



CENTRO UNIVERSITÁRIO INTERNACIONAL - UNINTER
CURSO DE BACHARELADO EM SERVIÇO SOCIAL

VERONICA CRISTINA WIZBICKI
RU 2468850

SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESA PRIVADA: ESPAÇO DE TRABALHO E
CONTRADIÇÃO

CURITIBA
2022

VERONICA CRISTINA WIZBICKI

**SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESA PRIVADA: ESPAÇO DE TRABALHO E
CONTRADIÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação, apresentado à disciplina e Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso - OTCC, do curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel.

Orientador: Me. Neiva Silvana Hack

CURITIBA

2022

VERONICA CRISTINA WIZBICKI – RU 2468850

**SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESA PRIVADA: ESPAÇO DE TRABALHO E
CONTRADIÇÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, apresentado à disciplina de Orientação de Trabalho de Conclusão de Curso - OTCC, do curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional UNINTER / Curitiba-PR, como requisito final para a obtenção do título de Bacharel.

Aprovado em: ____ de _____ de 2022.

BANCA EXAMINADORA

Me. Neiva Silvana Hack
Centro Universitário Internacional UNINTER

Esp. Denise Erthal de Almeida
Centro Universitário Internacional UNINTER

Aqueles que vivem sem esperança, sem sonhos e sem afeto, a esses eu dedico meu trabalho, meu estudo e minha profissão. Que, através da atuação como assistente social, eu possa acolher e criar novas perspectivas, fazendo com que seja possível tornar a vida melhor e repleta de possibilidades.

AGRADECIMENTOS

Agradeço este trabalho inicialmente a Deus e minha intercessora espiritual, Nossa Senhora Auxiliadora, pois, graças a seus exemplos de amor e compaixão, pude olhar a humanidade com outros olhos. E mesmo tendo tantos motivos para não acreditar que ainda podemos viver juntos sem ódio, inveja e egoísmo, agradeço por mostrarem sobre o verdadeiro e puro amor.

A minha família, meus pais e irmãos. São a base em todos os momentos, me proporcionaram condições e estrutura para conquistar meus objetivos. Principalmente meu irmão, Roberto Wizbicki, que me incentivou com suas palavras e seu carinho a seguir meu coração e cursar serviço social. Minha eterna gratidão e amor a eles.

Aos meus amigos, aqueles que permanecem e aos que perdi contato pelas adversidades da vida. A esses, agradeço pela cumplicidade, alegria e apoio, por tantos momentos e experiências que pudemos viver juntos. Pelos desabafos, risos e choros, obrigada.

Aos meus mestres. A todos os professores que passaram durante a caminhada formativa, que proporcionaram a visão e entendimento da profissão. Exemplos de profissionais e docentes que ensinam com dedicação. Em especial, a Me. Neiva Silvana Hack, no qual me acompanha durante o processo formativo desde início da faculdade, agradeço pelo seu exemplo e toda parceria nesse tempo. A eles toda minha gratidão e, espero que, um dia, alcance o tamanho da grandeza que significam para mim.

Aos que não tem esperança. Aqueles que vivem a vida sem perspectivas, sem afeto e sem amor. Mesmo no pesar, agradeço por fortalecer em mim o espírito de justiça, de não conformidade, de luta, que faz com que eu queira, a cada dia, lutar mais para desconstrução dessa realidade que desfavorece quem mais necessita.

Por fim, agradeço a mim. Por não desistir. Por não desacreditar. Por ser tão forte. Por não levar em conta os comentários e situações desmotivadoras. Por sempre me levantar quando ninguém sabia das dificuldades e das tristezas. Obrigada, Veronica, obrigada!

E, quantas vezes for necessário, recomeçarei.

“Nosso dia vai chegar
Teremos nossa vez
Não é pedir demais
Quero justiça

Quero trabalhar em paz
Não é muito o que lhe peço
Eu quero um trabalho honesto
Em vez de escravidão

Deve haver algum lugar
Onde o mais forte
Não consegue escravizar
Quem não tem chance”

(Renato Russo – A Fábrica, 1986)

RESUMO

O presente trabalho monográfico tem como questionamento a forma que se dá a atuação do serviço social em empresas privadas. Para isso, obteve-se como objetivo geral apreender os elementos que constituem e desafiam a atuação serviço social em empresas privadas. De forma específica, buscou-se compreender através de três objetivos, que são: demonstrar o contexto histórico na realidade do século XX e o processo de introdução do serviço social em empresas privadas; em segundo, reconhecer a competência profissional nesse espaço de atuação e seus modos de efetivação; e, por último, refletir sobre os limites e possibilidades da atuação do assistente social em meio à contradição do capital e trabalho, evidente nos espaços empresariais. Para responder os objetivos elencados, utilizou-se o método crítico-dialético, seguindo a metodologia através da abordagem qualitativa, realizando a pesquisa bibliográfica, de natureza exploratória. Deste modo, considerou-se que, apesar de ser um campo de contradições entre fundamentação metodológica da profissão, pode-se considerar um espaço legítimo de atuação. Pois, a profissão, com o passar dos anos, estabeleceu uma ruptura com o conservadorismo, compreendendo através do olhar crítico a necessidade de se reestruturar em sua atuação. Deste modo, o profissional viabiliza através de programas empresariais, gestão de recursos humanos, programas sociais, entre outros, meios para que os trabalhadores acessem seus direitos e consigam que suas demandas sejam atendidas dentro de seu ambiente de trabalho.

Palavras-chave: serviço social, empresa privada, contradição, capital e trabalho.

ABSTRACT

The present monographic work has as a questioning the way in which social service works in private companies. For this, the general objective was to apprehend the elements that constitute and challenge the social service performance in private companies. Specifically, we sought to understand through three objectives, which are: to demonstrate the historical context in the reality of the 20th century and the process of introducing social service in private companies; secondly, to recognize professional competence in this area of action and its modes of implementation; and, finally, to reflect on the limits and possibilities of the social worker's performance in the midst of the contradiction between capital and work, evident in business spaces. To answer the listed objectives, the critical-dialectical method was used, following the methodology through the qualitative approach, carrying out the bibliographic research, of an exploratory nature. In this way, it was considered that, despite being a field of contradictions between the methodological foundations of the profession, it can be considered a legitimate space for action. For the profession, over the years, established a break with conservatism, understanding through a critical eye the need to restructure its performance. In this way, the professional makes it possible through business programs, human resources management, social programs, among others, means for workers to access their rights and ensure that their demands are met within their work environment.

Key-words: Social Work, Private Enterprise, contradiction, capital and work.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SESI	Serviço Social da Indústria
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
CBT	Confederação Brasileira do Trabalho
IAPS	Institutos de Aposentadoria e Pensão

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	A HISTÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA PRIVADA	16
2.1	TRABALHO, EMPRESA E A SUA RELAÇÃO COM A QUESTAO SOCIAL DIANTE DA REALIDADE DO BRASIL NO INÍCIO DO SÉCULO XX.....	16
2.1.1	DEFINIÇÃO DE EMPRESA E A REALIDADE DO TRABALHADOR.....	20
2.2	OS PRIMEIROS ANOS DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS PRIVADAS	25
3	EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL DENTRO DA EMPRESA PRIVADA	32
3.1	CONCEITO DE COMPETÊNCIA E SERVIÇO SOCIAL	32
3.2	SERVIÇO SOCIAL NOS PROGRAMAS EMPRESARIAIS.....	35
3.3	ASSESSORIA, CONSULTORIA E PLANEJAMENTO NA EMPRESA	38
3.4	GESTAO DA POLITICA DE RECUSOS HUMANOS NA EMPRESA	41
3.5	ELABORAÇÃO DE PROJETOS SOCIAIS NA EMPRESA.....	43
4	SERVIÇO SOCIAL E EMPRESA PRIVADA: ESPAÇO DE CONTRADIÇÃO 46	
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
	REFERÊNCIAS.....	57

1 INTRODUÇÃO

A temática abordada nesta pesquisa, que deu origem ao Trabalho de Conclusão do Curso de Bacharelado em Serviço Social do Centro Universitário Internacional – UNINTER, constituiu-se através de um questionamento acerca da necessidade de conhecer mais sobre o exercício profissional do serviço social nas empresas privadas do Brasil e de como se dá a intervenção profissional nessas instituições.

O interesse originou-se da vivência profissional da aluna dentro de instituições privadas ao longo dos últimos anos que, ao ser confrontada com os aprendizados do processo formativo dentro do curso, gerou a necessidade de abordar a atuação do serviço social empresarial e reconhecer quais as atividades desenvolvidas, ressaltando também a devida relevância dos assistentes sociais nesse espaço ocupacional.

Além de conhecer o percurso de inserção do serviço social nesse meio, houve uma inquietação por relacionar tal fenômeno com a base teórica, ética e metodológica do curso, que conduz ao desenvolvimento das competências profissionais para atuar nesse espaço sócio-ocupacional e, também, refletir a contradição existente ao exercer esta função num local eminentemente capitalista, com intenção em realizar a intermediação da classe trabalhadora em contrapondo aos interesses da classe burguesa.

Nesse sentido, tendo por base Iamamoto e Carvalho (2011), a profissão foi requisitada nesse espaço para atender as expressões da questão social nas primeiras décadas do século XX, advindas pela desigualdade social provocada durante o crescimento da industrialização. Porém, com o decorrer da profissão, houve uma ruptura da neutralidade, em que o serviço social se colocava como uma profissão assistencialista, e fez com que entrasse em contradição por estar atuando na posição de assalariado em um espaço contra a sua ideologia antagônica ao capitalismo.

Partindo disso, surgiu o problema de pesquisa que fundamentará o presente trabalho, que questiona: de que forma se dá o exercício profissional do assistente social no espaço de atuação em empresas privadas?

Para responder o problema de pesquisa, teve-se como objetivo geral apreender os elementos que constituem e desafiam a atuação do serviço social em

empresas privadas. Posteriormente, definiu-se os objetivos específicos nos seguintes tópicos: demonstrar o contexto histórico na realidade do século XX, e o processo de introdução do serviço social em empresas privadas. Em segundo, reconhecer a competência profissional nesse espaço de atuação e seus modos de efetivação; e, por último, refletir sobre as possibilidades da atuação do assistente social em meio à contradição do capital e trabalho, evidente nos espaços empresariais.

Como já dito, conhecer o percurso e atuação do serviço social dentro de empresas privadas originou-se através de uma experiência pessoal, em que, trabalhando dentro de duas instituições privadas de grande porte, no setor administrativo, identificou-se nelas situações que refletiam a ação do serviço social, porém não era tão explícito o reconhecimento pelo grupo de funcionários.

Ao presenciar a ação do assistente social diante de um colega que se encontrava em situação de vulnerabilidade e, também, em ações sociais promovidas nesses locais, indagou-se internamente quais eram as especificidades desse cargo dentro da empresa, quais abordagens e atos concretos poderiam vir a ser realizados através dele.

Além do questionamento, observou-se que os funcionários não tinham ciência que a empresa possuía um setor direcionado ao serviço social e, ao mesmo tempo, não compreendiam qual era a função exercida pelo profissional dessa área. Deste modo, identificou-se que a empresa possuía essa estrutura para o suporte dos interesses dos trabalhadores que ali estavam, mas, o desconhecimento referente a profissão e seus atributos fazia com que não houvesse proximidade a ela.

Em outras experiências vivenciadas posteriormente, em empresas de pequeno porte no setor administrativo, enquanto a aluna já tinha uma vivência dentro do curso de serviço social, verificou-se que essas instituições não possuíam o apoio profissional do serviço social. Mas, ao experienciar situações cotidianas, refletiu-se que seria de grande relevância a interferência de um profissional com olhar crítico e propositivo sobre as diferentes demandas sociais presentes no cotidiano dessas organizações.

Tendo essas experiências como base, confrontadas com o conhecimento acadêmico oportunizado pelo curso de serviço social, compreendeu-se que as empresas privadas empregam um número significativo de pessoas, tanto de modo formal, com registros em carteira, quanto informal, em serviços terceirizados.

Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio (PNAD), divulgada pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), em dezembro de 2021, os dados apontam:

“O número de empregados com carteira de trabalho assinada no setor privado foi de 33,9 milhões de pessoas, subindo 4,1%, ou mais 1,3 milhão de pessoas, frente ao trimestre anterior e 8,1% – mais 2,6 milhões de pessoas – frente a 2020. O número de empregados sem carteira assinada no setor privado também cresceu. São 12 milhões de pessoas ou 9,5% a mais que no trimestre anterior.” (IBGE, 2021 *apud* CNN Brasil Business, 2021)

Mediante o exposto, é considerável o número da população que se insere em empresas, tais instituições que necessitam da força de mão de obra para sua manutenção, logo, o crescimento da mais valia¹, conforme a lógica do sistema capitalista, hegemônico na realidade atual. Sendo assim, a população se mantém nesse contexto que explora sua força de trabalho, pois necessita se submeter a isso para assegurar sua sobrevivência, mesmo que acabe sujeita às mais diversas realidades e expressões da questão social. Nisso, os trabalhadores vivem em um cenário de trabalho alienado, de baixa remuneração, exploratório e alheios aos seus interesses pessoais.

Frente a isso, para melhor compreender como isso foi construído com passar dos anos no Brasil, foi levada em consideração a história que engloba esse período de industrialização, o percurso da introdução da profissão no país e, mais especificamente, no campo empresarial. Além de reconhecer a existente relação contraditória, sendo que consistem em uma profissão inscrita na divisão sociotécnica do trabalho e que exerce seu papel dentro dessas instituições.

¹ “Marx considerava que o valor de toda a mercadoria é determinado pela quantidade de trabalho socialmente necessária para produzi-la. Como a força de trabalho é uma mercadoria cujo valor é determinado pelos meios de vida necessários à subsistência do trabalhador (como alimentos, roupas, moradia, transporte etc.), se ele trabalhar além de um determinado número de horas, estará produzindo não apenas o valor correspondente ao de sua força de trabalho (que lhe é pago na forma de salário pelo capitalista), mas também um valor a mais, isto é, um valor excedente sem contrapartida, denominado mais-valia. É dessa fonte - o trabalho não-pago - que são tirados os possíveis lucros dos capitalistas [...] assim, enquanto a taxa de lucro - que é a relação entre a mais-valia e o capital total (constante + variável) necessário para produzi-la - define a rentabilidade do capital, a taxa de mais-valia - que é a relação entre a mais-valia e o capital variável (salários) - define o grau de exploração sobre o trabalhador. Mantendo-se inalterados os salários (reais), a taxa de mais-valia tende a elevar-se quando a jornada elou a intensidade do trabalho.” (CHIAVENATO, 2003, p. 64)

Contudo, o serviço social deve atuar em consonância com a base teórico-metodológica da profissão, intervindo com propostas voltadas aos interesses dos trabalhadores e não da empresa, mesmo que isso reflita em benefícios para o capital a partir do momento que proporcione aos funcionários condições melhores para qualificar sua produtividade dentro do ambiente de trabalho que o emprega.

