

DEMANDAS DE SERVIÇO SOCIAL NO SETOR EMPRESARIAL

Prof. ^a Dr. ^a Ana Carolina S. B. de Abreo*
Cláudia Renata Fávoro**

Resumo

O texto analisa as tradicionais e atuais demandas requisitadas para o Serviço Social no setor empresarial.

Palavras Chaves: Empresa; Serviço Social; Demandas; Reestruturação produtiva.

Considerações Gerais

A sociedade contemporânea há algum tempo vem sofrendo profundas mudanças, trazendo significativas repercussões nas relações de trabalho e de produção. Na era da globalização da economia, das inovações tecnológicas (robótica, automação, microeletrônica), tem sido preponderante a flexibilização dos processos de trabalho, determinando novas modalidades de produção, gestão e consumo da força de trabalho.

Neste cenário, o exercício do Serviço Social, encontra se vinculado às novas formas de gestão requeridas das mudanças tecnológicas e das organizações junto ao processo produtivo.

* Doutora da Ciência da Comunicação (USP) docente do mestrado em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, pesquisadora do CNPq.

** Assistente Social, mestranda do curso de Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina-Pr, bolsista da Capes, participa da linha de pesquisa Processo de Trabalho.

Neste prisma, o presente estudo consiste em uma reflexão sobre as tradicionais e recentes demandas postas ao Serviço Social no setor empresarial.

Para atender os objetivos propostos, foi realizada uma análise sobre a inserção do Serviço Social no setor empresarial, que configura um tipo de demanda, bem como as demandas requisitadas pelas empresas pós-reestruturação produtiva.

Inserção do Serviço Social no setor empresarial

A origem do Serviço Social nas empresas está intimamente relacionada ao nível de eficiência, racionalidade e produtividade imposto pelo processo de modernização do capital.

Segundo Netto (2001), pode se falar propriamente de Serviço Social de empresa, a partir do desenvolvimento industrial, principalmente nos anos do 'milagre' mas não exclusivamente pelo crescimento industrial, mas determinado também pelo pano de fundo sócio-político em que ele ocorre e que instaura necessidades peculiares de vigilância e controle da força de trabalho no território da produção.

Portanto, podemos afirmar que nasce o Serviço Social de Empresas, com o intuito de inserir um profissional que vigie e controle a força de trabalho nas organizações.

Para Netto (2001), com a racionalidade burocrático-administrativa e com a modernização conservadora, gerou, nos espaços institucionais, um novo padrão de exigências para o desempenho profissional. Portanto, mudou o perfil profissional demandado pelo mercado de trabalho, exigindo desse profissional um desempenho 'moderno', onde os traços 'tradicionais são substituídos por procedimentos racionais'.

No contexto da modernização, no momento da criação do maior parque industrial de América Latina, o assistente social contribui para o aumento da produtividade no trabalho e do lucro,

sendo também requisitado para atender as necessidades sócio-econômicas dos trabalhadores, através dos benefícios sociais, para amenizar os conflitos entre os empregados e a empresa.

Como salienta César (1999, p.170):

O assistente social, por meio de sua ação técnico-políticas, passou a ser requisitado para responder às necessidades vinculadas à reprodução material da força de trabalho e ao controle das formas de convivência entre empregado e empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho.

No controle sobre a força de trabalho, as ações profissionais são direcionadas a exercer funções de apoio à administração do trabalho, intervindo na repressão dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às exigências do processo produtivo.

Quanto às demandas profissionais no âmbito empresarial, Yamamoto (2001, p.47) afirma que:

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho.

Para a adequação do comportamento do trabalhador à lógica do desenvolvimento capitalista, as ações profissionais se embasavam em construções teóricas emprestadas das Ciências Sociais, transformadas em técnicas e aplicadas às situações imediatas, legitimando assim suas funções.

O processo de reestruturação produtiva, os avanços tecnológicos, a globalização que acirra a competição entre empresas, no âmbito mundial, trouxeram significativas mudanças no padrão de produção e gestão da força de trabalho, explicitados em seguida.

Reestruturação Produtiva

O que se presencia no momento é uma crise estrutural do capital, que teve início nos anos 70 e que perdura até nossos dias. Assim, o capital, em busca de respostas à sua crise, deflagra um processo de reestruturação produtiva, trazendo profundas mudanças no mundo do trabalho.

