



Lívia Márcia Borges Neves Soares

O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS:

A Evolução do Trabalho do
Assistente Social e a Conquista
do Espaço Profissional



Criação Editora

O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS:

A Evolução do Trabalho do Assistente Social e
a Conquista do Espaço Profissional

ISBN: 978-85-8413-693-3

doi.org/10.62665/cried-978-85-8413-693-3

CONSELHO EDITORIAL

Ana Maria de Menezes

Christina Bielinski Ramalho

Fábio Alves dos Santos

Gilvan Rodrigues dos Santos

Jodeylson Islony de Lima Sobrinho

Jorge Carvalho do Nascimento

José Afonso do Nascimento

José Eduardo Franco

José Rodorval Ramalho

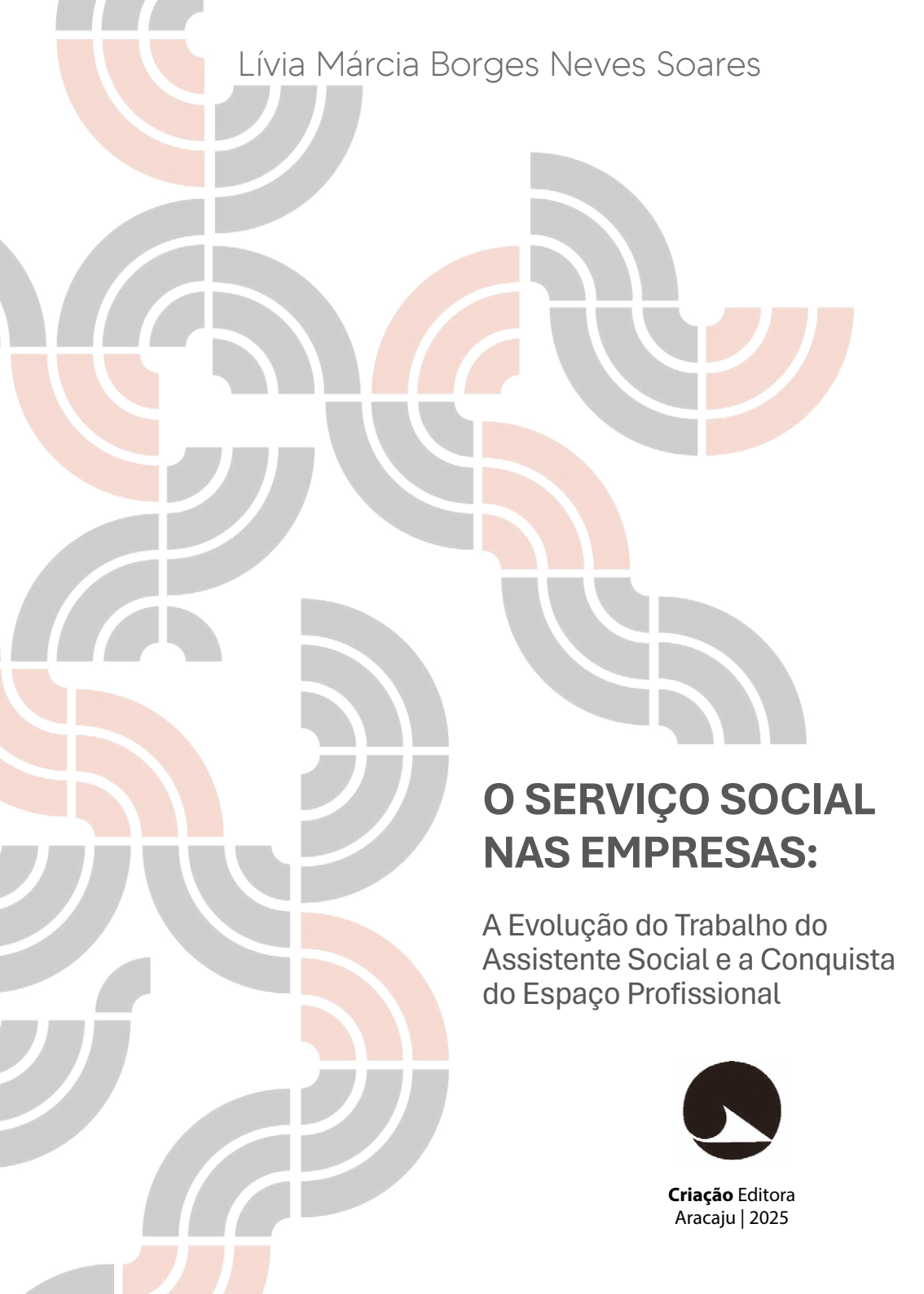
Justino Alves Lima

Luiz Eduardo Oliveira

Martin Hadsell do Nascimento

Rita de Cácia Santos Souza





Lívia Márcia Borges Neves Soares

O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS:

A Evolução do Trabalho do
Assistente Social e a Conquista
do Espaço Profissional



Criação Editora
Aracaju | 2025

Copyright © 2025, by
Lívia Márcia Borges Neves Soares

Editoração eletrônica:
Adilma Menezes

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)
Ficha catalográfica elaborada pela bibliotecária Isadora Pelosi CRB-8/11448

S676s

Soares, Lívia Márcia Borges Neves

O serviço social nas empresas: a evolução do
trabalho do assistente social e a conquista do espaço
profissional / Lívia Márcia Borges Neves Soares.- Ara-
caju: Criação Editora, 2025

56 p.

ISBN. 978-85-8413-693-3

1. Assistente Social. 2. Mercado de trabalho. 3.
Serviço Social - Empresas. I. Título.

CDU: 364-73





À Deus, autor e consumidor da minha fé. O Deus da minha vida, que me concedeu forças para caminhar até o fim e alcançar meus objetivos. Que me deu capacidade para seguir com meus propósitos.

À minha avó, Geny Borges, que não está mais presente entre nós, mas enquanto esteve, me dava forças e apoio para continuar. Te amarei para sempre!!!





**Embora ninguém possa voltar atrás
e fazer um novo começo, qualquer
um pode começar agora e fazer um
novo fim.**



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: PROCESSO HISTÓRICO	14
1.1 O Serviço Social nas Empresas: O Surgimento e a Necessidade do Profissional de Serviço Social.....	14
1.2 As Demandas do Assistente Social nas Empresas	18
2. A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA: A EXPERIÊNCIA EM UMA EMPRESA DE GRANDE PORTE NA ÁERA PETROLÍFERA NA CIDADE DE MACAÉ	28
2.1 Atribuições e Competências: O que faz o Assistente Social na Empresa Petróleo	30
2.2 As Reestruturações Produtivas e o Impacto no Trabalho do Assistente Social.....	33
3. NOVAS CONCEPÇÕES DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: A CONQUISTA DO ESPAÇO PROFISSIONAL	39
3.1 A Evolução da Empresa e do Serviço Social.....	39
3.2 O RH da Empresa Petróleo	43
3.3 A Gerência de Ambiência Organizacional e os Novos Desafios do Assistente Social.....	45
CONCLUSÃO	50
REFERÊNCIAS	52
AGRADECIMENTOS	54



INTRODUÇÃO

O tema escolhido para pesquisa e elaboração deste trabalho é a institucionalização do Serviço Social nas empresas como consequência direta das inúmeras transformações que vem ocorrendo no mundo do trabalho, sendo elaborado a partir de pesquisa bibliográfica e de observação feitas para esse trabalho de conclusão de curso no primeiro semestre de 2009.

Este estudo se inicia com o capítulo I falando do Serviço Social nas empresas, seu surgimento e as lógicas do trabalho e do mercado capitalista, analisando as transformações na atualidade e as suas significativas repercussões sobre as relações de trabalho. Temos insumos dos autores César, Mota e Iamamoto, que tratarão sobre as tradicionais e recentes demandas postas ao Serviço Social no setor empresarial, constatando a expansão e consolidação do capital resulta na criação de novas necessidades sociais; e entendendo a necessidade da prática profissional do Assistente Social na empresa ao apreender as mudanças da função social da profissão nesta nova etapa de capitalismo.

