

# O Serviço Social em Indústrias de Grande Porte do Rio Grande do Sul

Social Work in Big Companies in Rio Grande do Sul

DENISE MACEDO ZILLOTTO<sup>\*</sup>

MARISSANE FOSCARINI<sup>\*\*</sup>

ARIETE REGINA BERTI<sup>\*\*\*</sup>



**RESUMO** – A temática deste artigo centra-se na prática profissional do assistente social na área empresarial, especialmente em indústrias de grande porte. Pretende contribuir na explicitação da especificidade do exercício profissional do Serviço Social nas organizações, entendido como uma atividade inserida na divisão sociotécnica do trabalho e sendo perpassada pelas transformações que estão ocorrendo no mundo laboral nas últimas décadas. A pesquisa foi realizada com profissionais atuantes no contexto investigado através de entrevistas pessoais, avaliadas pela análise de conteúdo. Os resultados obtidos sugerem a atuação predominante de mulheres com formação em universidades privadas, com trajetória profissional majoritária no setor empresarial. Os processos desenvolvidos pelas entrevistadas buscam reverter a imagem assistencialista do campo, valorizando as relações no trabalho e a sinergia com a organização como um todo. A importância do conhecimento multidisciplinar como instrumento para as intervenções e do posicionamento crítico diante das demandas que lhe são dirigidas na dinâmica organizacional foram evidenciados na pesquisa. O caráter recente e ainda restrito da presença dos profissionais no segmento industrial sinaliza um processo de inserção e reconhecimento ainda em construção.

**Palavras-chave** – Serviço Social. Indústrias de Grande Porte. Profissão. Organizações.

**ABSTRACT** – This article focuses on the professional practice of social workers in companies, particularly in the large ones. It aims at contributing towards the explanation of the specificity of the professional activity of Social Work in organizations, understood as an activity integrating the social-technical division of work, marked by the transformations that have occurred in the work world along the last decades. Professionals that work in the context investigated were interviewed, and the interviews were assessed through content analysis. Results obtained have suggested the prevalence of women educated in private universities as those who have the majority of professional trajectories in companies. Processes developed by respondents have attempted to reverse the assistentialist image of the field, by valuing work relationships and synergy with the organization as a whole. The importance of both multidisciplinary knowledge as an instrument for interventions and the critic positioning before the demands directed to it in the organizational dynamics has been evidenced in this research. The recent and still limited character of the presence of professionals in the industrial segment has signaled a process of insertion and acknowledgement that is still being built.

**Keywords** – Social Work. Big companies. Profession. Organizations.

---

<sup>\*</sup> Doutora em Psicologia Social pela USP. Pesquisadora do Grupo Educação, Cultura e Trabalho e docente no Mestrado em Inclusão Social e cursos de pós-graduação e graduação da Universidade Feevale, Novo Hamburgo – RS/Brasil. E-mail: [dmziliotto@feevale.br](mailto:dmziliotto@feevale.br).

<sup>\*\*</sup> Pós-graduada em Gestão de Pessoas pela Universidade Feevale e graduada em Serviço Social pela Unisinos. Atua na área empresarial, Novo Hamburgo – RS/Brasil. E-mail: [marissane@terra.com.br](mailto:marissane@terra.com.br).

<sup>\*\*\*</sup> Acadêmica de Iniciação Científica do Grupo Educação, Cultura e Trabalho da Universidade Feevale, Novo Hamburgo – RS/Brasil. E-mail: [ariete@feevale.br](mailto:ariete@feevale.br).

Submetido em: julho/2010. Aprovado em: setembro/2010.

O século XXI tem evocado o surgimento de novas demandas de trabalho, instigando uma diversidade de saberes para a construção de novas práticas profissionais que possam responder às contingências do mundo contemporâneo. O Serviço Social se insere neste contexto e demonstra ampliar sua capacidade crítica na interpretação da realidade social e na elaboração de propostas de intervenção capazes de preservar e efetivar direitos, panorama evocado como resposta às manifestações da “questão social”, como alude Montano (2006).

