

## **O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL ORGANIZACIONAL NA SOCIEDADE CAPITALISTA: RELEVÂNCIA E DESAFIOS**

### **THE WIZARD WORK SOCIAL ORGANIZATION IN CAPITALIST SOCIETY: RELEVANCE AND CHALLENGES**

ANDRÉA PATRICIA SERRANO\*  
MARIA DVANIL D'AVILA CALOBRIZI\*\*

#### **RESUMO**

A pesquisa de campo realizou - se na Empresa Brasileira De Correios e Telégrafos (ECT) Diretoria Regional/São Paulo Interior (DR/SPI) e na Organização Funerária Terra Branca de Bauru. A escolha dos locais de pesquisa se deu pelo fato da pesquisadora ter contato através do estágio. A presente pesquisa teve como objetivo geral: caracterizar a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista. Caracterizou – se como pesquisa censitária e sua tipologia foi a qualitativa, pois prevaleceram dados subjetivos, além de seu nível ser exploratório. Para a realização da pesquisa e coleta de dados foram utilizados os seguintes instrumentais técnicos operativos: observação sistemática, questionário, com perguntas abertas por meio eletrônico e entregue pessoalmente e o contato telefônico. Os resultados mostram que independente da empresa que o assistente social atua sua importância é significativa para as relações sociais e que possui desafios. Com o conhecimento teórico – metodológico, ético – político e técnico – operativo o assistente social possui uma qualificação profissional capaz de enfrentar desafios de maneira ética respeitando os valores de liberdade e justiça.

**Palavras-chave:** Relações Sociais. Capital X Trabalho. Empresa.

---

\*Bacharelada em Serviço Social pelo Centro Universitário de Bauru, mantido pela Instituição Toledo de Ensino. Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Banca Examinadora para obtenção do grau de bacharel em Serviço Social sob a orientação da Professora Mestre Maria Dvanil D'Ávila Calobrizi.

\*\* Mestre em Gerontologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (2001), graduada em Serviço Social – pela Instituição Toledo de Ensino (1989). Atualmente é assistente social - Escritório Jurídico- ITE/FUNDATO e professor titular - Instituição Toledo de Ensino.

## ABSTRACT

The field research carried out - in the Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos(ECT) Regional Board / São Paulo Inside (DR / SPI) and the Organização Funerária Terra Branca of Bauru. The choice of research sites occurred because the researcher have contact across the stage. This study's main aim was to characterize the relevance and challenges of the work of social organization in capitalist society. Characterized - as research, census and their type was qualitative, subjective data since prevailed, and the level is exploratory. To conduct the survey and data collection was performed using the instrumental technical systems: systematic observation, questionnaire with open questions electronically and delivered in person and telephone contact. The results show that regardless of the company that operates its social importance is significant for social relations and has challenges. With the theoretical - methodological, ethical - political and technical - operating the social worker has a professional qualification able to face challenges in an ethical manner respecting the values of freedom and justice.

**Keywords:** Social Relations. Working X Capital. Company.

## 1 INTRODUÇÃO

O sistema capitalista é o encontrado na sociedade. Esse sistema valoriza o capital e minimiza o social, fato esse que a busca pelo capital traz os conflitos entre os detentores dos meios de produção e os que possuem apenas a mão - de - obra.

Os conflitos ocasionados entre relação capital X trabalho é bastante destacado nas empresas, por tratar diretamente com a produção e os produtores, fato esse que torna relevante a atuação do assistente social nas organizações, pois o mesmo irá mediar essas relações, proporcionar melhorias na qualidade de vida dos empregados, além de contribuir para uma melhoria no clima organizacional.

Por tratar diretamente com as relações sociais, encontra desafios por ser o mediador das relações, efetivador de direitos sociais, além de ser também um trabalhador assalariado.

Tratando - se de um assunto pertinente utilizou - se como objeto de estudo a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista.

A pesquisa de campo realizou - se na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) Diretoria Regional/São Paulo Interior (DR/SPI), pois a pesquisadora realizou estágio no período de Janeiro de 2008 a Janeiro de 2009 e na Organização Funerária Terra Branca de Bauru por ser o campo de estágio em 2009. A escolha dos locais de pesquisa se deu pelo fato da pesquisadora ter contato através do estágio.

A ECT tem como finalidade implantar e explorar o serviço de telegrama e os serviços postais, alguns com exclusividade, conforme definido em lei, explorar atividades correlatas, promover a formação e treinamento do pessoal necessário ao desempenho de suas atribuições e exercer outras atividades afins autorizadas pelo ministério das comunicações.

