



Monika Schlemm Ribeiro

**Serviço Social em Empresas Diante dos
Desafios do Trabalho Contemporâneo**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada como requisito parcial
para obtenção do grau de Mestre pelo Programa
de Pós-Graduação em Serviço Social, do
Departamento de Serviço Social da PUC-Rio.

Orientadora: Profa. Márcia Regina Botão Gomes

Rio de Janeiro
Outubro de 2023



Monika Schlemm Ribeiro

**Serviço Social em Empresas Diante dos
Desafios do Trabalho Contemporâneo**

Dissertação apresentada como requisito parcial
para obtenção do grau de Mestre pelo Programa
de Pós-Graduação em Serviço Social da PUC-
Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora
abaixo:

Profa. Márcia Regina Botão Gomes

Orientadora

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

Profa. Inez Terezinha Stampa

Departamento de Serviço Social – PUC-Rio

Profa. Áurea Cristina Santos Dias

UFF

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2023

Todos os direitos reservados. A reprodução, total ou parcial do trabalho, é proibida sem a autorização da universidade, da autora e do orientador.

Monika Schlemm Ribeiro

Graduou-se em Serviço Social pela PUC-Rio (Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro) em 1989. Atuou em comunidade, ONG (Organização Não Governamental) na área de saúde, instituição de ensino e empresas. Participou de pesquisa acadêmica sobre violência doméstica. Possui experiência em diversas áreas do trabalho profissional do Serviço Social, em atendimento, orientação e acompanhamento de situações sociais de trabalhadores e familiares, atuou em processos previdenciários, programas de responsabilidade social, socioeducativos, dentre outros na área de Serviço Social e Recursos Humanos. Atuou em apoio às lideranças, gestão de benefícios, qualidade de vida, remuneração, orçamentos, administração com vasta experiência em gerenciamento de crise e custos, tendo coordenado trabalhos de gestão de saúde do trabalhador.

Ficha Catalográfica

Ribeiro, Monika Schlemm

Serviço Social em Empresas Diante dos Desafios do Trabalho Contemporâneo/ Monika Schlemm Ribeiro; orientadora: Márcia Regina Botão Gomes. – 2023.

67 f.: il. color.; 30 cm.

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Serviço Social, 2023.

Inclui bibliografia.

1. Serviço Social – Teses. 2. Empresa. 3. Trabalho contemporâneo. I. Gomes, Márcia Regina Botão. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Serviço Social. III. Título.

CDD: 361

Dedico essa obra à minha mãe que me deu a vida e assim a oportunidade e o privilégio de construir vínculos de amizade, amor e respeito, ao longo de minha jornada. Agradeço também às inúmeras pessoas que passaram profissionalmente em meu caminho num movimento constante de aprendizado e compartilhamento, que eu tenha feito a diferença para melhor. A vocês, toda a minha gratidão.

Agradecimentos

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pelo incentivo e fomento à pesquisa. A ciência resiste e sobrevive às investidas do conservadorismo!

À PUC-Rio, a sua excelência e encanto.

Ao Departamento de Serviço Social da PUC-Rio, pela acolhida e por toda a atenção, minha admiração a todo o corpo docente, discente e administrativo.

À minha orientadora, Márcia Regina Botão Gomes, pela confiança e atenção na condução deste trabalho, pelo cuidado, força e paciência.

Aos professores e colegas de Mestrado, como foram importantes, gratificantes e enriquecedores esses anos com vocês.

À família, especialmente às minhas filhas, fonte de amor.

A Deus, por tudo.

Resumo

Ribeiro, Monika Schlemm; Gomes, Márcia Regina Botão. **Serviço Social em Empresas Diante dos Desafios do Trabalho Contemporâneo**. Rio de Janeiro, 2023. 67p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

A inserção do Serviço Social no contexto das empresas privadas tem sido uma necessidade decorrente das contradições capital-trabalho. Desde a década de 1940, a área empresarial tem sido uma das fatias do mercado de trabalho para as/os assistentes sociais. Assim, muitos contornos foram delineados nesse espaço socio-ocupacional, alterando as requisições institucionais, as demandas dos usuários dos serviços, bem como reconfigurando o trabalho profissional. Desde a década de 1990, no Brasil, o cenário de reestruturação produtiva, articulado à lógica neoliberal, alterou aspectos políticos, sociais e econômicos do nosso país. Do conjunto de modificações, destacam-se: desregulamentações de direitos da classe trabalhadora e privatização de ativos estatais; ambos aspectos fomentam a livre concorrência de mercado e afetam o mundo laboral, onde as/os assistentes sociais se inserem profissionalmente para vender a sua força de trabalho para sua sobrevivência e de sua família, caracterizando-as/os como classe trabalhadora. Diante disso novas respostas e abordagens passaram a ser requisitadas, pois emergiram novas necessidades, tanto por parte das empresas, quanto dos sujeitos atendidos. O propósito desta pesquisa foi identificar os principais desafios profissionais diante das transformações societárias ocorridas após a década de 1990, a partir da literatura produzida por assistentes sociais vinculados à tradição marxista. A seleção bibliográfica privilegiou os livros produzidos por autoras/es considerados referência pela categoria profissional, na área socio-ocupacional de empresa. Nesse material, identificamos que há um vasto escopo de possibilidades para a atuação do assistente social, caracterizada por seu potencial crítico, seu saber teórico, técnico, comprometimento ético, político e suas habilidades e competências, que lhe permitem agir no atendimento às temáticas já consolidadas, bem como ultrapassá-las. A valorização da atuação de assistentes sociais em empresas privadas, pode ocorrer por parte das contratantes, mas também por parte

dos trabalhadores, pois o Serviço Social não só nesse espaço de atuação, mas também nos demais, atua nas contradições inelimináveis da ordem capitalista. A principal delas está em o capital não poder prescindir do trabalho. Nesse caso, faz uso de todos os recursos possíveis para aumentar a extração de mais-valor.

Palavras-chave

Serviço Social; Empresa; Trabalho Contemporâneo.

Abstract

Ribeiro, Monika Schlemm; Gomes, Márcia Regina Botão (Advisor). **Social Work in the private company in the face of the challenges of contemporary work**. Rio de Janeiro, 2023. 67p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

The insertion of Social Work in the context of private companies has been a necessity resulting from the capital-labor contradictions. Since the 1940s the business area has been one of the slices of the labor market for social workers, so many contours have been delineated in this socio-occupational space changing the institutional requirements, the demands of the users of the services, as well as reconfiguring the professional work. Since the 1990s, in Brazil, the scenario of productive restructuring articulated to the neoliberal logic has altered political, social and economic aspects of our country, from the set of modifications, it stands out: deregulation of the rights of the working class and privatization of State assets, both aspects foster free market competition and affect the labor world, where Social Workers are professionally inserted to sell their workforce for their survival and of their family, characterizing them as working class. Given this, new responses and approaches began to be requested, as new needs emerged, both on the part of the companies and of the subjects served. The purpose of this research was to identify the main professional challenges in the face of the societal transformations that occurred after the 1990s, based on the literature produced by social workers linked to the Marxist tradition. The bibliographic selection favored the books produced by authors considered reference by the professional category, in the socio-occupational area of the company. In this material we identify that there is a vast scope of possibilities for the performance of the Social Worker, characterized by his critical potential, his theoretical and technical knowledge, ethical and political commitment and his skills and competences, which allows him to act in the attendance to the themes already consolidated, as well as to surpass them. The valorization of the performance of social workers in private companies, can occur on the part of the contractors, but

also on the part of the workers, because the Social Work not only in this space of action, but also in the others, acts in the ineliminable contradictions of the capitalist order, the main one is in the capital can not do without work, in this case, makes use of all possible resources to increase the extraction of surplus value.

Keywords

Social Work; Social Work in Business and Contemporary Work.

Sumário

1. Introdução	12
2. Da vivência profissional ao distanciamento relativo: um mergulho acadêmico como compromisso	18
2.1. Vivências profissionais em empresas	20
3. Trabalho e transformações contemporâneas	32
3.1. Notas sobre as transformações do trabalho e contextualização histórica do Serviço Social na empresa capitalista	32
4. O Serviço Social nas empresas	41
4.1. O Serviço Social em empresas a partir da reestruturação produtiva: o que dizem os livros	42
4.1.1. Sobre a “construção” da nova fábrica de consensos	43
4.1.2. A reestruturação produtiva e o Serviço Social	53
4.1.3. O modelo de Empresa Cidadã	56
4.1.4. A modalidade Consultoria Social	60
5. Considerações Finais	63
6. Referências Bibliográficas	66

Lista de quadros

Quadro 1 - Programa: “Realize – Planejando o seu Futuro”	20
Quadro 2 - Programa: “Reconhecimento por Tempo de Serviço”	21
Quadro 3 – “Comitê de Gestão de Afastamentos”	22
Quadro 4 - Pesquisa de Clima Organizacional	23
Quadro 5 – Programa: “Gestação Saudável”	24
Quadro 6 - “Programa de Sugestões”	25
Quadro 7 - “Programa de Saúde e Bem-Estar”	26
Quadro 8 - “Comitê de Gestão de Saúde”	27
Quadro 9 - “Programa de Responsabilidade Social”	28
Quadro 10 - “Comissão do Programa de Participação nos Resultados”	29
Quadro 11- “Comissão de Negociação Interna”	30
Quadro 12 - “Comissão de Negociação Sindical”	30
Quadro 13 - Produção intelectual na área de Serviço Social de Empresa	43

1

Introdução

A inserção do Serviço Social no âmbito das empresas privadas tem início na década de 1940, sendo ampliada de forma mais efetiva a partir dos anos 80, e permanece presente no mercado de trabalho da sociedade brasileira contemporânea, embora muitas vezes com vínculo de trabalho precarizado. O trabalho profissional do assistente social nesse contexto enfrenta uma série de desafios, que exigem uma análise aprofundada e crítica. Nesta dissertação, foram priorizados os desafios presentes na profissão a partir da década de 1990, período em que a crise capitalista afeta profundamente a realidade brasileira, exigindo mudanças em diferentes esferas sociais, espaços laborais públicos e privados.

Para compreender a dinâmica do trabalho nas empresas privadas, recorreremos à perspectiva teórica marxista, cujas análises desse aporte analítico mantêm-se atuais sobre os fundamentos essenciais do capitalismo. Dito de outro modo, a sociedade capitalista tornou-se mais complexa, com novas expressões fenomênicas, mas não foi superada em sua essência. Segundo Karl Marx, no sistema capitalista, o trabalhador vende sua força de trabalho em troca de um salário, enquanto o proprietário dos meios de produção obtém lucro a partir da exploração do trabalho. Essa relação de exploração está na base do modo de produção capitalista, gerando desigualdades e contradições sociais. Outro fundamento essencial é a propriedade privada dos meios de produção e da terra, além do trabalho ser basicamente alienado, o que faz a relação capital-trabalho ser uma relação contraditória e conflituosa, ainda que os conflitos muitas vezes não sejam identificados pelo conjunto da sociedade.

Os assistentes sociais, no seu cotidiano profissional, participam da realidade social em que ocorrem as contradições entre capital e trabalho mencionadas. Nesse contexto, eles integram a classe trabalhadora e têm a tarefa de lidar com as diferentes expressões da “questão social” em variados espaços socio-ocupacionais. Em sua maioria, desempenham papéis profissionais que exigem

conhecimentos, habilidades e competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas de modo articulado, conforme indicam as diretrizes curriculares para a formação profissional de 1996.

A formação em Serviço Social possui caráter generalista. Contudo, cada área de atuação e cada instituição contratante possui particularidades que delineiam as requisições e funções a serem exercidas. A atuação profissional do assistente social no campo empresarial requer *expertise* para lidar com as diferentes necessidades dos trabalhadores, bem como para atender às demandas institucionais. São desafios que podem se configurar de formas diferentes quando demandados pelos trabalhadores ou pela empresa. No entanto, quando redirecionados por profissionais de Serviço Social, têm potencial para oferecer resultados importantes para o trabalhador.

É no redirecionamento das requisições institucionais que encontramos a oportunidade de implementar serviços e ampliar recursos necessários à classe trabalhadora. O Serviço Social, nesse sentido, tem alto potencial de contribuição para a melhoria das condições de vida dos sujeitos atendidos.

A possibilidade de imprimir uma direção social ao exercício – moldando o seu conteúdo e o modo de operá-lo – decorre da relativa autonomia de que dispõe o assistente social, resguardada pela legislação profissional e passível de reclamação judicial. Essa autonomia é dependente da correlação das forças econômicas, política e cultural em nível societário e se expressa, de forma particular, nos distintos espaços ocupacionais construídos na relação com sujeitos sociais determinados: no Estado (no Poder Executivo e Ministério Público, no Judiciário e no Legislativo); nas empresas capitalistas; nas organizações político-sindicais; nas organizações privadas não lucrativas e nas demais instâncias públicas de controle democrático (conselhos de políticas e de direitos, conferências, fóruns, ouvidorias). Tais espaços ocupacionais sofrem os impactos dos retrocessos políticos e econômicos para o conjunto dos trabalhadores... Todavia, as atividades desenvolvidas sofrem outro vetor de demandas: as necessidades dos trabalhadores organizados, que, condicionadas pelas lutas sociais e pelas relações de poder, se transformam em demandas profissionais, reelaboradas sob a ótica dos empregadores (Iamamoto, 2017, p. 28).

A área empresarial tem sido uma das áreas de trabalho onde as contradições e conflitos provenientes da relação capital x trabalho se apresentam de forma mais clara em comparação a outros espaços de atuação. No caso das empresas privadas e lucrativas, os desafios para o trabalho profissional tornam-se maiores pelo fato

de não haver estabilidade profissional, ou seja, a qualquer momento o trabalhador pode perder o seu emprego, diferentemente daqueles inseridos em empresas e outras instituições públicas, como acesso via concurso, com regras explícitas em editais e provas de conhecimento. Isso gera insegurança e concorrência no trabalho, segundo Freire (2010).

As contradições profissionais estão presentes em todos os espaços sócio-ocupacionais, sendo que na área empresarial existem particularidades, sobretudo quando a natureza da instituição é privada. Contudo, ao longo dos anos de existência da profissão, essa área tem se consolidado como uma fatia importante do mercado de trabalho para a categoria profissional de assistentes sociais, representando não apenas uma possibilidade de emprego remunerado, mas também um recurso para os trabalhadores atendidos por esses profissionais.