O assistente social amplia, portanto, seu espaço de atuação que é preponderante na esfera pública estatal,<sup>1</sup> passando a inserir-se igualmente no espaço das instituições privadas, resultado do crescimento econômico e da presença política das grandes corporações na sociedade atual. Essa expansão deve-se às constantes transformações que a sociedade evidencia, aos avanços tecnológicos, à globalização e à reestruturação produtiva, o que incide diretamente nas modalidades de laço social, nas relações de trabalho e na economia. No ambiente empresarial, o Serviço Social tem desafios importantes nas mudanças na gestão da força de trabalho. Frente a esses acontecimentos, Mota (1998) ressalta que a requisição do assistente social pela empresa, antes de qualquer coisa, confirma que a expansão do capital implica o surgimento de novas necessidades sociais, passando a empresa a solicitá-lo para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e à sua família. Tal demanda comporta uma tensão social inerente:

É fundamentalmente pelo conflito capital-trabalho que a classe trabalhadora cada vez mais enfrenta situação de exclusão social e de vulnerabilidade social, objeto de trabalho do assistente social. Esta classe é a destinatária dos serviços do assistente social, sendo ao mesmo tempo a classe a que concomitantemente pertence (GUIMARÃES; ROCHA, 2008, p. 38).

Diante deste cenário, indaga-se sobre quais são as especificidades do pensar e do fazer do assistente social inserido no âmbito corporativo, na perspectiva de como o profissional responde a esta demanda e a este contexto laboral, que ao mesmo tempo legitima a importância de sua atuação, mas também o confronto com uma lógica e uma organização do trabalho específica.

O objetivo deste estudo, portanto, centra-se em conhecer a atuação do assistente social nas corporações, identificando suas principais ações e ideias acerca do trabalho desenvolvido. Como metodologia foi realizada uma pesquisa exploratória de caráter qualitativo que inclui entrevistas estruturadas com profissionais, sendo os dados analisados mediante análise de conteúdo, permitindo dar visibilidade à prática e ao discurso dos assistentes sociais a partir de pesquisa realizada em grandes empresas do Estado do Rio Grande do Sul.

## **Histórico do Serviço Social na área empresarial**

No decorrer da história do Serviço Social no Brasil, os assistentes sociais sempre se depararam com conquistas e dificuldades de inserção profissional, nas múltiplas formas com que enfrentam a ‘questão social’ e na repercussão de sua atuação nos espaços de trabalho (SIMIONATTO; PFEIFER, 2006). Pode-se falar propriamente de Serviço Social nas empresas a partir do desenvolvimento industrial, principalmente nos anos do ‘milagre’,<sup>2</sup> determinado não só pelo crescimento industrial, mas também pelo pano de fundo sociopolítico em que ele ocorre e que instaura necessidades peculiares de vigilância e controle da força de trabalho no território da produção (NETTO, 2001).

Desde os anos 1940, algumas empresas já contavam com a atuação profissional do assistente social, porém somente a partir de 1980 houve crescimento significativo do campo de atuação do Serviço Social nas empresas, passando esse profissional a ser considerado capacitado para atuar no setor de Recursos Humanos, desenvolvendo atividades de caráter educativo e de prestação de serviços sociais

junto a funcionários. Segundo Mota (1991, p. 66), “esta área tem sua razão de ser consolidada no gerenciamento científico da força de trabalho mediante um padrão de eficiência”. Como salienta César (1999), o assistente social, por meio de sua ação tecnicopolítica, é requisitado para responder às necessidades vinculadas à reprodução material da força de trabalho e ao controle das formas de convivência entre empregado e empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho.

Quanto às demandas profissionais no âmbito empresarial, Iamamoto (2004, p. 47) afirma: “O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho.” Mota (1991, p. 16) ressalta que a requisição do assistente social pela empresa, antes de mais nada, confirma que “a expansão do capital implica o surgimento de novas necessidades sociais, passando a empresa a requisitá-lo para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família”. Nesta modalidade de inserção, as organizações veem o assistente social como técnico com potencialidade para organizar as relações pessoais no âmbito laboral, buscando proporcionar qualidade de vida no trabalho e, sobretudo, objetivando reafirmar seus interesses capitalistas.

Embora a empresa sempre tenha usufruído dos serviços que presta o assistente social através de diversas entidades, ao contratá-lo altera a forma de assistir os trabalhadores. O profissional recebe um mandado diretamente das classes dominantes para atuar junto à classe trabalhadora. A demanda de sua atuação não deriva daqueles que são o alvo de seus serviços profissionais – os trabalhadores – mas do patronato, que é quem diretamente o remunera, segundo metas estabelecidas por este último. Estabelece-se, então uma disjunção entre intervenção e remuneração, entre quem demanda e quem recebe os serviços do profissional (IAMAMOTO; CARVALHO, 2008).