Nessa ótica, verifica-se que o binômio taylorista/fordista¹ vem sendo gradativamente substituído pelo modelo toyotista, com repercussões no processo de produção e nas relações de trabalho.

Salienta, Rifkin (1997), que, no Japão no pós-guerra, na tentativa de se recuperar da segunda guerra mundial, passa a experimentar novas formas de organização da produção, sendo os métodos dessa empresa diferenciados dos da produção em massa, sendo essa empresa, a Toyota e seu processo gerencial denominado de empresa enxuta. Esse processo consiste em combinar novas técnicas de gestão com uma máquina cada vez mais sofisticada, visando produzir mais, empregando menos mão-de-obra.

Como menciona Antunes (2000), a organização do trabalho, baseada no padrão toyotista, tem: uma produção mais vinculada à demanda, atendendo, no mercado consumidor, a exigências mais individualizadas; o trabalho operariado realizado

¹ Expressão dominante do sistema produtivo e de seu respectivo processo de trabalho, que praticamente no decorrer de todo o século XX, sobretudo a partir da segunda década, que vigorou na grande indústria, baseava-se na produção em massa de mercadorias, que se estruturava a partir de uma produção mais homogeneizada e fortemente verticalizada. Na indústria automobilística taylorista e fordista, grande parte da produção necessária à fabricação de veículos era realizada internamente, recorrendo apenas de maneira secundária ao fornecimento externo, ao setor de auto peças. Era necessário também racionalizar ao máximo as operações realizadas pelos trabalhadores, “combatendo o desperdício” na produção, reduzindo o tempo e aumentando o ritmo de trabalho, visando à intensificação das formas de exploração. (ANTUNES, 2000, p.36-37).

em equipe, com multivariabilidade de funções; tem como princípio o just in time, maior aproveitamento possível de produção, funciona segundo sistema Kanban, placas ou senhas de comando para reposição de peças e de estoque, que devem ser mínimos no toyotismo. Grande parte do que era produzido na empresa é transferida para terceiros e o processo de produção tem uma estrutura horizontalizada.

O padrão toyotista é denominado também de padrão de acumulação flexível, segundo Antunes (2000, p. 52):

Ele se fundamenta num padrão produtivo organizacional e tecnologicamente avançado, resultado da introdução de técnicas de gestão da força de trabalho próprias da fase informacional, bem como da introdução ampliada de computadores no processo produtivo e de serviços. Desenvolve em uma estrutura produtiva mais flexível, recorrendo frequentemente à desconcentração produtivas e às empresas tercerizadas etc. Utiliza novas técnicas de gestão da força de trabalho, do trabalho em equipe, das 'células de produção', dos times de trabalho, dos grupos 'semi-autônomos', além de requerer, pelo menos, no plano discursivo, o 'envolvimento participativo' dos trabalhadores, em verdade uma participação manipulatória e que preserva, na essência, as condições de trabalho alienado e estranhado. O 'trabalho polivalente', 'multifuncional', 'qualificado', combinado com uma estrutura mais horizontalizada e integrada entre diversas empresas, inclusive, nas empresas tercerizadas, tem como finalidade a redução do tempo de trabalho.

A nova forma produtiva, mais flexível, articula desenvolvimento tecnológico e desconcentração produtiva (baseada em empresas médias e pequenas), o processo de organização do trabalho se realiza mediante uma intensificação das condições de exploração da força de trabalho.

Essa estrutura produtiva reflete nos direitos trabalhistas, que são desregulamentados, flexibilizados, aumentando a

fragmentação da classe trabalhadora, bem como a desmobilização do sindicalismo de classe, convertendo-o, na maioria dos casos, em um sindicalismo de empresa. Essas são condições importantes para munir o capital do instrumental necessário à acumulação flexível.

Um outro aspecto relevante é o processo de globalização que, vinculado à reestruturação produtiva, acirra a competição empresarial no âmbito mundial, ocasionando profundas transformações nos processos de produção e na gestão da força de trabalho, para o enfrentamento da concorrência estrangeira, exigindo a formação de um novo comportamento produtivo do trabalhador.

Para se adequar a essa nova fase, é imprescindível não somente o investimento em novas tecnologias, mas primordialmente o consentimento e cooperação dos trabalhadores nesse processo. Assim, ocorre um apelo à subjetividade do trabalhador, mediante um discurso de participação no âmbito da empresa, pelo envolvimento manipulatório dos empregados.