A Organização Funerária Terra Branca de Bauru tem como finalidade prestar serviços funerários à comunidade, sem distinção de etnia, credo político e religioso, de ambos os sexos.

O assistente social em ambas empresas desempenham um papel específico de

atuação no âmbito das relações de trabalho, intervindo nos aspectos sociais a eles inerentes respeitando a lei regulamentadora da profissão.

O estudo é de fundamental importância para os campos, pois proporciona uma reflexão sobre a relevância dos assistentes sociais nas empresas, além de elencar desafios postos que ocorrem diariamente de forma que os mesmos realizem uma análise crítica sobre o sistema econômico contemporâneo que influencia os profissionais na área organizacional. Quanto para o Serviço Social contribuirá para novos conhecimentos sobre o assistente social organizacional, além de proporcionar uma análise da profissão no cenário atual.

A presente pesquisa teve como objetivo geral: caracterizar a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista. Como objetivos específicos: desvendar a relevância e os desafios do Serviço Social organizacional, analisar o Serviço Social na ECT e na Organização Funerária Terra Branca de Bauru, desvelar o grau de satisfação dos profissionais da área organizacional.

Levantou – se a hipótese para responder à problemática do estudo sendo que o trabalho do assistente social na área organizacional tem grande relevância, pois demonstra o papel do assistente social como mediador entre empresa e empregados na qual tal situação demonstra desafios a serem enfrentados por tratar – se de uma sociedade capitalista que prioriza o econômico e limita a expansão do social.

A pesquisa ocorreu no período de fevereiro de 2009 à novembro de 2009 tendo como tipologia qualitativa, pois prevaleceram dados subjetivos, além de seu nível ser exploratório.

O universo da pesquisa é composto por seis assistentes sociais que compõem a atual equipe da seção de serviço social da ECT DR/SPI e também pela equipe de assistentes sociais da Organização Funerária Terra Branca de Bauru sendo composta por duas assistentes sociais, portanto, correspondendo a um total de oito profissionais. De forma que caracteriza a pesquisa como censitária.

Para comprovar a eficiência dos instrumentais, analisar os objetivos e comprovar a hipótese foi realizado um pré teste com dois profissionais sendo um da ECT e o outro da Organização Funerária Terra Branca de Bauru, não sendo necessário a alteração do instrumento.

O trabalho traz um referencial teórico que proporciona um aprofundamento

teórico sobre o Serviço Social na área organizacional na sociedade capitalista. De forma que conheça o contexto do mundo globalizado, do sistema capitalista e da relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional.

No processo da pesquisa ocorreu o tratamento dos dados, além da análise e interpretação dos mesmos que foi embasada pelo referencial teórico. Através da pesquisa de campo o presente trabalho proporciona uma análise dos dados empíricos.

A análise dos dados empíricos foi iniciada com a identificação de um eixo na pesquisa por abordar assuntos co – relacionados, sendo esse a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional.

Finalmente, apresenta – se a conclusão e as sugestões que a pesquisa trouxe.

## **2 A SOCIEDADE CAPITALISTA E O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL ORGANIZACIONAL**

O sistema econômico encontrado na sociedade refere - se ao capitalismo, sistema esse que valoriza o capital e a busca por mercados. Fatos esses que minimizam o social, além de contribuir com alienação das pessoas no trabalho e influenciando as pelos meios de comunicação.

A relação capital X trabalho ocasiona conflitos significativos sendo destacado nas organizações por tratar diretamente com detentores dos meios de produção e detentores apenas da força de trabalho, fato esse que torna relevante a atuação do assistente social nas organizações, pois o mesmo irá mediar essas relações, proporcionar melhorias na qualidade de vida dos empregados, além de contribuir para uma melhoria no clima organizacional.

Por tratar diretamente com as relações sociais, encontra desafios por ser o mediador das relações, efetivador de direitos sociais, além de ser também um trabalhador assalariado.

A relevância e os desafios tornam – se evidentes do trabalho do assistente social organizacional, pois o mesmo lida com as desigualdades ocasionadas pelo sistema econômico.

## 2.1 O Contexto do Mundo Globalizado

Em se tratando da globalização percebe – se que é a integração econômica, social, cultural, política entre os países. As pessoas estão integradas em ações econômicas através do mercado e da livre concorrência; são influenciadas socialmente pelos meios de comunicação e da própria ideologia política.

A globalização tem destaque pela grande quantidade de serviços, informações, mercadorias e comunicação que circulam por todo o mundo. As situações que ocorrem em cada país percorrem o mundo.

