRAMIDES, Maria Beatriz C. Desafios do projeto profissional de ruptura com o conservadorismo. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 91**. São Paulo: Cortez, 2007, pp.34-48.

ABREO, Ana Carolina S. B. de & RIBEIRO, Renata M. O fazer profissional do Assistente Social de empresas em Londrina. Texto extraído da internet: **www.ssrevista.uel.br**

ABREO, Ana Carolina S. B. de & FÁVARO, Cláudia R. Demandas de Serviço Social no setor empresarial. Texto extraído da página **www.ssrevista.uel.br**

AMARAL, Ângela S. & CESAR, Mônica de J. O trabalho do Assistente Social nas empresas capitalistas. In: **Serviço Social: Direitos Sociais e competências profissionais.** CFESS, 2009.

ANTUNES, R. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do trabalho.** São Paulo: Cortez, 1995.

Assistente Social: Ética e Direitos. **Coletânea de Leis e Resoluções.** CRESS 7ª região. 4ª ed., 2006.

Assistentes Sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional. Organizado pelo Conselho Federal de Serviço Social; colaboradores Rosa Prédes et al. Brasília: CFESS, 2005.

BAPTISTA, Myriam Veras. O planejamento estratégico na prática profissional cotidiana. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 47.** São Paulo: Cortez, pp. 110-118.

BEHRING, Elaine R. Contra-reforma do Estado, seguridade social e o lugar da filantropia. In: **Revista Serviço Social & Sociedade nº 73.** São Paulo: Cortez, 2003, pp.101-19.

_____ **Brasil em Contra-Reforma: desestruturação do Estado e perda de direitos.** São Paulo: Cortez, 2003.

BERETTA, Regina C. de S. & MARTINS, Lilia C. O. Estado, municipalização e gestão municipal. In: **Revista Serviço Social & Sociedade nº 77.** São Paulo: Cortez, 2004, pp.63-77.

BIHR, A. **Da grande noite à alternativa.** São Paulo: Boitempo, 1998.

BLANES, Denise; BARBAGALLO, Leonardo; ROCCA, Mirian. A segurança do trabalho e o Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 31.** São Paulo: Cortez, 1989, pp. 133-140.

CARVALHO, Alba Maria P. de; BONETTI, Dilséa A.; IAMAMOTO, Marilda V. Projeto de investigação: a formação profissional do Assistente Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 14.** São Paulo: Cortez, 1984, pp.104-143.

CESAR, Mônica de J. Reestruturação da produção e gestão da força de trabalho: novas exigências para o Serviço Social nas empresas. **Dissertação de Mestrado**, Rio de Janeiro: UFRJ; 1998.

_____. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: **A Nova Fábrica de Consensos.** Ana E. Mota (org.). 2ª edição. São Paulo: Cortez, 2000, pp.115-148.

_____. A experiência do Serviço Social nas empresas. In: **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais mod. 2.** Brasília: UNB, 1999, pp. 167-180.

_____. **"Empresa Cidadã": uma estratégia de hegemonia.** São Paulo: Cortez, 2008.

CHAUÍ, Marilena. A Universidade Operacional. **Jornal da ADUFRJ**, ano V, 1999.

COSTA, Maria Dalva Horácio. O trabalho nos serviços de saúde e a inserção dos (as) assistentes sociais. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 62.** São Paulo: Cortez, 2000, pp.35-72.

DELUIZ, Neise. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicações para o currículo. **Boletim técnico do SENAC.** Rio de Janeiro, v. 27, n. 3, set./dez. 2001.

DICIONÁRIO DE COMPETÊNCIAS de RH. Rio de Janeiro: 2008. Documento extraído da página do RH da Petrobras Petróleo Brasileiro S.A. 33 pp.

DRAIBE, Sônia M. As políticas sociais e o neoliberalismo. In: **Revista USP nº 17.** São Paulo: Edusp, 1993.