Sendo assim, verificou-se que é importante enaltecer essas perspectivas para o fortalecimento do profissional de serviço social que se predispõe a atuar no campo das empresas privadas. Pois, através do reconhecimento da importância de ocorrer a intervenção do assistente social nesse espaço, podem ser abertas oportunidades para combate das expressões da questão social, que é o objeto de intervenção da profissão.

Para responder a problemática acima apresentada, bem como alcançar os objetivos propostos, tendo como base o conhecimento construído no processo de formação, foi utilizada a metodologia crítico-dialética que, de acordo com Medeiros e Sviercodki (2020), visa uma perspectiva de relação entre o sujeito e o objeto, que o será o serviço social e a empresa privada, que trouxe um estudo com base na totalidade de seu processo, bem como nas contradições presentes nesse espaço. (MEDEIROS e SVIERCODKI, 2020)

Afirmando isso, Medeiros e Sviercodki (2020), expõem em sua obra que o fato não é visto como coisa, mas como algo complexo, em constante transformação. Nisso, compreendeu-se que a visão desse estudo sobre o tema do serviço social em empresas privadas precisa ser observada em seu processo histórico e evolutivo, e ser feita a análise sob o olhar da totalidade e não de fatos isolados.

A abordagem foi qualitativa, ou seja, o foco da pesquisa foi de entender os motivos e os comportamentos dos fenômenos sociais que ocasionaram o modo em que a realidade se colocava, buscando explicar o porquê das coisas e de que forma se dão até o contexto atual. (MEDEIROS e SVIERCOSKI, 2020).

A respeito da pesquisa qualitativa Minayo (2001) apresenta a seguinte definição:

“A pesquisa qualitativa reponde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes.” (MINAYO, 2001, p. 6)

Desse modo, entende-se que não existe uma quantidade de empresas específicas a serem analisadas, mas sim os conceitos, significados, introduzidos num processo de historicidade dentro da realidade estudada para melhor compreensão deste tema.

Quanto aos procedimentos, a pesquisa se classifica como bibliográfica. A pesquisa bibliográfica de acordo com o autor Gil,

“[...] é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. [...] As pesquisas sobre ideologias, bem como aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema, também costumam ser desenvolvidas quase exclusivamente mediante fontes bibliográficas.” (GIL, 2008, p.44)

O estudo construiu-se através de registros e materiais divulgados pelos autores e profissionais ligados a temática escolhida, bem como experiências registradas em materiais disponíveis para acesso, livros e plataformas digitais, e artigos científicos que trazem reflexões sobre esse tema.

A linha de pesquisa onde se insere o estudo é a linha: “formação profissional, trabalho e identidade profissional”, conforme o Regulamento de Trabalho de conclusão de curso de 2021.

Os resultados da pesquisa foram sistematizados e consolidaram o texto do presente TCC. Sendo assim, o trabalho foi dividido em três capítulos. No primeiro, buscou-se demonstrar o contexto histórico da realidade do Brasil no século XX, a compreensão de conceitos relevantes para o presente estudo, tal como trabalho, empresa e questão social. Em seguida, contextualizou-se esses conceitos diante a realidade da época, no Brasil, em que o serviço social teve primeiros indícios da inserção, levando em consideração a realidade mediante ao crescimento da industrialização e o pauperismo que se instaurou naquele período.

Em seguida, o próximo capítulo reconhece, de forma mais atual, quais são as atribuições e competências do serviço social, estabelecidas pela Lei no 8.662/93, que regulamenta a profissão, e como isso pode vir a ser colocado em prática profissional dentro das demandas das empresas privadas, mediante as dimensões do trabalho do serviço social: teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política. Nisso, foi trazido o conceito de competência, frente ao Código de Ética da profissão.

Após os pontos acima, estabeleceram-se tópicos com algumas das formas efetivas dessa atuação, tal como em programas empresarias; assessorias, consultorias, planejamentos; recursos humanos e projetos sociais.

Para finalizar, o último capítulo trouxe uma discussão frente a contradição do serviço social no espaço de trabalho dentro do capital. Retomou conceito de empresa como uma instituição que organiza esse sistema, e que, em dado momento, requisitou o serviço social para amenizar conflitos de interesses da burguesia e do proletariado. Após, foi explorado sobre a quebra da profissão diante dos pressupostos de neutralidade profissional e do caráter conservador, considerado o momento de ruptura, em que se reconheceu como profissão que se posiciona a favor da classe trabalhadora e não do sistema capitalista que a explora.

Finalizando a reflexão deste capítulo, foi abordada a contradição existente nessa demanda, tendo o assistente social, um trabalhador que também se situa na divisão social e técnica do trabalho e que requer salário para manter sua existência, assim como a classe de trabalhadores que ele atende, agrega ao seu arcabouço profissional o intuito de prestar serviços às empresas, em combate as suas contradições. E que, ao mesmo tempo que a enfrenta, faz a manutenção da mesma, reproduzindo, assim, a divisão de classes. Mesmo nesse conflito, a profissão se manteve legítima, atuando na efetivação e garantia de direitos, conforme estabelecido pela ética profissional.

2 A HISTÓRIA DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA PRIVADA

Para dar início ao estudo que tange o serviço social dentro do universo das empresas privadas, serão trazidos os conceitos de trabalho, empresa e a sua relação com os trabalhadores diante das demandas impostas pela indústria. Posteriormente, será abordado sobre a questão social e a forma com que suas expressões acarretaram na necessidade de ser requisitado, pela empresa, a atuação de um profissional qualificado na área social.

2.1 TRABALHO, EMPRESA E A SUA RELAÇÃO COM A QUESTÃO SOCIAL DIANTE DA REALIDADE DO BRASIL NO INÍCIO DO SÉCULO XX

Para entendimento desse espaço de atuação, deve-se compreender algumas definições. Para isso, é trazido neste primeiro momento o conceito de trabalho, compreendido como uma categoria de análise fundamental para o debate acerca das relações sociais dentro da sociedade capitalista, a partir das bases de reflexão da teoria crítica desenvolvida por Karl Marx.

Sendo ele um filósofo, sociólogo e revolucionário socialista, Marx (2002), estabelece que trabalho se constitui como um processo no qual a natureza e o homem atuam. Diz que “é processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza”. (MARX, 2002, p. 201). Em sua obra, O Capital, complementa essa ideia de trabalho dizendo que:

“Põe em movimento as forças naturais de seu corpo - braços e pernas, cabeças e mãos - a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil a vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo modifica sua própria natureza. [...] No fim do processo de trabalho aparece um resultado que já existia antes idealmente na imaginação do trabalhador. [...] os elementos componentes do processo de trabalho são: 1) a atividade adequada a um fim, isto é, o próprio trabalho; 2) a matéria a que se aplica o trabalho, o objeto de trabalho; 3) os meios de trabalho, o instrumento de trabalho.” (MARX, 2002, p. 201)

Diante o exposto no trecho acima, o autor cita que possuem três características que baseiam o conceito de trabalho em sua concepção, que se categorizam como: a atividade em si, o objeto que será trabalhado pelo homem e os instrumentos utilizados para isso. Sendo assim, compreende-se dentro desta lógica

de transformar a natureza para se beneficiar da matéria prima, o homem transforma, cria e utiliza meios para fazer com que, aquilo no qual esteja entregando sua força de trabalho, seja útil para si mesmo ou para um fim específico.

Seguindo com a definição, Marx (2002 *apud*. SEIXAS, 2007), reflete sobre o trabalho ser uma condição essencial do ser humano, sendo para ele uma necessidade que surge naturalmente nos homens, de que possa manter a vida humana através da utilização da natureza e seus materiais. Seixas (2007), diz:

“O trabalho é idealizado com uma intencionalidade prévia, cuja finalidade é antecipada idealmente e executado segundo um fim previsto. Este é o sentido teleológico do trabalho, fim proposto pelo sujeito. Para tanto, pressupõe mediação como: conhecimento, consciência, desenvolvimento da sociabilidade, liberdade e necessita de instrumentos de trabalho e objetos de trabalho.” (SEIXAS, 2007, p. 20)

O sentido de trabalho na vida da humanidade evoluiu através dos anos, passando do perfil de ser uma condição para sobreviver, essencial para que houvesse o suprimento das necessidades básicas, seguindo para o perfil de que se tornasse uma condição de realização, tal como uma atividade central, vital e essencial. Seixas (2007) ainda complementa que “trabalho é uma atividade de caráter social e histórico, é relação do homem com a natureza, com os outros homens e com eles mesmos”. (SEIXAS, 2007, p. 21)

Em seguida, Netto (2001 *apud*. SEIXAS, 2007) aborda também em sua pesquisa, através de uma análise sobre a obra de Marx, que expõe que “trabalho”, como já dito anteriormente, é essencial e que “a sociedade supõe trabalho [...] o processo de trabalho transformou um certo antropeide em homem. O trabalho que fez o homem”. Sendo assim, compreende-se que trabalho faz parte do homem e sua condição vital. E essa relação com a natureza, os outros homens e si mesmo é algo que existe na sociedade de forma indispensável, pois se torna necessário para manter a sua existência frente as necessidades e em suas as relações sociais. (NETTO, 2001 *apud*. SEIXAS, 2007, p.21).

Contudo, trabalho pode tomar outro aspecto. Ao invés de ser uma atividade apropriada ao homem que configure um ato de liberdade, consciência e universalidade, através do domínio da natureza e num caráter de criação, pode se tornar uma atividade em que o ser humano não se reconheça, ocasionando a

alienação². Trazendo isso para inicialmente compreender esse estudo, é o que ocorre no modo de produção capitalista, quando a mão de obra é apropriada como mercadoria em troca de um salário. (SEIXAS, 2007)

Diante disso, o autor expõe que, através da alienação, “o indivíduo não consegue discernir e reconhecer, nas formas sociais, o conteúdo e o efeito de sua ação e intervenção, características da sociedade capitalista”. (SEIXAS, 2007, p.21) Ou seja, da mesma forma que o homem pode identificar o trabalho e o reconhecer como um processo que transforma sua realidade através da utilização da sua força e manipulação do material, produzindo sustento para manter sua realidade, ou, como uma forma satisfatória de exercer tal atividade, o trabalho, quando estabelecido sem um sentido específico e apenas por obrigatoriedade imposta, pode ser visto como uma ação sem propósito. Nisso, Lessa (2002 *apud*. SEIXAS, 2007) indica que o desenvolvimento social, no decorrer dos anos, e os obstáculos construídos dentro da humanidade pela industrialização, fazem com que o trabalho perca o sentido de satisfação.

Diante disso, ao reconhecer a evolução das demandas de trabalho nessa realidade, vincula-se a questão da alienação dos processos com a apropriação do trabalho no capitalismo, especificamente no período da industrialização, conforme afirma Marx (2002):

“O processo de trabalho, quando ocorre como processo de consumo da força de trabalho pelo capitalista [...] o trabalhador trabalha sob o controle do capitalista, a quem pertence o seu trabalho. O capitalista cuida em que o trabalho se realize de maneira apropriada e em que se aplique adequadamente os meios de produção [...] o produto é propriedade do capitalismo, não do produtor imediato, o trabalhador.” (MARX, 2002 *apud*. SEIXAS, 2007, p. 21)

² Segundo Marx, a alienação surge com a divisão social do trabalho e com esta divisão surge a separação entre os que dirigem e os que executam o processo de trabalho. Há, pois, nesta relação, a instauração da alienação. O trabalhador é constrangido a atender suas necessidades mais imediatas, tais como: comer, beber, vestir, etc., se não o fizer porá em risco sua própria existência. Ao fazer de sua capacidade de trabalho um meio para atingir determinados fins, a sua atividade deixa de ser uma atividade livre (auto atividade) e torna-se trabalho alienado. Por conseguinte, o trabalhador confronta-se com o produto de seu trabalho como algo “estranho e hostil”, sintoma de que seu trabalho é trabalho alienado. [...] esta alienação do trabalhador se dá no próprio processo de trabalho. A consequência disto é que o produto do trabalho se confronta com quem o criou: o trabalhador. Este processo se concretiza na medida em que o trabalhador ao se separar do produto do seu trabalho, outro que não o trabalhador se apropriará dele. Ao se apropriar do trabalho do trabalhador, o não-trabalhador criará as condições necessárias para a efetivação da propriedade privada (PEIXOTO, 2010, p. 33)

Essa modificação causada pelo capitalismo, com o estabelecimento das indústrias nas grandes cidades, impacta na organização da forma de trabalho. Seixas (2007) diz que “o processo de trabalho, ao efetivar-se, produz mercadorias, meios de subsistência e, ao mesmo tempo, produz a mais-valia”. (SEIXAS, 2007, p.21). O conceito de “mais valia” para Marx, como já exposto, é referente a apropriação do trabalho não pago pelo capitalista, ou seja, tudo que se torna lucro para burguesia. Diante disso, para maior obtenção de resultados e dessa rentabilidade, é necessário o aumento do tempo de trabalho do operariado que virá atuar nesse meio. Seixas (2007) afirma em sua pesquisa que:

“A exploração do trabalho assume nova configuração no contexto atual, assumindo novas formas de exploração da mais valia relativa, que se caracteriza pela extensão do tempo de trabalho apropriado pelo capitalista, através do trabalho combinado e cooperado, levando ao desemprego de muitos trabalhadores e a exigência da produção flexível.” (MARX, 2002 *apud*. SEIXAS, 2007, p. 21)

Mediante isso, existia dentro da indústria um processo de racionalização dos processos de produção. O engenheiro mecânico Frederick Taylor, foi o responsável por essa teoria, no qual compreendia que a divisão de tarefas seria mais viável para produzir mais em um menor período de tempo. Deste modo, o operário categorizava-se como uma peça, responsável por desenvolver uma determinada atividade imposta, fazendo com que ocorra expressivamente um processo de alienação em relação ao produto final produzido dentro daquela indústria. Reforçando ainda isso, o trabalhador se mantinha alheio ao cenário de mercado, mantendo apenas seu objetivo naquela função que poderia ser repetitiva e monótona. (CHIAVENATO, 2003).