No contexto neoliberal, caracterizado por políticas econômicas de desregulamentação, privatização e ênfase na livre concorrência, as transformações do trabalho se intensificam. A procura pela maximização dos lucros conduz as empresas a adotarem estratégias alinhadas ao processo de reestruturação produtiva, como a flexibilização das relações de trabalho, a terceirização e a precarização das condições laborais. Mudanças essas que produzem impactos significativos no trabalho profissional do assistente social, exigindo novas respostas e abordagens diante das demandas emergentes.

No Brasil, essas transformações ocorrem em um contexto de agravamento das desigualdades sociais e aumento das demandas por políticas de proteção social. O Serviço Social enfrenta o desafio de articular a defesa dos direitos dos trabalhadores em um cenário marcado pela lógica do mercado e pela busca pelo lucro.

No transcorrer dos anos, o Serviço Social nas empresas passou por diversas modificações. Nas décadas de 1980 e 1990, ocorreu um movimento de implementação de programas de qualidade total, responsabilidade social, programas participativos e ações voltadas para a gestão pessoas.

Atualmente, o cenário do trabalho no Brasil e no mundo apresenta novas exigências e contradições para o Serviço Social nas empresas. A tecnologia e a automação impactam o mercado de trabalho, resultando em transformações nas relações laborais. Além disso, a emergência de novos movimentos sociais de natureza identitária de gênero, raça, orientação sexual, etnia, dentre outros, trazem discussões acerca da pluralidade, diversidade, inclusão e igualdade e reforçam demandas por justiça social, colocando o assistente social diante de dilemas éticos e políticos, promovendo reflexão crítica sobre seu papel e sua atuação, sendo questões que precisam ser tratadas em âmbito coletivo e não de forma isolada.

Diante desses desafios, as mediações permanecem como uma das requisições profissionais do assistente social. A capacidade de dialogar e negociar com diferentes atores sociais, para a construção de soluções que considerem os interesses dos trabalhadores, é essencial. As mediações também estão presentes na busca por fortalecer espaços de diálogo e participação, tanto nas empresas como em articulação com outros atores sociais e políticos, contribuindo para a cultura da diversidade na empresa, considerando um movimento mais amplo e inclusivo.

Nesta dissertação, nos propomos a identificar os principais desafios que se colocam para o trabalho profissional do assistente social nas empresas privadas, analisados por autoras que se tornaram referência em nossa categoria profissional, sobre a área socio-ocupacional das empresas. Entre elas, destacamos a produção organizada por Mota (1998); Cesar (2008); Freire (2010) e Botão (2020). Em nossa seleção bibliográfica, optamos por produções de livros e coletâneas de artigos que apresentam resultados de pesquisas. Contudo, não foram descartadas outras produções importantes sobre o tema.

A partir das análises presentes nesta dissertação, espera-se contribuir para a reflexão crítica sobre o Serviço Social nas empresas privadas, com vistas ao trabalho profissional comprometido com a defesa dos direitos dos trabalhadores e a busca por uma sociedade mais justa e igualitária.

Para o alcance desses objetivos, realizamos estudos sobre o trabalho contemporâneo, priorizando as reflexões sobre o trabalho do assistente social;

enfaticamos a atuação na área de Recursos Humanos, por ser uma área de atuação que contrata muitos assistentes sociais nas empresas.

Em síntese, trata-se de uma pesquisa qualitativa que recorre à revisão bibliográfica acerca da inserção do Serviço Social na empresa capitalista situada no contexto das transformações no mundo do trabalho. Nesse processo buscamos identificar os desafios profissionais diante das requisições institucionais para o assistente social.

No conjunto de requisições institucionais, destacamos: atuação para a melhoria do clima organizacional; atenção às famílias dos trabalhadores; suporte de finanças, saúde integral, bem-estar, responsabilidade social, gestão de pessoas e, considerando a atual discussão acerca da diversidade, e inclusão de pessoas com deficiência, contratação de LGBTQIAPN¹, dentre outras, com todas as complexidades que lhes são inerentes.

Nesse contexto, o assistente social precisa se posicionar como um agente protagonista, habilitado a contribuir nos processos de definição de prioridades de atuação junto às empresas, visando à consolidação do projeto ético-político profissional em prol dos interesses dos trabalhadores, reafirmando o compromisso com a liberdade, defesa aos direitos humanos, democracia, cidadania, favorecendo a equidade e justiça social, eliminando preconceito e discriminação. Por outro lado, sabe-se que esse mesmo profissional pertence à classe trabalhadora, portanto, possui limites institucionais, como vem demonstrando Iamamoto em suas pesquisas (1982, 2003, 2010), entre outras produções. Contudo, há um vasto escopo de possibilidades para o trabalho de Assistentes Sociais, criando alternativas no campo das contradições das práticas capitalistas na viabilização e conquista de direitos dos trabalhadores.

Para o que nos propusemos, a dissertação foi organizada em 5 capítulos. O capítulo 1, conforme regras exigidas pela PUC-Rio, foi um capítulo introdutório,

¹ É uma sigla que abrange pessoas que são Lésbicas, Gays, Bi, Trans, Queer/Questionando, Intersexo, Assexuais/Arromânticas/Agênero, Pan/Poli, Não-binárias e mais. Disponível em: <<https://orientando.org/o-que-significalgbtqiap/#:~:text=LGBTQIAPN%2B%20%C3%A9%20uma%20sigla%20que,%2C%20N%C3%A3o%2Dbin%C3%A1rias%20e%20mais>>. Acesso em: 27 ago. 2023.

onde apresentamos breve contexto sobre a inserção do Serviço Social em empresa capitalista, e destacamos pontos acerca do trabalho profissional do assistente social no contexto das transformações no mundo do trabalho. No capítulo 2, apresentamos o método de pesquisa, a escolha por pesquisa bibliográfica e correlação com as vivências profissionais, trazendo a reflexão acerca dos desafios identificados. No capítulo 3, apresentamos o tema trabalho e as transformações contemporâneas, bem como a contextualização histórica sobre o Serviço Social na empresa capitalista. O capítulo 4 se propôs a aprofundar a literatura de Serviço Social em empresas capitalistas, com produções a partir da década de 1990, cujos trabalhos tiveram como base pesquisas realizadas. No capítulo 5, apresentamos as considerações finais a respeito dos desafios contemporâneos no exercício do trabalho profissional do assistente social na Empresa capitalista.

2

Da vivência profissional ao distanciamento relativo: um mergulho acadêmico como compromisso

No transcorrer da minha jornada profissional, tive a oportunidade de atuar em diversos espaços ocupacionais, como comunidades, instituições de ensino para adultos, área da saúde e uma Organização Não Governamental (ONG) de combate à violência doméstica. No entanto, foi no campo empresarial que tive minha maior concentração de tempo e esforço, acumulando mais de 28 anos de experiência em empresas privadas nos setores industrial, farmacêutico, de serviços e comércio. Especializei-me na área de Recursos Humanos, combinando os conhecimentos teórico-metodológicos, técnico-operacionais e ético-políticos do Serviço Social.

Durante toda essa trajetória, ocupei cargos de gestão, como coordenação de Serviço Social e Benefícios, gerência de Remuneração e Benefícios e consultoria em Recursos Humanos. Nesses cargos, tive a oportunidade de desenvolver atividades relacionadas à gestão de pessoas, implementação de programas e políticas institucionais, projetos sociais e execução operacional dos serviços, incluindo a gestão dos benefícios que representavam salários indiretos para os trabalhadores, programas de saúde integral, qualidade de vida e bem-estar, articulações junto a sindicatos, entre outros.

Realizar o curso de mestrado em Serviço Social é um projeto pessoal, mas também um compromisso com o trabalho profissional. Nesse sentido, tem sido uma oportunidade de troca e de retorno à academia, onde a pesquisa sobre o campo empresarial se faz necessária. Reconheço que o ambiente empresarial é um espaço de trabalho importante, repleto de lutas e disputas, longe de ser um lugar isento de conflitos ou resistências. Cabe a nós, trabalhadoras, enfrentar essas disputas com competência, coragem, ética, técnica e qualidade. Por isso esse mergulho acadêmico, para entender melhor os projetos sociais da sociedade capitalista e como as transformações macrosociedades incidem nas organizações

e, consequentemente, nas profissões de modo amplo e, especificamente, no Serviço Social.

O método de análise essencial que orientou esse percurso de volta à academia foi fundamentalmente de base marxista. O método qualitativo se propõe pensar a materialidade histórica da vida dos homens em sociedade, ou seja, pelo movimento da realidade apreender no pensamento as leis fundamentais que definem a forma organizativa dos homens em sociedade.

Para Marx, o método não é um conjunto de regras formais, a estrutura e dinâmica do objeto é que comandam os procedimentos do pesquisador. A formulação metodológica vai sendo conectada à elaboração teórica, determinações a partir do desenvolvimento da pesquisa, onde se articulam três categorias teórico-metodológicas: totalidade, contradição e mediação. O conhecimento teórico se inicia pelo real e pelo concreto, conhecendo o objeto tal como é em si mesmo. Por isso o ponto de partida da pesquisa desta dissertação foi a experiência profissional de quase trinta anos, inserida nas contradições da sociedade capitalista. As particularidades desse campo não se realizam de forma isolada, estão conectadas à realidade social mais ampla, ou seja, compõem a totalidade dinâmica e histórica, não apresentando uma consequência linear.

O exercício de elaborar uma análise relativamente distante da empiria foi um dos principais desafios desse percurso acadêmico; o segundo, tão importante quanto o primeiro se refere aos limites de tempo e condições gerais de vida para uma trabalhadora conciliar estudo e obrigações laborais não é uma tarefa fácil. Contudo, o compromisso e persistência foram elementos essenciais à continuidade.

Inicialmente, intencionei fazer uma pesquisa de campo com entrevistas a profissionais que atuam em empresa, ao longo da formação e dos processos de orientação. Considerando os diferentes fatores que envolvem a produção acadêmica paralela à vida profissional, concluímos que a pesquisa bibliográfica seria mais adequada aos meus objetivos e condições, ainda que toda a experiência acumulada não fosse abandonada no processo. A minha vivência profissional e os

conhecimentos atualizados durante o curso de mestrado foram fecundos no diálogo campo/academia.

No esforço desse exercício, identifiquei a importância de apresentar alguns quadros sínteses das minhas experiências profissionais mais relevantes para, em sequência, tecer um debate teórico sobre a concepção clássica de trabalho e elementos essenciais referentes às transformações contemporâneas.

2.1. Vivências profissionais em empresas

Conforme mencionado na introdução desta dissertação, a minha experiência profissional se aproxima a três décadas. Não é possível, tampouco é objetivo desta exposição, prestar um relato descritivo, mas sistematizar alguns trabalhos realizados em variadas empresas faz-se necessário. Entre diversas funções desempenhadas, destaco a seguir, em formato de quadros demonstrativos, alguns programas e projetos realizados, com ênfase a partir da primeira década do século XXI.

Quadro 1 - Programa: “Realize – Planejando o seu Futuro”

Descrição Sumária	Objetivos	Resultados
Programa direcionado para os trabalhadores, de qualquer idade ou tempo de serviço, onde desenvolvem em dinâmicas de grupo, suas reflexões e planejam de forma individual o seu próprio futuro de carreira e vida.	1. Refletir, democratizar e compartilhar informações sobre aspectos da saúde física, mental, social, financeira e emocional; 2. Diretos e simulações previdenciárias em caso de aposentadoria; 3. Planejamento financeiro considerando o atual estágio de vida e carreira e todos os recursos disponíveis, incluindo benefícios da empresa e recursos oriundos de políticas governamentais.	Para o trabalhador: Apoio para a construção de seu próprio planejamento de vida, incluindo carreira. Para a empresa: Incentivo à responsabilização do trabalhador na condução de sua carreira. Valorização do investimento da empresa, com melhorias no clima organizacional. Possibilidade de minimizar impactos negativos, quando houver desligamento do trabalhador.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Esse programa foi desenvolvido por mim, implementado com apoio de consultoria externa e participação de profissionais convidados (representantes do plano de saúde e previdência complementar privada, área de comunicação e profissionais de RH).

O programa apresentava conteúdo amplo e discussão sobre planejamento de vida e carreira, respondia em parte a demandas dos trabalhadores que buscavam apoio e participação da empresa para seu planejamento de futuro de vida e carreira, promovia o acesso a conhecimentos acerca de direitos e benefícios, inclusive previdenciários, que muitas das vezes se caracterizavam pela dificuldade para obtenção de informações de qualidade. Os temas tratados eram de total interesse para o trabalhador. A empresa investia nesse trabalho especialmente pelos ganhos que seriam gerados para o clima organizacional, além de facilitar na transição de carreira, seja pela demissão do trabalhador ou por ter realizado um plano de aposentadoria planejada.

Quadro 2 – Programa: “Reconhecimento por Tempo de Serviço”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Reconhecer com entrega de carta ou diploma ou outro instrumento simples (ex. medalha, “pins”) os trabalhadores que atingem determinado tempo de serviço na empresa.	Destacar perante os trabalhadores, aqueles que completam 05, 10, 15, 20, 25 ou mais anos de serviços dedicados à empresa.	Para o trabalhador: Sentimento de orgulho e reconhecimento pelo tempo de trabalho dedicado à empresa. Para a empresa: Retenção profissional, uma forma de reconhecer o tempo dedicado à empresa.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Esse programa já estava implementado na empresa antes de meu ingresso e ficava sob a administração do Serviço Social a manutenção e ações de incentivo para a sua adequada aplicação.

O programa buscava incentivar a permanência do trabalhador na empresa, prestando uma homenagem e entregando uma carta, diploma ou algum tipo de reconhecimento. Não fornecia aporte financeiro pelos anos de serviços dedicados ao empregador, investia em homenagem, como uma boa prática de gestão, clima

organizacional positivo e não onerava folha de pagamento. Tratava-se de um benefício simbólico com grande retorno para os empresários em aspectos subjetivos. O trabalhador reconhecido, mesmo que simbolicamente, se sente mais satisfeito com quem o emprega, com isso reduz possíveis conflitos, questionamentos e tensões.