DUARTE, J. L. do Nascimento. Organizações não-governamentais e Políticas Sociais Públicas: o enfrentamento da "questão social" face à Reforma do Estado Brasileiro. In: **Revista Ágora nº 3.** 2005. Disponível em http://www.assistentesocial.com.br

DUARTE, Evaristo E.C.; COLOMBANI, Leila M. F.; FONSECA, Maria de Lourdes do C.;

LEONI, Tânia e VIDAL, Violeta L. A. E, afinal, o que é Serviço Social? In: **Revista Serviço Social & Sociedade n.20.** São Paulo: Cortez, 1986, pp. 137-150.

DRUCK, Graça. A "cultura da qualidade" nos anos 90: a flexibilização do trabalho na indústria petroquímica da Bahia. In: **A Nova Fábrica de Consensos.** Ana E. Mota (org.). 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2000, pp. 45-72.

DRUCKER, Peter F. **Administrando para o futuro: os anos 90 e a virada do século.** 5ª Ed. São Paulo: Pioneira, 1996.

ESTUDO PROSPECTIVO EM RH. 2006. Acessado em **www.rh.petrobras.com.br**

FRANCISCO, E. M. & CARDOSO, I. C. da C. Novas tecnologias de gerenciamento e novas demandas colocadas ao profissional de Serviço Social. In: **Cadernos ABESS n. 2.** São Paulo: Cortez, 1998, pp.90-100.

_____. As políticas sociais empresariais e as novas tecnologias de gerenciamento de recursos humanos. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 41.** São Paulo: Cortez, 1993, pp. 83-102.

_____. Velhas moedas com novo valor: remuneração e benefícios na moderna empresa capitalista. In: **A Nova Fábrica de Consensos.** Ana Elizabete Mota (org.). 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2000, pp. 73-96.

FERNANDES, Ana Maria; DUCATTI, Kátia C. C; BUMACHAR, Maria I.; MASO, Raphael. Reflexões sobre o posicionamento ideológico assumido por Assistentes Sociais do trabalho em Empresa. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 1.** São Paulo: Cortez, 1979, pp. 74-79.

FILGUEIRAS, Cristina A. C. Avaliação de programas: oportunidade para a institucionalidade social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 90.** São Paulo: Cortez, 2007, pp. 154-168.

FLEURY, M. T. et ali. **Processo e relações de trabalho no Brasil.** 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1992.

FREIRE, Lúcia Maria. **Serviço Social Organizacional: Teoria e Prática em Empresa.** São Paulo: Cortez, 1983.

_____. A especificidade do Serviço Social na legislação, em normas, planejamento e programas de empresa. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 18.** São Paulo: Cortez; 1985; pp. 20-50.

_____. O Serviço Social e a saúde do trabalhador diante da reestruturação produtiva nas empresas. In: **A Nova Fábrica de Consensos.** Ana

Elizabete Mota (org.). 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2000, pp.167-194.

_____. **O Serviço Social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional.** São Paulo: Cortez, 2003.

FRITSCH, Rosângela. Planejamento Estratégico: instrumental para a intervenção do Serviço Social? In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 52.** São Paulo: Cortez, 1996, pp. 127-145.

GARCIA, Joana. **O Negócio do Social.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2004.

GENTILLI, Raquel. **Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no Serviço Social.** São Paulo: Veras, 1998.

GÓIS, João Bosco H.; SANTOS, Aline de O. ; COSTA, Ísis S. Responsabilidade social empresarial e solidariedade: uma análise dos discursos dos seus atores. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n 78.** São Paulo: Cortez, 2004, pp. 82-110.

GOSSE. O profissional de Serviço Social na Empresa: um estudo exploratório. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 35.** São Paulo: Cortez, 1991, pp.36-54.

GRAVE, Fátima. Trabalho, desemprego e Serviço Social. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 69.** São Paulo: Cortez, 2002, pp. 73-106.

GROPPO, Luís Antônio. Responsabilidade Social empresarial e a mercantilização da solidariedade. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 91.** São Paulo: Cortez, 2007, pp. 143-162.

GUARESCHI, Pedrinho A. O "Programa do bom menino" ou de como preparar mão-de-obra barata para o capital. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 27.** São Paulo: Cortez, 1988, pp. 127-138.