Apesar de desfavorecer a classe trabalhadora esse método de produção, era conveniente para as indústrias aderir a essa forma de gestão administrativa, pois garantiu ganhos com a produção massiva que as empresas mantinham. O que efetivou isso foram os processos de controle e planejamento, através das divisões do trabalho, que foi possível obter maiores resultados. (CHIAVENATO, 2003).

Partindo disso, introduzindo sobre o conceito de trabalho e seu contexto mediante o capitalismo no período da industrialização do século XX, e a forma como a classe trabalhadora era manipulada pela empresa nessa fase, o próximo item trará a definição dessa instituição designada “empresa” e como se dava a relação com o trabalhador.

2.1.1 DEFINIÇÃO DE EMPRESA E A REALIDADE DO TRABALHADOR

A definição de empresa, de acordo com Mota (1998) em sua obra *O Feitiço da Ajuda*, referência na compreensão de serviço social em empresa privada, traz que “empresa é conceituada como uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias”. (MOTA, 1998, p. 39).

Complementando o trecho acima, os autores Lima e Cosac (2005) afirmam que empresa é um sistema social que possui estruturas interdependentes e vários fatores externos que se relacionam ao sistema social global do qual faz parte. Se categoriza como “um conjunto sociocultural complexo, organizado para realização de serviços, fabricação de coisas, transformação ou extração de produtos da natureza” (OLIVEIRA, 2002 *apud* LIMA e COSAC, 2005, p.2)

Nisso, compreende-se que empresa atua no capitalismo realizando a transformação da natureza e, para isso, se envolve num contexto global que demanda essas produções. Para isso, ela incorpora em sua estrutura pessoas capazes de trabalhar a seu favor, ocasionando essa relação entre homem e trabalho, como visto nos trechos acima.

Diante disso, confrontando essa relação, explana Lima e Cosac (2005) a seguinte afirmação:

“Esse sistema social é complexo porque envolve pessoas e suas heterogeneidades culturais, comportamentais, educacionais, étnicas que também se fazem representar por um conjunto de habilidades próprias, capazes de transformações no espaço empresarial, com o objetivo de satisfação de necessidades coletivas e individuais. As empresas possuem diversas características que as diferenciam umas das outras em relação ao tamanho, à natureza e à administração. Têm, contudo, um ponto em comum que é a racionalidade econômica”. (LIMA e COSAC, 2005, p.2)

Tendo a ideia de que são as empresas que gerenciam o capital e o trabalho, para melhor introdução da realidade do serviço social, destaca-se uma breve retomada dessa realidade no Brasil, a partir do século XVIII. Amoras e Fonseca (2018) dizem que, nesse período, na Europa a Revolução Industrial deu início a um processo de transformação econômico-social, iniciado na Inglaterra e, posteriormente, pelo mundo até chegar ao Brasil. Nisso, o sistema capitalista tornou-se predominante nas relações contemporâneas, “apesar das diferentes etapas do

sistema os modos de produção continuaram os mesmos, tendo como base o antagonismo de classes”. (AMORAS e FONSECA, 2018, p. 2)

Abreu (2016) demonstra em seu artigo que, ao passar dos anos, o crescimento do capitalismo e o avanço de indústria no Brasil, intensifica a necessidade da mão de obra para acompanhar esse crescimento na demanda da produção, reforçando a ideia já trazida no item anterior, sobre a necessidade de aumento de operários para a obtenção da mais valia. (ABREU, 2016).

Tendo como base uma breve contextualização sobre o cenário da indústria que consistiu em ser a realidade do Brasil, por meados do século XIX, a intensificação dos fenômenos sociais vividos pela classe trabalhadora, relacionados ao pauperismo³, aumenta, em consonância a demanda imposta pelo mercado de agregar mais força e mão de obra para atuar dentro das indústrias que passavam por crescimento significativo. (ABREU, 2016).

Diante disso, ocorre uma série de problemas sociais gerados pela industrialização, pois, a necessidade de obtenção dessa mão de obra e a forma com que os métodos de trabalho eram impostos, fez com que não existisse adequada estrutura e planejamento no que tange aos direitos trabalhistas. Ao mesmo tempo, não havia interesse dos empregadores em estabelecer normas que regulamentassem a empregabilidade dessa população, ou seja, a medida em que a demanda de sua empresa aumentava, a população que se encontrava à mercê dessa realidade, se sujeitava a estabelecer-se nesses locais de trabalho, independente das condições que eram impostas.

Para confirmar o trecho, é trazido o registro histórico, de acordo com revista formulada pelo SESI (Serviço Social da Indústria) que abrange isso num contexto histórico no país, e registra como sendo uma instituição pioneira nessa relação entre trabalhador e a indústria. Nisso, descreve que as condições de trabalho dessa época eram precárias, e destaca:

“As estruturas fabris eram mal iluminadas, não possuíam ventilação e não dispunham de instalações sanitárias. As máquinas ficavam lado a lado, e

³ O fenômeno do pauperismo é um tema recorrente e eliminável dos debates no interior do Serviço Social. Seus reflexos iniciais, explicitados na Europa ocidental a partir dos rebatimentos da primeira onda industrializante do final do século XVIII, deram origem à expressão questão social, cujo conteúdo abarca o depauperamento das condições materiais de existência do operariado no contexto da produção capitalista, bem como os reflexos desse fenômeno na esfera política. (PIMENTEL, 2014, p. 194)

suas correias e engrenagens giravam sem proteção alguma. Os acidentes eram frequentes em razão do cansaço dos trabalhadores, que faziam expedientes além do horário e, às vezes, aos domingos sem receber remuneração adicional.” (DEAN, 1971 *apud* SESI, 2008, p. 22)

Além disso, as jornadas de trabalho eram altas, por muitas vezes, maiores que dez horas e durante seis dias da semana. Não era costume ter contratações formais, e também era costuma ser designada mais de uma função a um operário, e eram processos considerados repetitivos. E havia também, nesse ambiente, um número significativo de mulheres e crianças inseridas nos espaços de trabalho. Ao que se refere a salário, eram baixos, e ocorria, em momentos de crise do capital, reduções drásticas. (SESI, 2008).

Dito isso, era essa a essa situação de insalubridade e desvalorização que a classe trabalhadora era colocada nos primeiros anos do século XX. A inconformidade com esse cenário, fez com que os operários ocasionaram o crescimento dos movimentos sociais e manifestos para reivindicar seus direitos, além da criação dos sindicatos organizados pelas uniões operárias. Para afirmar isso, o documento publicado pelo SESI (2008) expõe:

“[...] são verificados dois tipos de manifestações sociais do crescente movimento operário: greves e congressos. Nesse período, surgiram ainda partidos políticos operários (condenados à ilegalidade) e sindicatos, apesar da pouca liberdade concedida pelo Estado a esse tipo de organização. A repressão violenta por parte do governo era a regra contra as greves e manifestações obreiras. Ainda no início da República, o Código Criminal foi alterado para facilitar a ação das forças de repressão”. (SESI, 2008, p. 24)

Nessa fase, havia repressão devido a insatisfação do governo e burguesia em relação ao agito destes grupos de operários. Os trabalhadores, que estavam a frente dos movimentos sociais e sindicatos, eram vistos como agitadores e marginais perigosos (DEAN, 1971 *apud* SESI, 2008). Diante disso, os governos aristocráticos e conservadores da República Velha tratavam os operários, que em sua concepção eram “rebeldes”, com forte punição em que “a postura repressora contra líderes e sindicais incluía prisões e deportações. A polícia era acionada para acabar com a greve”. (PINHEIRO, 1991 *apud* SESI, 2008, p. 24).

Apesar desse cenário de reivindicações e greves, e desentendimento do operariado com a burguesia, a Confederação Brasileira do Trabalho (CBT), durante o quarto Congresso Operário Brasileiro em 1912, visava promover uma ação que organizasse medidas positivas para responder as exigências operárias daquela fase.

A partir disso, ocorreram mudanças significativas nessa relação antagônica, as quais puderam obter melhorias para os trabalhadores, mesmo que algumas não fossem colocadas em vigor. Dentre as reivindicações, as que se destacaram foram:

“[...] jornada de oito horas, semana de seis dias, programa de construção de casas para operários, indenização para acidentes de trabalho, limitação da jornada de trabalho para mulheres e menores de 14 anos, contratos coletivos substituindo contratos individuais, seguro obrigatório para os casos de doenças, pensão para velhice, fixação de salário mínimo, reforma dos impostos públicos e obrigatoriedade da instrução primária”. (BRASIL, 2007 *apud* SESI, 2008, p. 24).

Com o passar dos anos, ocorreram outras conquistas diante dessa luta operária que favorecia as questões trabalhistas. Como exemplo, a criação do Conselho Nacional do Trabalho; do fundo de aposentadoria e pensões, que diante dessa legislação formou um ponto de partida para instituir a Previdência Social no país. Dentre os marcos importantes nesse período, destaca-se a proibição do trabalho infantil pelo Código de Menores de 1927, porém de acordo com o autor, não tem afirmação de que a tenha sido seguida à risca quando foi estabelecida. (CARVALHO, 1987 *apud* SESI, 2008).

Mesmo tendo alguns aspectos de suas solicitações atendidas pelo Estado, ainda não era o suficiente para ter um equilíbrio nas desigualdades geradas pela exploração da indústria. A sociedade enfrentava, em seu dia-a-dia, as mais diversas realidades de precariedade. Nessa fase, o investimento em obras de caridades e serviços sociais ainda não eram expressivos e as demandas muito altas, além de que os empregados tinham um olhar da sociedade de inferioridade, em que não poderia receber nada além do que garantia a sua subsistência para se manter trabalhando para a burguesia. (DEAN, 1971 *apud* SESI, 2008).

Essas questões, com o passar das primeiras décadas, vão tendo visibilidade, pois, manter o trabalhador apto ao trabalho necessitava que os empregadores tomassem algumas medidas para controlar os problemas sociais que impactavam sobre a produtividade de sua indústria, além das greves. Deste modo, o Estado vê a necessidade de intervir entre esses conflitos. Diante disso, empresa agregava valor ao indivíduo com intuito de favorece-lo, mas sim de o manter em condições para trabalhar nas fábricas.

2.1.2 A QUESTÃO SOCIAL MEDIANTE A INDÚSTRIA E O REQUERIMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

Conforme o item anterior, as empresas se viam em um momento em que o Estado precisaria intervir na classe operária para contê-la. O que ocasionou essa solicitação foram as greves e as mazelas que cercavam a realidade do trabalhador, que podemos associá-las às expressões da “questão social”.

Para tal, inicia-se o entendimento desse termo através de um dos autores que explana em suas obras esse conceito. Segundo José Paulo Netto (2001), o uso dessa expressão surgiu mediante as desigualdades sociais causadas no cenário da industrialização, que fazia com que a população se alocasse nas grandes capitais do país para trabalhar nas fábricas. O autor, em sua publicação explica o conceito da expressão:

“A expressão surge para dar conta do fenômeno mais evidente da história da Europa Ocidental que experimentava os impactos da primeira onda industrializante, iniciada na Inglaterra no último quartel do século XVIII; trata-se do fenômeno do pauperismo. Com efeito, a pauperização (neste caso, absoluta) massiva da população trabalhadora constituiu o aspecto mais imediato da instauração do capitalismo em seu estágio industrial concorrencial e não por acaso engendrou uma copiosa documentação”. (NETTO, 2001, p.42.)

Essa realidade é também analisada por Costa (2011), que traz que a expressão “questão social”, como já vista anteriormente, advinda da sociedade capitalista, tem as seguintes características:

“[...] a questão social pode ser configurada a partir de três dimensões articuladas: 1) Os determinantes essenciais da acumulação capitalista e a geração da pobreza; 2) A reação dos trabalhadores através da luta de classes contra a exploração do trabalho; 3) As respostas do Estado mediante a instituição de direitos e políticas sociais no sentido de conservação da sociedade e na contenção de conflitos entre classes sociais. Os modos diferenciados como esses aspectos se expressaram no desenvolvimento social capitalista é uma decorrência do processo de expansão do capital”. (COSTA, 2011, p. 157).

A questão social, no Brasil, emergiu entre as décadas de 1920 e 1930. Nesse período o país saiu de um sistema agroexportador para direcionar a economia ao sistema industrial. Com o crescimento econômico dessa época, ocasionou o aumento das desigualdades sociais, no qual foi visto a necessidade de uma intervenção profissional que intermediasse as relações do empregador e dos

funcionários, sendo este atrelado a Igreja Católica e aos interesses das classes dominantes. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2011).

Em suas expressões, a questão social acarreta, além da miséria, fome, violência, desemprego, a desordem e rebelião dessa classe explorada que solicita condições de sobrevivência. É nesse momento que o Estado busca conter esses atos e realizar uma intervenção. E é nessa conjuntura que se recorre ao serviço social, como uma estratégia de controle das reivindicações dos trabalhadores. Souza e Moura (2013) afirmam que:

“O serviço social é uma profissão que surge no capitalismo monopolista, quando o Estado busca intervir na questão social, proveniente da contraditória relação entre capital e trabalho, da qual emergem relações de dominação e exploração da força de trabalho. Logo os profissionais de serviço social são requisitados pelo Estado e pelos capitalistas para atender as necessidades de reprodução do capitalismo, bem como para manutenção de sua reprodução”. (SOUZA e MOURA, 2013, p. 2)

Nisso, durante esse período, surgiu a Escola de Serviço Social⁴, se fazendo presente nas capitais do país. Ocorreu um crescimento na busca desses profissionais, e acabou ocorrendo o processo de institucionalização. O Estado buscava quem pudesse atuar na operacionalização de políticas sociais, e as empresas necessitavam de agentes competentes para atuar no ajustamento da classe operária. Nessa fase, a profissão tinha um olhar conservador, viés assistencialista e alienado, não obtendo uma consciência social. Olhava para o trabalhador com o intuito de educá-lo frente as demandas industriais. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2011).

Diante disso, o próximo item abordará especificamente como se deu essa introdução da profissão de serviço social, uma vez analisada a necessidade de sua intervenção para mediar a relação antagônica da burguesia e a classe trabalhadora.