Conforme Lima (2007), a sociedade brasileira, na década de 1990, apresentou intensas transformações econômicas, políticas e sociais, afetando consideravelmente as relações sociais de trabalho até então impostas. Surge o novo paradigma de produção industrial, a automação flexível, que se apoia na força do processo de inovações tecnológicas tanto quanto em mudanças nas estruturas organizacionais, a partir de processos de trabalho diferenciados. Essas tendências exigem níveis maiores de qualificação para a produção, conseqüentemente, de um tipo de trabalhador capacitado para a polivalência, a multifuncionalidade, e comprometido com a organização. Concomitantemente, observa-se a flexibilização, a desregulamentação e a precarização do trabalho, o que transfere para a responsabilidade individual a garantia dos direitos dos trabalhadores, contexto que se acentua desde o final do século XX (GUIMARÃES; ROCHA, 2008).

Diante deste contexto, a atuação do Serviço Social na empresa, na década de 1990, demonstra algumas modificações e torna evidente que,

se exige um perfil sociotécnico moderno, delineado por procedimentos racionais e profissionais, que passam a nortear a requalificação do assistente social (CÉSAR, 2000, p. 142).

Compreende-se que esses requisitos de qualificação significam o acúmulo de conhecimentos teórico-metodológicos, além de várias qualificações pessoais e comportamentais dos profissionais. As empresas “têm exigido requisitos que extrapolam o campo de conhecimentos para abranger habilidades e qualidades pessoais” (IAMAMOTO, 2004, p. 130). A flexibilização tão requerida pelo processo de reestruturação pode levar os assistentes sociais à descaracterização de suas funções e responsabilidade. Isso ocorre quando esses profissionais, “ao responderem às exigências de polivalência, de maleabilidade, de versatilidade e de perfil generalista, sentem-se confusos e sofrem com modificações ou acúmulo de funções pertinentes ao cargo exercido” (LIMA, 2007, p. 120).

Iamamoto (2004, p. 183) observa que, diante da “recolocação das demandas de trabalho do assistente social no mundo empresarial para a esfera das relações de trabalho, alargando a tradicional inserção restrita à esfera dos benefícios assistenciais”, a própria recolocação não pode ser considerada

como desprofissionalização ou mesmo restrição de suas possibilidades ocupacionais. Salieta que essas alterações têm que ser incorporadas pelos profissionais, “decifradas e antecipadas pelas agências de formação, como requisito para se qualificar profissionais afinados criticamente com a contemporaneidade e que nela tenham lugar” (IAMAMOTO, 2004, p. 184).

A característica das atividades desempenhadas pelo Serviço Social na empresa incorpora modificações ocorridas no mundo do trabalho, conforme explicita Iamamoto (2004, p. 130):

[...] a alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações vem diversificando as requisições feitas aos assistentes sociais. Esses têm sido chamados a atuar em programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas.

A possibilidade de examinar tais práticas, a partir da visão dos profissionais atuantes nas organizações, evoca esta investigação. Avaliar o quanto de possibilidade de reprodução ou de transformação social se evidencia neste campo de intervenção é responder pela dimensão ético-política do Serviço Social, essência de sua atuação.

## **Pesquisa de campo**

Visando identificar empiricamente o papel do assistente social na área empresarial-industrial, foi realizada uma pesquisa qualitativa com característica exploratória, a partir de entrevistas com cinco profissionais responsáveis pelo Setor de Serviço Social, inseridos em corporações de grande porte.<sup>3</sup> As organizações estão localizadas no Estado do Rio Grande do Sul, especificamente na Região da Serra, Região Metropolitana, Vale do Rio dos Sinos e Vale do Paranhana, refletindo a predominância do setor de indústrias de transformação como representante de grandes corporações. As áreas de atuação das empresas selecionadas são: metal-mecânico, indústria de transformação, implementos e participações, automotiva e calçadista. A escolha das organizações foi realizada mediante busca na internet e via telefone, sendo critério de inclusão porte da empresa e profissional atuante em seu quadro funcional.

O instrumento de coleta de dados é a entrevista estruturada, considerando que foi desenvolvida a partir de uma relação fixa de perguntas, realizada no período de junho e julho de 2009. As entrevistas foram transcritas e tratadas em seus resultados sob a análise de conteúdo através da categorização. A análise categorial trata do desmembramento do discurso em categorias em que os critérios de escolha e de delimitação orientam-se pela dimensão da investigação dos temas relacionados ao objeto de pesquisa, identificados nos discursos dos sujeitos pesquisados (BARDIN, 1997).