GUERRA, Yolanda. Instrumentalidade do processo de trabalho e Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 62.** São Paulo: Cortez, 2000, pp. 5-34.

_____. O Serviço Social frente à crise contemporânea: demandas e perspectivas. In: **Revista Polêmica: com os olhos no futuro do Serviço Social nº3.** Belém: CRESS 7ª Região, 2001.

_____. O projeto profissional crítico: estratégia de enfrentamento das condições contemporâneas da prática profissional. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 91.** São Paulo: Cortez, 2007, pp.5-33.

HARVEY, D. **A condição pós-moderna. Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural.** São Paulo: Edições Loyola, 1998.

HERKENHOFF, Maria Beatriz L. Serviço Social na Empresa: uma experiência

profissional. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 23.** São Paulo: Cortez, 1987, pp. 121-138.

IAMAMOTO, M. V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, Marilda V. O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social In: **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais mod. 2**, 1999, pp. 109-128.

_____ O Serviço Social em tempos de globalização. In: **Revista Inscrita nº 3.** Brasília: CFESS, 1998, pp.13-18.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1983.

IAMAMOTO, M. V. & CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil.** São Paulo: Cortez, 1983.

KAMEYANA, Nobuco. A prática profissional do Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 6.** São Paulo: Cortez, 1981, pp. 146-154.

_____. Ética Empresarial. In: **Revista Praia Vermelha n. 11.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2004, pp. 148-166.

_____. Filantropia empresarial e entidades da sociedade civil. In: **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais mod. 2**, 1999, pp. 198– 213.

_____. Crise e Reestruturação no Capitalismo Tardio: elementos pertinentes para o Serviço Social. In. **Revista Praia Vermelha n. 13.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2005, pp. 228-228-77.

KAMEYAMA, Nobuco & NOGUEIRA, Cleonice L. as Tendências da Gestão da Força de Trabalho nas Empresas Brasileiras. In: **Revista Temporalis n. 6.** Brasília: ABEPSS, 2002, 176 p.

LAGES, Amarita G. Valério & SENA, Marisa A. de Oliveira. Saúde do trabalhador. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n 40.** São Paulo: Cortez, 1992, pp. 42-57.

LEHER, Roberto. Reforma do Estado: o Privado contra o Público. In: **Revista Trabalho, Educação e Saúde 1 (2).** Rio de Janeiro, 2003, pp.203-28.

LOMBARDI, Maria Rosa. Reestruturação produtiva e condições de trabalho: percepções dos trabalhadores. In: **Revista Educação & Sociedade nº 61.** Campinas: CEDES, 1997.

MARX, Karl & ENGELS, F. **A Ideologia Alemã (I – Feuerbach).** Tradução de Bruni, José Carlos & Nogueira, Marco Aurélio. São Paulo: Hucitec, 1984.

MARSIGLIA, Regina Giffoni. Medicina de convênios com empresas na evolução da Previdência Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 16.** São Paulo: Cortez, pp. 50-71.

MATTOSO, Jorge E. **A desordem do trabalho.** São Paulo, Scritta, 1995.

MELO, Lindinalva A. & ROCHA, Roberta M. O programa de empréstimo nas empresas – uma experiência de estágio curricular de alunos da UFPE. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 31.** São Paulo: Cortez, 1989, pp. 39-55.

MOTA, A. E. **O feitiço da ajuda: as determinações do Serviço Social na Empresa.** São Paulo: Cortez, 1985.

_____. Uma nova legitimidade para o Serviço Social de empresa. In: **Revista Serviço Social & Sociedade nº 25.** São Paulo: Cortez, 1987, pp. 139-47.

_____. O pacto da assistência: articulações entre empresas e Estado. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 30.** São Paulo: Cortez, 1989, pp. 127-136.

_____. Do operário-padrão ao operário-patrão. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 46.** São Paulo: Cortez, 1994, pp. 57-67.

_____. Reestruturação produtiva e Serviço Social. In: **Revista Praia Vermelha n. 1.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2009, pp33-50.