2.2 OS PRIMEIROS ANOS DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS PRIVADAS

O serviço social teve sua introdução nas empresas privadas na década de 1940, em que as instituições o requisitavam para manter a ordem e o domínio

⁴ “Em 1936 surgia a primeira Escola de Serviço Social no Brasil, em São Paulo, uma iniciativa vinculada à Igreja Católica cuja intenção era ‘reduzir’ as expressões da questão social e disciplinar a força de trabalho. Em 1937, foi fundada a segunda Escola de Serviço Social na PUC do Rio de Janeiro, e em 1940, a terceira no Recife.” (OLIVEIRA e CHAVES, 2017, p. 147)

ideológico sobre a classe trabalhadora, conforme já explanado nos itens anteriores sobre esse assunto.

Partindo disso, as primeiras atuações dos profissionais junto aos assalariados se dão juntamente à criação dos Institutos de Aposentadoria e Pensão (IAPs); do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), em 1942 e do Serviço Social da Indústria (SESI), em 1946. O SENAI surge a partir do Decreto-Lei nº 4.048, com a responsabilidade de gerenciar, em âmbito nacional, as escolas de aprendizagem industrial. O objetivo consistia em qualificar a mão de obra que crescia devido a expansão do ramo industrial. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2011). Logo após, surge em junho de 1946, o SESI. Ele foi estabelecido pelo Decreto-Lei nº. 9.403 que consistia em considerar as dificuldades enfrentadas pelas classes menos favorecidas no período pós-guerra e, objetivava criar o bem-estar dos trabalhadores e suas famílias; melhorar o padrão de vida; assistência social; qualificar as condições de habitação, nutrição, higiene dos trabalhadores e, desenvolver o esforço de solidariedade entre empregados e empregadores (BRASIL, 1946).

Além disso, os artigos desse decreto também continham como objetivo, mediante a instituição do SESI, a concretização de estudos, planejamentos e execuções direta ou indiretamente de ações e medidas frente a realidade de tal classe. Estabelece também fatores importantes como também a defesa dos salários; das condições de sobrevivência; assistência em relação aos problemas sociais; atribuições aos serviços do Ministério do Trabalho, Indústria e Comércio. (BRASIL, 1946).

Deste modo, a criação do SESI e o objetivo institucional que o engloba, fez com que se destacasse a necessidade de uma estrutura de profissionais especializados para trabalhar em sua implementação. Desta forma, tomou-se a seguinte medida:

“Assim, a Escola de Serviço Social, o Instituto de Direito Social, o Instituto de Serviço Social e a Escola Livre de Sociologia e Política de São Paulo foram contatados para organizar cursos intensivos destinados à preparação de assistentes sociais, educadores sociais, orientadores sindicalistas e funcionários de várias categorias para integrarem os quadros do SESI.” (SESI, 2008, p. 42)

A partir disso, além de ser serviço social, o SESI constituiu uma considerável quantidade de vagas para profissionais técnicos e de classe média, como

engenheiros, educadores, psicólogos, de economia doméstica e higienistas industriais para atuar com a população dentro da instituição. (SESI, 2008)

Dentre as décadas de 1940 a 1960, o número de operários no Brasil teve um crescimento considerável. Os trabalhadores, a partir dos serviços disponibilizados pelo SESI, tinham um projeto civilizacional que consistia em realizar cursos de corte e costura, higiene e administração doméstica. Esses programas de aprendizagem também eram ofertados para membros da família. Mediante a isso, tais ações possibilitavam o princípio de estabelecer um ambiente doméstico saudável aos empregados para aumentar sua satisfação e assim sua produtividade nos trabalhos na indústria, além de uma formação cívica. (SESI, 2008).

O SESI foi a primeira iniciativa que abrangia alimentação, habitação, higiene, saúde, e educação moral e patriótica. A estratégia, em primeiro momento, era de priorizar os setores cruciais, tal como a alimentação, abastecimento e a educação social. Essa decisão de prioridade foi estabelecida através do descontentamento com os patrões e a escassez de insumos básicos. (SESI, 2008).

A partir disso, seguindo as décadas de 1950 e 1960 em relação ao serviço social, a profissão foi regulamentada pela Lei nº 3.252, de 27 de agosto de 1957. Nessa mesma época, o governo de Juscelino Kubitschek acelerou o desenvolvimento das indústrias no Brasil vinculado a estratégias de políticas econômicas ligado ao capital estrangeiro. Com isso, o aumento dos processos de industrialização se expande ainda mais ocasionando, também, aumento das desigualdades sociais que já vinha sendo expressivo (GUIMARAES, 1993 *apud*. FREITAS 2022).

Ainda nos anos 1960, o Brasil enfrentava grandes mudanças no cenário político, sendo instaurado nessa fase o período de Ditadura Militar, Rico (1998 *apud* FREITAS, 2022) destaca que nesse período o serviço social ganha ainda mais espaço. Mota (1998) reafirma que nesse período é expressamente notório a presença do serviço social devido ao contexto da época, em que o serviço social agrega ainda uma perspectiva de ajustamento do indivíduo demandado aos interesses do capital e seu crescente desenvolvimento.

Na década de 1970, ainda em cenário de ditadura, havia nesse momento a organização política da classe trabalhadora, acarretando maior surgimento de organizações sindicais, partidos políticos, comissões de fábricas, entre outros, que,

ligados a conscientização política, criava modos de combate ao capital. (AMARAL e CESAR, 2009).

Havia, nesse período, o chamado processo de “reestruturação produtiva” do capital. No Brasil, ocasiona modificações no trabalho, que logo afetaram a vida dos operários em seus ambientes de trabalho e suas funções. Essa reestruturação tinha por objetivo redefinir processos de produção e aumentar a dinâmica de acumulação. Tal fato “resulta em mudanças na organização da produção e do processo de trabalho, nas estratégias de gestão da força de trabalho e nos sistemas gerenciais que lhes servem de suporte.” (AMARAL e CESAR, 2009, p. 6).

As mudanças desse processo da reestruturação produtiva se destacam como: inovações tecnológicas, que acarreta na necessidade de qualificação dos operários; o controle da força de trabalho, fazendo que, através disso, o serviço fosse feito com maior qualidade e cada vez mais rápido; salários indiretos, que reforçam a dependência do dos trabalhadores ao serviço de fábrica; e o “acultramento”, que faz com que os funcionários agreguem para si o discurso da empresa a ponto de se envolvam com ela e seus valores, sendo isso conveniente a instituição para manipular os trabalhadores a favor de seus interesses. (AMARAL e CESAR, 2009).

Essa medida ocasionou ainda mais a desvalorização dos trabalhadores, permanecendo ainda as precárias formas de contratação e o aumento do desemprego por haver grande número de pessoas não capacitadas, além da substituição por maquinários. “A reestruturação produtiva com seus padrões flexíveis proporcionou ao mundo do trabalho inflexões que vêm reafirmar a desvalorização e precarização da força de trabalho no sistema capitalista”. (RAICHELLIS, 2011 *apud* ABREU, 2016 p.28)

Nesse dado momento, o serviço social considerava romper o conservadorismo. A fim de discutir uma medida modernizadora da atuação profissional, tiveram encontros dos assistentes sociais, que discutiam e criavam uma perspectiva de renovar e atualizar o olhar frente as desigualdades sociais e, também, seus modos de intervenção. Esses encontros formularam os documentos de Araxá (1967) e Teresópolis (1970) que abordam essas discussões de inovação. Para complementar a ideia, a autora Yazbeck (2009) contribui dizendo:

“O movimento impõe aos assistentes sociais a necessidade de um novo projeto comprometido com as demandas das classes subalternas, particularmente expressas em suas mobilizações. É no bojo deste

movimento de questionamentos a profissão, não homogêneos [...], que a interlocução com o marxismo vai configurar para o Serviço Social. É importante salientar que é no âmbito do movimento de reconceituação e seus desdobramentos que se definem de forma mais clara e se confrontam diversas tendências voltadas à fundamentação do exercício e dos posicionamentos teóricos do Serviço Social.” (YAZBECK, 2009, p.148).

Com isso, no passar das décadas, o serviço social tem marca importante na nos anos de 1980, pois, neste período, se vive o dado momento de ruptura. Essa realidade colocou em pauta a gênese da profissão, princípios, práticas que o serviço social mantinha durante a trajetória sócio histórica diante dos seus enfrentamentos. No que se diz respeito as empresas, o olhar anterior a esse período objetivava fazer o reajuste dos funcionários, o controle, e não obtinha o embasamento crítico necessário para trabalhar em prol das necessidades dos trabalhadores de uma forma efetiva. (IAMAMOTO, 1990; NETTO, 1998 *apud*. AMARAL e CESAR, 2009). Nisso, diante desse momento de “ruptura do serviço social”, o autor afirma:

“Resultou, no interior da categoria profissional, um pensamento crítico, organicamente articulado às necessidades sociais das classes subalternas, pautado em bases teórico-metodológicas, éticas e prático-operativas assentadas na teoria social de Marx, capazes de compreender a realidade na trama das relações sociais contraditórias, determinada por condições históricas objetivas.” (AMARAL e CESAR, 2009, p. 3)”

Deste modo, com da negação do conservadorismo, é agregado a profissão o pensamento crítico, que passa a olhar a classe assalariada através das bases fundadas pela teoria marxista, “capazes de compreender a realidade na trama das relações sociais contraditórias, determinada por condições históricas objetivas.” (AMARAL e CESAR, 2009 p.3).

Durante esse período, nas empresas, o contexto abrangia ainda um cenário de reivindicações e luta da classe operária, criando entre eles os movimentos sindicais, que eram expressivos. O cenário consistia:

“No interior destas, assistia-se a inúmeras reivindicações dos trabalhadores organizados que exigiam melhores condições de vida e de trabalho, expressas nas lutas por democratização das relações de trabalho, instituição de comissão de fábricas, de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), acesso a informações empresariais, reconhecimento e negociação com as Comissões de Empresa, entre outras, que se constituíam expressão de um confronto aberto com os capitalistas.” (AMARAL e CESAR, 2009 p.4).

As empresas seguiam crescendo, assim como o pensamento da “reestruturação produtiva”, a ideia de modernização. Buscavam qualificar a sua força de trabalho para obter o maior desempenho e produtividade, conforme a demanda e a concorrência aumentava. Isso ocorria pela necessidade que essas empresas tinham de se enquadrar no cenário econômico mundial, que eram diversificados pelas dinâmicas de tecnológicas e organizacionais, e o Brasil se baseava em métodos estrangeiros, tal como dos japoneses e americanos. (AMARAL e CESAR, 2009)

Durante esse processo, nos anos 1980 até meados dos anos 1990, se buscava encaixar nas instituições planejamentos sociais frente aos trabalhadores, pois, com tais mudanças organizacionais e de processos, via-se também a necessidade de adequar essas outra realidade imposta no momento da reestruturação produtiva, tal como novos métodos de gestão. “Exemplo disso são os Círculos de Controle de Qualidade, dos quais os assistentes sociais foram partícipes ativos, no sentido da sua organização, mobilização, capacitação e acompanhamento”. (AMARAL e CESAR, 2009 p.5)

Conforme segue Amaral e Cesar (2009), a ação do serviço social mediava a integração de sindicato com as empresas, visando responder a ambos os lados de modo apaziguador, viabilizando medidas que favorecem ao interesse das duas perspectivas. Tudo isso era já realizado através do olhar crítico instaurado ao serviço social, como mencionado anteriormente, destacando, ainda, a existência da realidade contraditória da atuação do serviço social. (AMARAL e CESAR, 2009).

Chegando aos anos 1990 e 2000, as empresas ainda em constantes mudanças frente ao mercado, principalmente modernização, segundo Amaral e Cesar (2009) empregam o discurso que se baseia em “múltiplas competências, a qualificação dos trabalhadores, a adaptabilidade da força de trabalho às transformações em curso, a participação e o envolvimento de seus “colaboradores” nos objetivos empresariais.” (AMARAL E CESAR, 2009 p.1)

A empresa de hoje se assemelha a realidade das décadas anteriormente mencionadas, do fim do século XX. As instituições são marcadas por políticas neoliberais que ainda se vinculam a reestruturação produtiva, fazendo com que o trabalhador agregue a si um considerável número de atividades, com fácil adaptabilidade, flexibilidade de trabalho e comprometimento com a empresa. Além do desemprego gerado caso esses funcionários não estejam adequados a essas novas formas de produção.

Deste modo, compreende-se nesse processo que, assim como as empresas perpassam por transformações, decorrentes as demandas do mundo empresarial global, implica diretamente e indiretamente na forma com que ela se relaciona e exige dos seus funcionários. Ou seja, esse efeito em cadeia faz com que o capitalismo altere sua maneira de atuação, logo, a de seus funcionários. Nisso, o serviço social, estando nesse meio, também necessitou se reinventar durante sua evolução histórica, através da ruptura com o conservadorismo. Mediante isso, o próximo capítulo trará como se dá esse trabalho nos dias atuais nos espaços empresariais.

3 EXERCÍCIO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL DENTRO DA EMPRESA PRIVADA

Após o capítulo anterior apresentar os conceitos de trabalho, empresa, questão social e o contexto no qual o trabalhador esteve inserido durante meados do século XX, além do modo como o serviço social perpassa no decorrer das décadas em relação a demanda das empresas, esse capítulo trará quais as competências do serviço social, como a profissão se estabelece e alguma das formas que vem atuando dentro desse espaço na atualidade.

3.1 CONCEITO DE COMPETÊNCIA E SERVIÇO SOCIAL

O conceito de competência, no que se refere as empresas, é relevante para que seja compreendida a capacidade de atuação de um profissional em determinado espaço. Diante disso, segundo Silva (2005 *apud* ABREU *et al.*, 2016), esse conceito pode ser compreendido e sintetizado do seguinte modo:

“A competência de uma pessoa pode ser compreendida como sua capacidade de entrega. A competência é inseparável da ação e os conhecimentos teóricos ou técnicos devem ser utilizados de acordo com a capacidade de se executar as decisões que a ação sugere. Uma pessoa é competente quando amplia a sua capacidade de entrega e agrega valor ao negócio, à empresa onde atua, a ele próprio e ao meio em que vive. Competência é a capacidade de uma pessoa gerar resultados e atender a objetivos pessoais e/ou organizacionais.” (SILVA, 2005 *apud* ABREU *et al.*, 2016 p. 11)

A exigência do mercado de trabalho implica em uma qualificação afim de que sejam atendidas as demandas relacionadas às questões que surgem dentro do universo empresarial. Conforme descrito no trecho acima, um profissional capacitado é responsável por gerar resultados diante dos objetivos estabelecidos por instituições, em que necessita, para realização, do conhecimento técnico e teórico. Nisso, o serviço social, estando inscrito na divisão socio técnica do trabalho, também é incorporado nessa responsabilidade de se capacitar com competências específicas, para que possa atuar frente às expressões da questão social, que são o objeto de trabalho do serviço social, incluindo dentro das empresas⁵. (SILVA, 2005).