Segundo Lojkin apud Yacoub (1988, p.69):

O que se verifica de fato é uma cooperação horizontal, no que se refere ao processo produtivo, mas não vertical, alcançando a organização e a gestão do trabalho. Trata-se de permitir aos trabalhadores a administração cotidiana de seus postos de trabalho, integrando-os à empresa e possibilitando-lhes a ilusão de participação, uma vez que os grandes objetivos estratégicos e a gestão das relações de trabalho são tarefa exclusiva dos dirigentes, como se houvesse inteligências distintas; 'inteligência daqueles que estão naturalmente vocacionados para a gestão e a inteligência da grande massa de assalariados, vocacionados apenas para o trabalho concreto, para o ato da produção'.

Hoje, os trabalhadores encontram-se mais envolvidos no processo de produção, com maior responsabilidades, com certo

grau de autonomia para tomar algumas decisões. Mas é importante visualizar que essa “participação” é imposta e controlada pelas organizações, considerando que as decisões mais importantes ainda permanecem no comando da direção.

As mudanças que vêm ocorrendo na organização da produção e do processo de trabalho trazem transformações nas estratégias empresariais.

Reestruturação empresarial

As inovações tecnológicas e também a competitividade capitalista², vêm afetando as formas de organização e gestão do trabalho coletivo. Assim, recentemente nas empresas, vem se processando um conjunto de mudanças na organização da produção e do processo de trabalho.

Nas novas modalidades de gestão e estratégias empresariais, que visam ao controle da qualidade do produto, da prestação de serviços e da força de trabalho, são utilizadas novas políticas de administração, onde se inserem uso de expressões como reengenharia organizacional, qualidade total, gerenciamento estratégico, gestão participativa e qualidade de vida.

Para Antunes (2000), passa a ser relevante, no processo produtivo, a falácia da qualidade total e os Círculos de Controle de Qualidade-CCQ, que se expandem, constituindo grupos de trabalhadores, que são incentivados pelo capital, a se inserirem

² O processo de modernização e abertura ao capital internacional implantado em 1988, revigorado e ampliado de 90 em diante, marcou a integração do país ao processo de globalização. A agudização da crise econômica, que diminuiu sensivelmente o mercado interno e a política de abertura adotada pelo governo Collor, acirrou a competição entre as empresas nacionais e entre essas e as corporações internacionais. As empresas responderam imediatamente, procurando aumentos expressivos de produtividade e competitividade, através do aumento dos padrões de Qualidade (ANDRADE, 1999, p. 176).

nas discussões sobre trabalho e desempenho, visando aumentar a produtividade e a redução dos custos da empresa.

Quanto aos Recursos Humanos, exige-se a adoção de uma política denominada por Campos (1992) de 'Gerenciamento do Crescimento do Ser Humano', visando à formação de um quadro de empregados que sejam: mínimo em tamanho, mas eficiente (exige recrutamento e a seleção de pessoal); que sejam competentes (ênfase na polivalência) e que possam se adaptar rapidamente às inovações (exige reforço na educação e nos treinamentos); que se identifiquem com a empresa e suas metas, ou seja, 'vestir a camisa'.

Objetivando reduzir os níveis de conflito entre capital e trabalho e envolver os trabalhadores com os propósitos e metas das empresas, as organizações buscam integrar políticas e práticas de recursos humanos aos programas de qualidade e produtividade.

Sinaliza, Andrade (1999), que uma das estratégias mais utilizadas, para o envolvimento dos funcionários com as metas das empresas, é a implantação de Programas de Qualidade de Vida. Segundo a autora, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho-QVT, precisa ser definido com clareza, e explica que certas atividades organizacionais, ligadas a esses programas, são apenas esquemas manipulatórios e episódicos.

As transformações ocorridas no interior das organizações resultaram em mudanças no exercício profissional do Serviço Social, que será analisado em seguida.

Atuais demandas do Serviço Social no setor empresarial

No âmbito da produção e no processo de trabalho, as mudanças tecnológicas e organizacionais, têm delineado novas estratégias de gestão e controle da força de trabalho. Assim, o que se verifica é uma nova forma do exercício profissional do Serviço Social nas empresas.