Como aponta Barbosa (2001, p.12 -13):

A globalização caracteriza – se portanto pela expansão dos fluxos de informações – que atingem todos os países, afetando empresas, indivíduos e movimentos sociais -, pela aceleração das transações econômicas – envolvendo mercadorias, capitais e aplicações financeiras que ultrapassam as fronteiras nacionais – e pela crescente difusão de valores políticos e morais em escala universal.

Com a globalização ocorreu uma grande abertura do comércio e a conectividade entre as pessoas.

A palavra globalização passou a ser bastante utilizada como discorre Stiglitz (2002, p.30):

Praticamente da noite para o dia a globalização tornou – se o assunto mais presente da nova época, algo discutido tanto em salas de reunião de conselhos de administração quanto nas principais colunas de jornais e nas escolas em todo o mundo.

Em meados das décadas de 1980 e 1990 surgiu o termo globalização com a idéia de explicar a interligação mundial, porém esse fato já vem acontecendo desde a necessidade da busca de novos mercados. De acordo com Barbosa (2001, p.21): “[...] a

idéia de um mundo interligado, ou seja, de uma história mundial que conecte a história das nações e indivíduos, é bem mais antiga do que parece à primeira vista[...]”.

Pode - se destacar o início da história da globalização nos séculos XV e XVI com as grandes navegações na busca dos europeus por rotas para o comércio e por novas terras. Como aponta Carmo (1998, p.08): “[...] as grandes navegações, que resultaram na descoberta de regiões do globo ainda não exploradas pelos europeus”.

Observa – se que a busca do comércio para fortalecer e aumentar o capital já era significativamente caracterizada. Cumpre consignar a posição do doutrinador Castanho (2001, p.17): “[...] o Estado nacional antecipa e funda a nação, inversamente ao pensamento corrente de que é o surgimento das nações que leva ao aparecimento dos Estados nacionais”.

A busca por novos mercados já caracterizava significativamente a corrida pelo capital.

Como relata Castanho (2001, p.17):

O certo é que o impulso do capital mercantil levou nos séculos XV e XVI os recém – constituídos Estados europeus à expansão mundial, buscando novos mercados e novas fontes de suprimento de mercadorias.

Observa – se que a partir desse momento inicia – se a circulação de informações, mercadorias e pessoas.

No final do século XVIII vários acontecimentos reforçaram a “entrada” da globalização como pode ser notado nos ensinamentos de Moraes (1998, p.242):

[...] o trabalho deixou de ser servil, liberando a mão – de – obra para o trabalho assalariado; a divisão e a segmentação do trabalho desenvolveram – se ainda mais; a propriedade e as atividades agrícolas também foram se modificando ao longo desse período; a revolução científica permitiu o desenvolvimento da técnica; a reforma Protestante liberou o homem religioso para a prática da usura e acumulação de capital por meio do trabalho; a estruturação do Estado moderno se deu com a aplicação do mercantilismo, que protegeu e permitiu a consolidação dos mercados internos nacionais; e, finalmente, ocorreu a acumulação de riquezas nas

mãos da burguesia européia pela exploração do ouro e da prata da América, do tráfico de escravos, da exploração de matérias – primas dos impérios coloniais, do monopólio das Companhias Comerciais, etc.

Notório o desenvolvimento da globalização a partir da Revolução Industrial que no primeiro momento ocorreu na Inglaterra em meados do século XVIII pois foi o único país europeu que conseguiu reunir condições políticas, econômicas, sociais e culturais para o desenvolvimento da indústria e logo mais se espalhou pelo mundo. Segundo os ensinamentos de Castanho (2001, p.17): “É interessante observar que a industrialização da Inglaterra, na segunda metade do século XVIII, provocou reflexões rapidamente no resto do mundo”.

Verifica – se que a Revolução Industrial favoreceu o aumento da produção e do comércio.

Este aspecto na visão de Barbosa (2001, p.25):

[...] com a Revolução Industrial, novos mercados foram criados. Por sua vez, o trabalho, as terras e o dinheiro ficaram disponíveis para as necessidades da grande produção industrial. E o controle do comércio internacional passou para as mãos de quem produzia mais produto e ao menor preço, e não mais de quem unia regiões isoladas vendendo mais caro do que comprava.

O prosseguimento do desenvolvimento da globalização se deu no pós – guerra de acordo com Carmo (1998, p.08):

[...] iniciou – se no pós – guerra com o domínio completo das empresas multinacionais e a integração ainda maior dos grandes mercados mundiais à periferia do sistema econômico, isto é, os países do chamado Terceiro Mundo.

Insta consignar que a globalização é um processo em evolução e que suas alterações são realizadas de acordo com a ideologia política do neoliberalismo que visa a liberdade do mercado. Conforme Carmo (1998, p.04): “ A nova cruzada em favor de deixar que a economia se desenvolva ao sabor do mercado passou a ser chamada de

neoliberalismo”.