O capítulo II aborda a pesquisa feita em uma empresa de grande porte na área Petrolífera, situada na cidade de Macaé, onde esta é a maior empresa de energia do Brasil, e uma das maiores empresas do mundo, e está inserida no atual processo de reestruturação produtiva e globalização mundial. Por isso tem vivenciado inúmeras transfor-

mações nas suas formas de estruturação dos processos produtivos. Para isto buscamos apreender o conjunto das transformações societárias nos aspectos econômicos, sociais e políticos no período de 1955 até os dias atuais, dando um apanhado específico às reestruturações produtivas da empresa, a gerência de Recursos Humanos e priorizando a gerência de Ambiente Organizacional, onde o foco foi mais abrangente.

O terceiro capítulo traz uma reflexão acerca de que as mudanças em curso na ordem societária apresentam avanços significativos no mundo do trabalho. A área de Recursos Humanos assume um papel mais estratégico dentro das empresas e a gestão de pessoas passa por um processo de transformação, na medida em que os sistemas tradicionalmente usados dão espaço a uma nova filosofia de gestão, que implica numa significativa mudança de paradigma anterior, inclusive no que diz respeito ao trabalho do profissional de Serviço Social, que passa a ser requisitado sob “novas” demandas para atuar num território já antigo, mas reconceituado por novos cenários.

O referencial teórico utilizado foi a pesquisa bibliográfica e dados coletados a partir de observação participante que pude ter quando estive contribuindo através de meu trabalho na área administrativa. A análise dos dados levou em conta o método dialético onde a realidade é um permanente devir, com enfoque nas categorias capital x trabalho, alienação e também como referencial, o projeto ético político que conta no código de ética da profissão. Buscamos resgatar de forma sucinta o histórico da empresa pesqui-



sada correlacionando com o histórico do Serviço Social, enfocando as mudanças organizacionais, evolução de demandas sociais, das respostas às demandas e principalmente evidenciar as influências na identidade profissional do Serviço Social.

Um estudo mais abrangente da área de Ambiência Organizacional, que tem como princípio a busca pela satisfação dos empregados e pela construção de ambientes de trabalho cada vez mais saudáveis. Para tal, podemos observar no âmbito deste trabalho observar as reais demandas e as possibilidades efetivas de trabalho do Serviço Social numa grande empresa no atual contexto permeado pelos novos desafios do mundo do trabalho. Considerando todos os limites e contradições impostas (que são inerentes à profissão), não deixamos de reconhecê-lo e ratificá-lo como espaço de intervenção profissional, fazendo uma reflexão crítica sobre as transformações que vêm ocorrendo na sociedade do capital e os seus reflexos e determinações no mundo do trabalho e no Serviço Social enquanto profissão.

Desta forma, este trabalho tem como objetivo apresentar as determinações da inserção do Serviço Social enquanto profissão na dinâmica empresarial e a necessidade de apreensão deste espaço como a possibilidade de atuação profissional que não deve ser desprezada, mas que deve ser compreendida como uma oportunidade para desenvolver uma prática profissional competente e comprometida ética e politicamente.

1 SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA: PROCESSO HISTÓRICO

Historicamente, o Serviço Social surge quando o Estado passa a agir como mediador entre o capital e o trabalho, mas sempre apoiando os interesses do capital. Em resposta as necessidades capitalistas, o Estado passa a intervir na questão social através do Serviço Social, não mais numa ação coercitiva, mas sim coesiva. Porém, as demandas do Serviço Social não advem somente das questões sociais, mas sim da sua inserção em vários outros organismos institucionais como empresas públicas, privadas, mistas, filantrópicas com ou sem fins lucrativos.

1.1 O Serviço Social nas Empresas: O Surgimento e a Necessidade do Profissional de Serviço Social

O Serviço Social surge paralelo ao processo de industrialização. No entanto, o início de sua atuação profissional tinha como foco de atenção o trabalho, sempre tendo em pauta o “alívio” das mazelas sociais, como por exemplo, os problemas derivado do processo de industrialização. Somente nos anos 60 consegue-se visualizar o impulso do Serviço Social no âmbito empresarial, só alcançando maior visibilidade junto ao setor operário no decorrer dos últimos anos.

Considerando seu processo histórico é possível estabelecer uma relação entre o surgimento de organizações prestadoras de serviços assistenciais a assalariados e a



criação de setores de Serviço Social nas empresas. Observa-se que as primeiras experiências de Serviço Social junto a salarizados se deu através do IAP (Instituto de (Instituto de Aposentadorias e Pensões), SENAI (Serviço Nacional da Indústria) e SESI (Serviço Social da Indústria), na década de 40. Por outro lado, o contexto sócio-econômico e político do País a partir de 60, vem evidenciar que os avanços do processo de industrialização e a expressão política da classe trabalhadora, através dos movimentos operários, criam condições objetivas para o surgimento do Serviço Social nas empresas (Mendonça, 1956).

A empresa é considerada como requisitante institucional da profissão de Serviço Social. Tal requisição mostra que a empresa valida e legitima a ação do profissional no limite de seus interesses; isto é, reconhece que os serviços prestados historicamente pelos Assistentes Sociais atendem suas necessidades. No entanto, discutir a inserção do Serviço Social no âmbito da empresa capitalista é mister, pois identificar os objetivos e interesses daquela entidade para, em seguida, situar tanto as razões de requisição da profissão como as exigências que faz o profissional. Este fato que permite localizar condições objetivas e determinadoras da prática do Serviço Social neste segmento institucional.

A empresa é conceituada como uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias. Através desse gerenciamento, ela assegura a valorização do capital, acumulando-o e reproduzindo-o e tendo na produção da mais-valia um instrumento para obtenção de lucros (Mota, 2008).

O Serviço Social tem o significado social contraditório na sociedade capitalista, pois, embora tenha como usuário o trabalhador, é demandado pelo capital para atender a seus interesses de classe (Iamamoto; Carvalho, 2003). Segundo esses autores, essa concepção de contradição na profissão ocorre porque o movimento de reprodução do capital, entendido como uma relação antagônica entre a burguesia e o proletariado, é que determina a realidade vivida e representada pelos indivíduos na sociedade contemporânea. Assim, a reprodução das relações sociais está intrinsecamente ligada à reprodução do capitalismo e a profissão de Serviço Social também, já que esta última é demandada em determinadas conjunturas históricas para atender a interesses divergentes entre as classes.

Não se trata, portanto, de reduzir a empresa à determinação da prática do Serviço Social na sociedade, mas de caracterizá-la como mediadora de determinações mais gerais, o que ela faz na qualidade de requisitante organizacional. Na realidade, apenas se ressalta a participação da empresa no processo de legitimação da prática do Serviço Social, na medida em que requer a ação profissional em função da representatividade social que esta possui e quando exige criação de novas ações para atender prerrogativas específicas, isto é, os problemas sociais dos seus empregados que afetam a produtividade da força de trabalho.

A primeira indagação a ser feita para entendermos as razões da existência da profissão de Serviço Social nas empresas refere-se ao fato de a instituição manter serviços



sociais, já que esta atividade foge à sua especificidade técnica. Isso porque a empresa é uma unidade de produção com fins totalmente lucrativos, não tendo, portanto, uma “vocação assistencial”. Esta “vocação” das empresas fica em tese, situada, sendo necessário configurá-la especificamente onde envolve a situação do empregado e os objetivos propostos pela empresa, pois nas requisições da profissão na medida em que os assistentes sociais são executores das políticas sociais no âmbito daquela instituição. O discurso empresarial é certo quanto às suas motivações capitalistas onde estão focadas na reprodução da força de trabalho e na reprodução do capital (Mota, 1998).