⁵ “Os assistentes sociais trabalham com a questão social nas suas mais variadas expressões cotidianas, tais como os indivíduos as experimentam no trabalho, na família, na área habitacional,

Embora a atuação no setor privado tenha sido um dos primeiros espaços sócio-ocupacionais do serviço social no Brasil, não há atualmente uma legislação que regulamente o exercício profissional do serviço social vinculado a esse setor, de forma específica. Deste modo, o exercício de intervenção do profissional baseia-se perante a Lei de Regulamentação da Profissão nº8.662/1993 que, no Artigo 4º, prevê como competências as seguintes:

- I - Elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;
- II - Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;
- III - encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- IV - (Vetado);
- V - Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
- VI - Planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais;
- VII - planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- VIII - prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;
- IX - Prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;
- X - Planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;
- XI - realizar estudos socioeconômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades. (BRASIL, 1993, art. 4)

Diante disso, se tem um parâmetro sobre o que se pode basear as possíveis contribuições do serviço social em seu espaço da atuação profissional e em suas intervenções. Deste modo, os autores Amaral e Cesar (2009) reafirmam que “o assistente social se caracteriza como um dos profissionais que possui atributos para intervir na vida cotidiana dos trabalhadores”, sendo que, assim, há interferência na reprodução da força de trabalho e ocorre a mediação na relação de empregado e empresa. (CESAR e AMARAL, 2009).

na saúde, na assistência social pública, etc. Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem, se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movido por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade. [...] a questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social.” (IAMAMOTO, 1997, p. 14)

Além disso, a profissão tem, em seu embasamento, três dimensões que orientam a prática interventiva. O conhecimento aprofundado sobre essas se faz necessário para realizar o planejamento de seu serviço, e não deve estar fora das intenções de mediação na atuação do serviço social, pois é o que deixa explícito as suas intencionalidades. São elas as três dimensões: ética-política, técnica-operativa e teórica metodológica:

“Competência ético-política – o Assistente Social não é um profissional “neutro”. Sua prática se realiza no marco das relações de poder e de forças sociais da sociedade capitalista – relações essas que são contraditórias. Assim, é fundamental que o profissional tenha um posicionamento político frente às questões que aparecem na realidade social, para que possa ter clareza de qual é a direção social da sua prática. Isso implica em assumir valores ético-morais que sustentam a sua prática – valores esses que estão expressos (Resolução CFAS nº 273/93), e que assumem claramente uma postura profissional majoritários da sociedade; no Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais de articular sua intervenção aos interesses dos setores. Competência teórico-metodológica – o profissional deve ser qualificado para conhecer a realidade social, política, econômica e cultural com a qual trabalha. Para isso, faz-se necessário um intenso rigor teórico e metodológico, que lhe permita enxergar a dinâmica da sociedade para além dos fenômenos aparentes, buscando apreender sua essência, seu movimento e as possibilidades de construção de novas possibilidades profissionais; Competência técnico operativa - o profissional deve conhecer, se apropriar, e, sobretudo, criar um conjunto de habilidades técnicas que permitam ao mesmo desenvolver as ações profissionais junto à população usuária e às instituições contratantes (Estado, empresas, Organizações Não- governamentais, fundações, autarquias etc.), garantindo assim uma inserção qualificada no mercado de trabalho, que responda às demandas colocadas tanto pelos empregadores, quanto pelos objetivos estabelecidos pelos profissionais e pela dinâmica da realidade social.” (SOUSA, 2008, p. 121 e 122)

Mediante isso, Amaral e Cesar (2009) ressaltam que essas dimensões e normativas são alheias ao que o era desenvolvido pelo serviço social conservador, que se baseava no caráter “educativo” e voltado para mudanças de hábitos, comportamentos, atitudes do trabalhador. Após essa quebra do serviço social conservador, ainda o requerimento do serviço social pela empresa é na espera de que se possa responder aos problemas que interferem nos processos de produção. Porém, nesse dado momento, é a partir de outra forma de intervenção que é realizada a abordagem do assistente social.

Os problemas nas empresas são referentes ao absentéismo; insubordinação; acidentes; alcoolismo; também ao que se refere a vida privada do trabalhador e que, de certo modo, refletem dentro do seu desempenho na empresa – conflitos

familiares; dificuldades financeiras; doenças; violência; entre outros. (CESAR, 2000 *apud* SEIXAS, 2007).

Reforçando esta ideia da solicitação da empresa nos dias atuais, Abreu at. al. (2016) explanam em seu artigo que:

“A inserção de assistentes sociais no ambiente empresarial vincula-se à importância atribuída à qualidade dos trabalhos desempenhados pelos funcionários, dado que eles podem ser afetados por carências materiais e psicológicas, ideias/comportamentos divergentes aos pregados pela organização, dentre outros. Uma correta assistência social pode também ajudar a evitar ações trabalhistas.” (ABREU at. al. 2016, p. 104)

Sendo assim, o serviço social pode vir a atuar, segundo Seixas (2007), em recursos humanos; administração dos benefícios; elaboração de programas, e em equipes interprofissionais. Esses profissionais, incluindo o assistente social, são designados para planejamento e execução de programas de qualidade de vida; prevenção de doenças; promoção e motivação do trabalho; saúde do trabalhadores; círculos de qualidade; gerenciamento participativo; clima social no trabalho, entre outros. (IAMAMOTO, 2000 *apud* SEIXAS, 2007)

Ao identificar as competências e base metodológica da profissão, e alguma das demandas que são local de atuação para o serviço social, o próximo item explanará sobre de que modo se dá essas intervenções, conforme requisitado pelas empresas.

3.2 SERVIÇO SOCIAL NOS PROGRAMAS EMPRESARIAIS

Uma significativa atuação profissional do serviço social em empresas se encontra em programas empresariais. Amaral e Cesar (2009), em seu artigo, abordam as principais atividades que são desenvolvidos e aplicados dentro das empresas, diante da preocupação em lidar com os funcionários. Esses programas possibilitam ao serviço social demonstrar a sua intervenção profissional e de garantia de direitos.

De acordo com Amaral e Cesar (2009), esses programas são elencados os seguintes:

Programas de Treinamento e Desenvolvimento – os programas baseados nessa perspectiva dizem a respeito a uma adequação do mercado interno em relação ao trabalho, considerando as novas formas de consumo de força de mão de

obra exigida nos processos internos. Destaca a necessidade de uma requalificação mediante os novos métodos de produção dentro de uma empresa, realizando isso através de formação, treinamento, capacitação, desenvolvimento entre outros. (AMARAL e CESAR, 2009)

Amaral e Cesar (2009) dizem que, nesse campo, é esperado do serviço social o desenvolvimento de um processo “para a adequação dos padrões de desempenho à flexibilização da produção e uma mobilização ideológica favorável à adesão do trabalhador com as metas da empresa”. (AMARAL e CESAR, 2009, p.11). Durante esta intervenção, se aborda assuntos voltados ao desenvolvimento da equipe, cooperação intergrupal, relacionamento interpessoal, que se constituem objeto de atividade. Ainda ressaltam que “o assistente social também é submetido aos programas de treinamento das empresas, sejam eles técnicos ou comportamentais, para a conformação de um dado perfil profissional.” (AMARAL e CESAR, 2009, p. 11).

Essa atuação, por mais que seja favorável aos empregadores, é um campo aberto de possibilidades e estratégias interventivas, em que o assistente social com sua base metodológica pode criar um ambiente mais confortável e aberto a escuta dos funcionários que ali atuam.

Programas Participativos – neste tópico, baseia-se na Gestão de Qualidade Total. Através desse processo, é possibilitado o investimento que podem aumentar padrões referentes a qualidade e confiança dos processos, produtos e serviços prestados. Essa iniciativa estima satisfazer as necessidades de clientes em geral e, também, estimular a participação de trabalhadores através de incentivos. (AMARAL e CESAR, 2009)

Segundo Amaral e Cesar (2009) dentro desse contexto, o viés do serviço social impulsionar mudanças e inovações numa perspectiva de democratizar as reações de trabalho podendo ser satisfatório tanto a empresa quanto ao empregado. Os benefícios que podem vir a acarretar ao funcionário, destaca-se pela possibilidade de crescimento profissional, tendo a oportunidade de passar de ser apenas um executor de tarefas para ser ativo dentro dos processos da empresa.

“Intervenção profissional se estabelece com base nos princípios do envolvimento e do comprometimento, tendo por objetivo adequar ideias, comportamentos e atitudes. Assim, o Serviço Social busca promover a “valorização do empregado”, desenvolvendo ações incentivadoras do seu envolvimento com o trabalho e a empresa. De modo geral, a inserção do

assistente social ocorre pelo reconhecimento, por parte da gerência, da sua facilidade de persuasão e inserção no cotidiano dos trabalhadores, o que reitera o caráter pedagógico de sua ação.” (AMARAL e CESAR, 2009, p. 11).

Programa de Qualidade de Vida – este programa em empresas objetiva elucidar o que se refere a “qualidade de vida”, diante dos interesses dos patrões e empregados em seus objetivos particulares. Visando que a produtividade aumente através de proporcionar o bem-estar aos trabalhadores. (AMARAL e CESAR, 2009).

Os programas de “qualidade de vida”, segundo os autores, tem como objetivo na instituição de criar uma postura adequada em relação a seus funcionários diante aos métodos de produção. Buscam, através dos programas sociais e socioeducativos, zelar pelos hábitos e cuidados pessoais dos trabalhadores, relacionados a saúde, lazer, alimentação, que impacta no desempenho dentro da empresa, tanto de modo positivo quanto negativo. É favorável sua aplicação frente a situações que impactem o trabalhador, acarretando desgaste, instabilidade, doenças e patologias físicas e psíquicas que podem vir a causam algum sofrimento. (MELO *at. al.* 1998 *apud* AMARAL e CESAR, 2009).

Diante disso, o serviço social atua na prevenção de acidentes e doenças, tal enaltecendo atividades que combatam o estresse:

“O trabalho do assistente social, nesse tipo de programa, tem como base o levantamento do nível de satisfação no trabalho, tendo em vista a instrumentalização das ações gerenciais para a melhoria da “qualidade de vida”, que abrange questões relativas às políticas recursos humanos.” (AMARAL e CESAR, 201, p. 13)

Programa de Clima ou Ambiência Organizacional – neste ponto é trabalhado ações que abordam fatores que permeiam no ambiente institucional e que podem vir a impactar negativamente na rotina dos seus trabalhadores. O clima organizacional aborda vários aspectos de uma determinada empresa que influenciam nas atitudes dos empregados e na relação existente com a organização empresarial, além dos níveis de satisfação e desempenhos. (AMARAL e CESAR, 2009).

Os processos de comunicação interna, dentro da empresa, com as pesquisas de clima, servem para avaliar tanto a atmosfera de trabalho quanto de empresa em geral, fatores que são percebidos, ou não, pelos funcionários. Essas situações que podem vir a afetam em sua capacidade de desempenhar as funções estabelecidas

tal qual a sua motivação. Na perspectiva da empresa, isso gera uma noção de que existe o envolvimento e comprometimento com seu quadro de funcionários. Deste modo, o fazer profissional do serviço social se estabelece na aplicação de formulários de pesquisa, relacionando questões sobre gestão com o ambiente de trabalho, buscando identificar, nos funcionários, as percepções sobre a organização interna, condições de trabalho e relações interpessoais. (AMARAL e CESAR, 2009)

“Os resultados desse tipo de pesquisa são analisados e transmitidos para as chefias e seus subordinados, servindo como indicadores para a implementação de modificações nos sistemas gerenciais, o aprimoramento das políticas de recursos humanos e o desenvolvimento de ações de sociais, com vistas à melhoria do clima organizacional e, conseqüentemente, do aumento da produtividade do trabalho.” (AMARAL e CESAR, 2009, p. 14)

Deste modo, através do exposto acima, pode-se compreender que as corporações praticam, em sua forma de gestão, a aplicabilidade de programas. Através disso, propõem formas de realizar o intermédio de interesses e manter a organização administrativa empresarial. Essas ações são estratégias, que visam manter o controle e disciplinamento, conveniente aos objetivos da instituição, mantendo controle e a continuidade na produção do trabalho. Porém, o serviço social estando a frente disso, pode verificar uma nova forma e meios para garantir direitos e a qualidade de vida e trabalho desses funcionários.

