

A INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS

THE INSERTION OF SOCIAL WORK WITHIN ENTERPRISES

Sofia Laurentino*

RESUMO: O presente artigo possibilita a compreensão do Serviço Social no âmbito das empresas. Para isso devemos ter em mente o significado de empresas e o conjunto de transformações que as mesmas sofreram no mundo do trabalho pela reestruturação produtiva que levou a alteração do modo de produção capitalista, pela flexibilização do processo de trabalho, ligadas tanto à organização da produção como dos mercados, além das influências do novo ideário neoliberal, que afetaram na vida do trabalhador e no cenário de atuação dos assistentes sociais. Frente a essas transformações, enfatizaremos a importância da intervenção do assistente social nas empresas no processo de integração dos trabalhadores às novas exigências da produtividade.

Palavras-chave: Reestruturação Produtiva. Empresa. Serviço Social.

ABSTRACT: The present study enables a full comprehension of the Social Work within enterprises. For this, we should have in mind the conception of enterprise and all the changes that they have gone through in the world of work, due the productive restructuralization which took a change in capitalist mode of production, the flexibilisation of work process relationed both to production organisation and to market, besides the the influence of neoliberal ideas, which affects the employes life and the social workers scenario. In the light of these changes, we will emphasize the importance of social workers intervation within enterprises during the the integration process of employes to the new demands of productivity.

Keywords: Productive Restructuring. Enterprises. Social Work.

Para falarmos a respeito da atuação do Serviço Social nas empresas, é necessário, antes de tudo, a compreensão do significado de empresas e como estas sofreram mudanças com a reestruturação produtiva. Empresa, segundo Oliveira (2002, p. 251), pode ser denominada como “[...] um conjunto sociocultural complexo, organizado para realização de serviços, fabricação de coisas, transformação ou extração de produtos da natureza”. Complexo por envolver pessoas e suas heterogeneidades tanto culturais como comportamentais, educacionais e étnicas, que representam habilidades possíveis de transformações no espaço empresarial, visando satisfação de necessidades coletivas e individuais (COSAC;

* Assistente Social e mestranda em Políticas Públicas pela Universidade Federal do Piauí.

LIMA, 2005). A empresa, portanto, tem como característica social marcante ser a célula das relações de produção de uma sociedade e de ser fonte de riqueza e poder.

Segundo Cesar (2008) o processo de reestruturação produtiva como alternativa à crise de acumulação capitalista cria um cenário marcado por mudanças ligadas tanto a organização da produção como dos mercados.

Dias apud Mota (2000, p. 28), esclarece o conceito de reestruturação produtiva, afirmando ser,

[...] todo o processo conhecido como reestruturação produtiva nada mais é do que a permanente necessidade de resposta do capital às suas crises. Para fazer-lhes frente é absolutamente vital ao capital – e aos capitalistas – redesenhar não apenas sua estruturação ‘econômica’, mas, sobretudo, reconstruir permanentemente a relação entre as formas mercantis e o aparato estatal que lhe dá coerência e sustentação. Assim, o momento atual da subsunção real do trabalho ao capital – conhecido ideologicamente como a III Revolução Industrial – exige uma modificação das regras da sociabilidade capitalista, modificação essa necessária para fazer frente à tendência decrescente da taxa de lucro.

Frente às mudanças impostas pela crise do capital e com o surgimento de novas tecnologias para a redução dos custos de produção faz-se necessário a criação de uma nova cultura do trabalho, sendo assim, com a modernização das praticas industriais é necessário que se tenha “[...] a integração orgânica do trabalhador, através da mobilização da sua subjetividade e cooperação” (CESAR, 2008, p. 118).

Tendo como base tais transformações, Cesar (2008, p. 124) afirma que,

Podemos concluir que o processo de reestruturação aponta para a intensificação do controle sobre a força de trabalho, em função das novas estratégias de gestão utilizadas, seja pela propagação da participação e parceria [...] seja pela crescente

intervenção empresarial no âmbito da qualificação e na esfera da reprodução material da força de trabalho. São exatamente estes os aspectos centrais das políticas de recursos humanos que passam a ser formadores da cultura de integração do trabalhador à empresa.

Dessa forma com a mudança do ciclo de reprodução do capital, que visa à integração dos trabalhadores a nova ordem do capital, ou seja, as novas exigências da produção capitalista, percebe-se a emergência de alterações em diversas esferas como: a do trabalho, da produção, da cultura, da vida privada, das práticas do Estado e da sociedade civil, alterações estas na qual o profissional de Serviço Social vai se deparar (MOTA; AMARAL, 2008).