Entende-se que a qualidade de vida do empregado é importante para reprodução da sua força de trabalho. Nessa qualidade de vida, investida pela empresa ao empregado, existem dois resultados significativos: para o próprio empregado e para a empresa. O empregado que melhora sua qualidade de vida e a empresa que se beneficia disso através de um trabalho mais qualitativo do empregado. A qualidade de vida do empregado engloba todos os aspectos de sua vida: familiar, social (dentro e fora da empresa), saúde, lazer, pois assim a empresa sabe que está com um elemento sadio e não perturbado.

Desta forma, é visível que a empresa realize a “vocação assistencial” sem mesmo tê-la. Na verdade, ela comercializa a assistência social (Mota, 1998). Segundo o mesmo autor o discurso empresarial, que exclui qualquer participação do trabalhador em termos de pressão (quando trás

para empresa não só o trabalho, mas também sua condição de vida), nos indica que a correlação de forças está presente no momento em que a empresa coloca a questão dos serviços sociais como uma necessidade para manutenção da força de trabalho e, conseqüentemente, da própria produção.

A pressão do trabalhador pode ocorrer tanto de forma consciente e organizada como por força da simples presença objetiva de tais problemas na esfera da produção. Por isso as empresas recorrem ao auxílio das ciências do comportamento, com possibilidade concreta de manipulá-las em seu proveito (Mota, 1998).

Portanto, a presença do profissional de Serviço Social nas empresas, ora está ligado aos objetivos da empresa, ora à problemática dos empregados, ora as formas de intervenção da profissão. Sendo assim, as demandas do profissional estão entre as requisições empresariais, os objetivos, a problemática e as formas de intervenção, que na verdade não deixam de residir na necessidade de manutenção e de reprodução material da força de trabalho.

1.2 As Demandas do Assistente Social nas Empresas

O atendimento das demandas sociais que chegam para o Serviço Social consistem no âmbito das políticas sociais, através da intervenção. Conforme Netto (1992), as políticas sociais existem para responder as necessidades da sociedade capitalista, ou seja, da subsunção do trabalho ao capital e, por isso, são frutos dessa tensão entre as fun-

ções econômicas e políticas que, aliás, são indissociáveis, da ascensão do proletariado de “classe em si” para “classe para si” e, portanto, das reivindicações do trabalhador.

Essas políticas sociais vão se constituindo espaços para atuação de diversas profissões. Como são os serviços, incluindo-se aí o Serviço Social, que operacionalizam as políticas sociais. O assistente social é reconhecido como um dos profissionais executores dessas políticas, o que o coloca na condição de executor terminal das mesmas embora tenha na sua execução a possibilidade de coordenar, elaborar e avaliar programas e/ou projetos sociais. Nesse sentido, a intervenção profissional existe para atender a demanda institucional.

Para Iamamoto (1994), o assistente social aparece como o profissional da coerção e do consenso nas relações entre instituição e empregado, pois tem sua ação direcionada ao campo político, uma vez que é solicitado para atuar nas organizações públicas e privadas, em atividades assistenciais, através da execução de programas sociais. Conforme a autora, essas atividades assistenciais se tornam mais intensas nos períodos de crise do capital, principalmente para responder ao processo de organização da classe trabalhadora, e, assim, atenuar a crise.

O papel continua sendo de intermediador entre chefia e subordinado. Ele é o interlocutor da ação social da empresa ou do discurso gerencial, assumindo a função de atenuar os conflitos e tensões, sendo suas ações, geralmente associadas ao clima organizacional (Iamamoto,

1994). O Assistente Social é requisitado para prestação de trabalho de cunho social e educativo junto ao empregado e a família, com intuito de os problemas sociais (condições de vida, relacionamento familiar, disciplina e inadaptação ao trabalho, etc) que podem afetar sua produtividade. Por isso o Assistente Social continua sendo chamado à intervir em problemas associados à vida particular do empregado que podem interferir no seu trabalho. Esse tipo de ação está cada vez mais integrado às estratégias de competitividade e à política de parceria entre a empresa e seus empregados.

Para Cesar (In: Mota, 2008), as novas requisições para a profissão nas empresas estão diretamente relacionadas às inúmeras alterações nas modalidades de consumo da força de trabalho, bem como com suas novas formas de controle e persuasão e com as políticas de benefícios e incentivos que, por sua vez, impactarão a prática profissional através da atualização das demandas profissionais e das condições de trabalho do próprio profissional.

O Assistente Social, pelo reconhecimento do seu trabalho interrogativo, é requisitado a atuar na área de RH para satisfazer as “necessidades humanas”, contribuindo para a sociabilidade do trabalhador de modo a colaborar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. Essas exigências sugerem que o Serviço Social é considerado, pelas empresas, como um instrumento promotor da adesão do trabalhador às novas necessidades

destas. Para tanto, refuncionalizam suas demandas tradicionais sob o “manto” da inovação e modernidade (Cesar, *ibid*, p. 126).

A função do Serviço Social continua vinculada às relações de trabalho, sendo requisitado para intervir nos problemas que interferem a produtividade. Porém, além desta função tradicional, podemos perceber que o Serviço Social tem assumido novos papéis. As inovações das demandas dos assistentes sociais nas empresas tem ido além do espaço institucional, pois eles tem assumido novas funções como a de assessoramento dos gerentes no tratamento de questões que permeiam o âmbito empresarial.

Neste cenário de multifuncionalidade produtiva do Assistente Social, a prática profissional tem se aproximado cada vez mais da função gerencial. É por esse motivo que o Serviço Social e o Recursos Humanos têm incorporado o papel de assessor dos gerentes, onde estes possam estar mais bem capacitados para gerir pessoas, criando um cenário de confiança, credibilidade, satisfação e companheirismo com sua equipe.

Esta função de assessoria, assumida pela área de RH, passa a ter como “clientes internos” não só o trabalhador, mas os próprios gerentes. A eles, são oferecidos recursos técnicos específicos para que possam suprir necessidades, resolver problemas e “anomalias pessoais”. Criam-se e introduzem-se instrumentos para auxiliar as chefias no alcance de suas metas, estabelecendo modos

de controle, que tendem a ser menos coercitivos e mais simbólicos (Cesar, *ibid*, p.128).

Como afirma Cesar (*ibid*), essa assessoria voltada para o tratamento das questões sociais e interpessoais que podem afetar o cotidiano do trabalhador, que configura a real requisição do Assistente Social pelas empresas. Para a autora esse fato afeta diretamente a sua prática profissional, pois assim ele estará mais próximo às lideranças e por conseguinte, mais distante dos trabalhadores. Outro fator que podemos destacar é está sujeito a apropriação e manipulação do seu saber pelas gerências. Porém, precisamos atentar para o fato de que se, por um lado, o gerente assumir a responsabilidade em resolver os problemas da sua equipe de trabalho impossibilitando o assistente social de exercer sua direta ação e seu saber específico, por outro, ele legitima e ratifica o papel do Serviço Social ao utilizar e necessitar do saber que lhe é repassado.

Segundo aprendizagem na academia, outro aspecto relevante para a atuação do assistente social é como “assessor de gestão de pessoas” que não influem somente sob o conteúdo, mas também sobre o papel que o Serviço Social desempenha dentro das empresas. Mas esse novo papel assumido dentro das empresas não é competência apenas dos assistentes sociais, mas também de outros profissionais, inclusive dos gerentes. Por isso que o Assistente Social se vê impulsionado a requalificar-se, adequando-se a um novo perfil profissional, mais difuso, polivalente e atualizado com as novas práticas e saberes, principalmente, da área gerencial e de Recursos Huma-

nos. Sendo assim, algumas das principais competências exigidas aos assistentes sociais na área empresarial dizem respeito à flexibilidade no desenvolvimento de suas atividades e nas suas relações de trabalho e ao dinamismo, ou seja, a capacidade de estar aberto à mudanças e inovações e a capacidade de estabelecer uma comunicação clara e objetiva.

Exige-se, portanto, do profissional do Serviço Social um perfil sócio-técnico moderno, perpassando por procedimentos racionais e profissionais que direcionam a requalificação do assistente social, baseada na polivalência, multifuncionalidade e no trabalho em equipe. É importante ressaltar que além da qualificação técnica, há também uma forte valorização dos atributos comportamentais do profissional, que ajudarão a delinear as expectativas gerenciais quanto às habilidades profissionais do assistente social (Cesar, *ibid*).