## **Perfil dos respondentes**

Na amostra pesquisada, há somente profissionais do gênero feminino, conforme tendência da profissão no cenário brasileiro, que é representado 97% por mulheres e somente 3% por homens (CFESS, 2005). Quanto ao tempo de formação, varia entre 5 e 19 anos, o que denota que esses profissionais receberam influências distintas de formação acadêmica, sendo que, possivelmente, isso se reflita na forma de pensar e agir do profissional. Analisando o percurso de formação, quatro entrevistadas realizaram cursos de pós-graduação *lato sensu* (especialização), a saber: Recursos Humanos (RH), Gestão de Pessoas, Gestão de Saúde e Terapia de Família e Casal e Formação em Grupo. É significativo constatar

a tendência pelos cursos de capacitação ligados à área de RH e Terapia de Família e Saúde, visto que o desempenho das funções nestas áreas são campos presentes na sua prática profissional na empresa.

Quanto ao tempo de prática profissional em empresas, a maioria dedicou maior tempo ao trabalho neste escopo: duas sempre trabalharam em empresa e as outras três, apesar de terem trabalhado em outros campos, o fizeram num curto espaço de tempo, tendo logo ingressado na área empresarial. A seguir detalhamos as categorias identificadas a partir da coleta de dados – atribuições do Serviço Social, dificuldades na realização do trabalho, conhecimento da função do assistente social, relação do Serviço Social com a área de Recursos Humanos, imagem do Serviço Social, contribuição do Serviço Social para as organizações e desafios atuais – respondendo à questão de pesquisa que investiga as características da atuação do Serviço Social no âmbito empresarial e as posições dos profissionais inseridos neste campo.

### ***Atribuições do serviço social nas empresas***

Segundo as respondentes, aqui identificadas como R1 a R5, as atribuições do assistente social na empresa consistem em atendimento a funcionários, elaboração e acompanhamento da pesquisa de clima, coordenação e acompanhamento de programas, intervenções em situações que lhe competem e tarefas diferenciadas, dependendo do momento pelo qual a empresa estiver passando.

Segundo Iamamoto (2004, p. 47), “O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho”. A imagem histórica do trabalho do assistente social, voltado para resolução de problemas e atendimento a situações individuais de caráter assistencialista, não mais atende às necessidades atuais; neste âmbito, a questão social é atravessada pela organização do trabalho e nela deve incidir, para que tenha ‘efetividade’ empresarial.

Nesta linha, o assistente social assume o papel de intermediador entre o colaborador e seu gestor com base, muitas vezes, em um falso poder delegado a ele pelo próprio colaborador. Por vezes esta relação de dependência é estimulada pelo gestor da sua área de trabalho, que não tem disponibilidade ou sente dificuldade para lidar com questões pertinentes às pessoas que compõem sua equipe. Exemplificando na declaração de R1: “Hoje, felizmente, não tem mais visita hospitalar, domiciliar, velório. Visita hospitalar compete ao médico. Visita domiciliar, os colaboradores vêm até a gente”.

Em relação às principais atividades desenvolvidas pelas assistentes sociais, percebe-se atuação voltada para a Qualidade de Vida, visando à promoção da saúde e ao bem-estar dos colaboradores. São evidenciadas também atividades de pesquisa de clima, mediação de conflitos nas relações de trabalho, na administração de benefícios, em campanhas de saúde e prevenção, na reabilitação profissional, no planejamento de metas e orçamentos, no gerenciamento de recursos da área, na assessoria a reuniões administrativas com chefias e funcionários e no contato com a comunidade externa. A resposta de R2 corrobora esta questão: “Sou responsável pela parte de pesquisa da empresa, clima, serviços e benefícios. Estudo a questão da rotatividade e do absenteísmo. Coordeno programas, organizo trabalho através do planejamento de metas e orçamentos. Administro parcerias e convênios internos e externos. Assessoro nas reuniões administrativas”.

As respondentes indicam, portanto, que o assistente social, além de realizar as abordagens, precisa planejar, desenvolver e administrar programas sociais, realizar pesquisas aplicadas na área de RH da empresa, para assim obter melhoria da produtividade e da qualidade de vida do trabalhador. Contudo, resta analisar o quanto esta inserção ampliada individualiza as demandas dirigidas ao Serviço Social ou são avaliadas em sua condição institucional, pois na visão de Canoas (1982, p. 54):

É importante para o Serviço Social desenvolver-se no campo do trabalho, principalmente na empresa, não só para obter melhores oportunidades de trabalho aos assistentes sociais, mas principalmente para poder adequar sua ação junto aos trabalhadores, na produção: ponto vital do sistema.

Se o cunho administrativo prepondera sobre a capacidade reflexiva do assistente social, muitas vezes revestido da intenção do desenvolvimento da Responsabilidade Social, muitas vezes o resultado desta modalidade de intervenção social mostra-se ineficiente, pois não concorre para a emancipação do gênero humano, como enfatizam Simionatto e Pfeifer (2008).