Quadro 3 - “Comitê de Gestão de Afastamentos”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Comitê multiprofissional destinado a acompanhar, acolher e orientar o trabalhador afastado por motivo de saúde junto ao INSS.	Acompanhar o trabalhador afastado por motivo de saúde (doença ou acidente de trabalho), prestando orientações quanto aos benefícios previdenciários, benefícios da empresa, em particular o plano de saúde, garantindo o acolhimento e atualização de seu processo junto à sua liderança até o retorno ou finalização do afastamento previdenciário.	Para o trabalhador: Acolhimento, orientação sobre benefícios e processos previdenciários, facilitação de seu tratamento e recuperação para o retorno saudável ao trabalho ou finalização do seu afastamento. Para a empresa: Diminuição do tempo de afastamento a partir do acompanhamento do processo junto à Previdência Social Controle de custos e qualidade na prestação de serviços junto ao plano de saúde com o monitoramento, por exemplo, em liberação de exames, cirurgias, apoio na busca de prestadores, especialistas e marcação de consultas.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

O trabalho de acompanhamento social era coordenado por mim, assistente social, junto à equipe multidisciplinar (médico, engenheiro de segurança do trabalho e advogado), em modelo de comitê, com discussão de casos e orientações estruturadas e definidas de forma individualizada.

Para o trabalhador, o resultado consistia em um retorno mais rápido e saudável ao trabalho, e o acompanhamento realizado pela equipe contribuía positivamente com a satisfação do trabalhador que se sentia acolhido. Por outro lado, para a empresa significava maior controle do período de afastamento

previdenciário, possibilitando inclusive ações de apoio e/ou questionamento junto ao próprio INSS, buscando parceria na condução de decisões, bem como, de forma preventiva, reduzindo custos de dias improdutivos de trabalho, monitorando gastos e possibilitando direcionamento junto ao plano de saúde.

Quadro 4 - Pesquisa de Clima Organizacional

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Pesquisa interna aplicada de forma anônima, a todos os trabalhadores, e que propicia a medição do clima da organização de forma quantitativa e qualitativa.	Entender aspectos que impactam negativamente no clima organizacional, bem como os que são positivos, de forma global e setorizada, porém não individualizada e avaliar o desempenho de lideranças e suas respectivas práticas de gestão de pessoas e as políticas da empresa a fim de propor ajustes ou melhorias.	Para o trabalhador: Formalização em caráter sigiloso de sua opinião sobre os aspectos de seu ambiente de trabalho, bem como práticas, políticas da empresa e condutas de lideranças. Para a empresa: Acompanhamento da percepção sobre a satisfação dos trabalhadores com a empresa, instrumento que permite ajustar ou propor novas práticas.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Participei desse projeto verificando o conteúdo do questionário e na aplicação da pesquisa, garantindo, com as ferramentas de controle, a confidencialidade dessa ação. Após, apoiávamos a interpretação de dados e a elaboração da sistematização dos relatórios de forma geral e setorizada. Os resultados obtidos eram apresentados para a Diretoria e, após aprovados, eram realizadas reuniões de grupos para a apresentação dos resultados para os trabalhadores.

A partir dos resultados identificados, várias ações eram propostas e ajustes realizados tanto em políticas internas quanto em orientações sobre práticas de gestão. As aprovações de todas as ações eram realizadas pela Diretoria, que então definia em que áreas faria o investimento proposto. Na pesquisa de clima, as respostas são individualizadas e os resultados são obtidos de forma coletiva.

Esse canal de comunicação pode trazer resultados positivos para os trabalhadores, contudo, sabe-se que as empresas não estão dispostas a solucionar conflitos e sim evitá-los.

Quadro 5 – Programa “Gestação Saudável”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Programa direcionado para as trabalhadoras gestantes ou em vias de adoção, extensivo às companheiras gestantes que visa informar sobre aspectos da gestação e primeiros meses da maternidade.	Compartilhar informações e conhecimentos acerca da gestação e maternidade, incluindo o primeiro ano de vida do bebê, com conteúdo técnico e social, envolvendo saúde integral e bem-estar (pré-natal, nutrição, saúde integral – mental e física, relações familiares) e ainda informações sobre plano de saúde, previdência social e outros benefícios.	Para a participante: Conhecimento e troca de experiência sobre a gestação, maternidade, cuidados com o bebê, benefícios, direitos e saúde integral. Para a empresa: Provável mitigação de custo em plano de saúde. Valorização da mulher no ambiente de trabalho, melhorias para o clima organizacional.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Programa elaborado e coordenado pelo Serviço Social e conduzido com a participação de profissionais convidados (médico, enfermeiro, dentista, profissional de educação física e nutricionista).

O investimento em saúde preventiva é positivo para as trabalhadoras e companheiras que terão mais informações e segurança no momento da gestação que, para muitas delas, pode ser a primeira experiência. Além do apoio com as questões de exames junto ao plano de saúde, que precisam ser conduzidas nos meses exatos, determinados pela área de saúde, há também todo o cuidado com as questões emocionais, nutricionais, informações sobre cuidados com o bebê, benefícios da empresa e previdenciário. O investimento da empresa em programas dessa natureza representa bons resultados na gestão do benefício de saúde e boa repercussão no clima organizacional, com possibilidade de mitigar riscos de despesas extras com o plano de saúde que pode decorrer de um pré-natal realizado de forma inadequada, gerando, ainda, riscos à saúde das trabalhadoras ou companheiras e para seus filhos. Mais um fator de interesse para a empresa

está no fato desse programa representar a atenção e valorização da mulher trabalhadora e sua condição especial de gestante, ampliando esse cuidado para companheiras, o que traz uma repercussão positiva no clima organizacional.

Quadro 6 - “Programa de Sugestões”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Programa de premiação ou reconhecimento ao trabalhador que tem sua sugestão implementada na empresa, seja por originalidade ou por impactos em resultado ou processo.	Envolver o trabalhador para contribuir com propostas de melhorias em resultados ou em processos, incentivando a cultura de participação.	Para o trabalhador: Canal corporativo para o trabalhador apresentar suas ideias e sugestões, onde após seleção feita por grupo examinador, há o recebimento de premiação e reconhecimento por implementação. Para a empresa: Incentiva a prática de envolvimento, participação e cooperação para os resultados da empresa, a partir das ideias e sugestões dos trabalhadores.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Participei desse programa como incentivadora da participação dos trabalhadores e lideranças. A empresa é detentora da ideia ou sugestão independente da aplicabilidade, e a implementação fica condicionada à decisão da Diretoria. O resultado para o trabalhador é uma premiação ou reconhecimento (carta, menção, reportagem) e não a participação nos resultados financeiros (se couber) obtidos a partir da ideia ou sugestão.

Nesse caso, pode-se aferir a busca, por parte da empresa, em envolver o trabalhador no compromisso, com soluções que agreguem valor, mas não apenas isso. Esses trabalhadores passam a se sentir “parte” estratégica da empresa, colaborando com os resultados, o que em geral os deixam satisfeitos. São reconhecimentos que favorecem o envolvimento subjetivo, proposto da gestão Toyotista.

Quadro 7 - “Programa de Saúde e Bem-Estar”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Propagar a cultura de cuidados preventivos em saúde e bem-estar para trabalhadores e família, considerando diversos aspectos da vida, sejam estes relacionados à saúde física, mental, valores e crenças, saúde financeira, profissional, familiar e relacional.	Desenvolver campanhas e vivências que promovam o entendimento sobre boas práticas de saúde integral e bem-estar, estimulando atitudes preventivas, tanto internamente na empresa quanto fora do ambiente do trabalho.	Para o trabalhador: Orientações e apoio com informações para cuidar de si e de sua família de forma preventiva e integral. Para a empresa: Incentivo a bons hábitos e atitudes de cuidados com a saúde do trabalhador e principalmente buscar bons resultados na administração do plano de saúde.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Programa elaborado por mim e conduzido sob a gestão do Serviço Social. Esse programa era amplo e os temas eram definidos anualmente, e divulgados e compartilhados a partir de diferentes abordagens (campanhas, teatro, exposições, material escrito, documentários, atividades práticas, oficinas, rodas de conversas), que apresentavam oportunidade de vivências, conceitos, atitudes preventivas e cuidados com a saúde integral.

Os temas tratados consideravam saúde física, estilo e hábitos saudáveis de vida, saúde mental, saúde emocional, relações interpessoais e familiares, finanças, crenças e valores, lazer, aspectos do trabalho, entre outros.

O tema central para a empresa estava relacionado às atitudes saudáveis que podem ser adotadas no dia a dia, tanto no trabalho quanto fora da empresa, envolvendo a família, e que refletem em manutenção da saúde integral, sendo o resultado esperado a adequada utilização do plano de saúde, que correlaciona bons hábitos e atitudes saudáveis aos bons resultados desse benefício.

Quadro 8 - “Comitê de Gestão de Saúde”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Comitê de RH junto aos principais interlocutores na administração do plano de saúde que decidem sobre políticas de administração do benefício.	Acompanhar a performance do plano de saúde medido por indicadores de saúde e sinistralidade (diferença entre o que a empresa paga pelo plano e o que os usuários gastam mensalmente com a utilização do benefício), com base em ferramentas e dados de mercado.	Para o trabalhador: Melhor modelo do benefício pelo menor custo para o trabalhador, que nesse caso, participava do custeio com desconto mensal em seu salário. Para a empresa: Controle de custos e qualidade na prestação de serviços junto ao plano de saúde com o monitoramento, por exemplo, em realização e liberação de exames, cirurgias, apoio na busca de prestadores, especialistas e marcação de consultas.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

O comitê estava sob responsabilidade do Recursos Humanos, era coordenado por mim, junto ao profissional representante de consultoria externa que apoiava na administração do plano de saúde e representante da operadora de saúde, com reuniões periódicas e estruturadas, através de sistema de acompanhamento da sinistralidade (diferença entre o que a empresa paga pelo plano e o que os usuários gastam mensalmente com a utilização do benefício), com base na utilização do plano e em análises preditivas e de risco. O comitê também realizava discussão de casos e orientações que eram definidas de forma individualizada.

O Serviço Social tinha a responsabilidade de apresentar soluções e resultados para o equilíbrio financeiro do benefício do plano de saúde, administrando-o corretamente sem impedir ou dificultar acesso às novas tecnologias para tratamento de saúde. Esse benefício contratado pela empresa, na maioria das vezes, corresponde a maior despesa em pessoal por parte do empregador, perdendo apenas para a folha de pagamento.

A administração desse importante benefício tinha como objetivo garantir o cumprimento de contrato, o correto acesso às alternativas de tratamento,

tecnologias médicas de diagnósticos e intervenção, facilitar e diminuir entraves burocráticos, garantindo a adequada prestação dos serviços. Nesse sentido, cabia ao Assistente social coordenar toda a equipe na administração desse benefício e identificar prestadores de serviços de qualidade e resolutividade, dentro de bons parâmetros de custos, além de acompanhar o restabelecimento saudável, sempre que possível, do trabalhador ou familiar.

Quadro 9 - “Programa de Responsabilidade Social”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Programa de educação em saúde para crianças e adolescentes em escolas.	Desenvolver capacitações para prevenir doenças e apoiar o bom desenvolvimento de bebês, crianças e adolescentes. O trabalho tem como foco capacitar multiplicadores, favorecendo a saúde física, emocional e social de crianças e adolescentes em escolas de comunidades que se apresentem em situação de vulnerabilidade social.	Para o trabalhador: Possibilidade de se engajar num projeto social como voluntário. Para a empresa: Receber os incentivos fiscais governamentais, trazendo em seu balanço social ações de responsabilidade social. Exposição positiva no mercado.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Fazíamos parte da organização e execução desse programa, que tinha participação de equipe multidisciplinar, contando com o recrutamento de trabalhadores voluntários. A empresa recebia incentivos fiscais e era classificada de forma privilegiada diante do mercado, facilitando as oportunidades de reconhecimento como uma empresa cidadã, preocupada com a sustentabilidade, engajada em causas nobres e obtendo imagem positiva perante a sociedade.

Outros trabalhos eram realizados pelo Serviço Social no contexto de Recursos Humanos, como elaboração, execução e participações em programas para atender exigências legais (Menor Aprendiz, Jovem Aprendiz, Programa de Pessoas com Deficiências PcD); segurança do trabalho – participação em CIPAs (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes); programas de qualidade de vida (dependência química, atividade física, incentivos culturais, etc.); programas de acompanhamento social em situações que perpassam questões pessoais e

profissionais; estudos para implementação do Programa de Assistência ao Empregado - PAE (suporte psicológico, financeiro e jurídico) de forma terceirizada, suporte e desenvolvimento de lideranças e, mais recentemente, programas de inclusão e diversidade, entre outros.

O Serviço Social também foi requisitado para administrar o pacote de benefícios, promover campanhas de solidariedade, sustentabilidade e atuar em ações de responsabilidade social.

Em relação à participação em grupos, é muito comum a realização de trabalhos multiprofissionais onde o Serviço Social está em posição de liderança por promover o amplo debate, participação e conectar ideias de forma diferenciada.

Houve ainda uma outra frente de trabalho, na qual estive envolvida; refere-se à participação em comissões da empresa, sejam estas de negociação sindical, internas ou de representatividade externa. Apresentaremos alguns exemplos a seguir:

Quadro 10 - “Comissão do Programa de Participação nos Resultados”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Programa de participação nos resultados financeiros da empresa, onde a partir de critérios de atingimento de resultados e metas, individuais e coletivas, o trabalhador está apto a receber anualmente parte dos lucros.	Alcançar o atingimento de metas e resultados individuais e coletivos, para que gerem a distribuição de lucros da empresa. As metas eram estabelecidas em conjunto pelos gestores e trabalhadores e definidas a partir do plano geral de objetivos da empresa, ou seja, a partir do objetivo final estabelecido para um determinado no ano. Assim, as demais metas de áreas/setores e as metas individuais seguiam suas especificidades para o resultado final da Empresa.	Para o trabalhador: Premiação financeira a partir do atingimento de metas e resultados preestabelecidos. Para a empresa: Incentivo, envolvimento e colaboração de todos para o alcance de metas e resultados financeiros.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

A maior parte do resultado geral do programa dependia de alcance de metas financeiras da empresa e não de metas individuais e de setores e áreas. Assim, mesmo atingindo os resultados parciais, se a empresa não alcançasse o objetivo final, o resultado financeiro para os trabalhadores não aconteceria. Assim, só haveria distribuição de lucros/resultados financeiros se a empresa atingisse metas financeiras estabelecidas, mesmo que o trabalhador tivesse alcançado seus resultados de forma individualizada ou em grupo.