Ao falar do perfil moderno do assistente social, a qualificação do assistente social na contemporaneidade não envolve apenas o treinamento técnico, mas, sobretudo, uma base sólida de conhecimentos, habilidades e atitudes. No caso do Serviço Social nas empresas, tendo como base uma pesquisa por documentos e observação participante realizada numa empresa de grande porte, podemos destacar:

- Conhecimentos: reestruturação técnico-produtiva, flexibilização das relações de trabalho, planejamento estratégico, gestão de RH, cultura organizacional, ad-

ministração e negociação de conflitos, qualidade de vida no trabalho, direitos sociais do trabalhador etc;

- **Habilidades:** saber observar e analisar as relações sociais, econômicas e políticas; compreender a estrutura e conjuntura social; identificar situações-problema; saber criar indicadores de avaliação; saber planejar, organizar, implantar e gerenciar serviços e projetos sociais; saber se comunicar etc;
- **Atitudes:** ter compromisso ético-político com a melhoria da qualidade de vida dos usuários de serviços sociais; ter curiosidade, senso crítico e iniciativa; não usar o seu juízo de valor; ter interesse e participação no debate de assuntos de interesse da categoria; contribuir para a legitimação social e consolidação da profissão etc.

Neste contexto também é possível traçar algumas demandas (objetivos e finalidades) da requisição do Serviço Social pelas empresas na atualidade, tendo esta experiência como eixo norteador. Dentre eles, podemos citar:

- Identificação dos aspectos sociais envolvidos nas relações de trabalho com reflexos no desempenho e adaptação às condições de trabalho;
- Interlocução com recursos comunitários e/ ou instituições previdenciárias, visando apoiar o empregado, aposentado e/ ou pensionista no acesso, utilização

e preservação dos benefícios e direitos referentes à Seguridade Social;

- Construção de procedimentos técnicos, índices, controles e planilhas para aferição do trabalho profissional, sua efetividade e eficácia;
- Desenvolvimento de parceria com a área de desenvolvimento de pessoas e recrutamento e seleção;
- Gerenciamento e divulgação dos benefícios (de saúde, educação, lazer, previdenciários) oferecidos pela empresa, bem como o apoio aos seus usuários;
- Atuação em programas e ações de responsabilidade social com foco no público interno e externo;
- Orientação pessoal e familiar;
- Suporte social, emocional e funcional aos empregados;
- Acompanhamento e monitoramento dos empregados afastados;
- Assessoria e consultoria em questões voltadas à qualidade de vida;
- Coordenação de programas ligados à área da saúde (dependência química, promoção da saúde, prevenção de acidentes) e educação (sócio-educativos, desenvolvimento de comunidades);

- Integração ao ambiente de trabalho, ao clima e cultura organizacional;
- Assessoria às lideranças em assuntos de inter-relacionamento, qualidade de vida, adequação profissional, planos de melhoria de clima;
- Atendimento e acompanhamento em casos de acidentes de trabalho e/ ou sinistros;
- Coordenação de programas de preparação para a aposentadoria e de apoio à pessoas com necessidades especiais;
- Plantão social para suporte aos empregados e dependentes;
- Programa de visita hospitalar a empregados e dependentes, entre outros.

Outra função que tem surgido para o profissional de Serviço Social é a consultoria interna ou externa, sendo esta cada vez mais utilizada pelas empresas ou utilizando os próprios assistentes sociais internos ou contratando serviços de consultores externos para os trabalhos pontuais.

Nas empresas que possuem assistentes sociais em seu corpo técnico, na sua grande maioria, essas atividades não possuem caráter assistencialista e suas atividades são desenvolvidas por equipes interdisciplinares, envolvendo, além dos assistentes sociais, psicólogos, médicos,

pedagogos etc, tornando o trabalho em equipes multidisciplinares, proporcionando maior satisfação dos empregados tanto pessoal, quanto profissionalmente.

As questões acima destacadas serão apresentadas com maior detalhamento neste próximo capítulo, no qual falaremos especificamente sobre o serviço social em uma empresa de grande porte, situada na cidade de Macaé, no estado do Rio de Janeiro.

2. A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA: A EXPERIÊNCIA EM UMA EMPRESA DE GRANDE PORTE NA ÁERA PETROLÍFERA NA CIDADE DE MACAÉ

Com base na obediência ao código de ética em pesquisa, o local onde foi realizado o estudo de campo terá seu nome preservado e para tal será utilizado o codinome de Empresa Petróleo.

Fazendo um histórico do Serviço Social na referida empresa percebe-se com maior nitidez a identidade profissional referida na época. Isto pode ser evidenciado nas seguintes passagens:

Missão de resolver problemas. Um sorriso de uma criança, uma lágrima evitada e a satisfação de fazer o bem são a sua maior recompensa; poucos sabem a que ponto vai a dedicação das moças que visam acima de tudo, integrar o indivíduo na sociedade sigilo e abnegação, a base de tudo o seu trabalho. (Meneghelli, 1995)

Nossa função tem como objetivo solucionar os problemas do indivíduo, reajustando-o na sociedade e tornando-o auto-suficiente, capaz de enfrentar sozinho futuros desajustes. (Visitadora Social RPBC, 1960)

O Estado envolvia-se fortemente na infra-estrutura, em particular no setor energético. Esse debate foi especialmente agudo no segundo governo de Vargas, onde culminou a criação da empresa pesquisada. O papel do Serviço Social até aqui era firmado em bases conservadoras, entendendo que a profissão ainda surgia.

Segundo Marina Maciel Abreu:

“A função pedagógica dos Assistentes Sociais no processo de industrialização do Serviço Social na Europa e nos Estados Unidos, na primeira metade deste século, vinculada ao processo de organização da cultura dominante, funda-se numa visão psicologista da questão social, reduzida às suas manifestações individuais. Este entendimento consubstancia a “ajuda psicossocial individualizada”, modalidade interventiva que traduz a expressão mais elaborada da prática dos Assistentes Sociais na referida fase do desenvolvimento profissional”. (2002, p. 84)

A autora nos diz que o processo de “ajuda psicossocial individualizada” no Serviço Social parte do entendimento de que a questão social (na esfera individual) é um “problema moral”, ou seja, “esta noção justifica uma intervenção via assistência social individualizada de cunho moralizador direcionada para a reforma moral e a reintegração social”. (id., 2002, p. 85)

Neste período, a expansão dos Serviços Sociais não elimina o privado, e sim, o reafirma reduzindo-o ao nível indivi-

dual. Os sujeitos individualmente são responsáveis pelas respostas frente às seqüelas da questão social.

2.1 Atribuições e Competências: O que faz o Assistente Social na Empresa Petróleo

A Empresa Petróleo foi criada em 1953, mas em Macaé suas operações começaram em 1977, no entanto, o Serviço Social nesta empresa só teve início em 1955 na sede da Companhia na cidade do Rio de Janeiro, nas refinarias da Bahia e de Cubatão/ SP.

Neste período, o Assistente Social não tinha formação superior¹, era uma “vistoriadora social”. Suas atividades consistiam em:

- Visitas domiciliares;
- Orientação aos empregados e familiares sobre assuntos relacionados à saúde;
- Higiene;
- Economia doméstica;
- Educação dos filhos;
- Assistência moral aos enfermos;
- Organização de registros e fichários;
- Planejamento de formulários para fins sociais.

Cabia ao Serviço Social do trabalho as seguintes tarefas:

- Interpretações de normas e decisões;
- Recepção de novos empregados;

1 Dados do Serviço Social através do trabalho realizado pela Assistente Social Regina Buzzetti Meneghelli em 1995.

- Casos de transferência por motivos sociais;
- Estudo e proposta de bem-estar no trabalho;
- Esclarecimento de assuntos ligados ao INSS;
- Parecer em casos de concessões de férias e justificativa de faltas e atrasos;
- Atividades de caráter sócio-recreativo.