### ***Dificuldades enfrentadas na realização do trabalho***

Com relação às dificuldades enfrentadas no trabalho, a questão mais presente para as entrevistadas é ter que realizar as mesmas atividades já desenvolvidas em anos anteriores, mas com menos recursos. Para R4, “as dificuldades que normalmente ocorrem são o volume de trabalho e às vezes cortes de programas, devido à situação financeira do momento”. R1 refere que a maior dificuldade no momento é envolver-se muito com operacionalização, faltando assim tempo para planejar e medir o trabalho com mais consistência. De alguma forma estas declarações sugerem que a valorização das ações advindas do Serviço Social muitas vezes não são entendidas como investimento, preponderando a visão de custo nas organizações; igualmente os esforços no desenvolvimento dos projetos muitas vezes são operacionais e não tidos como estratégicos, reduzindo o espaço e o reconhecimento na corporação, que está distante da dimensão pretendida pelo assistente social.

Apontando outra perspectiva e possibilidade, R2 relata que sua empresa vem desenvolvendo um trabalho em equipe muito bem estruturado, que consegue dar feedback, o que melhorou muito o relacionamento com os gestores e o entendimento destes com relação ao trabalho desenvolvido pelo serviço social: “Hoje o Serviço Social consegue dar suporte aos gestores”.

Mas a vivência de R3 remete às dificuldades anteriormente apontadas, pois considera que o Serviço Social tem um olhar diferenciado: “Às vezes parece que está desconectado da demanda da produção. Como alguns gestores têm outro olhar, às vezes encontra dificuldades em algumas atividades, como, por exemplo, palestras dentro do horário de trabalho”.

Nota-se que as dificuldades vividas estão presentes na maioria dos profissionais atuantes hoje no mercado de trabalho. Para Iamamoto (2004), é importante não perder sua identidade profissional, principalmente, quando no cargo de gerência, quando a proximidade da gestão e da questão do poder pode seduzir, modificar ou mesmo minimizar as prerrogativas iniciais do assistente social.

### ***Conhecimento da função do assistente social na empresa***

Conforme as R2 e R4, o Serviço Social é bastante conhecido na empresa, não havendo necessidade de divulgar sua função, pois, já no processo de integração, os funcionários tomam conhecimento do trabalho do assistente social.

Já R3 e R5 percebem que, mesmo o trabalho sendo apresentado no processo de integração dos funcionários, nem todos têm claro o que faz um assistente social. Por isso, é importante trabalhar com os gestores, pois eles estão mais próximos dos funcionários, percebem e encaminham quando necessário.

Embora o assistente social venha assumindo outras funções dentro da empresa, como gestor de RH, treinamento e desenvolvimento, os colaboradores estão ainda presos ao conceito de assistencialismo: “Por exemplo, essa questão de não ir mais ‘chorar em enterro’, foi com muito suporte da gestora de RH que também na época era assistente social. Quando houve essa mudança, muitas vezes

fui vista como uma pessoa fria, que não se envolve, mas a mudança é necessária, pois se eu digo que não quero mais assistencialismo, não posso continuar praticando” (R1). Para R2 “foi necessário realizar um processo educativo, para que as pessoas pudessem entender que a maneira como o Serviço Social vinha atuando não era mais possível trabalhar”.

As considerações acima apontam para a construção de um processo paulatino de reconhecimento da atuação do Serviço Social, bem como da ampliação dos recursos de intervenção deste profissional, o que decorre das relações que são estabelecidas com os colaboradores e com lideranças das organizações. Como ressalta Mansano (2010), a capacidade de cooperação é fundamental no exercício do Serviço Social, sendo a atuação em parceria com outras profissões e públicos essencial para a interação e troca que sustentam o caráter social de sua prática.

### ***Relação do serviço social com o setor de Recursos Humanos (RH)***

Conforme R1, o Serviço Social é um subprocesso do RH, não sendo ainda valorizado como a área de desenvolvimento, por exemplo, mas sendo considerado como parte do setor. No seu entender, precisa crescer não só internamente, mas no conceito de investimento e promoção, pois algumas pessoas só dão importância no momento em que precisam. Sobre a relação entre as áreas, R4 enfatiza que “a relação é muito importante, pois normalmente, quando o colaborador procura a assistente social, sempre acaba se envolvendo ou necessita de informações de outro subsistema de RH. É um trabalho em conjunto”.