Quadro 11 - “Comissão de Negociação Interna”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Comissão composta por representantes da Direção da empresa e por trabalhadores a fim de reivindicarem melhorias em condições de trabalho, benefícios ou novas políticas e programas de Recursos Humanos.	Promover uma prática de negociação direta com os trabalhadores a respeito de suas reivindicações de forma a antecipar insatisfações com políticas internas oferecidas pela empresa.	Para o trabalhador: Possibilidade de negociar suas demandas. Para a empresa: Possibilidade de manter um modelo permanente, favorável ao diálogo com a empresa, controlando as reivindicações e não reforçando o momento da “Negociação Coletiva” anual como sendo o único momento de negociação.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Quadro 12 - “Comissão de Negociação Sindical”

Descrição Sumária	Objetivo	Resultados
Comissão para negociação sindical - Acordo Coletivo - cujo foco são reajustes financeiros em cláusulas econômicas (remuneração e benefícios) e melhorias ou implementação de cláusulas sociais.	Participar das reuniões e preparação das negociações sindicais, avaliando propostas e negociando alterações no Acordo Coletivo da categoria.	Para o trabalhador: Participação do Serviço Social traz a representatividade efetiva na negociação. Para a empresa: Participação do Serviço Social garante clima de negociação em boas bases de decisão.

Fonte: Elaboração própria, 2023.

Em relação a alguns tópicos de discussão e negociação, já era definido o limite de investimento final da empresa. Sendo assim, o assistente social fazia as ponderações junto à Direção da empresa no sentido de diversificar ou incluir investimentos em outras pautas da negociação, respondendo a outras demandas do trabalhador. A participação do Serviço Social nessas comissões trazia boa interlocução e boas possibilidades de direcionamento dos investimentos da empresa, garantindo a negociação com bons resultados para os trabalhadores.

Em síntese, os programas e trabalhos apresentados retratam atuações profissionais que foram identificados em nossa pesquisa bibliográfica a respeito das requisições, desafios e direcionamento do trabalho do Assistente Social, a partir de 1990 em empresas. São temas relacionados à área de saúde e qualidade de vida, socioeducativos, estratégias de envolvimento, adesão e consentimento do trabalhador para alcançar metas de lucro e rentabilidade para a empresa, elaboração de políticas de remuneração e benefícios voltadas para alavancar melhores resultados, implementação de programa de responsabilidade social, estudos de impactos para terceirização, uso de tecnologia para apuração de resultados, controle de informações e monitoramento de performances de custo e efetividade, participação em negociações sindicais e comissões de trabalhadores, interlocução em conflitos ou tensões, mediações e assessoramento às gerências, além de atendimento social, ações voltadas para intervir junto às expressões das questões sociais e participação em grupos multidisciplinares.

As sistematizações apresentadas careciam de análise com maior rigor científico. Essas “vivências” permeadas de contradições indicam possibilidades de conquistas para a classe trabalhadora, mas também uma série de limites próprios da natureza institucional e social. Esperamos avançar nas pesquisas, conhecendo as críticas e problematizações acerca da área em questão.

O compromisso em atualizar e poder qualificar o meu trabalho fez com que eu investisse no curso de mestrado. Aliás, curso esse que tem sido um grande desafio para ser realizado, visto que as empresas exigem dos profissionais uma carga de horário intensa, contudo nosso empenho tem sido resistência.

3

Trabalho contemporâneo

Nesta dissertação, foi privilegiado o estudo sobre as transformações do trabalho contemporâneo, entendido como o conjunto de mudanças ocorridas a partir da década de 1970 nos países de capitalismo central e, na década de 1990 no Brasil, considerando análises críticas da sociedade capitalista, realizadas predominantemente por autores vinculados à tradição Marxista, para expor uma síntese dos principais elementos de mudança na organização do trabalho que incidiram diretamente nas profissões.

No caso do Serviço Social, uma profissão que se insere na dinâmica das relações sociais, sendo parte e expressão dessa sociedade, tem sua categoria afetada duplamente, e sendo as assistentes sociais pertencentes à classe trabalhadora precisam lidar com a condição de dependência do mercado de trabalho, seja formal ou informal, assim como na prestação de seus serviços aos capitalistas, mas também aos trabalhadores que passam a ter demandas cada vez mais complexas, ao mesmo tempo em que as políticas sociais e os recursos institucionais se tornam mais escassos.

3.1.

Notas sobre as transformações do trabalho e contextualização histórica do Serviço Social na empresa capitalista

Traçando um paralelo histórico da inserção do Serviço Social no campo empresarial privado, encontramos a referência sobre a inclusão de forma mais efetiva dos assistentes sociais no espaço ocupacional da empresa a partir dos anos 80, sendo a área de Recursos Humanos um espaço privilegiado de atuação destes. Identificamos a intervenção profissional caracterizada pela preservação da força de trabalho e mediação de conflitos, respondendo a “problemas sociais” e, simultânea a um movimento interno da profissão crítico, compreendendo as relações sociais de forma contraditória, diretamente se relacionando às condições

histórico-objetivas, num cenário de transformações, com modernidades, informatização, reengenharia, programas de qualidade total, entre outros, e coexistindo havia a efervescência do movimento político-sindical por melhores condições de trabalho e de vida.

Avançando um pouco mais, na década de 90, a requisição do empresariado era por novas formas de gestão e relações do trabalho, privilegiando ações de Recursos Humanos voltadas para a participação e colaboração dos trabalhadores nos resultados da empresa, período onde se iniciaram processos de privatização e fusões de empresas, terceirizações, pauperização, precarização e flexibilização do trabalho, mudanças nas leis trabalhistas, redução dos direitos dos trabalhadores advindas de reformas neoliberais do sistema de produção com a financeirização (fase “acumulação flexível”) da economia e reestruturação produtiva – cenário de tecnologia avançada, foco na gestão do trabalho.

O processo de reestruturação produtiva inflexionou as políticas de RH no Brasil, principalmente a partir dos anos 1990, nos aspectos de crescimento dos investimentos empresariais com qualificação da força de trabalho, introdução de técnicas e métodos de gerenciamento participativo, lógica consensual com forte apelo ao envolvimento dos trabalhadores com as metas empresariais, combinação do sistema de benefícios e serviços sociais com as políticas de incentivo à produtividade do trabalho e adoção de mecanismos de avaliação e monitoramento do ambiente interno, trabalhos de qualidade total considerando necessidades fisiológicas, sociais, de segurança, estima e autorrealização.

O exercício profissional perpassou por racionalidade técnica, conjugando nas atividades as velhas e novas demandas, a dimensão pedagógica é tradicionalmente parte do exercício profissional, programas de conciliação e consenso, e continua sendo requisitado para questões de adequação do trabalhador aos processos de produção asseguradores da força de trabalho.

Destacamos Angela Amaral e Monica Cesar que elucidam alguns aspectos dessas décadas (anos 80 e 90):

Podemos afirmar que a ação empresarial nessas duas décadas imprimiu um esforço intenso para promover uma intervenção sociopolítica consoante às reformas capitalistas que estavam em curso. As ações de recursos humanos das empresas, onde, de modo geral, estavam localizados os profissionais de Serviço Social, desempenharam um papel decisivo nesse processo. As respostas empresariais às demandas e reivindicações dos trabalhadores pareciam se resolver no âmbito interno das Comissões, espaços de socialização de algumas demandas políticas que não incluíam o controle sobre o processo de produção e decisões afetas à produtividade. Aqui, identifica-se a tentativa de esvaziamento do conteúdo político do movimento sindical na medida em que há a substituição das práticas de confronto pelas de colaboração, estratégias compreendidas como “pacificadoras” das lutas sociais em presença (Amaral & Cesar, 1998, p. 5).

No século XXI, profundas e complexas mudanças se consolidaram no contexto mundial de produção capitalista, com crise financeira global, resultando, dentre diversos aspectos, na aplicação efetiva da flexibilização dos contratos de trabalho, expropriação de direitos sociais, aumento nas ações de fusões, privatizações, redução de postos de trabalho, processos de terceirização e quarteirização, inclusive para o Serviço Social como nos descreve Márcia Botão:

Do conjunto de mudanças ocorridas no Serviço Social em empresas, destacamos as chamadas “consultorias” especializadas em programas de assistência ao empregado. Essas são formas de terceirização, quarteirização e instauração de um tipo de atendimento social à distância, com possibilidade de contratação para realização de atendimentos presenciais por demanda em caráter de prestação de serviço, que não chegam a 50% dos casos atendidos, segundo dados fornecidos pela maior empresa de consultoria entrevistada em 2015 (Botão, 2019, p. 225).

Com a inovação tecnológica vem a maior qualificação da força de trabalho e menos necessidade da quantidade de trabalhadores, polivalência, multifuncionalidade, a relação social se afasta do processo de negociação coletiva, passando a ser individualizada, benefícios e salários indiretos em prol do consenso e metas de produção em paralelo, menos intervenção estatal, menos direitos sociais.

Com isso, ocorre o que Antunes (2018) vem chamando de nova morfologia do trabalho, onde a composição da classe trabalhadora e os vínculos profissionais se diversificam e fragmentam. Esse novo arranjo societário somado ao incremento de novas tecnologias ocasiona jornadas de trabalho incessantes e adoecedoras devido à intensificação do trabalho e à extensão das jornadas exaustivas.

Nesse contexto, o assistente social permaneceu atendendo demandas identificadas em seu trabalho profissional em empresa, relacionadas aos conteúdos de preservação da força de trabalho, mediando relações sociais empregado-empresa e desenvolvendo serviços sociais junto aos trabalhadores, adequando processos de produção e sustentabilidade econômica e social das organizações, inclusive no campo de responsabilidade social e projetos voluntários que permaneceram nas agendas das empresas. São antigas e novas requisições demandadas ao profissional no espaço ocupacional empresarial, dando sequência ao que foi descrito por Angela Amaral e Monica Cesar:

Mesmo sem modificar a natureza da ação do Serviço Social, as mudanças na produção impactaram as exigências feitas ao profissional e as suas condições de trabalho nas empresas. Este, em larga medida, vem respondendo às novas requisições, em conhecimento e habilidades específicas que, de certo modo, se afastam dos elementos e exigências da formação generalista, apropriando-se, cada vez mais, de informações técnicas, e, por muitas vezes acríicas, amparadas em matrizes teóricas de outras áreas do conhecimento (Amaral & Cesar, 1998, p. 17).

O assistente social tem a condição formativa e possibilidade de imprimir uma direção social ao exercício profissional crítico, detém relativa autonomia que possibilita identificar oportunidades de articulação ao projeto ético-político, conforme Marilda V. Iamamoto:

A condição assalariada envolve, necessariamente, a incorporação de parâmetros institucionais e trabalhistas que regulam as relações de trabalho estabelecendo as condições em que esse trabalho se realiza: intensidade, jornada, salário, controle de trabalho, índices de produtividade e metas a serem cumpridas. Os organismos empregadores redefinem funções e atribuições dos seus empregados: oferecem recursos materiais, financeiros, humanos e técnicos indispensáveis à objetivação do trabalho; recortam as expressões da “questão social” que se tornam matéria da atividade profissional, o que condiciona conteúdo do trabalho realizado, estabelecendo limites e possibilidades à realização dos propósitos profissionais (Iamamoto, 2017, p. 28).

O ano de 2020, marcado pela pandemia mundial covid-19, colocou o *home office* como um espaço de exercício do trabalho para muitos profissionais, entre eles os assistentes sociais. Determinou quase em sua totalidade, a reorganização do espaço doméstico, que passou a ser um ambiente de produção, modificando a dinâmica das atividades e alterando de forma profunda o modo de desenvolvê-las.

Nesse sentido, algumas reflexões sobre o adoecimento físico e mental pela exposição a jornadas incessantes, sem políticas efetivas de proteção. Os assistentes sociais também estiveram inseridos nessa nova dinâmica e trabalharam com atendimento não presencial, realizaram reuniões virtuais, utilizaram soluções digitais, lidaram com controle de produtividade diferenciado e realizaram treinamentos e desenvolvimento à distância, dentre outros aspectos. Essas alternativas precisaram ser analisadas criticamente. Trazemos nesse sentido a reflexão de Raichelis e Arregui, muito pertinente, sobre as consequências para o trabalho profissional:

O trabalho profissional e seus sujeitos encontram-se tensionados pelas novas situações, estão em jogo questões éticas relevantes, há um impacto profundo na forma de ser do trabalho profissional que se materializa por meio da relação presencial, dialógica e político-pedagógica com os sujeitos com os quais o AS trabalha e para os quais prestam serviços profissionais, precisam definir técnica e eticamente o que não é possível realizar na modalidade de teletrabalho, a continuidade desse modelo precisa ser analisada, resistindo à naturalização da racionalidade tecnológica, ponto também constante da questão da educação e pesquisa (Raichelis & Arregui, 2021, p. 6).

Nas últimas décadas, trabalhos terceirizados, trabalho remoto, remuneração por produção, terceirização, quarteirização, redução de salários, maior controle do trabalhador, menores salários, piores condições de trabalho, entre outras mudanças, passaram a fazer parte do universo do mundo do trabalho, onde os assistentes sociais se inserem.

Interessante conteúdo a respeito das plataformas digitais e uberização do trabalho nos apontam Vitor Filgueiras e Ricardo Antunes (2020) quando tratam sobre as transformações na 2ª década do séc. XXI na organização e natureza das relações de trabalho. Boa parte desse movimento atual se expressa com plataformas digitais, ferramentas digitais, internet, aplicativos. Essas novas formas de organização do trabalho associadas a novas tecnologias de informação e comunicação (TIC) mascaram o assalariamento nas relações que estabelecem.

Tecnologia digital não é condição para a modalidade contratual de trabalho flexibilizado e precarizado. Antes das plataformas digitais já tínhamos as cooperativas, *freelancers*, trabalho avulso, etc. “Negar a condição de

assalariamento é uma estratégia chave na gestão do trabalho”. O rótulo “trabalhador autônomo”, o “empreendedorismo”, o “trabalho por tarefa”, a novidade é que, com a TIC, ficam potencializadas exponencialmente as formas de obtenção de lucro e extração do mais-valor.