De acordo com Serra (2001, p.171):

Por outro lado, a implantação nas empresas da reestruturação produtiva – a acumulação flexível – pode provocar alterações nos objetivos e inserção do Serviço Social no âmbito empresarial privado, por meio do deslocamento de suas funções, com uma atuação mais em nível gerencial. Isso inclusive por conta da utilização, pelas empresas, da estratégia de redução de custos, a terceirização, que esvazia as políticas sociais empresariais, historicamente a cargo do Serviço Social.

A reestruturação produtiva, tanto nas organizações públicas como nas privadas, vem impondo a todos os trabalhadores, incluindo também a categoria de assistentes sociais, mudanças que trazem repercussões como: precarização das relações de trabalho, ameaça de desemprego, exigências de polivalência, multifuncionalidade, desenvolvimento de novas habilidades, entre outros.

Pesquisa realizada por Serra no Rio de Janeiro³, no que se refere à flexibilidade do trabalho, o que demarca basicamente os termos de tal discussão, passa pela redução dos postos de trabalho e o redimensionamento da função dos mesmos.

Com a reestruturação produtiva, ocorre um deslocamento do Serviço Social para a área de recursos humanos, na esfera da assessoria gerencial e na criação dos comportamentos produtivos, ou seja, clima social. Nessa dimensão, Serra (2001) alerta que o deslocamento do Serviço Social, para a área de recursos humanos, pode provocar uma disputa com outros profissionais, que tradicionalmente atuam nessa área, e cita o exemplo do psicólogo.

As políticas de Recursos Humanos reforçam a adaptação do trabalhador às exigências do processo produtivo, estimulam

³ Para a autora, os elementos referem-se a um mercado específico que é o do Rio de Janeiro, que, pela sua abrangência e importância no país, considera que possam ser generalizáveis para o conjunto dos profissionais brasileiros, guardadas as particularidades regionais e locais. Serra (2001).

o trabalhador a acreditar estar participando de um processo que reflete suas necessidades e escolhas.

Neste contexto, cabe ao assistente social, inserido na área de RH, propagar as normas e regras do jogo de compromisso, sendo sua prática profissional nas empresas, alterada pelas formas de controle da força de trabalho renovadas, nos processos e relações de trabalho

Para Yamamoto (2001), na atualidade, ocorre uma ampliação das demandas: atuação dos assistentes sociais nos Círculos de Controle de Qualidade – CCQ - em equipes interprofissionais, nos programas de qualidade total. Visando à qualidade do produto, é imprescindível a adesão dos trabalhadores às metas empresariais da produtividade da competitividade, sendo relevante, paralelo ao discurso de valorização do trabalhador, os chamamentos à participação, o discurso da qualidade, da parceria e da cooperação.

Pesquisa realizada por Abreo em Londrina⁴ verifica, na região de Londrina no estado de Paraná, que as maneiras dos profissionais operarem não são muito diferentes das adotadas pelos Assistentes Sociais das demais regiões do país, porque, como a maioria das empresas, as organizações/empresas pesquisadas adotam as estratégias mais difundidas no momento, como os programas de Qualidade Total e a Reengenharia.

O assistente social continua a ser requisitado pela empresa para intermediar as relações entre o trabalho e a vida particular do operário, o que muda é que essa ação está cada vez mais consolidada e integrada às estratégias de competitividade, baseada em uma política de parceria entre empresa e trabalhador.

Segundo Andrade (1999), com a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, o assistente social

⁴ Pesquisa intitulada :A operatividade do fazer profissional do Assistente Social face às Transformações Societárias, desenvolvida na Universidade Estadual de Londrina, vinculada ao Centro de Estudos Sociais Aplicados/ Departamento de Serviço Social.

tem como função o monitoramento do processo e a instrumentalização de ações gerenciais, em busca de melhorias contínuas na Qualidade de Vida no Trabalho.

A busca de soluções e carências nas empresas deixa de ser exclusiva dos assistentes sociais e passa a ser da alçada de todos os profissionais envolvidos na área de recursos humanos da empresa. Historicamente no âmbito empresarial, a resolução dos conflitos tem sido colocadas ao Serviço Social, mas, atualmente, com as mudanças nas práticas de gestão, a gerência vem cumprindo esse papel.

Para César (1999), com o fortalecimento das chefias, o Serviço Social assume a função de assessorar as gerências, podendo tornar o trabalho do assistente social valioso, buscando instrumentalizar a conduta gerencial. Mas, para o mesmo autor, essa realidade mostra-se contraditória, pois, se é determinada à gerência a resolução dos problemas de seus subordinados, impede que o assistente Social materialize, mediante ação direta o seu saber específico, uma vez que utiliza -se do saber repassado pelo assistente social para legitimar seu próprio papel.