_____. **Cultura da Crise e Seguridade Social: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90.** São Paulo: Cortez, 2000.

_____. Prefácio. In: **Serviço Social, Pós-graduação e Produção de Conhecimento no Brasil.** SILVA e SILVA, Maria O. & CARVALHO, Denise B. B. de (organizadoras). São Paulo: Cortez, 2005, pp. 11-16.

_____& AMARAL, Ângela S do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: **A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social.** Ana Elizabete Mota (org.) – 2ª edição. São Paulo: Cortez, 2000.

MOTTA, Paulo Roberto. Participação na gerência: uma perspectiva comparada. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 13.** São Paulo: Cortez, 1983, pp.125-166.

MUSTAFÁ, Alexandra. Reflexões sobre o projeto ético-político do Serviço Social.

In: **Revista Praia Vermelha nº 11.** Rio de Janeiro: UFRJ, 2004, pp.168-82.

NETTO, J. P. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: **Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais mod. 1**, 1999, pp.92-110.

_____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. In: **Revista Serviço Social & Sociedade nº 50.** São Paulo: Ed. Cortez, 1996, pp. 87-132.

_____. **Capitalismo monopolista e Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1992.

_____. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64**, 5ª ed. São Paulo: Cortez, 2001.

NETTO, J. P. & FALCÃO, Maria do Carmo. **Cotidiano: conhecimento e crítica.** São Paulo: Cortez, 1987.

NOGUEIRA, Vera Maria R. Assistência técnica e supervisão de programas em Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 27.** São Paulo: Cortez, 1988, pp. 84-100.

OLIVEIRA, Francisco. O surgimento do antivalor. In: **Novos Estudos CEBRAP n. 22.** São Paulo, 1988.

PAOLI, Maria Célia. Empresas e responsabilidade social: os enredamentos da cidadania no Brasil. In: SANTOS, Boaventura de Sousa (Org.). **Democratizar a democracia: Os caminhos da democracia participativa.** Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2002.

PEREIRA, Tarcísio T. G. Comissão de fábrica. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 18.** São Paulo: Cortez, 1985, pp.112-8.

PIRES, Rita de Cássia. Participação e cooptação. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 28.** São Paulo: Cortez, 1988, pp. 33-47.

RAMALHO, J. R. **Controle, conflito e consentimento na teoria do processo de trabalho: um balanço do debate.** BIB. Rio de Janeiro, n. 32, 2º semestre, 1991.

RAMOS, Marize Nogueira. **A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?** São Paulo: Cortez, 2001.

REGIS, Maria F. de Araújo. Competências profissionais do (a) Assistente Social do SESI a partir dos anos 90: novos desafios. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 93.** São Paulo: Cortez, 2008, pp.66-82.

REY, Beatriz F.; SILVA, Jacqueline Rodrigues da; PEZZI, Marta P.; MENEZES, Tânia

Maria de; FRITSCH, Vera R. C. A preparação para a aposentadoria e os programas nesta área. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 52.** São Paulo: Cortez, 1996, pp.146-160.

RICO, Elizabeth de Melo. Palestra: Alternativas da prática social para o atendimento das principais necessidades dos empregados. In: **Revista Serviço Social & Sociedade 18.** São Paulo: Cortez; 1985, pp.51-60.

_____. O empresariado, a filantropia e a questão social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 58.** São Paulo: Cortez, 1998, pp. 24-40.

_____. Uma análise da teoria do Serviço Social de Empresa. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 4.** São Paulo: Cortez, 1980, pp. 39-60.

RIOS, Terezinha A. Ética e Competência. 4ª ed. São Paulo: Cortez, 1995. **Coleção Questões da Nossa Época, v.16.**

ROCHA, Cleonice S. & FRITSCH, Rosângela. Qualidade de vida no trabalho e ergonomia: conceitos e práticas complementares. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 69.** São Paulo: Cortez, 2000, pp. 53-72.

RODRIGUES, I. **Comissão de fábrica e trabalhadores na indústria.** São Paulo: Cortez, 1990.

ROSA, Maria Inês. Relações de Trabalho: o dizimamento da vida do trabalhador. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 38.** São Paulo: Cortez, 1992, pp. 96-107.