Conforme trata Antunes (2018), cada vez mais pessoas dependem do trabalho para sobreviver. Em contrapartida, o trabalho tornou-se mais precário, instável, e o desemprego aumenta globalmente.

Profundas transformações no mundo do trabalho vêm acontecendo desde os anos 70 em países de capitalismo central, e anos 90 no Brasil – terceirizações, rebaixamentos salariais, amplia-se o risco à saúde do trabalhador, passando da gestão fordista para a predominância da gestão toyotista e nessa longa transformação nos deparamos com a realidade da financeirização e mundialização do capital, uma nova divisão internacional do trabalho, ampliando as formas de precarização, flexibilização, informalidade do trabalho, sendo necessário constituir uma PJ (Pessoa Jurídica) para que possam estabelecer um contrato de trabalho, são trabalhadores (“uberizados”, “pejotizados”, “intermitentes”) que se identificam como “empreendedores”, mas são desprovidos de proteção social.

Sobre o tema precariedade e precarização do trabalho, Albani de Barros (2019) nos elucida que precariedade se traduz numa condição dada pela própria estrutura da sociedade capitalista, e, trabalho assalariado e com as mudanças que vem passando o capitalismo nas últimas décadas, a precariedade se transformou num processo de precarização do trabalho que domina mundialmente a dinâmica das relações de produção.

A flexibilização para o capital e a precarização para o trabalhador – é dessa maneira que o quadro do trabalho nas últimas décadas do século XX, até o presente tempo, tem sido marcado pelas regras da flexibilização, traço característico da acumulação capitalista contemporânea. Segue citação do autor:

Várias foram as mudanças nas relações de produção desencadeadas a partir das duas últimas décadas do século XX e intensificadas nesse novo milênio. Como característica condutora desse processo, tanto as transformações ocorridas na reestruturação produtiva como o receituário neoliberal trataram de implodir o

quanto possível os limites que dificultam a elevação das taxas de exploração. Assim, a lógica da flexibilização tem se apresentado para o trabalhador como precarização (Barros, 2019, p. 72).

Outra discussão recai sobre o modelo de trabalho digital, onde o pessoal e profissional se confundem, cada vez mais processos produtivos automatizados, informatizados, trazendo ainda mais distanciamento entre a força de trabalho.

A continuidade do trabalho remoto no mundo do trabalho empresarial se apresenta como uma realidade certamente inevitável. O home office, apesar de não ser uma novidade, foi viabilizado e ampliado em larga escala de forma rápida por ocasião da pandemia da covid-19.

Sendo assim, o trabalho remoto se configura como um dos desafios postos para a atuação profissional, que poderá apontar para um modelo híbrido de atuação digital e presencial mesmo no Serviço Social, coexistindo com mais intensidade, haja vista algumas iniciativas já consolidadas de atendimento social digital, por exemplo as “consultorias sociais”, cujo tema foi abordado de forma aprofundada por Botão (2019) em seu artigo, “A crise do capital e relações do trabalho: considerações sobre “consultorias sociais” em empresas”, onde tece, dentre outros aspectos, considerações e reflexões sobre as consultorias especializadas em programas de assistência ao empregado, realizadas em sua maioria por atendimento não presencial, trazendo à tona a discussão sobre repercussão na qualidade do serviço prestado, fragmentação do atendimento, interferência nas demandas e respostas profissionais, e as consequências na dimensão política da profissão.

O assistente social, ao realizar a análise crítica do atual contexto do mundo do trabalho frente ao cenário de desemprego, instabilidade e precariedade da condição de trabalho precisa correlacionar habilidades e competências no espaço socio-ocupacional da empresa privada a fim de intervir nas diferentes expressões da questão social e imprimir ao seu exercício profissional seu projeto ético-político.

No Brasil já havia um contexto, mesmo antes da pandemia, de desemprego, precarização, informalidades, terceirizações, flexibilização e privatizações,

esvaziamento dos movimentos sindicais onde já se configurava o aumento da exploração do trabalho em contrapartida da redução de políticas de proteção social. A aprovação da reforma trabalhista em 2017 que representou a retirada de direitos sociais e desmonte do Estado na garantia da acumulação capitalista, alinhado ao projeto neoliberal vigente. Nesse cenário, o assistente social teve suas demandas ainda mais agravadas, frente às perdas sociais, de recursos e de direitos da classe trabalhadora.

Francisco (2020) traz uma reflexão sobre os impactos da reforma trabalhista sobre as relações e condições de trabalho do assistente social:

[...] passamos a ter uma categoria profissional que vê a demanda pelos serviços aumentada diante do aumento do desemprego e da criação de empregos precários, sem proteção social, de modo a colocar mais trabalhadores na dependência de serviços sociais públicos. A esse quadro se soma a redução de recursos institucionais e o desmonte dos serviços, consequência dos cortes orçamentários, inclusive com a não renovação do quadro de profissionais, o que gera maior intensificação do trabalho (Francisco, 2020, p. 78).

Com a pandemia, o cenário se torna ainda mais devastador atrelado ao negacionismo promovido pelo Governo Federal, que negou a pandemia da covid-19, negou o risco de transmissão, banalizou a vida das pessoas, negando práticas que evitassem a transmissão e propagando métodos de prevenção e cuidados não científicos. O Serviço Social teve que atuar dando apoio junto às políticas que ainda restavam, bem como atuar em empresas privadas visando garantir o mínimo. Sem políticas sociais de proteção efetivas para o trabalhador, a população ficou ainda mais vulnerável e exposta ao risco.

De acordo com reflexão de Botão e Nunes (2020), a riqueza e pobreza denotam expressões da desigualdade, articuladas à discriminação de mais diferentes formas e que caracterizaram uma crise sanitária acompanhada de crise política, social e institucional.

Vários impactos puderam ser sentidos no cotidiano do trabalho em empresa, como o esvaziamento da organização sindical, dificuldade de planejamento a longo prazo, incertezas sobre como será o trabalho. Junto à população, assistimos a insegurança que levou a necessidades de campanhas assistenciais para suprir

necessidades básicas e reais advindas da situação de pobreza e extrema pobreza da população, e insuficientes políticas sociais de suporte, muitas vezes sem eficácia.

O espaço profissional, a dinâmica do trabalho, reflete as expressões da questão social, advindas do modo de produção e que se configuram no contexto da sociedade capitalista. A vivência cotidiana com as contradições sociais cria condições para a expansão da consciência crítica e o alinhamento dos objetivos profissionais com as reais necessidades dos trabalhadores.

O Serviço Social está inserido nas novas configurações do mundo do trabalho, mas é preciso manter os direitos que já foram conquistados e cuidar para que as ações de cunho filantrópico, que se instalaram ao longo dos últimos anos via terceiro setor, e outras práticas não se tornem a representação da perda de direitos coletivos e não mais garantidos pelo setor público.

O assistente social, nesse contexto, intervém na esfera da reprodução social, responde a requisições institucionais apresentadas pelos empregadores, mas pode, a partir de uma compreensão crítica, qualificar sua prática em prol do fortalecimento do trabalhador; é capaz de imprimir uma direção social ao exercício profissional crítico, identificando oportunidades de articulações que levem ao melhor desempenho de suas ações.

Os Assistentes Sociais são requisitados a adquirir conhecimento, habilidade e competências para intervir na vida cotidiana dos trabalhadores, tanto no âmbito do trabalho, doméstico ou familiar, contudo, a vivência cotidiana contraditoriamente pode ser um momento para a expansão da consciência crítica.

4

O Serviço Social nas empresas

O Serviço Social em empresas surgiu com a necessidade de o capital controlar a força de trabalho e enquadrá-la nos moldes produtivos determinados pelos empregadores, portanto, não se tratava de um profissional da ajuda, como analisou Mota (1985). Seguindo a perspectiva teórica de Marx e a interpretação de Iamamoto e Carvalho (1982), o Serviço Social é entendido como uma profissão inserida na divisão social e técnica do trabalho, portanto, depende de vender a sua força de trabalho, como os demais integrantes da classe trabalhadora, ao receber um salário pelos seus serviços prestados, e caracteriza-se por ser decorrente de uma relação de tensionamento entre empregador e conjunto de trabalhadores.

Esse ponto de partida é essencial para pensar o trabalho de assistentes sociais nessa área, porém como a própria autora menciona em prefácio de edição mais recente de seu livro, “O feitiço da ajuda” (Mota, 2010), a sociedade capitalista sofreu inúmeras mudanças e faz-se necessário avançar nas análises sobre essa área específica.

Assim sendo, para Iamamoto (2003), a década de 1990 foi marcada pela reestruturação produtiva e pela intensificação do processo de acumulação flexível, trazendo consigo a precarização do trabalho e a desregulamentação dos direitos trabalhistas. Nesse contexto, o Serviço Social nas empresas passou a atuar não apenas no âmbito da execução de políticas sociais públicas e privadas, mas também na gestão de programas de responsabilidade social empresarial, mais tarde aprofundado por Cesar (2008).

A autora analisa as mudanças no mundo do trabalho e na organização da produção, decorrentes da reestruturação produtiva, que foi marcada pela implementação de novas tecnologias, flexibilização das relações de trabalho, intensificação do ritmo de trabalho e precarização das condições laborais – aspectos mencionados no capítulo 3 desta dissertação. Contudo, as formas de gestão e consumo da força de trabalho, modificadas a partir da década de 1990,

seguem em transformação. Trata-se de uma fotografia mutante como afirma Freire (2010). Para captar e dialogar com elementos dessa fotografia em plena alteração selecionamos quatro obras em perspectiva marxista, publicadas nas duas primeiras décadas do século XXI.

A primeira é uma coletânea organizada por Ana Elizabete Mota, “A Nova Fábrica de Consensos”, que apresenta ensaios sobre as transformações na sociedade capitalista e inflexões no mundo do trabalho; a segunda aborda aspectos amplos dos processos de reestruturação produtiva, “O Serviço Social e a Reestruturação Produtiva”, de autoria de Lucia M. de Barros Freire; a terceira se refere à essência da chamada responsabilidade social nas empresas, da autora Monica de Jesus Cesar, “ Empresa Cidadã: uma estratégia de hegemonia”; a quarta obra trata de umas das formas de precarização do trabalho de assistentes sociais em empresas, envolvendo processos de terceirização e quarteirização do trabalho, no livro de Márcia Botão “Serviço Social e Consultoria Empresarial”.

4.1.

O Serviço Social em empresas a partir da reestruturação produtiva: o que dizem os livros

A produção intelectual na área acadêmica de formação em Serviço Social é reduzida em comparação com outras áreas de atuação profissional. Na década de 1990, pesquisadores acessam dados das metamorfoses do trabalho via área empresarial, contudo o estudo do trabalho profissional tem sido pouco explorado como campo de investigação. A primeira pesquisadora a se debruçar sobre essa área foi a Lúcia Maria de Barros Freire, com o livro “Serviço Social Organizacional: Teoria e Prática em Empresa” (1983), em um período em que o Serviço Social se encontrava em assimilação de teorias críticas. Em seguida, Ana Elizabete Mota (1985), já com a perspectiva marxista produz o livro intitulado “Feitiço da Ajuda”, desmistificando a aparente requisição das empresas por assistentes sociais. Mais tarde, outros autores seguem esse caminho, com análise crítica sobre as requisições profissionais.

O foco da atenção desta dissertação se concentra no recorte histórico a partir da década de 1990, sendo três livros lidos integralmente e três textos da coletânea, por terem mais aderência ao objeto da pesquisa em questão. Além disso, as análises realizadas pelas autoras coincidem com o período em que realizo a experiência profissional, durante aproximadamente 30 anos, e não por acaso elas abordam temas sobre programas e ações cotidianas semelhantes às realizadas por mim e outras assistentes sociais da área empresarial. O contexto social, político e econômico também foi considerado como critério de seleção das obras. Esses elementos são essenciais porque parto da perspectiva da profissão com base em Iamamoto (2003), que entende o Serviço Social como parte da expressão da sociedade capitalista, portanto, não se trata de um trabalho endógeno. Por isso, nesta seção privilegiaremos as produções do quadro abaixo:

Quadro 13 - Produção intelectual na área de Serviço Social de empresa

Obras	Autoras / organizadoras	Ano
<i>A Nova Fábrica de Consensos</i>	Organizadora: Ana Elizabete Mota	1998
<i>O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: espaços, programas e trabalho profissional</i>	Lúcia Maria de Barros Freire	2003 2010
<i>Empresa Cidadã: uma estratégia de hegemonia</i>	Monica de Jesus Cesar	2008
<i>Serviço Social e Consultoria Empresarial</i>	Márcia Botão	2020

Fonte: Elaboração própria, 2023.

4.1.1.

Sobre a “construção” da nova fábrica de consensos

A coletânea intitulada “A Nova Fábrica de Consensos” (1998) é muito importante para compreendermos a cultura disseminada na gestão empresarial a partir da década de 1990. Nesse período, pesquisadores do trabalho contemporâneo empenhavam-se na busca pelo entendimento dos acontecimentos na organização do trabalho no mundo e como isso se dava nas corporações. Desse livro, destacamos três textos essenciais por abordarem o tema da reestruturação produtiva relacionado ao Serviço Social e à área de Recursos Humanos.

Os autores vinculados à perspectiva marxista apontaram perdas para os trabalhadores nesse contexto. Para demonstrar essas perdas, os autores apresentaram conceitos de reestruturação produtiva, Toyotismo, particularidades das áreas de Recursos Humanos, saúde do trabalhador e Serviço Social. Foram destacadas as exigências postas aos assistentes sociais diante dessas mudanças de natureza internacional, mas que envolviam o conjunto da sociedade brasileira nos aspectos sociais e das relações de trabalho.

O título da coletânea indica um investimento do capital em estratégias de consenso da classe trabalhadora diante das necessidades dos capitalistas em se manterem como classe dominante que explora e acumula riquezas, o empenho na formação de uma cultura organizacional, não só de aceitação das mudanças, mas também de defesa de ideologias capitalistas como se fossem dos trabalhadores.

Atualmente, nota-se que a lógica da gestão toyotista permanece e se intensifica ao longo desses anos assumindo novas facetas. Destaco desta coletânea a síntese das autoras Ana Elizabete da Mota e Angela Santana do Amaral, Isabel Cristina C. Cardoso e Elaine Marlova V. Francisco e ainda o texto de Monica de Jesus Cesar, vejamos a seguir:

“Reestruturação do Capital, Fragmentação do Trabalho e Serviço Social” – Ana Elizabete Mota e Angela Santana do Amaral.