3.3 ASSESSORIA, CONSULTORIA E PLANEJAMENTO NA EMPRESA

Além dos programas empresariais estabelecidos no item acima, também pode ser identificado nas empresas trabalhos como consultoria, assessoria e planejamento de ações. Pode ser visto estas como uma das competências previstas por lei do serviço social, e como uma temática crescente nos campos de trabalho dos assistentes sociais, que incide sobre o campo de administração de empresas. (MATOS, 2009)

Segundo Matos (2009), a assessoria é considerada uma ação que objetiva auxiliar, dar suporte e mostrar caminhos para o local que foi requisitado. Ou seja, uma vez que uma empresa busque um assessor ou consultor de serviço social, este não se responsabiliza em executar tais ações mas sim propor como meio de intervenção em algum quesito que seja necessário, mediante ao contexto da

instituição e de suas necessidades verificadas. Deste modo, ele poderá acompanhar quem irá realizar, e o autor Matos (2009) complementa dizendo:

“Assim, definimos assessoria/consultoria como aquela ação que é desenvolvida por um profissional com conhecimentos na área, que toma a realidade como objeto de estudo e detém uma intenção de alteração da realidade. O assessor não é aquele que intervém, deve, sim, propor caminhos e estratégias ao profissional ou à equipe que assessora e estes têm autonomia em acatar ou não as suas proposições. Portanto, o assessor deve ser alguém estudioso, permanentemente atualizado e com capacidade de apresentar claramente as suas proposições.” (MATOS, 2006, s/p. *apud*. MATOS, 2009, p. 5)

Matos (2009) ainda afirma que a distinção de assessoria e consultoria é de que ““consultoria” vem da palavra consultar, que significa pedir opinião. Portanto, consultoria é mais pontual que assessoria que remete a ideia de assistir.” (MATOS, 2009, p. 5). Para exemplificar, dentro do campo do serviço social, o autor expõe:

“Frequentemente para que uma equipe ou assistente social solicite um processo de consultoria, é necessário que já tenha passado, ainda que precariamente, pela elaboração de um projeto de prática, objetivando, com a consultoria, respostas para algumas questões pontuais que dificultam o encaminhamento do mesmo [...] As assessorias são solicitadas ou indicadas, na maioria das vezes, com o objetivo de possibilitar a articulação e preparação de uma equipe para a construção do seu projeto de prática por meio de um expert que venha assisti-la teórica e tecnicamente.” (VASCONCELOS, 1998, p. 128 *apud*. MATOS, 2009)

Em seu artigo, Matos (2009) aborda alguns tópicos em que faz uma análise mediante a situações que há confronto de informações sobre a ideia de assessoria e consultoria, ressaltando que essas não devem ser confundidas com supervisão profissional, ação extensionista, reforça ideia de que não é um trabalho precário e temporário, de que não consiste em abunda assistência social e não focaliza em militância política. (MATOS, 2009)

Desta forma, os assistentes sociais podem atuar no ramo de assessoria e consultoria de forma relevante nas instituições, mas que se faz necessária a capacitação continuada para poder estabelecer-se nas diversas realidades de enfrentamento que virão a encontrar dentro desses locais. Diante disso, é através da formação e experiência profissional que fazem com que ocorra o domínio das políticas sociais e das práticas profissionais, favorecendo o intermédio com sua capacidade técnica-operativa, nos conflitos de interesses entre empregadores e funcionários, através de uma análise crítica da realidade. (MATOS, 2009).

Já a consultoria destaca-se por ser uma ação profissional terceirizada e autônoma, tal como a assessoria, porém é mais rápida e temporária, incidindo sua atuação para determinados projetos ou tarefas. Assim como a assessoria é buscada pelas empresas para propor novas formas de gestão e ações diante os funcionários. Como dito anteriormente, age com um viés de uma opinião a determinadas circunstâncias. Tais empresas requerem do serviço social bom relacionamento e confiança, para que haja envolvimento com os objetivos propostos. (GIAMPAOLI, 2013).

O planejamento, segundo Bertollo (2016), é uma ação técnica, pois avalia a racionalidade das ações frente a uma série de fatores condicionantes, tal como: prazos, recursos, eficiência, eficácia e efetividade. E também é uma ação política, pois atua com tomada de decisões frente aos interesses que pode vir a ser distintos. (BERTOLLO, 2016)

Na empresa, destaca-se a definição de planejamento estratégico, visto que processos dinâmicos e mudanças fazem parte desse contexto. E, para que haja enfrentamento dessas transformações, é através de um pensamento e equipes capacitadas que são organizados planos para concretizar ações de diversas finalidades. (BERTOLLO, 2016).

Para Baptista (2000 *apud* BERTOLLO, 2016), o planejamento se expressa por operações complexas e interligadas que são de:

“A) Reflexão – que diz respeito ao conhecimento de dados e análise de estudo e alternativas, a superação e reconstrução de conceitos e técnicas de diversas disciplinas relacionadas com a explicação e quantificação dos fatos sociais. b) Decisão – que se refere à escolha das alternativas à determinação de metas e a definição de prazos. c) Ação – relacionada à execução das decisões. Orienta-se por momentos que a antecedem e é subsidiada pelas escolhas efetivadas na operação anterior, quanto aos necessários processos de organização. d) Retomada da reflexão – operação de crítica dos processos e dos efeitos e da ação planejada, com vistas ao embasamento do planejamento de ações posteriores.” (BAPTISTA, 2000 *apud* BERTOLLO, 2016, p. 346)

Ligado a isso, o autor relaciona esses métodos com a intervenção do serviço social e destaca de qual forma pode ser realizada:

“Na iniciativa privada, o assistente social também é chamado a desenvolver planos, programas e projetos, seja junto aos empregados, das famílias destes ou da comunidade ao redor da empresa em que atua. Nos últimos anos ganhou relevância a chamada “responsabilidade social empresarial”,

e, consequentemente, o assistente social é um dos profissionais requisitados para intervir nas atividades com esta caracterização.” (BERTOLLO, 2016, p. 346)

Deste modo, afirma o autor que a requisição do assistente social na implementação, avaliação e composição de equipes que realizam projetos nas empresas executoras é relevante, visto que determinadas propostas do plano aplicado exijam uma leitura crítica-dialética diante da intervenção, dos sujeitos e das finalidades do planejamento, através do projeto ético-político que o serviço social, como profissão, defende. (BERTOLLO, 2016)

Para exemplificar, pode-se solicitar uma assessoria ou consultoria que auxilie em planejamento de atividades anuais; subsídios técnicos e teóricos; gestão de conflitos; acolhimento de novos colaboradores; acompanhamento de estagiários; avaliação de desempenho; encaminhamentos; entre outros. (REGIS, 2011)

Sendo assim, assessoria, consultoria e planejamento se tratam de propostas de ação do serviço social que são emergentes na profissão. Em todas essas formas de atuação, a partir do momento que seja requerido por uma empresa privada um profissional hábil e capaz de compreender determinadas questões, realizando isso através do conhecimento adquirido e sua base profissional, se espera que o serviço social esteja atualizado, coerente com seus preceitos pedagógicos e éticos para intervir de forma concreta e efetiva mediante a essas demandas institucionais.

Cabe também a compreensão que não existe uma fórmula, cada empresa possui suas características e dinamismos diferentes, nisso, o olhar crítico do serviço social deve estar capacitado para criar a melhor forma de atender as solicitações dos funcionários mediante a realidade de cada empresa e garantir a efetivação de direitos nesses locais.

3.4 GESTAO DA POLITICA DE RECUSOS HUMANOS NA EMPRESA

Além das perspectivas elencadas acima, vale ressaltar também a aplicabilidade do serviço social em relação ao setor de recursos humanos. Essa demanda é expressada numa mudança significativa na década de 1990, em que são evidenciados certos propósitos e intenções das empresas nas estruturas organizacionais em relação aos funcionários. (CHIAVENATO, 1999 *apud*. FREITAS, 2022 p. 46).

Gestão de pessoas é o termo utilizado pelas organizações ao invés de “recursos humanos”. Essa estratégia de mudança de nomenclatura ocorreu para que seja obtido maior engajamento dos funcionários. (REGIS, 2011) Para isso, compreende-se que no âmbito corporativo tem o sentido:

“De escolher entre tratar as pessoas como recursos organizacionais ou como parceiros da organização. (...) como recursos, eles precisam ser administrados, o que envolve planejamento, organização, direção e controle de suas atividades, já que são considerados sujeitos passivos da ação organizacional (...). Mas as pessoas podem ser visualizadas como parceiros das organizações. Como tais, elas são fornecedoras de conhecimentos, habilidades, capacidades e, sobretudo, o mais importante aporte para as organizações — a inteligência, que proporciona decisões racionais e imprime o significado e rumo aos objetivos globais. Desse modo, as pessoas constituem o capital intelectual da organização.” (CHIAVENATO, 1999, p. 7).

A presença do serviço social, nas empresas, frente demandas de gestão de pessoas é requisitada. Esses têm sido chamados a atuar em programas de “qualidade de vida no trabalho”, saúde do trabalhador, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas. (CHIAVENATO, 1999, p.7)

Como dito, o serviço social sendo requisitado para estar à frente da gestão desse setor, é esperado que ocorra a ênfase no potencial humano para desenvolvimento e qualidade do seu trabalho. De acordo com Iamamoto (2001 *apud* REGIS, 2011), a atuação se dá atualmente:

“[...] programas de “qualidade de vida no trabalho”, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros programas.” (IAMAMOTO, 2001 *apud* REGIS, 2011, p.490)

Regis (2011), em seu artigo, expõe que conflitos; demandas por conhecimentos legais no âmbito trabalhista; negociações estratégicas que necessitem de medidas e conhecimentos metodológicos do serviço social; tornam o serviço social requisitado. Tais competências, relacionadas as dimensões do serviço social e o Código de Ética, servem para intermédio e gerenciamento, e também

contribuem em capacitações, planejamentos e avaliações. O autor ainda diz que, através da escuta qualificada e aperfeiçoamento profissional, com bases em conhecimentos de administração, psicologia e direito, pode facilitar a encontrar melhores medidas para resolver tais solicitações dos trabalhadores. Isso também propõe que haja, durante esse processo interventivo, ações como pesquisas e interdisciplinaridade. Através dessas ações é possibilitada a realização da intervenção com maior cautela. (REGIS, 2011)

Para melhor compreender como se dá o serviço social nesse espaço, a autora Lima (2009) traz alguma das funções agregadas para o serviço social na atuação de gestão de recursos humanos:

“[...] recrutamento e seleção; treinamento e desenvolvimento (treinamentos operacionais, programas de integração de funcionários, programas de bolsas de estudos e outros); plano de carreira; avaliação por resultados e/ou competências; administração dos benefícios sociais; comunicação interna, organização de eventos (convenções, encontros, reuniões); pesquisa do clima organizacional; administração de cargos e salários; planejamento estratégico da Área e da empresa; coordenação de projetos sociais – interno e externo; coordenação de programas de estagiários; processos de desligamentos; coordenação e desenvolvimento de atividades ligadas à prática da responsabilidade social corporativa.” (LIMA, 2009, p. 145)

Deste modo, compreende-se que existe um espaço de atuação nesse setor de gestão de pessoas, que exige aperfeiçoamento em áreas específicas para determinada atuação. Agrega em mais uma das formas em que o serviço social pode chegar até os funcionários para atender as suas necessidades, porém, o acesso a uma equipe capacitada e interdisciplinar não é indispensável, considerando as mais diversas realidades que podem vir a serem encontradas.

3.5 ELABORAÇÃO DE PROJETOS SOCIAIS NA EMPRESA

Além da preocupação mediante o comportamento dos funcionários e o modo com que a empresa se relaciona com eles, por intermédio do serviço social, também há nas empresas uma responsabilidade social diante da sociedade em geral.

Conforme já visto no capítulo anterior, a reestruturação produtiva acarretou alterações na forma com que a realização do trabalho era feita. Logo, incidiu sobre os trabalhadores, criando a movimentação de operários e o requerimento de democratização nas relações de trabalho. Nesse momento, foram estabelecidas

estratégias de competitividade para que se mantivessem no mercado. (MENEGASSO, 2001)

Dentre as estratégias feitas, a atenção das empresas frente a população, em primeiro momento, era designada como uma questão de Estado, fazendo com que as ações das instituições fossem apenas pontuais e heterogêneas. A intenção era ligada a religiosidade, ou de forma cultural, a fim de praticar o bem. Deste modo, eram ações assistencialistas, realizada por doações, prestação de serviço, auxílio financeiro, para a famílias em vulnerabilidade e instituições de caridade. (LIMA, 2009)

Mesmo que nessa perspectiva houvesse a preocupação social, com ações voltadas as famílias, comunidades e operários, o viés é concretamente a obtenção de lucro através de uma boa imagem que é repassada. Nesse cenário, promoviam medidas que eram convenientes, tal como de desenvolvimento sustentável, criação de instituições filantrópicas, em geral, ações que promoviam benefícios a sociedade. (MENEGASSO, 2001)

A responsabilidade social, nos dias atuais, se aplica a todas instituições, tanto públicas como privadas, de pequeno ou grande porte. A imagem que é proporcionada através de uma empresa que divulgue ações a favor dos “menos favorecidos”⁶, impactam na sua preferência frente aos consumidores, deste modo, se tornam escolha mediante a concorrência. (LIMA, 2009)

As propostas trazidas para as ações sociais, são exemplificados conforme os autores Karkotli e Aragão (2004):

“[...] gerar valor para seus agentes internos – proprietários, investidores e colaboradores – para que, em primeiro lugar, se justifiquem os recursos financeiros, humanos e materiais utilizados pelo empreendimento; adicionar valor para a sociedade, nela identificados governos, consumidores e mercado, disponibilizando bens ou serviços adequados, seguros e de algum significado para melhorar a vida das pessoas; prestar informações confiáveis; promover comunicação eficaz e transparente para com os colaboradores e agentes externos; recolher tributos devidos; racionalizar, ao máximo, a utilização de recursos naturais e adotar medidas de proteção e

⁶ Essa expressão é utilizada pelo senso comum da sociedade em que existe a divisão de classes. Entende-se, diante dessa separação, que parte da população tem menor acesso a seus direitos, menor poder aquisitivo, entre outras nuances. Diante disso, a empresa remete esse papel de melhoria de sua imagem e conscientização, realizando isso através de ações sociais em que o assistente social é requisitado a atuar. Porém, o Serviço Social, mesmo nesse contexto nos espaços empresariais, compreende em seu trabalho que esse termo “menos favorecidos” não se trata de “favores” realizados, mas sim na atuação diante da população que não tem assegurados os seus direitos como trabalhadores e como cidadãos.

preservação do meio ambiente; incentivar a participação de dirigentes e colaboradores, enquanto cidadãos, na solução de problemas da comunidade; formar parcerias com outros organismos, de governos e da sociedade civil, para identificar deficiências e promover o desenvolvimento da comunidade onde está instalada; transacionar de forma ética em toda a cadeia de relacionamento e outras partes interessadas como fornecedores, colaboradores, clientes, entidades associativas e representativas, governos, entre outras.” (KARKOTLI e ARAGÃO, 2004, p.46 e 47);

Mediante isso, a proposta do assistente social com essa iniciativa empresarial é que seja agregado valor as instituições, mas que também ocasione significativa mudança social. Em relação aos trabalhadores dessas empresas, é assumido um compromisso ético com “a construção de um futuro com crescimento econômico, equidade social e uso adequado dos recursos naturais, diferenciando-se, entre outras, pelo maior potencial de sucesso e longevidade”. (LIMA, 2009, p.130)

Para tal controle dessas ações, é utilizado o “balanço social”, que consiste em uma ferramenta que reúne informativos sobre ações sociais, não obrigatórias, realizadas pela empresa. Para Reis e Medeiros (2007 *apud*. LIMA, 2009) serve como um método para divulgação de informações econômicas e sociais, que facilitam o apoio e planejamento de desenvolvimento social.