ROSA, Lutero O. Informação Tecnológica e Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 49.** São Paulo: Cortez, 1995, pp.137-163.

RUAS, R. & ANTUNES, E. Gestão do trabalho, qualidade total e comprometimento no cenário da reestruturação. In: **São Paulo em Perspectiva.** São Paulo, Fundação SEADE, v. 11, n. 1, jan/mar. 1997.

SANT'ANA, Raquel Santos. O desafio da implantação do projeto ético-político do Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 62.** São Paulo: Cortez, 2000, pp.73-92.

SANTOS, Josiane S. Neoconservadorismo Pós-Moderno e Serviço Social Brasileiro. São Paulo: Cortez, 2007. **Coleção Questões da nossa época; v. 132.**

SANTOS, Vera Núbia. Terceiro Setor no Serviço Social brasileiro: aproximações ao debate. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 91.** São Paulo: Cortez, 2007, pp. 123-142.

SANTOS, Marta Alves. A reestruturação produtiva e seus impactos na saúde do

trabalhador. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 82.** São Paulo: Cortez, 2005, pp.73-85.

SCHRAIBER, Lília B.; GOMES, Romeu & COUTO, Márcia Thereza. Homens e saúde na pauta da Saúde Coletiva. In: **Revista Ciência e Saúde Coletiva n. 1.** 2005, pp.7-17.

SENNET, Richard. **A corrosão do caráter: conseqüências pessoais do trabalho no novo capitalismo.** Rio de Janeiro: Record, 2008.

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

SILVA, Jacqueline Oliveira. Resenha. **A Comissão Enxuta: Ação política na fábrica do consórcio modular em Resende.** Autora: Elaine Marlova V. Francisco. Bauru: Edusc, 2005.

SILVA e SILVA, Maria O. Contribuições da Revista para a construção do Serviço Social brasileiro. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 61.** São Paulo: Cortez, 1999, pp.11-62.

_____. Trinta anos da revista Serviço Social & Sociedade: contribuições para a construção e o desenvolvimento do Serviço Social no Brasil. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 100.** São Paulo: Cortez, 2009, pp. 599-649.

SILVEIRA, M. et ali. 100 melhores empresas para você trabalhar. **Revista Exame,** Ed. 749, São Paulo: Abril Cultural, 2001.

SINJA, Rosi Maria. Planejamento familiar como um direito humano: uma experiência em empresa do interior do Paraná. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 37.** São Paulo: Cortez, 1991, pp. 156-160.

SOUZA, Rosany B. & AZEREDO, Verônica G. O Assistente Social e a ação competente: a dinâmica cotidiana. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 80.** São Paulo: Cortez, 2004, pp.48-58.

_____. **Questão de competência: um tema em debate no Serviço Social.** Campos dos Goytacazes, fev. 2003 (Mimeo)

STOTZ, Eduardo Navarro. A reestruturação industrial na visão dos empresários brasileiros. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 52.** São Paulo: Cortez, 1996, pp. 86-105.

VALENZUELA, Maria C. I. & FERREIRA, Marcos A. F. No fim das contas de que revolução me falam? Observações sobre a implantação de modalidades técnicas

de organização e administração do trabalho. In: **Revista Serviço Social & Sociedade 49.** São Paulo: Cortez, 1995, pp. 57-97.

VASCONCELOS, Ana Mª. Serviço Social e Prática Reflexiva. In: **Revista Em Pauta nº 10.** Rio de Janeiro: UERJ, jul/1997, pp.131-81.

_____. Relação teoria/prática: o processo de assessoria/consultoria e o Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 56.** São Paulo: Cortez, 1998, pp. 114-134.

VELHO, Gilberto. Observando o Familiar. In: **A Aventura Sociológica: objetividade, paixão, improviso e método na pesquisa social.** Edson de O. Nunes (org.). Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978, pp. 36-46.

YACOUB, Leila B. D. Inovações na gestão da mão-de-obra: participar é preciso. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 57.** São Paulo: Cortez, 1998, pp.52-71.