As autoras estabelecem a correlação entre o processo de reestruturação produtiva no contexto de crise capitalista e as inflexões sobre o Serviço Social, identificando desafios e as mediações que o conecta às mudanças em curso.

O assistente social trabalha com o conjunto de práticas sociais que são afetadas por amplos processos econômicos, políticos, ideológicos e sociais, que incidem sobre seu exercício profissional bem como nos desafios postos pelas configurações do mercado de trabalho com demandas e requisições técnico-operativas.

[...] a trilha por onde caminham os desafios aos profissionais do Serviço Social - consideradas as particularidades do seu trabalho – são as novas modalidades de

produção e reprodução social da força de trabalho. Estas últimas, mediadas pelo mercado de trabalho profissional, passam a exigir a funcionalização de procedimentos operacionais, também determinando um rearranjo de competências técnicas e políticas que, no contexto da divisão social e técnica do trabalho, assumem o estatuto de demandas à profissão (Mota & Amaral, 1998, p. 24-25).

O Serviço Social nesse contexto busca identificar as demandas (conjunto de necessidades) do capital e do trabalho para que atue nas mediações entre o atual processo de reestruturação produtiva e o mercado de trabalho profissional. As autoras pontuam que as profissões se criam a partir de necessidades sociais e se desenvolvem por suas utilidades sociais.

Na reestruturação produtiva, tornaram-se necessárias a reorganização das forças produtivas, reestruturação dos capitais e transformações no processo de trabalho. Na prática das relações de trabalho encontramos inovações e tecnologia na produção, controle de informações, modelos de gestão participativos. São novas formas de subordinação do trabalho para garantir a mais-valia.

As mudanças em diversas esferas para o estabelecimento da flexibilização nos processos e condições de trabalho, acabam por trazer o desemprego, terceirização, precarização do trabalho e dos vínculos do trabalho. As autoras identificam a fragmentação do trabalhador coletivo em grupo de empregados estáveis e grupo de trabalhadores excluídos (trabalho desprotegido, precarizado), que aponta para o risco permanente de desemprego e terceirização da produção, traduzindo-se em mais uma expressão da questão social que é a exclusão, junto a esta: o desemprego, restrição aos serviços sociais públicos, dentre outras.

O setor informal com trabalhos menos rentáveis subordinado ao formal; O Brasil no cenário de reestruturação, acompanhando o pensamento neoliberal e cultura de compromisso com o cliente; qualidade total e competitividade; busca à privatização de estatais; terceirização; ajustes econômicos; desresponsabilização do Estado, reduzindo direitos sociais e organizações sindicais e trabalhistas; defesa da informalidade, onde o trabalhador se “emancipa” e passa a ser patrão de si mesmo; favorecimento de relações flexíveis de trabalho, sem controle do Estado. Assim,

[...] podemos concluir que as exigências do processo de reestruturação produtiva, desencadeadoras das mudanças no mundo do trabalho, afetam imediatamente o processo de trabalho e, mediatamente, o controle da força de trabalho, operando mudanças de ordem técnicas, mas amparadas em práticas essencialmente políticas (Mota & Amaral, 1998, p. 38).

As autoras consideram o desafio para o Serviço Social a compreensão de que a reestruturação produtiva é questão que afeta todos os trabalhos profissionais que intervêm no processo de produção, gestão e consumo da força de trabalho, e não se restringe ao espaço ocupacional das empresas, embora nelas se concretize o processo de produção de mercadoria, assim como as Políticas Sociais que estão além do processo de trabalho ou empresa.

O grande capital requer intervenções socio-institucionais para controlar e subordinar o trabalho ao capital, e é nesses campos de intervenção que se inserem as práticas do assistente social: nas estratégias para redefinir socialmente o processo de produção de mercadoria, a integração passiva dos trabalhadores à nova ordem do capital, adesão e consentimento do trabalhador, que representam a desresponsabilização do Estado e a despolitização das necessidades do trabalho, confundindo como sendo demandas do trabalhador.

[...] Algumas das reais necessidades do processo de reestruturação produtiva transitam para o campo das demandas profissionais do Serviço Social através de um conjunto de mediações, onde se inclui uma verdadeira teleologia dos empregadores a respeito do produto da atividade profissional dos assistentes sociais (Mota & Amaral, 1998, p. 41).

Segundo as autoras, a forma e a natureza das relações sociais determinam as tendências das práticas sociais que serão objetos de intervenção profissional. Há relativa autonomia teórica, política, ética e técnica que ao aportar conhecimentos e princípios profissionais possibilita diferenciar e atuar com interesses, conteúdos e projetos profissionais, mediados por sua natureza dialética e contraditória.

“Velhas Moedas com Novo Valor: Remuneração e Benefícios na Moderna Empresa Capitalista” – Isabel Cristina C. Cardoso e Elaine Marlova V. Francisco.

As autoras Isabel Cardoso e Elaine Francisco (1998) aprofundam a compreensão entre as políticas de remuneração e benefícios das empresas com as inovações tecnológicas, novos comportamentos gerenciais e cultura de subordinação do trabalhador à lógica corporativa; analisam o tema pautando a política de qualidade total e suas exigências e estratégias.

O Serviço Social atua nas empresas junto à área de Recursos Humanos e, dentre as atribuições administra políticas de remuneração e benefícios. As autoras apresentaram que essas políticas passam a ser vinculadas às metas de produção e para segmentos específicos, seletivo, hierarquizado e meritocrático. Surgem novas exigências quanto a competências e comportamento produtivo, evidenciando também a sujeição da reprodução da força de trabalho à corporação empresarial.

O Serviço Social tem papel estratégico nas políticas de remuneração e defesa de princípios éticos e políticos de não segmentação dos padrões de reprodução social da força de trabalho, intervindo de forma qualificada na formulação e execução das políticas de Recursos Humanos das empresas.

As autoras consideram o processo de reestruturação produtiva como um processo que combina as instâncias e relações políticas do Estado e da sociedade com o mundo da produção de bens e serviços, bem como com as práticas sociais e culturais da sociedade e com as ações das classes.

No Brasil, o processo de modernização do capitalismo se traduz em exclusão social ligada à segmentação social e subordinação da reprodução social da força de trabalho à corporação empresarial, adesão consentida do trabalhador às metas de qualidade e produtividade.

Treinamentos gerenciais para capacitar a lidar com conflitos e exercer controles em prol do consenso, fortalecendo a subordinação do trabalhador, que tem sua proteção social reduzida e lida com a ameaça do desemprego. O sistema de remuneração variável está nas estratégias de produtividade e reprodução da força de trabalho, bem como salários indiretos e políticas compensatórias de Recursos Humanos.

Anos 80 e 90: em curso a política neoliberal, redução das estruturas públicas de atendimento e proteção social, privatização das políticas sociais com incentivos fiscais para as empresas privadas realizarem ações sociais.

As autoras demonstram na formação de 1988 até 1991 a implementação da qualidade total. Há a constituição de um novo perfil da força de trabalho, com habilidades técnicas e sociais, esvaziamento do conteúdo de reivindicações operárias e máxima previsibilidade. Aumenta a necessidade de interpretar diferentes signos verbais e não verbais (domínio técnico, social e cognitivo), qualificar para atuar em situações de rotina bem como em imprevistos e de exteriorização de novos comportamentos.

As competências para o trabalho precisavam estar em sintonia com o segmento gerencial, a linguagem da qualidade, que, ao final, serviria para ampliar lucro e rentabilidade com a necessária adesão e participação dos trabalhadores (tensão fundamental) nas metas da empresa.

Para avaliar as competências e comportamentos foram criadas as avaliações de desempenho e, a essa ferramenta foram atreladas as políticas de recompensas (benefícios e incentivos), que refletiam possibilidades de mobilidade e ascensão, vinculadas ao incentivo à produção, à flexibilidade do comportamento produtivo.

A cultura de consenso e participação do trabalhador nas metas de produção, a possibilidade de receber um salário variável de acordo com os resultados da empresa, mesmo que não integrado ao salário, não reflete o caráter seletivo, excludente e meritocrático dessas políticas compensatórias, e sim envolvem o trabalhador num discurso de compromisso com os resultados da empresa e de atingimento de resultados. Quanto a benefícios e serviços, estes possuem, na análise das autoras, um caráter mais extensivo a todos os trabalhadores.

Assim, a chamada “flexibilização” do processo de produção e acumulação capitalista tem se traduzido como “flexibilização” das instituições que sedimentam direitos sociais e políticos na esfera do trabalho, transformando o mercado e, dentro deste, o espelho da empresa como instâncias centrais na mediação da própria reprodução social da força de trabalho (Cardoso & Francisco, 1998, p. 95).

“Serviço Social e Reestruturação Industrial: Requisições, Competências e Condições de Trabalho Profissional ” – Monica de Jesus Cesar.

A autora inicia o texto contextualizando que para o trabalhador apresentar um novo comportamento produtivo, com confiança e envolvimento, tornou-se necessária a redefinição de políticas de Recursos Humanos integradas às demais estratégias organizacionais e novas modalidades de gestão.

A partir dos anos 90, as mudanças decorrentes da reestruturação da produção também alteraram as requisições ao Serviço Social nas empresas, que passam a ser mediadas por novas formas de controle da força de trabalho, necessitando de novas estratégias de atuação.

A reestruturação produtiva responde à crise de acumulação capitalista, reorganizando o mercado com fusões, incorporações, abertura de capital, redução de postos de trabalho, racionalizando a produção, intensificando o ritmo de trabalho, implementando novas tecnologias, interferindo na sociedade e no conjunto das relações, guiada pelo ideário neoliberal, ampliando o papel do mercado sobre a ação pública, trazendo o desemprego e precarização do trabalho como uma das maiores consequências para a sociedade.

Essa “flexibilização” na produção significa novas formas de enfrentar a competitividade no mercado globalizado, como explicita a autora – novas tecnologias e outro *ethos* do trabalho, nova cultura do trabalho onde o trabalhador precisa estar integrado organicamente, com sua subjetividade e cooperação, precisa estar mais qualificado, apresentar múltiplas competências, adaptabilidade, flexibilidade, máxima capacidade psicofísica, para intensificar produtividade e afinal aumentar o lucro.

As empresas requerem polivalência e multifuncionalidade, controle da força de trabalho com incentivos à produtividade e programas participativos, políticas de benefícios vinculadas ao desempenho, e implementam suas políticas para garantir seus objetivos finais. O sistema de benefícios e incentivos diferenciados, a remuneração variável, atraem a permanência do trabalhador na empresa, e mesmo que alguns grupos se beneficiem, a realidade é a redução de postos de

trabalho, segmentando o coletivo, que se divide em trabalhadores estáveis e trabalhadores precários (temporários ou subcontratados) onde há um diferenciado sistema de benefícios e incentivos, acrescido da fragilidade da rede de proteção social e das políticas públicas, que trazem mais dependência e aumentam a subordinação às normas de produção.

Na reestruturação industrial, o discurso gerencial é que o trabalhador participa das decisões e rumos da empresa, através de programas participativos e de sugestões. Na realidade, a participação do trabalhador está na esfera da produção, e as decisões políticas são definidas pela alta administração, salvo alguma interpelação sindical, conforme nos elucida a autora. “A autonomia, a iniciativa para agir e a criatividade continuam subordinadas à hierarquia e ao tradicional sistema de poder” (Cesar, 1998, p. 122).

As mudanças também ocorreram para os trabalhadores de Recursos Humanos, por conseguinte para os assistentes sociais que têm o papel de integração e comprometimento dos trabalhadores com os objetivos organizacionais. As empresas criaram programas de valorização de seus “colaboradores” garantindo a confiabilidade e cooperação dos mesmos para o resultado das metas de qualidade e produtividade – normas, rotinas, regras e programas que assegurem o comportamento de corresponsabilidade e participação.

[...] as mudanças nas práticas de organização do trabalho e nos sistemas de gerenciamento da força de trabalho – a despeito do discurso empresarial sobre a técnica – na realidade, estão mobilizando uma ação eminentemente política, que tem na subordinação “consentida” dos trabalhadores a expressão máxima da subsunção do trabalho ao capital (Cesar, 1998, p. 124).

As novas estratégias de gestão, maior controle sobre a força de trabalho, participação e parceria e intervenção crescente na qualificação e reprodução material da força de trabalho são aspectos centrais nas políticas de Recursos Humanos. O Serviço Social de empresa, mais do que humanizar a produção ou ajudar o trabalhador a enfrentar o “despotismo”, colabora pedagogicamente na socialização de valores e comportamentos, na integração deles às novas exigências da produtividade, reeditam demandas históricas e determinam novos

conteúdos para prática, modificando as condições de trabalho. As novas modalidades de consumo da força de trabalho, controle persuasivo e políticas de benefícios e incentivos é que redefinem o trabalho profissional e suas demandas.

A demanda do Serviço Social dos anos 90 permanece: a vida privada do trabalhador, que é requisitado para satisfazer “necessidades humanas”, questões de natureza psicossocial que interferem na produtividade, sob a justificativa de promover a adesão às novas necessidades da empresa. As inovações não conseguiram superar as contradições vivenciadas pelos trabalhadores, conforme afirma a autora.

O Serviço Social intermediando relações entre chefia e subordinado, interlocutor da ação social da empresa ou do discurso gerencial, atenuando conflitos/tensões com atribuições relacionadas ao clima organizacional e repasse de informações para gerência, atendendo aos novos parâmetros de administração. Também atuando com a prestação de serviços sociais, benefícios, critérios de elegibilidade e triagem socioeconômica, com vistas a otimizar e racionalizar os recursos disponibilizados pela empresa. Além disso, prestam o trabalho assistencial e educativo junto ao empregado e família (problemas sociais, carências materiais, relacionamentos, inadaptação ao trabalho), pautados no envolvimento e equilíbrio, onde questões do trabalhador constam na avaliação de desempenho.

As atividades do Serviço Social trazem o papel mediação das relações de trabalho e de assessoramento de gerentes na administração de pessoas. Disseminadores de cultura organizacional, os gerentes passam a ser responsáveis também pelos problemas de Recursos Humanos. Multifuncionalidade e horizontalidade, racionalidade técnica, programas participativos, assessoria às gerências (mediação das relações de trabalho agora não só para trabalhadores), mudanças que inflexionam as requisições e desafios, e conteúdo do trabalho do assistente social, passando a ter a eficácia e eficiência de suas ações como objetos de julgamento.