Nos problemas de trabalho, o Assistente Social era o profissional elo de ligação entre empresa e empregado, passando informações de um para o outro. Para os empregados, interpretava as normas e regulamentos da empresa, e para a empresa, junto à administração, evidenciava necessidades, aspirações e insatisfações dos empregados.

Cabia ao Serviço Social médico:

- Acompanhamento de empregado afastado;
- Estudo e orientação de casos;
- Solicitação e faltas ao trabalho por tratamento e/ ou acompanhamento de pessoas da família.
- Ao Serviço Social da família:
- Estudo e orientação de casos de ordem moral (dissociação conjugal, relações humanas, direitos e diversos);
- Dar preferência a atividades de grupo, procurando atingir um número maior de empregados.

Nessa época o Serviço Social passava pela fase da perspectiva da modernização conservadora, o chamado “desenvolvimentismo” que se “intensificou nos anos 50 e 60 no continente latino-americano”. (Abreu, 2002, p. 106)

Quando o Assistente Social da Empresa Petróleo baseava-se na atuação voltada para atividades de grupo, o contexto externo era marcado por um Estado burocrático-autoritário com forte tendência a ampliação de benefícios sociais.

Existia também uma preocupação por parte do Assistente Social com o trabalho interno, sendo uma característica do trabalho do Assistente Social especializado em Serviço Social industrial. Suas ações eram mais voltadas para suas próprias instalações, nos locais de trabalho do que externo.

A atuação dos Assistentes Sociais, que eram reconhecidos como técnicos, caracterizava-se pelo respeito à dignidade da pessoa humana, na qual reconhecem e atacam a liberdade de decisão sobre assuntos de seu interesse. Trabalhavam com e não para os indivíduos, procurando levá-los a atingir o desenvolvimento de suas potencialidades, tendo em vista, progredirem e auto-promoverem.

- Enfoque exclusivo no Serviço Social de casos;
- Prática imediatista, assistencialista e focada nas disfunções sociais;
- Predominância da visitadora social;
- Isolamento profissional;
- Número insuficiente de Assistentes Sociais;

- Ausência de um órgão central de coordenação, supervisão e controle;
- Pouca especialização e produção de conhecimento na área de relações de trabalho.

As discussões centraram-se sobre o comportamento, inserção, ajustamento e adaptação dos grupos sociais. A atuação ainda era voltada para prevenção e tratamento de “problemas humanos” ligados às condições e relações de trabalho.

Com a realização de Seminários de Serviço Social, nessa época, a atuação dos Assistentes Sociais elevou-se do atendimento individual, assistencialista, para a área de relações de trabalho, inserindo assim, o trabalhador como agente participativo, mas que também é influenciado pelo seu ambiente de trabalho.

A evolução da abordagem individual na prática dos Assistentes Sociais da Empresa Petróleo facilitou a produção de estudos e diagnósticos que serviram de base na elaboração de atividades programadas para a intervenção nos conflitos presentes.

2.2 As Reestruturações Produtivas e o Impacto no Trabalho do Assistente Social

A primeira reestruturação produtiva nesta empresa situada na cidade de Macaé foi em 87. Quando houve a reorganização, o Serviço Social deixa de fazer parte do setor

de Relações de Trabalho e passa a fazer parte do setor de Recursos Humanos num sub-setor chamado Setor de Serviço Social. Sendo assim, o Serviço Social passa a ser um segmento de Recursos Humanos que atuam nas relações sociais estabelecidas no contexto da Companhia, baseando sua ação na conscientização e participação do empregado.

A expectativa do papel do Serviço Social era facilitar a interação do empregado com a Companhia, adotando uma atitude que supere a condição de ajustamento, com percepção clara da natureza e fundamentalmente, de caráter educativo, voltando-se para a empresa em sua globalidade.

O trabalho do Assistente Social implicava em trabalhar no clima social da Companhia, pautando-se em análise de conjuntura em seus pontos mais resistentes e naqueles que podem ser modificados. Esse conteúdo era direcionado para a elevação da qualidade de vida e o oferecimento de condições para repor as energias gastas no trabalho, melhorar a qualidade das relações sociais no ambiente da organização e oferecer programas que aproximem a Companhia, empregados e membros da família.

Ocorre uma maior politização da prática profissional, que procurava fazer do seu cotidiano a sua fonte de trabalho e um espaço de “transformação” e dinamização das relações de trabalho. É a partir dessa postura que decorrem as grandes instâncias para a definição dos papéis dos Assistentes Sociais como mediador, articulador, negociador, que o coloca permanentemente entre as necessidades dos empregados



dos e os programas oferecidos, subsidiando na construção de uma política social ampla.

Até então, a programação do Serviço Social que vinha permitindo uma análise quantitativa da atividade na Companhia, em 89, passou a possibilitar a identificação das estratégias e procedimentos metodológicos utilizados pelos profissionais, permitindo uma visão qualitativa e uma maior unidade de ação do Serviço Social da Companhia.

As principais características da época eram:

- A intensificação da escassez de recursos e de controles;
- Pleno revigoração do movimento sindical;
- Crescentes manifestações dos empregados por participação;
- Surgimento de pressões políticas de origem interna e externa;
- Fragmentação da área de Recursos Humanos.

Faz-se necessário destacar que no final da década de 80, o Serviço Social na Companhia, tomou impulso a partir da redefinição de diretrizes gerais e atribuições do Serviço Social, como:

- Equiparação do cargo de Assistente Social como profissionais da área administrativa;

- Com a criação de parâmetros para dimensionamento dos profissionais nos órgãos;
- Informatização de atividades;
- Edição do periódico “temas de Serviço Social”;
- Programas de reciclagem e aperfeiçoamento técnico.

Dentre as diretrizes gerais, ficou estabelecido que o Serviço Social atuaria predominantemente nas áreas de relações no trabalho, assistência e benefícios e higiene no trabalho, tendo como objetivo de intervenção as relações sociais presentes nas diversas áreas de atuação.

Houve, portanto, através da equipe do Serviço Social, uma ordenação, organização e posicionamento em termos de papéis que o Serviço Social podia desempenhar. Isso foi encarado pelos Assistentes Sociais não como delimitação de espaços, mas sim, uma grande conquista.

Nesta nova fase, a ação profissional estava voltada para as condições de trabalho, nos aspectos da saúde física e mental, psicodinâmica do trabalho, conseqüências da organização do trabalho (sofrimento do trabalhador), possibilidades de desenvolvimento das pessoas na organização, comportamento organizacional, relacionamento e clima organizacional.

A segunda reestruturação do Serviço Social na empresa pesquisada, impacta a prática do Serviço Social. Ele dei-



xa de atuar no Setor de Serviço Social (SESAL) e passa a atuar na gerência de Saúde Ocupacional (GESAO), em 1995. Quatro anos depois, 1994, houve uma nova reestruturação onde o GESAO se tornou GSBE (Gerência de Saúde e Bem-Estar).

Outras exigências foram solicitadas aos Assistentes Sociais, como por exemplo, a requisição para assessorar e prestar consultoria aos gerentes nos processos de gestão de Recursos Humanos. Os Assistentes Sociais passaram a ser facilitadores dos processos de qualidade total, nos processos de desenvolvimento de pessoas.

Referente ao clima organizacional, o Assistente Social elabora e implementa pesquisas e acompanha as metas elaboradas pelos gerentes para a melhoria do clima nas referentes gerências. Nesta fase marca-se a queda do monopólio da empresa pesquisada. Assinalamos assim, as características do mercado livre, onde a “competitividade” torna-se intensa e o discurso de “maior produtividade” se torna freqüente.

Com a produção crescente de petróleo pesado e a necessidade de adequação ao perfil de demanda nacional de derivados, a colocação de alguns tipos de petróleo no mercado internacional tornou-se economicamente atrativo para a empresa. O seu desafio, a partir de então, era o de competir internacionalmente, atendendo ao mercado externo.