Considerações Finais

Desde os primórdios da profissão, o assistente Social sempre foi requisitado pelas empresas para atuar nas relações: capital e trabalho, buscando atenuar os conflitos e criar condições para o aumento da produtividade.

Com o processo de reestruturação produtiva, globalização e inovações tecnológicas, as empresas tornaram-se mais competitivas, tendo que passar por transformações para concorrer em nível planetário.

Com as transformações societárias, ocorre uma ampliação do espaço aos profissionais que trabalham na área de Recursos Humanos das empresas, por possuir habilidades e competências

em trabalhar com pessoas, formando vínculos, parcerias e mediações, exercendo funções voltadas à implantação de programas de qualidade.

Neste contexto, as demandas profissionais para o Serviço Social foram ampliadas (solicitadas pelas organizações). As ações profissionais do Serviço Social, no âmbito empresarial, sempre estiveram direcionadas à execução de políticas das organizações, mas atualmente essas ações permanecem com desdobramentos para a área de planejamento de políticas, principalmente, no que se refere ao enfrentamento do desafio da qualidade.

Pesquisa realizada por Abreo, comprova que o profissional de Serviço Social, continua sendo responsável pela administração de quase todos os benefícios oferecidos pela empresa (transporte, assistência médica e odontológica). Assim, o que vem ocorrendo é uma ampliação de suas funções, entendidas a partir das estratégias de competitividade adotadas pelas empresas.

Pode-se constatar que atualmente existe uma mescla entre demandas tradicionais e atuais, o que muda são as estratégias de competitividade adotadas pelas empresas. Diante disto, os assistentes sociais, para apreender as mudanças no âmbito empresarial e não perder o seu espaço para outras profissões, não podem ter uma visão endógena da profissão, mas sim considerar todas as transformações que, de uma forma ou de outra, trazem repercussões, no dizer de Antunes, à classe-que-vive-do-trabalho, incluindo a categoria profissional.

O assistente social sendo também um trabalhador inserido na divisão sócio-técnica do trabalho, que vende sua força de trabalho por um salário, é requisitado para atender tanto as necessidades do capital como as do trabalho, visando ao aumento do lucro e da produtividade das organizações. No entanto acreditamos que ainda assim existem brechas para desenvolver um trabalho que procure respeitar os direitos dos trabalhadores, procurando não perder de vista o seu compromisso profissional com a classe trabalhadora, explicitado no Código de Ética da Profissão.

Abstract

The text analyses the traditional and current demands requested for the Social Service in the enterprise sector.

Keys Words: company; social service; demands; productive reorganization.

Referências Bibliográficas

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho. 7 ed. São Paulo. Cortez, 2000.

_____. *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.* 5 ed., São Paulo: Bomtempo, 2001.

ABREO, Ana Carolina Santini. (Coord.). *Relatório final da pesquisa: a operatividade do fazer profissional do Assistente Social face às transformações societárias.* Londrina: UEL, 2000.

ANDRADE, Denise Barbosa Milward de. O processo de reestruturação produtiva e as novas demandas organizacionais do serviço social. *Capacitação em Serviço Social e Política Social.* Brasília: UNB, 1999, p.173-186.

CAMPOS, Falconi. *Qualidade Total.* São Paulo: Atlas, 1992.

CESAR, Mônica de Jesus. A experiência do Serviço Social nas empresas. *Capacitação em Serviço Social e Política Social.* Brasília. UNB, 1999, p.167-180.

IAMAMOTO, M. V. *O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.* São Paulo, Cortez, 4 ed., 2001.

NETTO, José Paulo. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64,* 5 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

RIFKIN, Jeremy. *El fin Del trabajo.* Buenos Aires: Paidós, 1997.

SERRA, Rose M. S. *Trabalho e Reprodução: enfoque e abordagens.* São Paulo: Cortez; Rio de Janeiro: PETRES-FSS/UERJ, 2001.

YACOUB, Leila Baumgratz Delgado. Inovações na gestão da mão-de-obra: participar é preciso. *Serviço Social e Sociedade,* n 57, ano XIX, São Paulo: Cortez, 1998 p.52-148.