YUGULIS, Maria Helena. Considerações sobre um programa de implantação e assistência à AIDS. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 27.** São Paulo: Cortez, 1988, pp.121-126.

ANEXO I

Artigos da Revista Serviço Social & Sociedade que abordam a relação entre Serviço Social e empresa identificados pelo pesquisador:

BLANES, Denise; BARBAGALLO, Leonardo; ROCCA, Mirian. A segurança do trabalho e o Serviço Social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 31.** São Paulo: Cortez, 1989, pp. 133-140.

DUARTE, Evaristo E.C.; COLOMBANI, Leila M. F.; FONSECA, Maria de Lourdes do C.; LEONI, Tânia e VIDAL, Violeta L. A. E, afinal, o que é Serviço Social? In: **Revista Serviço Social & Sociedade n.20.** São Paulo: Cortez, 1986, pp. 137-150.

FRANCISCO, E. M. & CARDOSO, I. C. da C. As políticas sociais empresariais e as novas tecnologias de gerenciamento de recursos humanos. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 41.** São Paulo: Cortez, 1993, pp. 83-102.

FERNANDES, Ana Maria; DUCATTI, Kátia C. C; BUMACHAR, Maria I.; MASO, Raphael. Reflexões sobre o posicionamento ideológico assumido por Assistentes Sociais do trabalho em Empresa. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 1.** São Paulo: Cortez, 1979, pp. 74-79.

FREIRE, Lúcia Maria. A especificidade do Serviço Social na legislação, em normas, planejamento e programas de empresa. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 18.** São Paulo: Cortez; 1985; pp. 20-50.

FRITSCH, Rosângela. Planejamento Estratégico: instrumental para a intervenção do Serviço Social? In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 52.** São Paulo: Cortez, 1996, pp. 127-145.

GÓIS, João Bosco H.; SANTOS, Aline de O. ; COSTA, Ísis S. Responsabilidade social empresarial e solidariedade: uma análise dos discursos dos seus atores. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n 78.** São Paulo: Cortez, 2004, pp. 82-110.

GOSSE. O profissional de Serviço Social na Empresa: um estudo exploratório. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 35.** São Paulo: Cortez, 1991, pp.36-54.

GROPPO, Luís Antônio. Responsabilidade Social empresarial e a mercantilização da solidariedade. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 91.** São Paulo: Cortez, 2007, pp. 143-162.

HERKENHOFF, Maria Beatriz L. Serviço Social na Empresa: uma experiência profissional. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 23.** São Paulo: Cortez, 1987, pp. 121-138.

LAGES, Amarita G. Valério & SENA, Marisa A. de Oliveira. Saúde do trabalhador. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n 40.** São Paulo: Cortez, 1992, pp. 42-57.

MELO, Lindinalva A. & ROCHA, Roberta M. O programa de empréstimo nas empresas – uma experiência de estágio curricular de alunos da UFPE. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 31.** São Paulo: Cortez, 1989, pp. 39-55.

MOTA, A. E. Uma nova legitimidade para o Serviço Social de empresa. In: **Revista Serviço Social & Sociedade nº 25.** São Paulo: Cortez, 1987, pp. 139-47.

_____. O pacto da assistência: articulações entre empresas e Estado. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 30.** São Paulo: Cortez, 1989, pp. 127-136.

_____. Do operário-padrão ao operário-patrão. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 46.** São Paulo: Cortez, 1994, pp. 57-67.

REGIS, Maria F. de Araújo. Competências profissionais do (a) Assistente Social do SESI a partir dos anos 90: novos desafios. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 93.** São Paulo: Cortez, 2008, pp.66-82.

REY, Beatriz F.; SILVA, Jacqueline Rodrigues da; PEZZI, Marta P.; MENEZES, Tânia Maria de; FRITSCH, Vera R. C. A preparação para a aposentadoria e os programas nesta área. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 52.** São Paulo: Cortez, 1996, pp.146-160.

RICO, Elizabeth de Melo. Palestra: Alternativas da prática social para o atendimento das principais necessidades dos empregados. In: **Revista Serviço Social & Sociedade 18.** São Paulo: Cortez; 1985, pp.51-60.