A partir de então houve outra grande reestruturação em toda a empresa para alcançar esse novo objetivo. Alguns

setores surgiram e outros foram substituídos estrategicamente. Com certeza o Serviço Social e suas demandas foram afetadas mais uma vez.

O Serviço Social da Empresa Petróleo situada em Macaé a partir dessa nova reestruturação, fica alocado em várias áreas da empresa dependendo do tipo de demanda. Os setores onde os assistentes sociais estão alocados até os dias de hoje:

- Setor médico;
- Setor de pessoal;
- Ambiência Organizacional.

Todas as informações ora apresentadas foram compiladas a partir do levantamento bibliográfico e estágio de observação realizado na empresa. Também buscamos ouvir outras experiências e demais referências teóricas para que fosse possível articular essa relação teoria e prática. Para que esta sistematização possa contribuir com o serviço em questão, estaremos disponibilizando ao Serviço Social um cópia deste estudo, bem como estaremos nos colocando à disposição para apresentar coletivamente o mesmo.

No próximo capítulo, falaremos sobre a evolução da empresa no mercado e juntamente com ela as evoluções do Serviço Social e seu papel.



3. NOVAS CONCEPÇÕES DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL: A CONQUISTA DO ESPAÇO PROFISSIONAL

3.1 A Evolução da Empresa e do Serviço Social

A empresa estudada é uma empresa entregada de energia que atua de forma rentável, com responsabilidade social e ambiental. É uma empresa de origem brasileira, com presença em 27 países e, atualmente, é a empresa com maior valor de mercado da América Latina e a oitava empresa mais respeitada mundialmente¹.

No início de 2008, ela foi reconhecida através de uma pesquisa da *Management & Excellence* (M&E) a petroleira mais sustentável do mundo. A Companhia é considerada referência mundial em ética e sustentabilidade, além de possuir altos padrões em governança corporativa², transparência e responsabilidade social.

1 Fonte: Reputation Institute 2007.

2 Governança Corporativa é o conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e instituições que regulam a maneira como uma empresa é dirigida, administrada ou controlada. Através dela é especificada a distribuição de direitos e responsabilidades entre diferentes participantes de uma empresa, tais como conselheiros, executivos, acionistas, entre outros. A Governança Corporativa estabelece a estrutura através da qual os objetivos da empresa são estabelecidos, define os meios para atingi-los e monitora sua performance. Para mais informações, ver site do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa: www.ibgc.org.br e a obra de Edson Cordeiro da Silva: *Governança Corporativa nas Empresas*. São Paulo, Atlas, 2006.

Ao longo dos seus 53 anos, trajetória construída por ela é a de superação de desafios que conduzem a avanços tecnológicos significativos. Um deles é a conquista da liderança em exploração e produção de petróleo em águas profundas. Hoje, ela tem trabalhado ainda mais para elevar sua performance como uma empresa dedicada aos desafios mundiais da produção de energia. Por isso, o seu compromisso vai além da rentabilidade: busca-se ecoeficiência, a preservação do meio ambiente, o desenvolvimento social e a valorização do capital humano³, sendo esta, a principal atividade de Recursos Humanos da Companhia.

Em seu discurso, ela acredita que a função de uma empresa não se resume a dar lucro e emprego, a pagar impostos e cumprir as leis. Para ela, um dos seus investimentos mais importantes é valorizar os seus recursos humanos, através da inovação e melhoria constantes da gestão da sua força de trabalho. E faz isso porque sabe que é impossível alcançar resultados financeiros, de produtividade e de tecnologia, sem valorizar as pessoas que nela trabalham.

As políticas de Recursos Humanos da Companhia têm como foco principal garantir um sistema de gestão de RH que valorize o potencial humano e que crie uma ambiência

3 Uma das teorias sobre gestão de pessoas ou administração de recursos humanos é a Teoria do Capital Humano. Utilizada por Friedman, Hatch e Walker, a teoria sustenta-se na idéia de que para dar valor às pessoas, as organizações devem ir além da noção de recursos humanos, utilizando-se da noção de capital humano, ou seja, entendendo capital humano como a noção que vê as pessoas não como recursos perecíveis a serem consumidos, mas como bem de valor a ser desenvolvido. Ver obra dos autores: *Capital humano: como atrair, gerenciar e manter funcionários eficientes*. São Paulo, Futura, 2000.



organizacional favorável à motivação das pessoas, levando-as a contribuírem e se comprometerem com a excelência do desempenho e dos resultados organizacionais. Neste sentido, trabalha-se para valorizar, desenvolver e reter os seus talentos, oferecendo oportunidades de progressão na carreira, remuneração nos padrões do mercado, benefícios educacionais, previdenciários, de saúde etc, além de ser uma empresa mundialmente reconhecida pela qualificação do seu corpo técnico.

A Empresa Petróleo é uma das empresas de energia mais importantes do mundo, mas, além de fazermos uma análise apenas da sua importância produtiva, precisamos também observar as relações estabelecidas com sua força de trabalho, bem como os processos internos que afetam a sua estrutura tecnológica e organizacional. Ela não deixa de reconhecer que grande parte do sucesso que vem obtendo nos mercados nacional e internacional deve-se, basicamente, às pessoas que nela trabalham, pois nelas que se encontra o seu espírito empreendedor.

Neste contexto de mudanças constantes, a Empresa Petróleo busca estar alinhada em torno de definições estratégicas claras, sustentadas por uma gestão com amplo envolvimento e participação dos seus empregados. Para tanto, é preciso estabelecer um compromisso sério com a força de trabalho, cujas bases devem ser o respeito mútuo e uma comunicação aberta.

Hoje, um modelo de gestão largamente utilizado pela Companhia é o de *Gestão de Pessoas por Competên-*

*cias*⁴, reconhecendo que o domínio de determinadas competências (conhecimento, habilidades e atitudes) faz com que profissionais e organizações façam a diferença no mercado. A gestão por competências pressupõe a implementação de ações que permitam conhecer, potencializar, integrar e subsidiar a gestão das competências individuais e institucionais visando a auto-realização das pessoas e a excelência no cumprimento da missão institucional.

É fato que a aplicação de novas tecnologias na produção de petróleo, bem como as novas técnicas de gerenciamento atendem, prioritariamente, aos interesses da empresa, porém, precisamos considerar que, ao mesmo tempo, ela interfere positivamente na vida profissional e até mesmo pessoal e familiar dos seus empregados, através da valorização da sua força de trabalho e também nos processos decisórios que os afetarão diretamente, da aquisição constante de novos conhecimentos, da melhoria constante das condições de trabalho e de vida, de uma comunicação aberta, entre outros. O que não podemos deixar de reconhecer como avanços positivos na trajetória das próprias lutas trabalhistas.

São nas áreas de Recursos Humanos onde geralmente estão campos de atuação dos Assistentes Sociais nas empresas.

4 O conceito de competência utilizado por Gramigna faz referência a um repertório de comportamentos e também capacitações que pessoas ou organizações dominam melhor do que outras, tornando-as mais eficazes em uma determinada situação. Sobre o modelo de gestão de pessoas por competências, ver obra de Maria Rita Gramigna: Modelo de competências e gestão dos talentos. São Paulo, Makros Books, 2002.

3.2 O RH da Empresa Petróleo

As reflexões contidas neste estudo são fruto de vivência pessoal e de pesquisa bibliográfica e individual, realizado na gerência de Recursos Humanos/ Ambiência Organizacional (RH/AO) da empresa pesquisada.

Este estudo pôde fornecer uma série de subsídios para uma reflexão mais aprofundada sobre a importância em se discutir os impactos que todas essas transformações em curso tem sobre a pesquisa acadêmica, a formação e a atuação do Assistente Social no ambiente corporativo, já que esta empresa tem inserido em seu corpo de funcionários, principalmente nas gerências de Recursos Humanos, o profissional de Serviço Social.