O Serviço Social tem uma relação direta com o RH, pois, entre várias dimensões, o trabalho associado junto aos trabalhadores refuta o aspecto assistencial que poderia recair sobre seu fazer. Neste sentido, na medida em que o assistente social, ao realizar sua intervenção, convoca “um conjunto complexo de elementos e pessoas que se misturam, se rearticulam e se transformam num movimento que é marcado pela construção coletiva” (MANSANO, 2010, p. 10), sua condição para operar de forma humanizadora no trabalho realmente se potencializa e se amplia, favorecendo novas visões sobre a identidade e o fazer do Serviço Social.

### ***Imagem do serviço social na empresa***

Em relação a esta questão, as entrevistadas manifestaram a forma positiva como o trabalho do assistente social é visto, sendo valorizado pelos colegas e dirigentes das empresas. Tal visão foi majoritária e foi identificada também nas visitas às empresas por ocasião da investigação, em virtude das solicitações frequentes dirigidas às entrevistadas pela empresa.

Para R1, o Serviço Social passa uma imagem de confiança e credibilidade, com enfoque no sigilo e ética. Essa credibilidade é que faz com que os colaboradores procurem o Serviço Social. Já para R2 “o assistente social é visto como estratégico, que vai dar resultado no negócio. Esse profissional é muito mais competente, tendo que se desenvolver em planejamento, orçamento e entender do negócio”. As duas dimensões explicitadas pelas entrevistadas – a individual e a do negócio – ainda parecem dissociadas como se não concorressem para uma mesma realidade, ou melhor, facetas de uma mesma experiência: o mundo do trabalho. Neste sentido, as respostas indicam positividade em relação à imagem, mas revela também o caráter ora assistencialista ora instrumental atribuído às suas práticas, o que de alguma forma pode contribuir para o fortalecimento da lógica do mercado e a eficiência do setor privado (SIMIONATTO; PFEIFER, 2006).

### **Contribuição do Serviço Social para as organizações**

Com relação à contribuição do Serviço Social para as organizações, R1 coloca que o assistente social precisa alavancar as oportunidades para realizar um trabalho inovador, diferenciado, com indicadores e resultados. Menciona que é importante não ter medo de arriscar como premissa potencializadora para a ação.

Já R3 ressalta que “é preciso ter um olhar diferente, poder pensar que as coisas podem ser realizadas de uma forma diferente. Ter um olhar mais humano para as situações, colocar-se no lugar do outro”. Para R4, o assistente social é requisitado pela empresa para intermediar as relações entre o trabalho e a vida particular do colaborador, o que muda é que essa ação está cada vez mais consolidada e integrada às estratégias de competitividade, baseada nos princípios do mercado.

O Serviço Social tem, dentre várias atribuições, a tarefa de assessorar os gestores, auxiliando nas soluções ou situações apresentadas na empresa. A mensuração com indicadores de afastamentos, conflitos, absenteísmo e outros podem sugerir políticas que proporcionem melhorias efetivas nas relações de trabalho. Entretanto, percebe-se nas falas das entrevistadas que as organizações ainda não utilizam de modo mais ampliado as possibilidades de intervenção do Serviço Social para contribuir em todas as questões que envolvem o social na empresa. Prevalece a indicação do papel de mero intermediador, não o reconhecendo como técnico que reúne conhecimentos de várias ciências e possui condições de refletir sobre a organização como um todo. As contradições presentes neste campo são identificadas por César (1999, p. 35):

Com o fortalecimento das chefias, o Serviço Social assume a função de assessorar as gerências, podendo tornar o trabalho do assistente social valioso, buscando instrumentalizar a conduta gerencial. Mas, essa realidade mostra-se contraditória, pois se é determinada à gerência a resolução dos problemas de seus subordinados, impede que o assistente social materialize mediante ação direta o seu saber específico, uma vez que se utiliza do saber repassado pelo assistente social para legitimar seu próprio papel.

Problematizando esta postura identificada muitas vezes no assistente social, Mansano (2010) salienta que é justamente o exercício da invenção, experimentação e da intervenção que norteia a ação política do Serviço Social, condição esta ainda em franca construção no âmbito empresarial.

### **Desafios atuais**

Uma referência frequente das entrevistadas é a de que as organizações estão em constantes mudanças e, conseqüentemente, um dos grandes desafios é a adaptação a estas modificações. Esta referência sinaliza o entendimento do Serviço Social como uma prática condicionada pelas estruturas vigentes; sob esta óptica, a construção de um protagonismo no exercício de sua profissão é imprescindível, porque, mesmo considerando os condicionantes, é perceptível a possibilidade de uma interlocução crítica nos processos de mudança e transformação, pelos quais o assistente social é convocado a contribuir (Montão, 2006). Nesta perspectiva, é importante que o profissional tenha um projeto próprio, articulado coletivamente, de forma a compor de maneira dialógica com o contexto em que está inserido, refutando o posicionamento meramente responsivo ou ainda adaptacionista ao contexto empresarial.