A empresa, como espaço ocupacional do assistente social, vem se redimensionando a partir da reestruturação produtiva e da reforma do Estado, isto implica novos padrões de produção, um novo modo de gerir o consumo da força de trabalho nas empresas, baseando-se na participação, contribuição e envolvimento do trabalhador para garantir a produtividade da empresa (MOTA, 2005).

As mudanças no âmbito dos modos de controle do ambiente da empresa acabam transformando a atuação do serviço social nas empresas, logo o profissional de serviço social passa a atuar no âmbito das relações produtivas de forma a “[...] colaborar pedagogicamente na socialização de valores e comportamentos, que deságüem na integração dos trabalhadores as novas exigências da produtividade” (CESAR, 2008, p. 124).

Portanto, a prática do assistente social na empresa, influenciada pelo toyotismo, utiliza-se da nova lógica de organização da força de trabalho através de novos mecanismos de controle pautados na produtividade, qualidade total e no envolvimento do trabalhador com os objetivos da empresa (AZEVEDO, 2008).

Campos apud Azevedo (2008) define como objetivos da empresa, a partir da qualidade total, a contribuição para a satisfação das necessidades das pessoas. Visando inicialmente o consumidor, sua satisfação, o produto ou o serviço oferecido pela empresa. Com relação à satisfação das necessidades das pessoas, a outra

preocupação é com os empregados, onde deve haver um esforço da empresa para lhe oferecer um salário digno, para lhe respeitar e dar-lhe oportunidade de crescer como pessoa por seu trabalho.

O assistente social tem um papel importante dentro da empresa principalmente diante da preocupação com as relações e envolvimento participativo do trabalhador, atuando em diversas áreas, como a assistência, saúde, previdência.

Freire (2008) afirma que o profissional ainda mantém como foco central questões relacionadas à saúde dos trabalhadores, que tornam-se cada dia mais um fator de preocupação para as empresas, fazendo com que passem a adotar políticas de prevenção e controle do ambiente de trabalho interno e, que exercem influência direta sobre a qualidade de vida de seus colaboradores.

Em relação às questões de saúde e qualidade de vida, Freire (2008) menciona que essas se apresentam como desafio atual ao Serviço Social nas empresas e possuem entre si pontos comuns que procuram atender algumas necessidades humanas, sejam elas materiais, psicossociais, educacionais e culturais. A participação do Assistente Social procura intervir tanto no lado do capital como no lado do trabalhador através da medição dos seus opostos na busca pela “construção” de sujeitos políticos da classe trabalhadora o que se caracteriza pela ruptura do conservadorismo meramente assistencial da prática profissional.

Assim como ocorreram significativas mudanças na profissão com a reestruturação produtiva, como foi mostrado anteriormente, Freire (2008) aponta que ocorreu a articulação interdisciplinar com os demais profissionais da saúde, o que contribuiu para uma perspectiva mais coletiva e participativa; ocorreu também uma maior facilidade na identificação dos problemas, uma perspectiva epidemiológica, articulada ao processo produtivo; a racionalização dos procedimentos, o que facilitou o planejamento, a avaliação e a organização de dados.

Tais alterações e condicionamento se entrecruzam com a evolução histórica do Serviço Social, sendo detectadas visões e práticas correspondentes a trajetória teórico-metodológica e políticas da

profissão no campo do trabalho e da área da saúde do trabalhador [...] Na sua análise é tomada como parâmetro a possibilidade de ruptura com o conservadorismo na prática profissional. Ela é identificada na participação dos assistentes sociais na constituição de novos sujeitos políticos da classe trabalhadora diante de suas demandas nesse campo [...] O processo central que caracteriza esta possibilidade é o de mediação, nos sentidos da apreensão do movimento contraditório da totalidade concreta [...] (FREIRE, 2008, p. 187)

Dentre as características presentes no comportamento dos assistentes sociais nas empresas, Cesar (2008) afirma que o profissional deve estar pronto para responder às eventualidades existentes na rotina de trabalho da empresa, respondendo à perguntas ou tirando dúvidas, por exemplo; deve ainda ter agilidade, organização e exatidão no processo de execução de suas tarefas; “[...] deve criar um ambiente de trabalho agradável, receptivo, organizado, limpo e confortável para que o cliente se sinta tranquilo e acolhido [...] É preciso comunicar-se com fluência e expressar-se com clareza” (CESAR, 2008, p. 134); o profissional deve ter também esforço extra, sendo flexível, ou seja, viabilizando alternativas e soluções adequadas que possibilitem o envolvimento e a surpresa do cliente.