O RH da empresa petróleo em Macaé está posicionado, estrategicamente, em três frentes:

- Administração de Recursos Humanos (ARH), cuja responsabilidade é atrair e reter talentos, prestando assessoria e consultoria às gerências da Empresa Petróleo em Macaé nos processos de gestão de Recursos Humanos (gestão de efetivos, aplicação do sistema de reconhecimento/ recompensa e desempenho de pessoas), garantindo a eficácia dos investimentos, com responsabilidade no Plano Estratégico da empresa;
- Desenvolvimento de Recursos Humanos (DRH), cuja proposta é disponibilizar recursos utilizados nos

processos de desenvolvimento, visando o aperfeiçoamento do desempenho funcional, o aumento da produtividade e o aprimoramento das relações interpessoais, mantendo as pessoas aptas aos seus cargos e atualizadas com a tecnologia, através da assessoria às gerências da Empresa Petróleo em Macaé nos processos de treinamento e desenvolvimento, certificação pessoal, identificação de gerentes potenciais, formação de novos empregados, estágio de estudantes, entre outros;

- Ambiência Organizacional (AO), que tem como objetivo estratégico assegurar a excelência na gestão de Recursos Humanos, estimulando o comprometimento das pessoas, promovendo uma ambiência voltada para os resultados, fortalecendo as relações de trabalho e estabelecendo orientações às gerências da Empresa Petróleo em Macaé quanto aos processos de Gestão da Ambiência Organizacional, no que diz respeito ao clima⁵, à cultura organizacional⁶ e às condições em que se realizam as mudanças estratégicas da Companhia.

É no setor de Ambiência Organizacional, onde ficam os Assistentes Sociais, que darei foco.

5 “O clima organizacional é a atmosfera resultante das expectativas e percepções que o funcionário tem de diferentes aspectos que influenciam seu desempenho, seu bem estar e sua satisfação no dia-a-dia de trabalho”. (Barçante e Castro, 1995, p.75).

6 Cultura organizacional é um conjunto integrado de modos de pensar, de sentir e de agir que são apreendidos e partilhados pelas pessoas de uma organização, servindo de maneira objetiva ou simbólica para constituir estas pessoas em uma comunidade particular distinta.

3.3 A Gerência de Ambiência Organizacional e os Novos Desafios do Assistente Social

A Ambiência Organizacional é um conceito utilizado internamente na Empresa Petróleo para abrigar processos e práticas que a partir da escuta aos empregados, favorecem a melhoria nas condições e relações de trabalho na Companhia. Abrange o conjunto de elementos que norteiam a qualidade das relações entre empresa e empregado e dizem respeito ao clima, à cultura organizacional e ao comprometimento que os empregados têm com a Companhia e seus objetivos estratégicos.

A gerência de Recursos Humanos/ Ambiência Organizacional da Empresa Petróleo em Macaé é formada por uma equipe multidisciplinar composta por assistentes administrativos, analista de sistema de informática, técnico de suprimento de bens e serviços, assistentes sociais, psicólogos e estagiários. O Assistente Social que se encontra inserido na gerência de Ambiência Organizacional está ligado, principalmente, às atividades:

- Assessoria e consultoria às gerências na construção e acompanhamento de planos de melhoria de clima, visando a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e harmônico;
- Recepção e ambientação de empregados recém-admitidos, com intuito de fornecer ao novo empregado um conjunto de informações que o torne conhecedor

das atividades da empresa, bem como seus direitos na Companhia;

- Promoção da ambiência e desenvolvimento organizacional, fortalecendo as competências interpessoais e aprimorando os processos de trabalho, visando o bom relacionamento e desempenho das equipes;
- Acompanhamento de casos de afastamento médico, indicando ações que minimizem o seu impacto na gerência, através do tratamento especializado e particularizado desses afastamentos;
- Tratamento das situações de baixo desempenho funcional, através da adequação da força de trabalho;
- Aproximação e integração entre família e empresa, propiciando a reflexão e discussão acerca das repercussões do trabalho, principalmente o trabalho em regime de embarque (offshore), nas relações familiares e vice-versa;
- Identificação de ações que contribuam para melhoria da qualidade de vida e trabalho e para a satisfação dos empregados, através de pesquisas realizadas nas próprias gerências da empresa pesquisada, nas gerências de outras Unidades e em empresas do mercado de trabalho. Essas ações são disponibilizadas para utilização dos gerentes no processo de gestão da sua equipe;

- Atendimento social de caráter funcional e monitoramento das demandas sociais coletivas e individuais;
- Plantão social de sobreaviso para atendimento de acidentes de trabalho e/ ou sinistros;
- Acompanhamento e tratamento das situações de crise e pós crise (geralmente relacionadas aos acidentes de trabalho), através do apoio psicossocial aos empregados que sofreram algum trauma⁷;
- Estabelecimento do diálogo como instrumento de transformação das relações e a sua ligação entre conversação, liderança e culturas;
- Disseminação do Código de Ética da Companhia, entre outros.

É válido lembrar que a Empresa Petróleo de Macaé possui profissionais de Serviço Social em outras gerências ligadas à área de Recursos Humanos, como a área médica, por exemplo, dando suporte às gerências e empregados em todos os aspectos que dizem respeito à saúde física, mental e emocional dos mesmos, e também nas gerências de serviços de pessoal, que cuidam de todos os benefícios

7 O trauma é uma experiência emocional dolorosa, ou um choque, que cria frequentemente consequências maléficas para o desenvolvimento psicológico e bem estar do indivíduo. Os eventos traumáticos típicos são calamidades naturais, violência, acidentes sérios, violência urbana e/ ou a parentes e o estresse relacionado com a guerra. Ele pode aparecer depois do evento único, uma série de eventos, ou em um período de vida da natureza traumática particularmente perturbadora (como o mal-estar físico/ psíquico/ sexual) repetido na infância.

(de saúde, educacional, previdenciário etc) oferecidos aos empregados, bem como dos programas ligados à área da saúde (dependência química, prevenção de doenças, promoção da saúde etc) e educação (preparação para aposentadoria, assistência especial aos portadores de deficiências etc), dentre outros.

Diante desses desafios e “novos” espaços de trabalho, é requerido do profissional de Serviço Social, um novo perfil, englobando competência técnica, conhecimento do negócio da empresa, visão estratégica e sistêmica, competência de consultoria interna e competência interpessoal e de negociação.

Sendo assim, podemos verificar como as novas formas sociais e técnicas sob as quais se organiza o processo de produção geram novas necessidades específicas e modificações nos mais diversos níveis, inclusive para o Serviço Social, que a partir de então, passa a receber novas demandas e ter papel fundamental em sua mais recente fase de atuação no âmbito empresarial.

É neste contexto de reconceitualização dos modelos de gestão de pessoas, de valorização dos trabalhadores e de abertura e incentivo para a participação dos mesmos nos processos produtivos, que se insere a atual demanda do Serviço Social pelas empresas e onde se situa a possibilidade de uma prática profissional crítica e reflexiva, voltada para a medição dos interesses em jogo, visando a melhoria contínua das condições de vida dos trabalhadores.

São estes os mais atuais cenários de atuação do assistente social, estando intimamente relacionados às novas formas de gestão requeridas das mudanças tecnológicas e das organizações junto ao processo produtivo, bem como ao nível de eficiência, racionalidade e produtividade imposto pelo processo de modernização do capital.

Partindo destes pressupostos, é importante refletirmos sobre como o Serviço Social se posiciona neste contexto. Qual é o conteúdo de suas ações e os desafios a serem enfrentados? A atuação do Assistente Social nas empresas seria somente um instrumento de controle e vigilância da força de trabalho, ou mais uma forma de responder às necessidades sociais, que são a fonte de suas demandas? Este “novo” espaço de atuação profissional deve ser negado, ao ser considerado estritamente como fruto das necessidades capitalistas, ou as mudanças em curso no âmbito empresarial devem ser apreendidas para que não se perca esforços de atuação para outras profissões, sem perder de vista, é claro, seu compromisso profissional com a classe trabalhadora?