Deste modo, o serviço social, capacitado com seu embasamento metodológico, pode utilizar dessa estratégia empresarial para desenvolver o planejamento de ações sociais, em diversas realidades, obtendo recursos e visibilidade para tal, disponibilizados pelas instituições. Além de que auxilia na conscientização social dos funcionários, que podem vir a participar dessas ações ou ter como referência para sua vida pessoal. Deste modo, é conveniente a responsabilidade social no meio empresarial para que ocorra o enfrentamento das expressões da questão social que permeiam a realidade da sua comunidade.

4 SERVIÇO SOCIAL E EMPRESA PRIVADA: ESPAÇO DE CONTRADIÇÃO

Conforme já visto no primeiro capítulo sobre conceito de empresa, compreende-se que ela se configura como a instituição que tem como motivação o gerenciamento do capital e trabalho durante o processo de produção. Nessa função, “ela assegura a valorização do capital, acumulando-o e reproduzindo-o e tendo na produção da mais-valia, um instrumento para obtenção de mais lucros”. (MOTA, 1998, p. 39).

A empresa está dentro da dinâmica social e ainda que tenha objetivos relacionados a obtenção de agregar mais valor ao seu capital, não pode ser reduzida apenas a isso. Segundo Lima e Cosac (2005), a empresa é uma estrutura estável e que possui indivíduos que desempenham atividades sociais para poder, assim, satisfazer as próprias necessidades pessoais. “A necessidade de produção, de distribuição de bens e serviços realiza-se através de instituições econômicas, as empresas.” (LIMA e COSAC, 2005, p. 236).

A ampliação dos processos de produção, com um mercado cada vez mais globalizado e competitivo, fez com que houvesse alterações na organização das empresas que pode ser chamado de período de “reestruturação produtiva”, conforme já visto brevemente no primeiro capítulo. Logo, essa medida acarretou em transformações na realidade dos trabalhadores, tal como a precarização das condições de trabalho; terceirização de serviço; não regulamentação de leis trabalhistas que favorecessem aos interesses dessa classe; desemprego, fatores que originaram, a partir disso, conflitos de interesses. (AMARAL e CESAR, 2009)

Nisso, o comportamento reivindicatório que implicava na produtividade de maneira negativa, fez com que as estratégias empresariais criassem “uma cultura do trabalho adequada aos requerimentos de produtividade, competitividade e maior lucratividade.” (AMARAL e CESAR, 2009, p.1)

Ou seja, isso ocorreu, pois, tal atrito de interesses e desigualdades sociais, que eram reproduzidas pela exploração em massa, impulsionou ao Estado a realizar uma intervenção. Isso fez com que ocorresse, por parte da empresa, a busca em desempenhar novas funções, tanto sociais quanto políticas, para responder a essas demandas. (LIMA e COSAC, 2005)

Frente a isso, a empresa consiste em uma instituição que requiere a atuação do serviço social e que reconhece que, através da intervenção dessa profissão, é

possível atender às demandas sociais dos trabalhadores. Porém, o intuito não se vincula a criar uma atuação de prática de assistência dentro dos locais de trabalho e sim uma ação de intermédio aos problemas institucionais, que impactem na produtividade de bens e serviços, conforme já afirmado anteriormente. (MOTA, 1998).

Mediante essa realidade, com o passar dos anos a empresa busca trazer para seu quadro de funcionários o profissional de serviço social. Isso confirma o gradativo aumento trazido, desde a industrialização, que causa a necessidade de responsabilidade social. Ou seja, a empresa sendo quem representa o capital, que reproduz a desigualdade social, alienação e precariedade, é solicitada para atuar em um trabalho assistencial e educativo em relação aos empregados em sua realidade para manter a ordem e a produtividade. (MOTA, 1985 *apud*. AMARAL E CESAR, 2009, p. 3),

Retomando a profissão, no período inicial de sua introdução em empresas, o serviço social possuía um caráter conservador, assistencialista e de caráter educacional, sendo nessa fase uma profissão alienada e que não havia a consciência social, como foi criado com o passar dos anos. (IAMAMOTO e CARVALHO, 2011).

Para compreender como de fato isso correu, Raichelis (2011) expõe que houve um processo de institucionalização do serviço social dentro da divisão socio técnica do trabalho, em que sua atuação foi inserida num processo de mercantilização no universo do capital. Isso ocorreu porque o trabalho tem uma qualificação específica que favorece as necessidades sociais, através de um suporte intelectual e material. Diante disso, o assistente social passa a ser mediado pelo mercado, ou seja, por troca e consumo da sua força de trabalho. (REICHELIS, 2011).

Para compreender o que é “institucionalização”, a autoria Yazbek (2009) relata:

“A institucionalização do serviço social como profissão na sociedade capitalista se explica no contexto contraditório de um conjunto de processos sociais, políticos e econômicos que caracterizam as relações entre as classes sociais na consolidação do capitalismo monopolista. Assim a institucionalização da profissão de uma forma geral, nos países industrializados está associada à progressiva intervenção do estado nos processos de regulação social. As particularidades desse processo no Brasil evidenciam que o Serviço Social se institucionaliza e legitima

profissionalmente como um dos recursos mobilizados pelo estado e pelo empresariado, com o suporte da igreja católica na perspectiva do enfrentamento e regulação da questão Social, a partir dos anos 30, quando a intensidade e extensão das suas manifestações no cotidiano da vida social adquirem expressão política.” (YAZBEK, 2009, p.129).

Identifica-se a dualidade do serviço social, reconhecendo, pois, que também é uma categoria de trabalhadores que vendem a força de trabalho para obtenção de salário. Isso é afirmado no trecho que diz:

“Em decorrência, o caráter social desse trabalho assume uma dupla dimensão: a) enquanto trabalho útil atende a necessidades sociais (que justificam a reprodução da própria profissão) e efetiva-se através de relações com outros homens, incorporando o legado material e intelectual de gerações passadas, ao tempo em que se beneficia das conquistas atuais das ciências sociais e humanas; b) mas só pode atender às necessidades sociais se seu trabalho puder ser igualado a qualquer outro enquanto trabalho abstrato — mero coágulo de tempo do trabalho social médio —, possibilitando que esse trabalho privado adquira um caráter social.” (IAMAMOTO, 2007 *apud* REICHELIS, 2011 , p. 424)

Contudo, o serviço social não se manteve apenas com um viés assistencialista e de caráter educativo, como a base filosófica tradicional pelo qual iniciou-se na instituição da profissão em que contia somente medidas conservadoras e de reeducação dos trabalhadores. A profissão teve, na década de 1980, a chamada “ruptura do serviço social”, em que objetivou basear seus preceitos na Teoria social Crítica de Marx, trazendo outra consciência da intencionalidade, como categoria, dentro da sociedade frente a forma de enxergar as classes e seus enfrentamentos cotidianos dentro do sistema capitalista. (YASBECK, 2009).

Fazia-se necessária a ruptura da neutralidade, durante a década de 1960 a 1980, e nesse cenário, constitui-se o Movimento de Reconceituação, que queria construir no serviço social esse olhar crítico. Segundo Iamamoto (2010, p.205) esse movimento é dominado por contestar “tradicionalismo profissional, implicou um questionamento global da profissão: de seus fundamentos ídeo-teóricos, de suas raízes sociopolíticas, da direção social da prática profissional e de seu *modus operandi*”. (IAMAMOTO, 2010, p.205)

Essa perspectiva criou aproximação com a categoria de trabalho. Através disso ocorreu a reformulação que implicou na aprovação do Código de Ética de 1986, considerando a questão social causada pelo modo de produção capitalista,

“A nova ética é resultado da inserção da categoria nas lutas da classe trabalhadora e, conseqüentemente, de uma nova visão da sociedade brasileira. Neste sentido, a categoria através de suas organizações, faz uma opção clara por uma prática profissional vinculada aos interesses desta classe. As conquistas no espaço institucional e a garantia da autonomia da prática profissional requerida pelas contradições desta sociedade só poderão ser obtidas através da organização da categoria articulada às demais organizações da classe trabalhadora.” (CFESS, 1986, p. 01).

Portando, na década de 1980 a profissão amadurece, e posteriormente foi aprofundado esse projeto ético-político no Código de ética de 1993, referência até os dias atuais. Logo, as diretrizes que compunham essa nova perspectiva traziam o serviço social para uma análise crítica e fundamentada da realidade social, enfrentada em seus locais de atuação, tais como a empresa. Nesse sentido, a categoria profissional passa a discutir e compreender as contradições que sustentam “os mecanismos que submetem o universo humano à lógica da exploração. E é esta exploração que o projeto ético-político do Serviço Social pretende denunciar”. (RIBEIRO *et al.* 2015, p. 8)

Nisso, o serviço social que em seu exercício profissional visou garantir a preservação da luta dos trabalhadores pelos seus direitos, passa a agregar isso a sua atuação:

” O projeto ético político ao assumir a luta dos trabalhadores como a luta do Serviço Social, incorpora ao seu arsenal teórico a categoria trabalho enquanto categoria ontológica, ou seja, enquanto categoria explicativa das contradições que perpassam o funcionamento da sociedade capitalista e enquanto categoria fundante do ser social.” (RIBEIRO *et al.* 2015, p. 8)

Porém, tendo como objeto de trabalho as expressões da questão social reproduzidas pelo capitalismo, o serviço social enquanto uma profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, se vê em contradição na sua atuação. Pois, acaba sendo servil ao capital, em que reproduz a “hegemonia das classes dominantes e posteriormente assumindo uma postura crítica com relação às mazelas sociais decorrentes da apropriação privada dos meios de produção.” (RIBEIRO *et al.* 2015, p. 8).

Essa contradição está ligada a ação profissional do serviço social, pois, ela existe em decorrência a mediação de conflitos de interesse entre capital e trabalho, logo, é um meio de garantia de direitos. E, sendo uma profissão que está na divisão social e técnica do trabalho, tem a capacidade e é apto a construir um olhar crítico

frente aos processos de trabalho, tendo como base a afinidade com os trabalhadores. (ABREU, 2016)

Ou seja, o serviço social, trabalhando sob as demandas da empresa, está prevalecendo os objetivos que ela propõe na resolução de conflitos com trabalhadores. Nisso, é uma ação contraditória, que faz com que haja a continuidade da sociedade de classes, mas que, ao mesmo tempo, também cria possibilidades para sua transformação desse contexto.

O autor Ceolin (2014) contribui discutindo essa realidade antagônica e contraditória, afirmando que:

“Trata-se de um contexto de regressão de direitos e de desmonte do sistema público de proteção social, desafiando os assistentes sociais em seus princípios e diretrizes construídos na dinâmica da trajetória de ruptura com o conservadorismo na profissão, bem como de consolidação de um projeto ético-político profissional comprometido com a universalidade de direitos e com a emancipação do sujeito social.” (CEOLIN, 2014, p. 261)

É requerido do assistente social, mediante isso, uma competência sociopolítica, que seja capaz de criar estratégias de enfrentamento das expressões da questão social e contradições inerentes a uma sociedade em que o modo de produção capitalista é hegemônico. São necessário meios de luta para obtenção de acesso a universalidade de direitos civis, políticos e sociais, e também para que ocorra aprofundamento da democracia “como socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida, em uma perspectiva de autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais”. (CFESS, 1996 *apud*. CEOLIN, 2014, p. 259).

Contudo, apesar de trabalhar na manutenção dos problemas sociais que impactam na vida do trabalhador e em seus processos diante a empresa, o serviço social tem se estabelecido nesse espaço de forma legítima. Pois, identificando que o objeto de trabalho é a questão social expressa nesse local, o assistente social, estando ali inserido, tem capacidade e condição para atuar “preparado na totalidade do arcabouço da práxis da profissão” para combater as desigualdades existentes. (CHALCOSKI, 2018, p. 543)

Mediante isso, é possível identificar que podem vir a ser desenvolvidas instrumentalidades⁷ de caráter interventivo, com base no arcabouço das dimensões constitutivas do seu trabalho profissional, conforme visto no capítulo anterior. Tendo como base teórica-metodológica para atuação, é possível atuar na dinâmica social complexa que surge da relação antagônica do capital e do trabalho.

São apresentadas várias realidades, cada uma com sua singularidade, tendo fatos isolados e, estando dentro de uma instituição, essas situações acabam se tornando evidentes no dia-a-dia dos trabalhadores. Nisso, o serviço social, estando também institucionalizado, recebe solicitações para intervir nas mais diversas realidades. A partir disso, dará andamento as respostas com que irá tratar aquilo, tensionando entre os objetivos e finalidades norteadores da ação profissional e os interesses da empresa.

Afirmando isso, Borralho *et al* (2011) garante que o serviço social é dotado de competências que valorizam o processo de trabalho, pois consegue observar, em seu cotidiano, as singularidades da força de trabalho dos empregados e as particularidades pessoais que podem vir a enfrentar, sendo essas situações que prejudicam em seu desempenho. Mediante isso, a proposta do serviço social se concretiza, de forma criativa, por meio de ações, como programas de melhoria do ambiente da organização, para qualidade de vida, e de responsabilidade social, “uma vez que é considerado agente propulsor da conscientização social na empresa”, conforme visto no capítulo anterior. (Borralho *et al* 2011 *apud*. ABREU *at. al* 2016, p.107)

Além disso, várias propostas podem vir a serem criadas, como atuação em programas empresariais, ações diante da gestão de pessoas, distribuição de benefícios, mediação de conflitos, criação de programas sociais, entre outros. Deste modo, o campo da empresa privada pode vir a ser um espaço amplo para contato com a classe que necessita de uma profissão que possibilite melhorias e a garantia dos direitos em suas condições trabalhistas, condições essas que, por muitos anos, acaba sendo precarizada e desvalorizada.

⁷ “Instrumentalidade é compreendida como determinada capacidade ou propriedade que a profissão adquire no confronto entre as condições objetivas e subjetivas do exercício profissional, no intervir das relações sociais, construídas e reconstruídas no processo histórico. Como uma propriedade sócio-histórica da profissão, a instrumentalidade constitui-se em possibilidade concreta de reconhecimento do significado social da profissão.” (GUERRA, 1995, p. 201 a 205).