Com relação à prática profissional, Cesar (2008) afirma que o assistente social é reconhecido pelo seu trabalho integrativo, sendo requisitado para atuar na área de Recursos Humanos, ou seja, contribuindo para a formação da sociabilidade do trabalhador de modo que este se adapte às novas exigências do comportamento produtivo da empresa. O autor também destaca que a ação do assistente social permanece vinculada à prestação de serviços sociais, mostrando-se ainda atrelado às demandas tradicionais,

“[...] como a concessão de benefícios, o estabelecimento de critérios de elegibilidade e a triagem socioeconômica. Entretanto, novas exigências passam a interferir no conteúdo dessas atividades, tais como a disponibilidade da empresa, a

otimização e racionalização dos recursos e a inclusão das avaliações de desempenho como critério de consumo dos serviços” (CESAR, 2008, p. 127).

Nesse contexto, percebe-se que o assistente social é contratado para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo buscando englobar o empregado e sua família. De forma a responder a problemas relacionados a condições de vida, ao relacionamento familiar, à disciplina no âmbito da fábrica e à inadaptação ao trabalho.

Dessa forma, Freire (2008) aponta que existem diferentes caminhos a serem seguidos na prática do assistente social. Um dos caminhos adota a linha mais conservadora, aparecendo numa forma de aceitação dessa realidade, de maneira a contribuir para a manutenção e aceitação de outros sujeitos a tal realidade, e de incentivar o trabalhador a se superar e se esforçar mais dentro do emprego. Essa atuação é pautada pelo discurso humanista e pelas práticas paternalistas e clientelistas. O outro caminho consiste em manter a análise crítica, ou seja, superar a realidade dada, buscar possibilidades de construir novas formas de autoproteção e fortalecimento.

Entretanto, Freire (2008) afirma que a reestruturação produtiva ameaça esse último caminho que tende a uma ruptura, o que pode ser percebido nos sinais de retrocesso das empresas, que se dá principalmente da ameaça do desemprego – o que fragiliza politicamente os assistentes sociais – e o recrudescimento das estratégias funcionalistas – o que abala as idéias dos menos preparados teórico-politicamente.

Dourado (2008, p. 155) também aborda sobre as diferentes vias de atuação do Serviço Social, afirmando que,

[...] a ação profissional do serviço social ora se coloca na execução das políticas sociais empresariais, em que a segmentação dos benefícios se afirma principalmente com a preocupação de construir a confiabilidade do trabalhador, além de garantir minimamente a reprodução social de sua força de trabalho e, em outros momentos, se coloca como

um agente profissional ‘de mudança’, importante na disseminação da cultura, presente nas novas formas de gerenciamento da força de trabalho.

Pode-se concluir que com o processo de reestruturação ocorreu uma redefinição do processo produtivo e das estratégias utilizadas pela empresa, pela busca crescente da produtividade, em meio a esse processo também é exigido do Serviço Social uma transformação na sua forma de ação.

Tendo em vista o surgimento de novas exigências para a profissão, o assistente social nas empresas busca a realização de ações que proporcionem melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores, melhoria em suas condições de trabalho, e acima de tudo a efetivação dos direitos trabalhistas, além de levá-los a ampliarem sua consciência enquanto classe trabalhadora.

No entanto, o assistente social, também como trabalhador dentro da empresa, deve realizar suas funções, de integração do trabalhador as novas metas de produtividade, realizando o consenso entre trabalhadores e empregadores e propagando a cultura da empresa, tendo em vista a dependência salarial por estar inserido no âmbito privado, estando sujeito as inseguranças que afligem o mundo do trabalho.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, A. P. O. Tendências do mercado de trabalho e a incidência das transformações contemporâneas sobre a prática do assistente social: a particularidade no âmbito das empresas no Maranhão. In: XI ENPESS, 2008.

CESAR, M. J. Serviço Social e reestruturação industrial: requisitos, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.) A nova fabrica de consensos. São Paulo: Cortez, 2008.

DOURADO, E. O. Reestruturação nos bancos e a ação do serviço social. In: MOTA, Ana Elizabete (org.) A nova fabrica de consensos. São Paulo: Cortez, 2008.

FREIRE, L. M. B. **O serviço social e a saúde do trabalhador diante da reestruturação produtiva nas empresas.** In: MOTA, Ana Elizabete (org.) *A nova fabrica de consensos.* São Paulo: Cortez, 2008

LIMA, M.J.O. **Serviço Social nas empresas.** Florianópolis: katalysis, 2005.

MOTA, A. E.; AMARAL, A. S. **Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social.** In: MOTA, Ana Elizabete (org.) *A nova Fabrica de Consensos.* São Paulo: Cortez, 2008.

OLIVEIRA, S.L. **Sociologia das organizações: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo.** São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.