Essa temática está intrinsecamente ligada ao Serviço Social, uma vez que nos abre a possibilidade de apreender as novas requisições, competências e condições de trabalho do assistente social, pois a partir do momento em que novas situações históricas se apresentam, a prática profissional é impulsionada a se redefinir.

CONCLUSÃO

Ao escrever esse trabalho, pude analisar as diversas transformações ocorridas no mundo do trabalho e, conseqüentemente no ambiente empresarial, e o espaço aberto para a inserção do Serviço Social enquanto profissão em um “novo” campo de atuação.

Vimos num apanhado geral o surgimento do Serviço Social na esfera da questão social e das mazelas vividas pela sociedade e que o Serviço Social não está só inserido neste segmento de atuação. É no processo de industrialização que o Serviço Social aparece nas empresas como forma de controle, mas a visualização do profissional no âmbito empresarial se dá nas últimas décadas.

A empresa tem como objetivo gerenciar o capital e trabalho na geração de bens e serviços e tem o trabalhador como seu usuário, portanto, é entendido pela empresa que a qualidade de vida do seu trabalhador resulta benefícios para os dois: o trabalhador trabalha com mais qualidade de vida, sendo assessorado na área da saúde, educação, lazer etc, e a empresa ganha, pois com a satisfação do trabalhador ele automaticamente produz mais. Essa é a “vocação assistencial” da empresa que proporciona os benefícios para o trabalhador e seu próprio bem.

Durante muito tempo às demandas dos Assistentes Sociais nas empresas era somente a de controle dos funcionários, sendo somente um interlocutor da vontade da



empresa. No decorrer deste processo, a expansão e consolidação do capital, que novas necessidades sociais são geradas, onde é inserida a demanda do Serviço Social pelas empresas e onde se situa uma nova possibilidade de prática profissional. A atual necessidade do profissional de Serviço Social dentro de grandes empresas, como a pesquisada, por exemplo, se desenvolve a partir do novo papel que os trabalhadores assumem no ambiente corporativo, da importância atribuída à sua qualidade de vida e de seu trabalho e do seu envolvimento com a produção e com os interesses empresariais.

Não podemos considerar a prática profissional do Assistente Social nas empresas como uma resultante somente das forças dominantes, mas também como resultado da luta dos trabalhadores pela garantia e conquista dos seus direitos e também como forma de reconhecimento e institucionalização do seu projeto ético-político, pois a atuação do Serviço Social é historicamente polarizada por interesses sociais antagônicos, com um caráter essencialmente político, por isso, é preciso reconhecer o caráter contraditório da profissão que pode reproduzir, através da mesma prática profissional, interesses opostos.

Sendo assim, acreditamos ter contribuído com esse trabalho para uma reflexão mais crítica sobre o papel do Serviço Social nas relações de produção e, mais especificamente, no ambiente empresarial. Acredito que esse é um campo fértil para uma intervenção profissional comprometida ética e politicamente, que traz inúmeras possibilidades de trabalho e intervenção.

REFERÊNCIAS

ABREU, Marina Maciel. **Serviço Social e a organização da cultura**: perfis pedagógicos da prática profissional. São Paulo. Cortez, 2002.

_____. AMARAL, Ângela Santana do. *Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social*. In:_____ (org.). **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

ALVES, D. D. **O “novo” mundo do trabalho e suas influências na prática profissional dos Assistentes Sociais na Petrobras – UNBC (Unidade de Negócios da Bacia de Campos)**. 2003. 51 p. Monografia (Bacharelado em Serviço Social). Universidade federal Fluminense, Campos dos Goytacazes.

CESAR, Mônica de Jesus. *Serviço Social e reestruturação industrial*: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elisabete (org.). **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

GRAMIGNA, Maria Rita. **Modelo de competências e gestão dos talentos**. São Paulo: makron Books, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**: esboço de uma

interpretação histórico-metodológica. 15. ed. São Paulo: Cortez, [Lima, Peru]: CELATS, 2003.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**: ensaios críticos. 2. ed. São Paulo: Cortez editora, 1994.

INTRANET, local. **Internet interna da empresa pesquisada**.

MENEGHELLI, Regina Buzzetti. **Trajetória do Serviço Social na Petrobras**. S.L., s.n., 1995. mimeo.

MOTA, Ana Elizabete (org.) **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 1998.

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

_____. **O feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa. São Paulo: Cortez, 1985.

ROCHA, J. E. **O Serviço Social e a Gestão de Pessoas na nova lógica do trabalho: requisições à ação profissional no RH**. 2008. 62 p. Monografia (Bacharelado em Serviço Social). Universidade federal Fluminense, Campos dos Goytacazes.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pois sem Ele nada disso teria sentido. Ele é o autor da minha vida e da minha existência.

Ao grande amor da minha vida, Hainner, meu eterno namorado, meu marido, amado da minha alma. Essa conquista é nossa. É para mim, para você, para nossa família, que é o meu sossego, meu porto, meu descanso. Obrigada por ser tão presente na minha vida principalmente durante essa conquista. Você é o meu sonho mais lindo e feliz, e um sonho que se tornou realidade. Te amo e amarei sempre!

À Tânia, minha mãe querida, que nunca mediu esforços para me ver realizada e feliz. A ela agradeço pelas palavras de força e incentivo. Deu-me apoio em todos os momentos! Obrigada mãe. Você não sabe o quanto es importante e o quanto eu te amo!

Ao meu pai, Luis, que sempre me ensinou que eu deveria ter um curso superior e ser independente. Obrigada pelo incentivo que sempre me deu para terminar esse curso. Te amo!

Às minhas tias queridas que me apoiaram não só com palavras de incentivo e força, mas muitas vezes financeiramente para concluir esse curso. Vocês são tão especiais e essenciais na minha vida, que não consigo nem explicar! O meu amor por vocês sempre existirá!

Toda minha família, que com carinho e paciência soube lutar junto comigo durante todos esses 4 anos.



À grande “Tropa de Elite”, que moram no meu coração: Elisa, Jana, Rafa, Dani, Roberta, Anãs, Lili... Obrigada pela força que sempre me deram. As ligações, resumos (rs), os estudos em grupo para as provas, os seminários... Com certeza, juntas chegamos ao nosso objetivo final: o aprendizado e o diploma.

Às minhas amigas Alyne, Marciane e Meire, que me apóiam e estão ao meu lado sempre. Amigas do fundo do meu coração e que eu sei que sempre posso contar.

À minha grande e querida amiga Michelle, muito obrigada por seu carinho e atenção. Essa conquista também é sua. Você é uma amiga muito especial.

À Rogéria, minha querida orientadora. Você foi a melhor mestra que já tive. A sua experiência, o seu carinho, o seu olhar técnico e humano me ensinaram muitas coisas. Ensinaram-me que o Assistente Social pode ser muito mais do que aquilo que esperam dele. Você é um exemplo para mim! Guardarei você para sempre no meu coração e nas minhas lembranças.

Às professoras Regina e Luciene pela dedicação e companheirismo de sempre. Aprendi muito com vocês duas. Sempre me lembrarei com carinho de vocês!

Ao meu amigo e chefe Teófilo, que contribuiu para minha formação, liberando-me do trabalho algumas vezes que precisei.

Enfim, a todos que estiveram ao meu lado e que me ajudaram nessa jornada. Obrigada!

A proposta deste ebook é proporcionar a reflexão sobre a importância do trabalho do Assistente Social não só nas áreas assistência, previdência, saúde, educação e tantas outras ministradas na academia, mas também da importância deste profissional nas empresas. Este estudo mostrará a evolução do Serviço Social nas empresas, suas demandas e as transformações existentes no mundo do trabalho do Assistente Social fomentando em nós uma análise crítica desta área de trabalho sugerida. Todas as transformações ocorridas ao longo do tempo no mundo do trabalho contribuíram para novos modelos de organização do trabalho e mudanças com grandes significados no papel do trabalhador.

Este trabalho não permite somente um pensar, mas um repensar da profissão neste campo de trabalho, agora reestruturado, sendo ele um espaço muito importante para atuação e desenvolvimento das competências do profissional de Serviço Social.