Outra dimensão relatada é quanto à continuidade dos programas que já vêm sendo desenvolvidos, como projetos de inclusão e retenção das pessoas com deficiência: “a organização muda muito e temos que nos adaptar a novos desafios com muita frequência. Hoje os desafios são organizar todas as atividades que já realizávamos com orçamento menor. Desafia a criatividade” (R3). Assim, um

enfretamento importante para o assistente social hoje é compreender as mudanças no mundo do trabalho, bem como posicionar-se diante destas modificações, consolidando práticas éticas que privilegiem a garantia dos direitos sociais conquistados, entendendo sua possibilidade de também escrever a história através de suas ações. Como indica Mansano (2010, p. 12), a atividade do Serviço Social “volta-se para o que é vivo, pulsa e transforma-se e sobre isso não há possibilidades de previsão e controle”, o que adverte para a submissão do assistente social à lógica de gestão preponderante nas organizações, pois seu campo é norteador por diferentes premissas. Enquanto atores políticos, pois a profissão em si é uma profissão política, sua intenção baliza-se pela construção de espaços de empoderamento que favoreçam a consolidação de uma sociedade mais inclusiva e justa (MONTES, 2006). Assim, a potencialidade da intervenção é uma condição fundamental para a formulação de novas práticas que refutem a reprodução da realidade e vislumbrem o compromisso social.

### **Considerações finais**

O fim do século XX e as primeiras décadas do século XXI são marcados pela intensificação da globalização em decorrência da política neoliberal, introduzindo novos parâmetros de análise da realidade, novas configurações no mundo do trabalho e nas relações entre Estado e sociedade (SIMIONATTO; PFEIFER, 2006). Neste contexto, as demandas profissionais para o Serviço Social foram ampliadas, dentre elas a atuação no âmbito empresarial a partir dos processos de gestão de pessoas almejado pela administração científica das organizações. A compreensão da especificidade da atuação do assistente social neste campo é importante na medida em que explicita aproximações e/ou contradições com o predominante exercício na esfera estatal, desvelando a historicidade de uma profissão diante das mutações do mundo do trabalho.

Atendo-se inicialmente às características dos sujeitos da pesquisa, é importante constatar o número reduzido dos profissionais atuantes no âmbito empresarial, o que indica um processo de inserção e reconhecimento ainda em construção, considerando o complexo de empresas de grande porte existentes no Estado do Rio Grande do Sul nos diversos setores investigados. A presença majoritária de mulheres sugere também conservadorismo de valores como cuidado e assistência relacionados à prática da profissão e à construção cultural do feminino ainda vigente.

A pesquisa realizada contribui para evidenciar elementos presentes no contexto corporativo que problematizam duplamente o contexto atual: a perspectiva das transformações da organização do trabalho e como estas mudanças incidem sobre o profissional do Serviço Social. O assistente social cada vez mais assume novas atribuições dentro da empresa e apresenta-se disposto para conquistar novos espaços. Diante do novo contexto da prática do Serviço Social nas organizações, surge uma pergunta: esse profissional é um assistente social ou um administrador?

O alicerce construído pela formação acadêmica é a base fundamental para o exercício profissional para interpretar os fenômenos sociais, políticos e econômicos, internos e externos ao ambiente organizacional. Essa capacidade de leitura crítica da realidade não é privilégio de qualquer profissão, mas são princípios norteadores da prática profissional dos assistentes sociais. Entretanto, os assistentes sociais entrevistados nem sempre expuseram as contradições a que estão muitas vezes sujeitos nas corporações, referindo-se preponderantemente a funções como planejamento, organização, gestão, avaliação e controle para situar a sua prática.

A tensão presente entre as demandas dirigidas ao assistente social pelas organizações e a sua condição ético-política, abordadas por autores como Iamamoto (2004) e Mota (1991), parece estar latente sob uma intensa carga de trabalho e responsabilidades, relatada pelas entrevistadas. Na medida em que a prática descrita vincula-se essencialmente aos processos de gestão da força de trabalho e não se direcionam no sentido da organização do trabalho, as tarefas são entendidas como inerentes ao campo de atuação, exigindo adaptação contínua das profissionais. Neste cenário, maximiza-se o fator

condicionante da estrutura da organização, o que pode minimizar a potencialidade de uma participação ativa do assistente social, podendo circunstanciar o quanto sua capacidade de intervenção pode encontrar-se distanciada dos pressupostos de sua formação.