O stress entra em pauta para a intervenção do assistente social, bem como a prevenção de acidentes, programas comunitários, programas de qualidade total e

de desenvolvimento de competências comportamentais, tais como habilidade, flexibilidade e dinamismo – são novos requisitos, ao profissional, que estão diretamente relacionados às estratégias da empresa.

O assistente social como mediador da construção de outra racionalidade técnica e política na área de Recursos Humanos, intermediador entre o trabalho e a vida privada do trabalhador, exercendo atividades de cunho educativo, moralizador, servindo à “ação social da empresa” para garantir o clima favorável e o discurso de participação do trabalhador. A “moral do envolvimento” que proporciona a produtividade e competitividade, com políticas que favorecem o alcance de metas, resultados, para que o trabalhador se sinta participante.

Diante desse cenário, o assistente social é obrigado a se adequar a um perfil socio-técnico polivalente, precisa estar atento ao discurso e práticas gerenciais, alinhado à legitimação social da profissão, que é a intervenção na administração das “necessidades humanas”, requisições tradicionais (programas assistenciais e educativos) e novas atribuições (assessoramento de chefias particularmente que envolvem vida comunitária e familiar do trabalhador), que se traduzem em intermediar relações conflitivas e de inadaptação às normas e exigências da organização, vinculada à prestação de serviços sociais medidas por critérios de julgamento e elegibilidade, incorporando também o sistema de avaliação de desempenho valorizando atributos comportamentais.

O assistente social passa, portanto, a empreender redefinições no conteúdo de seu trabalho, buscando compatibilizar o seu exercício profissional com normas, fluxos, rotinas, finalidades e postulados da organização, cuja racionalidade técnica e política parecem negar o ideário do discurso profissional dos anos 80, que primava por defender a universalização e o direito ao trabalho protegido (Cesar, 1998, p. 142).

As condições objetivas do trabalho do assistente social se realizam provocando inflexões na direção social, as condições do exercício profissional são adversas (intensificação do trabalho, instabilidade, insegurança, entre outras).

A tendência de buscar empreender ajustes à mudança para adequação aos padrões vigentes vulnerabiliza as tentativas de imprimir à prática uma dimensão teórico-metodológica e ético-política que expresse a preocupação profissional com a

organização dos trabalhadores, com uma maior democratização das relações de trabalho e com o exercício dos direitos sociais e políticos (Cesar, 1998, p. 144).

A participação gerencialista mobiliza atitudes e comportamentos em prol da integração, e a assistência é vista como “promoção social” para reintegrar a força de trabalho às novas exigências do processo de acumulação do capital. No desenvolvimento do trabalho profissional do assistente social, é necessário, como afirma a autora,

Responder crítica e criativamente às exigências colocadas pela reestruturação produtiva, defender as suas condições de trabalho e resistir às práticas de passivação são, a rigor, os grandes desafios que estão postos para o assistente social e para os demais trabalhadores “que vivem do seu trabalho” (Cesar, 1998, p. 145).

4.1.2.

A reestruturação produtiva e o Serviço Social

O livro de Lucia Freire, “O Serviço Social na Reestruturação Produtiva”, em 2010, apresenta investigação teórica com pesquisa empírica e diálogo sobre o trabalho profissional desde a inserção do Serviço Social em empresas até o contexto do final do século XX, focada em demandas da saúde do trabalhador, elucidando a operacionalidade do Serviço Social na tendência de ruptura com a tradição conservadora, um processo de permanente construção.

A pesquisa de campo foi realizada em três grandes empresas (segmentos químico, petroquímico e siderúrgico, sendo estatal, privada e ex-estatal privatizada) e em 47 instituições relacionadas à saúde do trabalhador.

A possibilidade de ruptura da profissão de Serviço Social com a identidade conservadora implica apreensão crítica das múltiplas mediações da realidade do objeto de estudo e intervenção.

O assistente social pode contribuir para reforçar a alienação [...] como também elucidar e desencadear mediações em relação a situações e processos sociais, no sentido mais amplo – no local de trabalho e na sociedade – e na direção do enfrentamento das contradições, expressas na realidade cotidiana (Freire, 2010, p. 29).

Conforme elucida a autora, a perspectiva de ruptura considera a categoria da mediação, um processo antológico, que integra a realidade e independe de sua percepção pela razão.

A autora contextualiza que a consolidação da reestruturação produtiva no Brasil em 1989 traz a competitividade do mercado globalizado, no estágio de acumulação flexível do capital e intensificação de estratégias de distribuição geográfica do capital, produção e controle, reforçada pela tecnologia informacional (mundialização ou globalização da economia). Vai sendo construída nova cultura e ações políticas de inspiração neoliberal, flexibilizando estratégias de produção e racionalização. A globalização também atinge desigualdades e diversas manifestações da questão social, novas relações, fragmentação e diversidade histórica e geográficas, articulações e tensões, reafirmando a subordinação do trabalho.

A reestruturação produtiva se insere na reorganização política, social e econômica no novo estágio de acumulação. Há grandes investimentos na construção de uma nova cultura do trabalhador em relação ao processo de trabalho investindo ainda na formação de uma subjetividade a favor dos interesses privados e econômicos.

A dimensão política do processo saúde-doença-trabalho é privilegiada na pesquisa. Um dos problemas da vida do trabalhador é sua condição de manter-se trabalhador, implicada a sua integridade física, mental e social.

Nos anos 70-80, a saúde é concebida como processo dialético, mediada por diversos aspectos da organização, divisão, processo e relações sociais no trabalho. O desgaste é a perda da capacidade potencial ou efetiva corporal e psíquica (carga negativa, risco físico, químico, biológico, mecânico, fisiológico e psíquico) mais a carga social representada pelas desigualdades, autoritarismo, privação de poder de enfrentamento, coerção, chantagem, entre outros, associadas a questões de gênero, idade e etnia embutidas nas demais.

Portanto, a concepção de saúde do trabalhador expressa as relações sociais de produção e de reprodução da força de trabalho de uma determinada sociedade, resultado das múltiplas determinações e mediações dessa totalidade.

A presença da reestruturação produtiva foi, facilitada pelas políticas neoliberais e tecnologia de produção e informatização, nova organização, fusões, estratégias de gestão e constituição da cultura com valores de competitividade e produtividade e investimento em imagem interna e externa. Aos trabalhadores, coube o desemprego, subcontratação, intensificação do trabalho, perdas salariais, de direitos coletivos e de saúde. Além do custo social, aumentaram os custos econômicos causados por acidentes e doenças profissionais, advindos do desgaste físico e mental.

Na pesquisa realizada pela autora existe uma demanda ao assistente social comum nas três empresas que é a reprodução física e espiritual (psicológica, social, cultural e política) do trabalhador, através da assistência material e da orientação.

A autora se aprofunda nas análises das consequências do processo de reestruturação produtiva em empresas estatais, privatizadas e privadas; fala também sobre a luta do movimento sindical que foi sendo esfacelado, cooptado, com estratégias facilitadas e apoiadas por políticas do Estado e mídia.

A reestruturação provoca inflexões nas demandas de RH, saúde, no campo do trabalho e do assistente social com risco de retrocesso, porém alguns no sentido de constituição de novos sujeitos políticos de classe trabalhadora.

A pesquisa apontou na análise relativa à empresa privada, foco de nosso estudo, que para a maior parte dos profissionais de Serviço Social predominou a marca do ideário abstrato (tradicional, modernizador e conservador), apresentando uma trajetória política conservadora.

De um lado, reestruturação social e, de outro, são os novos desafios reincorporando e rearticulando as questões teóricas politicamente, na direção oposta à fragmentação do movimento político. É uma via de resistência, na luta globalizada pelos direitos sociais da classe que vive de seu trabalho.

Ao final de seu livro, a autora aponta tendência quanto ao investimento na questão ambiental e nas comunidades, a título de “responsabilidade social” e espaço participativo, desenvolvido especialmente nas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs).

O Serviço Social é representado por profissionais que integram programas de saúde do trabalhador, com atuação diferenciada em espaços contraditórios, tensionados por interesses ou de desenvolvimento com processos de enfrentamento.

Os assistentes sociais têm possibilidades de desenvolver o exercício profissional direcionado para ruptura com o conservadorismo pela capacitação teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política do profissional. São grandes desafios, e os caminhos são aceitar e adaptar-se à realidade ou manter a análise crítica, ultrapassando as aparências e discursos, a partir das expressões da questão social cotidianas, para construir novas formas de autoproteção e fortalecimento dos sujeitos, e de enfrentamento das contradições que estão presentes da realidade.

Freire (2010) afirma que a possibilidade de as assistentes sociais romperem com o conservadorismo não depende apenas de uma escolha particular, mas do modo como foi selecionada para o emprego, a qualidade da sua formação, se o espaço socio-ocupacional é público ou privado, pois quanto maiores as chances de demissão, maior a subordinação dos trabalhadores e os níveis de sua “autonomia relativa”.

4.1.3. O modelo de Empresa Cidadã

Identificamos que a obra “Empresa Cidadã: uma estratégia de hegemonia”, da autora Monica Cesar (2008), apresenta a intervenção social do empresariado no Brasil, que tem nas ações de “responsabilidade social” uma prática difundida nos anos 90, que coaduna com o movimento de desresponsabilização do Estado.

A ampliação do trabalho de Serviço Social por meio de ações educativas e assistenciais, buscando aproximação com comunidades, passaram a ser experiências inovadoras dos empresários; a responsabilidade social corporativa vai tornando-se um diferencial no mercado (premiações, certificações) transformando-se em um forte componente de marketing.

Instituições começam a orientar as ações do empresariado para o desenvolvimento de condutas no campo social com programas voltados para alimentação, segurança, assistência social, lazer, qualificação profissional, saúde, pobreza e miséria, entre outros. Ações em harmonia ao ideário neoliberal, configurando-se como organizações sociais de direito privado e de caráter público não estatal, já buscando atender as expectativas de serviços sociais.

A nova ordem social é de serviços comunitários com rede de solidariedade social, com diversas instituições no conceito difuso de “terceiro setor”, privatização de áreas de ação social, onde o Estado transfere parte de suas responsabilidades, e passando a serem indispensáveis essas inserções cidadãos do empresariado nas iniciativas da sociedade civil. A empresa cidadã vai difundindo a imagem da eficiência administrativa, articulada em dimensões econômicas e sociais, atuando sobre a reprodução da força de trabalho e o excedente em situação de risco e marginalizado.

[...] a análise desta nova abordagem recai sobre a formação do *ethos* da “empresa cidadã” que, traduzindo o *espírito social* do empresariado, promove e difunde práticas e valores, capazes de afirmar a centralidade da empresa como o “*sujeito*” capacitado para assumir o desafio de articular estrategicamente, o desempenho econômico com a promoção do desenvolvimento social do país (Cesar, 2008, p. 54).

A filantropia empresarial já existia, mas a responsabilidade social incorporando os conteúdos progressistas dos movimentos sociais dos anos 80 e 90 tem outra lógica; não considera a defesa da cidadania e participação e controle popular, e sim busca de harmonia, desenvolvimento sustentável e combate à pobreza, movimento que se adapta ao lucro, virando nicho de mercado, servindo aos interesses do capital, articula ideologias, valores e práticas afirmando a empresa como ator capacitado a compatibilizar o desempenho econômico e social.

O desenvolvimento do capitalismo no Brasil, se baseou nos pressupostos do liberalismo clássico, a questão social foi pano de fundo do desenvolvimento industrial e expansão urbana, passando de ações caritativas e filantrópicas até a centralização e racionalização da atividade assistencial pelo Estado. O posicionamento do empresariado sobre a questão social variou no processo: extremo liberalismo, intervenção estatal restrita e participação ativa da empresa para o bem comum, onde o empresariado incorpora a “paz social” como ponto de equilíbrio, passa a ser cerne da contradição entre capital e trabalho.

No período da industrialização até o período pós-64, a intervenção social do empresariado era para reproduzir a força de trabalho ativa, enquanto o Estado atuava junto ao exército industrial de reserva e lidava com as sequelas da exploração do trabalho. Após os anos 60-70, com o advento do liberalismo econômico, empresários cuidam dos trabalhadores e o Estado dos cidadãos. E na transição 80-90, a burguesia adota agenda com reformas tributária, trabalhista, previdenciária e administrativa, para modernização e desenvolvimento, em pleno neoliberalismo. A questão social passa a ser o centro das preocupações empresariais, para adequar a força de trabalho para atingir os objetivos. O empresariado expande a intervenção na sociedade, renovando pensamento e bases conceituais para seu projeto social, adota postura antirreformista, discurso neoliberal e ideia de colaboracionismo entre as classes, emite críticas ao Estado interventor e busca adoção de novas tecnologias, inovações organizacionais, com o trabalhador propositivo e parceiro da empresa.

As empresas buscam difundir, por meio da ‘responsabilidade social’ a ideia de compatibilidade entre investimentos sociais e eficácia da produção/lucratividade, como forma de socializar e universalizar suas propostas de reestruturação do capitalismo brasileiro. No discurso empresarial, as ações sociais que desenvolvem para seus empregados e dependentes fazem parte do escopo de sua ‘responsabilidade social interna’ e as ações que desenvolvem para as ‘comunidades’ em que atuam para meio ambiente ou para a sociedade de modo geral, integram o escopo de sua ‘responsabilidade social externa’. Porém o cerne da ‘responsabilidade social’ reside no alargamento da intervenção empresarial para o campo da assistência, antes sob a órbita preponderante do Estado (Cesar, 2008, p. 244).

Defesas da sustentabilidade social e ambiental, acordos diretos com empregados, negociações individualizadas, empresas difundindo a ideia de “responsabilidade social”, compatibilizando investimento social com lucratividade, Estado fraco, diminuição de políticas sociais públicas e direitos coletivos se transformando em responsabilidades individuais, defesa da cidadania, porém baseada em consenso das forças do capital e trabalho.