Ainda nesse meio contraditório, a profissão se reafirma e se reinventa, e é nesse olhar que o profissional do serviço social consegue achar um campo com possibilidades interventivas, que pode vir a fortalecer sua atuação e relação com as empresas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em síntese, o presente estudo de conclusão de curso abordou sobre o trabalho do serviço social em empresas privadas, sendo esse um lugar de contradição do exercício profissional. Diante disso, a aluna buscou elencar tal cenário mediante a vivência pessoal nessas instituições, designadas de pequeno e grande porte, em que possibilitou através dessa experiência, observar o serviço social e, ao mesmo tempo, questioná-lo em seu exercício profissional. Com o decorrer do tempo, já adentrando no curso de serviço social, indagou-se ainda mais acerca de quais as possibilidades de intervenção profissional, mediante as competências dessa profissão.

Diante disso, levando em consideração a sociedade atual e, compreendendo que atuar em empresas privadas é um campo relevante para inserção a fim de realizar devidas intervenções, o conhecimento de que tais empresas empregam, de modo direto e indireto, um considerável número de pessoal, é importante relevar o tema para um estudo. Compreende-se, assim, esse campo como uma oportunidade de espaço profissional, verificando que não só os órgãos estatais empreguem em maior número os profissionais de serviço social, mas, também o setor privado.

Partindo disso, surgiu o problema de que questiona: de que forma se dá o exercício profissional do assistente social no espaço de atuação em empresas privadas? Desta forma, elencou-se o objetivo geral de apreender os elementos que constituem e desafiam a atuação serviço social em empresas privadas. Posteriormente, definiu-se os objetivos específicos nos seguintes tópicos: demonstrar o contexto histórico na realidade do século XX, e o processo de introdução do serviço social em empresas privadas. Em segundo, reconhecer a competência profissional nesse espaço de atuação e seus modos de efetivação; e, por último, em terceiro ponto, a reflexão sobre as possibilidades da atuação do assistente social em meio à contradição do capital e trabalho, evidente nos espaços empresariais. Ao final do estudo, é possível afirmar que os objetivos foram alcançados, ainda que o conteúdo abordado não encerre a discussão sobre o tema, mas, pelo contrário, instigue a dar continuidade no conhecimento dessa importante área de atuação do serviço social.

A pesquisa contribui para que ocorresse a compressão de como o serviço social se estabeleceu com o passar dos anos, em sua ação profissional. No primeiro

capítulo, identificando que o trabalho é uma atribuição do Homem, em que ele, através da utilização de materiais, consegue transformar em possibilidades o que estiver ao seu redor, para que atenda os seus desejos e necessidades. É uma ação de caráter social, em que é possível se relacionar e conviver com outros homens.

Porém, com o desenvolvimento histórico da sociedade, esse caráter de satisfação no trabalho foi trocado por um viés de alienação, em que os sistemas que regem a sociedade, pautados no modo de produção capitalista, acabam tornando o trabalho uma atividade e tarefa alheia aos interesses satisfatórios do homem. Nisso, em que ele não reconhece o produto final e nem para qual finalidade está produzindo, além disso se tornando exploratório e mal remunerado.

Isso é destacado durante o momento da industrialização, que permeou a Europa e chegou ao Brasil, trazendo mudanças nas formas de trabalho, criando impactos sociais que acarretam no aumento da desigualdade social e do pauperismo. Esse cenário converge para as mais diversas expressões da questão social, em que a profissão do serviço social foi requisitada a atuar nos anos seguintes.

Na introdução da profissão do serviço social, era requerido pelas empresas, pelo fator de que os donos dos meios de produção se viam afetados por conflitos trazidos nas rebeliões, greves, impactando na sua produtividade. Nisso, a ação de um profissional voltado a área social, atuaria com viés de educar e mediar essa população de operários, que conviviam em antagonismos de ideias com os burgueses, fazendo-se necessário um profissional neutro aos interesses de ambos.

Mesmo assim, essa forma de atuação conservadora, com caráter educativo e assistencialista por qual permeava o serviço social, foi debatida e questionada pelos profissionais, a fim de que houvesse uma ruptura e fosse agregado um novo caráter a profissão.

Desta forma, nos anos 1980 o serviço social, durante o movimento de reconceituação, incorpora a ideologia marxista, em que a prioridade é a classe mesmo favorecida, os trabalhadores. Com isso, são estabelecidas novas dimensões norteadoras e competências, que serão a base do agir profissional.

Do final do século passado até os dias atuais, após o período de reestruturação produtiva passado pelas empresas, que afetam o trabalho dos funcionários, a atuação profissional mediante suas competências e dimensões são

relevantes para combater as expressões da questão social, objeto de estudo da profissão.

Diante disso, compreendendo que o capital reproduz tais desigualdades sociais e, ao mesmo tempo, solicita a atuação do serviço social, fez com que refletisse mediante as propostas interventivas que podem vir a ser realizadas. Nisso, o capítulo três trouxe reflexões sobre o espaço de contradição existente nesse exercício, mas que se torna um campo legítimo na atuação profissional.

Compreende-se que, um profissional preparado, com olhar crítico frente as demandas da sociedade, escuta qualificada e embasamento teórico, pode obter, no espaço ocupacional das empresas, acesso as demandas sociais e expressões da questão social. Isso porque, como já dito, um número considerável de usuários estão, dia a pós dia, dentro desses ambientes em que vivenciam as mais diversas realidades, tanto no quesito pessoal, quanto profissional e que refletem no seu serviço. Para o serviço social, por meio de uma empresa privada, poder ter acesso a essas expressões, possibilitando um campo de efetivação, planejamento, execução de ações que garantam direitos e o bem-estar dos usuários em suas necessidade, além da prevenção de outros fatores.

Dito isso, não se pode negar que, vivendo a realidade atual com o sistema capitalista controlando o que permeia o dia-a-dia da sociedade, agregar propostas e conhecer quais possibilidades o serviço social pode vir a trazer para beneficiar essa população, é relevante a fim de apresentar às empresas propostas que convençam da importância da profissão. Além disso, as empresas são um local que predispõe de recursos que contribuem na implementação desses projetos sociais, além de ter visibilidade e abrangência de pessoas.

Outra possibilidade é da conscientização que, um profissional de serviço social qualificado e que atua de modo efetivo, pode apresentar às empresas a importância de ter e agregar um profissional deste setor na sua instituição. Pois tal profissão, possui propriedade para trabalhar de forma interdisciplinar e, com isso, mostrar o quão relevante se configura para a realidade do funcionário alguém que possa atendê-lo e enxergá-lo além de apenas um número dentro da instituição.

Diante do exposto, as formas de trabalho em programas empresariais, gestão de recursos humanos, projetos sociais, e outros, fortalecem a visibilidade da profissão e oportunizam agregar maiores possibilidades de empregos e espaços,

pois, não se pode não considerar que o assistente social também é um trabalhador e necessita, assim como classe trabalhadora, se manter no sistema capitalista.

Desta forma, foi relevante esse estudo para compreensão do quão complexo essa relação pode vir a ser, com conflito de interesses, contradições, mas que é uma possibilidade legítima para o fazer profissional. Além disso, observou-se a capacidade de se reinventar que o serviço social obteve com o passar dos anos, não estando satisfeito em atuar mediante ao caráter conservador, mas precisou conhecer e estudar novas perspectivas, que enfrentassem ao capital. Isso demonstra que, assim como as empresas privadas se reinventam, a profissão se renova também e deve, sem falta, se manter inclusa nessas intuições com estudos continuados sobre as forças de trabalho impostas. Pois, estar alheia a esse espaço ocupacional pode reproduzir, ainda mais, os desgastes dos usuários em vários aspectos de sua realidade.

Contudo, esse contexto faz com que a reflexão sobre a importância social e de atendimento aos trabalhadores de uma empresa privada, na atualidade, seja altamente relevante. Mesmo que ainda as instituições não agreguem isso de outra forma que não seja focalizada em obtenção de lucros, cabe ao profissional de serviço social se capacitar e mostrar o quão amplo podem ser seus projetos interventivos, possibilitando, assim, mais áreas de trabalho para a categoria, maior acesso dos trabalhadores aos seus direitos e ao atendimento de suas demandas nesses locais.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Stephania L. de L. R. G; COSTA, Débora Vargas F.; FERREIRA, Victor C. Paradela. **Como tem se dado a Atuação do Assistente Social nas Empresas Privadas?** Revista Recape. Juiz de Fora, MG. 2016.
- AMARAL, Ângela Santana do; CESAR, Monica de Jesus. **Serviço Social: Direitos Sociais e competências profissionais.** – Brasília, DF, CFESS/APEPSS, 2009.
- AMORAS, Diego de A.; FONSECA, Eliana Cristina dos S. **Uma análise das funções dos assistentes sociais nas empresas privadas da região metropolitana de Belém.** ENPESS – UFES. Vitória, ES, 2018.
- BERTOLLO, kathiuça. **Planejamento em serviço social: tensões e desafios no exercício profissional.** **Revista** Temporalis, ano 16, n.31. Brasília, DF. 2016.
- BRASIL. **Regulamentação da Profissão.** Lei nº8.662 de 7 de junho de 1993.
- BRASIL. **Presidência da República Casa Civil.** Decreto-lei nº 9.403 de 25 de junho de 1946.
- BRASIL. **Código de ética profissional do assistente social.** CFESS, Brasília, DF. Diário Oficial da União nº 101, 1986.
- CHALCOSKI, Silvana. **Trabalho Assalariado e Serviço Social.** Caderno Humanidades em Perspectivas. I Simpósio de Pesquisa Social e I Encontro de Pesquisadores em Serviço Social UNINTER, Curitiba, PR. 2018.
- CEOLIN, George Francisco. **Crise do capital, precarização do trabalho e impactos no Serviço Social.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, SP, 2014.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações.** 7. ed. Rio de Janeiro, RJ, 2003.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à moderna gestão de pessoas.** Gestão de pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro, RJ, 1999.
- COSTA, Gilmaísa. **Serviço Social em debate: ser social, trabalho e ideologia.** Ed.1, Maceió, AL. Edufal, 2011.
- FREITAS, Hernando H. da Silva. **O trabalho do(a) assistente social nas organizações privadas nos setores de recursos humanos e responsabilidade social.** Franca, SP, Unesp, 2022.
- GIAMPAOLI, Maria Cristina. **Serviço Social em empresas: consultoria e prestação de serviço.** Serv. Soc. Soc., n. 114, p. 266-289, São Paulo, SP. 2013.
- GIL, Angel Infestas. **Sociologia da empresa.** Ed 2, Salamanca: Amarú, 1993.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed., São Paulo, SP, Atlas, 2008.

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo, SP, Cortez, 1995.

IAMAMOTO, Marilda Villela. CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 35. São Paulo, SP, Cortez, 2011.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade**. Ed. São Paulo, SP, Cortez, 2010.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social**. Ensaios Críticos. São Paulo, SP, Cortez, 1997.

NETTO, José Paulo. **Cinco notas a propósito da “questão social”**. Revista Temporalis, ano III, n.3, Brasília, DF, ABEPSS, 2001.

KARL, Marx. **O Capital: crítica da economia política: Livro I**. 20ª Edição. Rio de Janeiro, RJ, Civilização Brasileira. 2002.

LIMA, Maria Jose de O. **A responsabilidade social e o Serviço Social nas organizações empresariais**. Ed. São Paulo, SP, UNESP, 2009.

LIMA, Maria Jose de o; COSAC, Claudia Maria Daher. **Serviço Social na Empresa**. V.8. UNESP, Florianópolis, SC. Katalys, 2005.

MATOS, Maurílio Castro de. **Assessoria, consultoria, auditoria, supervisão técnica**. ABEPSS. Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF: CFESS/ABEPSS, 2009.

MEDEIROS, Jussara M. de; SVIERCOSKI, valdeslei. **O Sabor do Saber Científico: TCC no Serviço Social**. Curitiba. PR. Ed. Intersaberes, 2020.

MENEGASSO, Maria Ester. **Responsabilidade Social das empresas: um desafio para o serviço social**. UFS. Sergipe, Katalys, 2001.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Pesquisa Social. Teoria, método e criatividade**. 18 ed. Petrópolis, RJ, Vozes, 2001.

MOTA, Ana Elizabete. **O feitiço da ajuda: as determinações de serviço social na empresa**. Ed. 4. São Paulo, SP, Editora Cortez, 1998.

NUNES, Ana Carolina. **Desemprego cai para 12,1%, mas ainda atinge 12,9 milhões de brasileiros**. CNN Brasil Business, São Paulo, SP, 2021. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/business/desemprego-cai-para-121-mas-ainda-atinge-129-milhoes-de-brasileiros/>. Acesso em: 08/05/2022 as 20h.

OLIVEIRA, Edistia Maria A P. de; CHAVES, Helena L. Augusto. **80 anos do Serviço Social no Brasil: marcos históricos balizados nos códigos de ética da profissão.** Serv. Soc. Soc., São Paulo, SP, GEPPS, 2017.

PIMENTEL, Edlene. **Uma “nova questão social”?** Raízes materiais e humano-sociais do pauperismo de ontem e de hoje. São Paulo, SP, Instituto Lukács, 2014.

PEIXOTO, Maria Angelica. **Para entender a alienação:** Marx, Fromm e Marcuse. Revista Espaço Acadêmico, Goiás, GO. 2010

REGIS, Maria Figueiredo de A. **O Serviço Social e a área de gestão de pessoas: mediações sintonizadas com a Política Nacional de Humanização no Hospital** Giselda Trigueiro. Serv. Soc. Soc., São Paulo, SP n. 107, 2011.

Serviço Social da Indústria. Departamento Nacional. **O SESI, o trabalhador e a indústria: um resgate histórico.** – Brasília, DF, SESI/DN, 2008.

RIBEIRO, Bruno Alvarenga; SILVA, Aline Mendonça; TEIXEIRA, Karyne Faria. **O serviço social em uma perspectiva histórica: os saldos do movimento de reconceituação.** Seminário Nacional de S.S. Trabalho e Política social, Florianópolis, SC, UFSC, 2015.

SILVA, Mateus de O. **Gestão de pessoas através do sistema de competências: estratégia, desempenho e remuneração – fundamentos e aplicação.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SEIXAS, Selma S. de Andrade. **As expressões do Projeto Ético – político da profissão do serviço social e as particularidades do trabalho em empresa privada.** Recife, PE. UFPE, 2007.

SOUSA, Charles Toniolo de. **A prática do assistente social: conhecimento, instrumentalidade e intervenção profissional.** Emancipação, Ponta Grossa, PR, 2008.

YAZBECK, Maria Carmelita. **O Significado sócio – histórico da profissão.** In Serviço Social: Direitos Sociais e competências profissionais. Brasília, DF, CFESS/APEPSS, 2009.