_____. O empresariado, a filantropia e a questão social. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 58.** São Paulo: Cortez, 1998, pp. 24-40.

_____. Uma análise da teoria do Serviço Social de Empresa. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 4.** São Paulo: Cortez, 1980, pp. 39-60.

ROCHA, Cleonice S. & FRITSCH, Rosângela. Qualidade de vida no trabalho e ergonomia: conceitos e práticas complementares. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 69.** São Paulo: Cortez, 2000, pp. 53-72.

RODRIGUES, I. **Comissão de fábrica e trabalhadores na indústria.** São Paulo: Cortez, 1990.

ROSA, Maria Inês. Relações de Trabalho: o dizimamento da vida do trabalhador. In. **Revista Serviço Social & Sociedade n. 38.** São Paulo: Cortez, 1992, pp. 96-107.

SANTOS, Marta Alves. A reestruturação produtiva e seus impactos na saúde do trabalhador. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 82.** São Paulo: Cortez, 2005, pp.73-85.

SILVA, Jacqueline Oliveira. Resenha. **A Comissão Enxuta: Ação política na fábrica do consórcio modular em Resende.** Autora: Elaine Marlova V. Francisco. Bauru: Edusc, 2005.

SINJA, Rosi Maria. Planejamento familiar como um direito humano: uma experiência em empresa do interior do Paraná. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 37.** São Paulo: Cortez, 1991, pp. 156-160.

SOUZA, Rosany B. & AZEREDO, Verônica G. O Assistente Social e a ação competente: a dinâmica cotidiana. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 80.** São Paulo: Cortez, 2004, pp.48-58.

VALENZUELA, Maria C. I. & FERREIRA, Marcos A. F. No fim das contas de que revolução me falam? Observações sobre a implantação de modalidades técnicas de organização e administração do trabalho. In: **Revista Serviço Social & Sociedade 49.** São Paulo: Cortez, 1995, pp. 57-97.

YACOUB, Leila B. D. Inovações na gestão da mão-de-obra: participar é preciso. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 57.** São Paulo: Cortez, 1998, pp.52-71.

YUGULIS, Maria Helena. Considerações sobre um programa de implantação e assistência à AIDS. In: **Revista Serviço Social & Sociedade n. 27.** São Paulo: Cortez, 1988, pp.121-126.

Livros Grátis

(http://www.livrosgratis.com.br)

Milhares de Livros para Download:

Baixar livros de Administração
Baixar livros de Agronomia
Baixar livros de Arquitetura
Baixar livros de Artes
Baixar livros de Astronomia
Baixar livros de Biologia Geral
Baixar livros de Ciência da Computação
Baixar livros de Ciência da Informação
Baixar livros de Ciência Política
Baixar livros de Ciências da Saúde
Baixar livros de Comunicação
Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE
Baixar livros de Defesa civil
Baixar livros de Direito
Baixar livros de Direitos humanos
Baixar livros de Economia
Baixar livros de Economia Doméstica
Baixar livros de Educação
Baixar livros de Educação - Trânsito
Baixar livros de Educação Física
Baixar livros de Engenharia Aeroespacial
Baixar livros de Farmácia
Baixar livros de Filosofia
Baixar livros de Física
Baixar livros de Geociências
Baixar livros de Geografia
Baixar livros de História
Baixar livros de Línguas

Baixar livros de Literatura
Baixar livros de Literatura de Cordel
Baixar livros de Literatura Infantil
Baixar livros de Matemática
Baixar livros de Medicina
Baixar livros de Medicina Veterinária
Baixar livros de Meio Ambiente
Baixar livros de Meteorologia
Baixar Monografias e TCC
Baixar livros Multidisciplinar
Baixar livros de Música
Baixar livros de Psicologia
Baixar livros de Química
Baixar livros de Saúde Coletiva
Baixar livros de Serviço Social
Baixar livros de Sociologia
Baixar livros de Teologia
Baixar livros de Trabalho
Baixar livros de Turismo