No discurso empresarial sobre a “responsabilidade social corporativa”, tida com uma conduta “avançada moderna”, em contraposição às tradicionais práticas filantrópicas e assistencialistas, não há nenhuma menção quanto à participação das empresas na configuração dos “problemas sociais” do país. Nesse discurso, tais problemas não nascem na e com a empresa, sendo, portanto, externos a ela. As empresas, obviamente, atenuam os impactos de suas operações sobre os trabalhadores, a “comunidade” e o meio ambiente, responsabilizando o Estado por “não fazer a sua parte” em prol do desenvolvimento econômico e social do país (Cesar, 2008, p. 292).

Ao culpabilizar o Estado e inocentar o capital da ‘questão social’ é formada a seguinte estratégia:

Trata-se de uma estratégia político-econômica revestida de um discurso da responsabilidade empresarial para como “o social” e com o meio ambiente, que busca criar um aparente consenso entre as iniciativas capitalistas, as bandeiras de luta dos movimentos sociais e as “ações solidárias” da “sociedade civil”. Estado, reconhecendo as sequelas da questão social como sendo pertinentes às suas prerrogativas e dispondo-se a assumir um “ativismo social” em busca de soluções alternativas, que se somam aos esforços das forças organizadas do “terceiro setor”, as empresas isentam-se de qualquer “culpa” sobre as “mazelas sociais” do país. Para isso, elaboram vários argumentos de justificação para sua pretensa conduta cívica, que escamoteiam a “produção destrutiva” de mercadorias, promotora da crise econômica, social e ambiental (Cesar, 2008, p. 293).

As atividades sociais das empresas criam alternativas e ampliam a geração de rendas, a empresa cria na sociedade uma presença ampliada e legítima do poder do capital, fortalecendo o poder hegemônico ao intervir sobre as sequelas da questão social. Há mais vantagens do que investimentos por parte da empresa.

Com a precarização das condições de vida, flexibilização das relações de trabalho, mudanças nos métodos de produção, desemprego, houve a reforma do Estado, transferindo serviços sociais para o setor público não estatal. Em paralelo, privatizações, fragmentação, mercantilização de programas sociais, conduzidos

por ativismo solidário e sociedade civil, caracterizando uma contrarreforma com a negação do papel do Estado e com o protagonismo do mercado e sociedade civil, como elucida a autora, destruindo mecanismos democráticos, capazes de regular a dinâmica capitalista e expandir o sistema de proteção social.

A empresa com ações extramuros fabris, com práticas de “responsabilidade social empresarial”, com postura antirreformista e assistencialista, destituída de componentes críticos, em vez de focar em sua função social de produzir e gerar empregos, passa a intervir em ações sociais que cabiam ao Estado, ideário da empresa cidadã socialmente responsável, porém com dinâmicas destrutivas.

4.1.4. A modalidade Consultoria Social

A autora Márcia Botão (2020) apresenta em seu livro, “Serviço Social e Consultoria Empresarial”, as mudanças na condição do exercício profissional do assistente social no campo do trabalho, sendo o processo de atendimento dos trabalhadores na modalidade “consultoria”, a partir da primeira década do século XXI no Brasil.

No contexto de crise do capital, reestruturação produtiva com a prática do modelo japonês chamado de “Toyotismo”, identificou-se a adoção de “consultorias” como modelo de contratação de profissionais, incluindo entre esses os assistentes sociais.

Na exposição dos programas de assistência ao empregado, prestados pelas “consultorias”, identificam-se formas de precarização, terceirização e quarteirização e informalização do Serviço Social. A lógica toyotista incide sobre esses modelos de serviços, mesmo quando externos às instituições, fragmentando o trabalho e a categoria profissional.

Nesse sentido, é preciso manter postura contra o neoconservadorismo, interagindo com organizações profissionais e conservando a qualificação permanente. Novas demandas vão apresentado novas formas de atuação

profissional, as políticas neoliberais vão alterando as formas de gestão da força de trabalho, mecanismos de proteção social e as perspectivas ideológicas e culturais, alterando a dinâmica da sociedade.

A autora identificou empresas contratando o Assistente Social com o cargo de “consultor “ social, com maiores limites e fragmentação de tarefas, causando perdas e retrocessos que afetam o potencial político-organizativo coletivo.

Um dos modelos de “consultoria empresarial” é o Programa de Assistência do Empregado (PAE), que prevê atendimentos por telefone preferencialmente. Assistentes sociais são parte do quadro contratado ou terceirizados. Alguns inserem-se nessas “consultorias” como uma “nova atividade”, mantendo vínculos de origem. É uma proposta fragmentada, pontual, restrita ao imediatismo, com perdas de direitos sociais e precarização, limitando a possibilidade de exercício profissional crítico.

A “consultoria” oculta a terceirização (uma das expressões da exploração sobre a classe trabalhadora), apresentando-se como um modelo de total controle institucional (padronização, registro excessivo, definição de tempo de resposta), responde a crise contemporânea do capital com novas formas de organização do trabalho, fazendo parte do conjunto de ações de exploração e extração da mais-valia e surge a partir de 1990.

No Brasil, há reduções do Estado na área social, retrocessos de movimentos sociais e aumento de Organizações não Governamentais (ONGs), iniciativas do “terceiro setor” com orientações neoliberais, que negam a existência de qualquer conflito e a real situação das formas de proteção social.

Complementando sua exposição, a autora tece reflexão sobre a existência do conservadorismo na primeira década do século XXI como presente na profissão, apesar dos avanços críticos das décadas de 80 e 90, e que facilitam a propagação das “consultorias sociais”.

Botão (2020) apresenta a inserção do assistente social nas consultorias tanto em Programas de Assistência ao Empregados (PAE) e nas consultorias especializadas em Serviço Social, esses processos omitem as relações

terceirizadas, precarizadas e informalizadas do trabalho do assistente social, comprometendo um trabalho crítico e de qualidade com condições menos favoráveis à sua autonomia. Apesar do marketing de vendas que anuncia vantagens para o contratante, o que há são profissionais mais distantes, orientações fragmentadas, paliativas e pontuais; identifica-se o problema e com um número de atendimentos pré-definido, encaminha-o para a resolução.

Nas consultorias especializadas em Serviço Social, apesar de haver um pouco mais de proximidade à realidade da empresa, podendo oferecer ajustes às demandas de serviços como realização de palestras, eventos, treinamentos, apoio previdenciário, atendimento social, entre outros, as formas de contratação em ambas são semelhantes e denotam a terceirização e quarteirização substituindo um trabalho criativo, propositivo e atraente, conforme nos elucida a autora.

Para trabalhadores, modificam as relações contratuais, condições de trabalho e mecanismos de proteção social. A flexibilização reduz postos de trabalho e a tecnologia com novas formas de gestão tem limitado oportunidades de emprego. Classe trabalhadora fragilizada e mais subordinada à classe dominante.

O capital, para enfrentar suas crises, historicamente cria estratégias econômicas, políticas e culturais para preservar-se como ideologia dominante, que rebatem nos trabalhadores e nas diversas profissões, em suas relações contratuais, nas condições de trabalho e nos mecanismos de proteção social dos trabalhadores, de modo geral. Nesse processo, a flexibilização dos mercados e contratos de trabalho tem sido estratégia para escoar mundialmente a produção e aumentar a mais-valia e a exploração da classe trabalhadora [...] (Botão, 2020, p. 199).

Cabe ao assistente social aprofundar-se em conhecimento sobre a profissão, buscar a renovação instrumental e tecnológica e desvendar as novas expressões da questão social, sem reduzi-la ao individual, num empenho coletivo com apoio e protagonismo de suas organizações, contando com a capacidade analítica da realidade das instituições em que se inserem os profissionais e sujeitos sociais atendidos.

5

Considerações Finais

A partir do estudo realizado, foi possível identificar desafios postos ao exercício profissional do assistente social em empresas privadas, tendo sido analisada a questão com base em livros que apresentaram resultados de pesquisas e outras produções sobre o tema. Realizamos estudo sobre o trabalho contemporâneo e sobre o exercício profissional do assistente social inserido prioritariamente no contexto de Recursos Humanos em empresas capitalistas, com ênfase a partir da década de 90, período marcado por profundas transformações no mundo do trabalho e redução de proteção social, desemprego, precarização para o trabalhador brasileiro.

Os assistentes sociais, no seu cotidiano profissional, integram a classe trabalhadora e participam da realidade social em que ocorrem as contradições entre capital e trabalho. Seguindo a linha marxista, a relação de exploração está na base do modo de produção capitalista, gerando desigualdades e contradições que se apresentam na área empresarial de forma intensa, sendo um dos grandes desafios profissionais atuar na tensão posta pela lógica de mercado e busca do lucro em contrapartida à garantia dos direitos e real valorização dos trabalhadores.

Os assistentes sociais lidam com as expressões da questão social presentes no cotidiano da realidade social expressas nos espaços socio-ocupacionais, são requisitados também para atender as demandas dos trabalhadores, bem como as institucionais, num constante movimento e tensionamento. O desafio posto é o de redirecionar as demandas institucionais no sentido de implementar e ampliar recursos para a classe trabalhadora e contribuir, enquanto protagonista, com melhoria da condição de vida, mediando relações a fim de promover soluções que atendam aos interesses dos trabalhadores.

Em nosso estudo, identificamos que a prática do Serviço Social empresarial ainda mantém muitos elementos conservadores, especialmente ao que se relaciona às requisições institucionais para intervir no âmbito profissional e na vida privada

do trabalhador com objetivo de manter a produtividade, algo típico da ordem capitalista. Por outro lado, o Serviço Social ao rever as suas bases e tornar-se uma profissão mais crítica e comprometida, busca atender ao máximo os interesses dos trabalhadores. Na atual fase da crise capitalista de acumulação flexível, o assistente social tem nova demanda, que é assessorar gerentes e empresas a manterem o consenso, colaboracionismo, participação, engajamento dos trabalhadores com as metas da empresa, passando a mediar essas relações com novos parâmetros de eficácia e racionalidade, polivalência e qualificação. O desafio é estar no cerne dessa contradição e defender princípios e práticas do projeto ético-político da profissão sendo subordinado ao capital.

Podemos destacar alguns exemplos de desafios profissionais no estágio atual do capitalismo:

- 1) O assistente social ser integrante da classe trabalhadora, portanto sofrer ameaça de desemprego e competitividade entre os pares de trabalho;
- 2) Ter poucas oportunidades de empregos estáveis diante da direção neoliberal do Estado e poucos concursos públicos;
- 3) Muito tempo de dedicação ao trabalho e pouca possibilidade de acesso a estudos e atualizações profissionais, para além da formação técnica, ou seja, por um viés mais crítico e reflexivo;
- 4) Ter acesso a poucas políticas de proteção social, tornando-se mais subordinado ao trabalho tanto pelo salário para sobreviver, quanto pela dependência de benefícios, como é o caso dos planos de saúde;
- 5) Pouca ou quase nula a possibilidade de engajamento político em sindicatos e outros órgãos coletivos de defesa de direitos.

Esses desafios e outros não me impediram de buscar atualização de conhecimentos para analisar a realidade em que me encontro inserida, mas certamente foi um dos maiores desafios profissionais enfrentados por mim, visto que o tempo disponível para a realização do curso de mestrado foi extraído das poucas horas de descanso que possuo, mas certamente finalizo essa experiência

segura de que fiz uma boa escolha. Faz-se necessário manter o estudo e a reflexão sobre os rumos de nossa profissão. Espero, em oportunidades futuras, aprofundar e qualificar os conhecimentos adquiridos por mim nesse mergulho acadêmico e distanciamento relativo do trabalho profissional.

Referências Bibliográficas

AMARAL, A.; CESAR, M. **O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas**. São Paulo: Cortez, 1998.

ANTUNES, R. **O privilégio da servidão**: o novo proletariado de serviços na era digital. São Paulo: Boitempo, 2018.

BARROS, A. A precarização sob a análise crítica marxiana. In:_____. **Precarização**: degradação do trabalho no capitalismo contemporâneo. Maceió: Coletivo Veredas, 2019. p. 67-124.

BOTÃO, M. A crise do capital e relações de trabalho: considerações sobre “consultorias sociais” em empresas. **Revista em Pauta**, Rio de Janeiro, 2019.

_____. **Serviço Social e consultoria empresarial**. Rio de Janeiro: Gramma, 2020.

BOTÃO, M.; NUNES, N. R. A relevância do trabalho dos assistentes sociais no enfrentamento à pandemia da COVID-19. In: STAMPA, I.; LOLE, A.; GOMES, R. L. R. (Org.). **Para Além da Quarentena**: reflexões sobre Crise e Pandemia. Rio de Janeiro: Mórula, 2020.

CARDOSO, I. C. C.; FRANCISCO, E. M. Velhas Moedas com Novo Valor: Remuneração e Benefícios na Moderna Empresa Capitalista, In: MOTA, A. E. (Org.). **A Nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

CESAR, M. J. **Empresa Cidadã**: uma estratégia de hegemonia. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. Serviço Social e Reestruturação Industrial: Requisições, Competências e Condições de Trabalho Profissional. In: MOTA, A. E. (Org.). **A Nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

FILGUEIRAS, V.; ANTUNES, R. Plataformas digitais, uberização do trabalho e regulação no capitalismo contemporâneo. **Contracampo**, Niterói, v. 39, n. 1, p. 27-43, abr./jul. 2020.

FRANCISCO E. M. V. A precarização das relações e condições de trabalho dos(as) assistentes sociais em tempos de “reforma trabalhista”. **O Social em Questão**, Rio de Janeiro, v. 47, 2020.

FREIRE, L. M. B. **Serviço Social Organizacional**: teoria e prática em Empresa. São Paulo: Cortez, 1983.

_____. **O serviço social na reestruturação produtiva**: espaços, programas e trabalho profissional. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. _____. São Paulo: Cortez, 2003.

IAMAMOTO, M. V. 80 anos de Serviço Social no Brasil: a certeza na frente, a história na mão. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, 2017.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

IAMAMOTO, M. V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. São Paulo: Cortez, 1982.

MOTA, A. E. **O feitiço da Ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2010.

_____. _____. São Paulo: Cortez, 1985.

_____. (Org.). **A Nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, A. E.; AMARAL, A. S. Reestruturação do Capital, Fragmentação do Trabalho e Serviço Social. In: MOTA, A. E. (Org.). **A Nova Fábrica de Consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

RAICHELIS, R.; ARREGUI C. C. O trabalho no fio da navalha: nova morfologia no Serviço Social em tempos de devastação e pandemia. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 140, 2021.