Ademais, não há a expressão clara, pelas entrevistadas, da identificação da escolha do campo de atuação enquanto potencialidade para o exercício da profissão. Seria redutor atribuir à empregabilidade sua inserção em empresas, entretanto a especificidade associada ao Serviço Social neste escopo vincula-se muito mais à sua condição mediadora do que sua proteção de direitos e promoção da cidadania dos trabalhadores. Esta conformação parece encontrar consonância maior com a identidade corporativa do que com o histórico papel do assistente social que, nas palavras de Montes (2006), pauta-se pela promoção dos direitos humanos e na construção de um projeto social inclusivo, justo e democrático. Considerando o número ainda reduzido de profissionais no contexto corporativo e o caráter incipiente da teorização sobre tal prática, pode-se vislumbrar que, estando em processo esta relação, possivelmente vão advir questionamentos, desdobramentos e posicionamentos atinentes a esta experiência, fomentando a crítica e ação coletivas.

Na direção de uma postura propositiva, entende-se que a realização de pesquisas e o compartilhamento dos discursos existentes no contexto investigado possam evocar novas discussões e teorizações, ampliando o repertório reflexivo sobre a temática. Tais dispositivos são propulsores para encaminhar uma construção coletiva de um projeto ético-político para o Serviço Social. Montaño (2006) define sua importância quando o concebe como um processo que possibilite ao assistente social um perfil crítico, um sentido político e um comportamento ético em sua prática profissional, condição que busca ampliar sua incidência nos processos em que intervém. Refutando um esvaziamento de significado da práxis do assistente social nas organizações, busca-se convocar para sua problematização e consequente participação ativa, reflexo da ação enquanto ator social e sujeito coletivo.

## Referências

- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Lisboa, Portugal: Edições 70, 1997. 229 p.
- CANOAS, José W. *Por uma nova presença do serviço social na empresa*. São Paulo: J.W.Canôas, 1982. 94 p.
- CESAR, Mônica J. A experiência do Serviço Social nas empresas. In: *Crise contemporânea, questão social e Serviço Social. Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais*. Brasília: CEESS, ABEPSS, CEAD. 1999. Módulo 2 (p. 168-180).
- \_\_\_\_\_. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (Org.). *A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social*. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000. p. 115-148.
- CFESS. *Assistentes sociais no Brasil: elementos para o estudo do perfil profissional*. Brasília: CFESS, 2005.
- GUIMARÃES, Gleny Terezinha Duro; ROCHA, Maria Aparecida Marques. Transformações no mundo do trabalho: repercussões no mercado de trabalho do assistente social a partir da criação da LOAS. *Textos e Contextos*, Porto Alegre, v. 17, n. 1, p. 23-41, jan./jun. 2008.
- IAMAMOTO, Marilda V. *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional*. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2004. 326 p.
- IAMAMOTO, Marilda V.; CARVALHO, Raul. *Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. 25. ed. São Paulo: Cortez, CELATS, 2008. 380 p.
- LIMA, Maria J. O. *As empresas familiares da cidade de Franca: um estudo sob a visão do Serviço Social*. Franca: UNESP, 2007. 200 p.
- MANSANO, Sonia Vargas. Dimensões afetivas atualizadas no trabalho do Assistente Social. *Serviço Social em Revista*, Londrina, v. 12, n. 2, jan./jun. 2010.
- MONTAÑO, Carlos. Um projeto para o Serviço Social crítico. *Rev Katálysis*, Florianópolis, v. 9, n. 2, jul./dez. 2006.
- MONTES, Marcos Chinchilla. Acción colectiva e intervención profesional Del Trabajo Social: limites y posibilidades para la construcción de ciudadanía. *Rev Katálysis*, Florianópolis, v. 9 n. 2, jul./dez. 2006.
- MOTA, Ana E. *O feitiço da Ajuda: as determinações do serviço social na empresa*, 3. ed. São Paulo: Cortez, 1991. 176 p.
- \_\_\_\_\_. (Org.). *A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1998.

NETTO, José P. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64*. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001. 336 p.  
SIMIONATTO, Ivete; PFEIFER, Mariana. Responsabilidade social nas empresas: a contraface da sociedade civil e da cidadania. *Rev Virtual Textos & Contextos*, ano 5, n. 5, nov. 2006.

- 
- <sup>1</sup> No Brasil representa 78,16% do campo de atuação dos assistentes sociais (CFESS, 2005).
  - <sup>2</sup> Década de 1970 no Brasil, anos de intenso crescimento industrial e abertura de mercado.
  - <sup>3</sup> Segundo IBGE, é considerada indústria de grande porte a empresa que possuir mais de 500 empregados.