Salienta – se que os fatos econômicos, sociais, culturais e políticos tiveram grande proporções devido à Revolução Tecnológica, a qual proporcionou a descoberta de novos territórios, descoberta de novas matérias – primas, aumento na produção, comunicação global, além da influência política e econômica estabelecida pelos países desenvolvidos.

Destaca – se o posicionamento de Barbosa (2001, p.34):

[...] podemos também examinar a globalização a partir do surgimento de novas tecnologias – microeletrônica, informática e biotecnologia – voltadas para o armazenamento e intercâmbio de informações, permitindo que as empresas e instituições funcionem em rede, com um grau significativo de flexibilidade e adaptabilidade. Não seria exagerado dizer que as dimensões políticas, ideológicas, produtivas e financeiras da globalização se aproveitaram significativamente dessas novas tecnologias.

Com a globalização surgiu o termo aldeia global, trata – se da comunicação em massa existente, a qual proporciona a integração entre os povos, avanços tecnológicos e transações econômicas.

Conforme os ensinamentos de Carmo (1998, p.08): “Esse conceito de “aldeia global” foi criado pelo intelectual canadense Marshall McLuhan [...] para nomear os acontecimentos no mundo da comunicação”.

A tecnologia contribui para os avanços globais, pois faz parte deles. A sociedade civil está totalmente influenciada pelo mercado mundial, pois é imposto padrões a serem seguidos quando não diretamente através de uma ideologia mas também indiretamente através do meio econômico refletido na esfera do trabalho.

Assim, o mundo está padronizado, idêntico, encontram – se produtos iguais por todo o mundo, ou seja, produto sem nacionalidade (CARMO 1998, p.11 - 12).

Sobre o assunto interessante citar a lição de Barbosa (2001, p.37):

Não só os mercados assumem, no capitalismo, uma dimensão crescente internacional; as idéias geradas em alguns lugares também “viajam” e influenciam a realidade de outros povos. Aqui, tal como no caso dos mercados, há os países produtores e os receptores de idéias. Por sua vez, os receptores de idéias geralmente as utilizam de acordo com os seus interesses e

problemas específicos.

Quanto às dimensões que a globalização abrange percebe - se que a econômica é bastante valorizada, pois existe uma grande busca e o controle pelo capital.

Nos dizeres de Beck (1999, p.27 - 28):

Globalismo designa a concepção de que o mercado mundial bane ou substitui, ele mesmo, a ação política; trata - se portanto da ideologia do império do mercado mundial, da ideologia do neoliberalismo. O procedimento é monocausal, restrito ao aspecto econômico, e reduz a pluridimensionalidade da globalização a uma única dimensão - a econômica -, que, por sua vez, ainda é pensada de forma linear e deixa todas as outras dimensões - relativas à ecologia, à cultura, à política e à sociedade civil - sob o domínio subordinador do mercado mundial.

Notório que com a globalização o processo de comunicação facilitou a proximidade entre os povos e que a grande oferta de produtos proporciona as mais variadas opções.

Há necessidade de ter um país “aberto” para poder ser receptível a novas tecnologias e capital, pois dessa forma que o país terá condições para competir (CARMO 1998, p.17).

Como mostra o relato de Carmo (1998, p.17):

[...] um país com fronteiras fechadas perde a competitividade e tem pouco acesso a capitais e a novidades tecnológicas [...]. Sua indústria torna - se obsoleta, incapaz de obter ganhos de eficiência em seus produtos, os custos de produção aumentam, resultado em inflação, e a capacidade de criar empregos diminui.

Atualmente nota - se a desigualdade e os malefícios proporcionados pela globalização , pois com a ideologia neoliberal de buscar e valorizar o capital vem provocando as desigualdades.

Segundo Boff (2002, p.38 - 39):

[...] mais visível de todos é o fundamentalismo da ideologia política do neoliberalismo, do modo de produção capitalista e de sua melhor expressão, o mercado mundialmente integrado. Ele se apresenta como a solução única para todos os países e para todas as carências da humanidade (todos precisam de um necessário choque de capitalismo, diz – se “fundamentalisticamente”). A lógica interna desse sistema, entretanto, é ser acumulador de bens e serviços, e por isso criador de grandes desigualdades e injustiças, explorador ou dispensador da força de trabalho e predador da natureza. Ele é apenas competitivo e nada cooperativo. Politicamente é democrático, economicamente é ditatorial. Dessa forma, a economia capitalista destrói continuamente a democracia participativa. Onde se implanta, a cultura capitalista cria uma cosmovisão materialista, individualista e sem qualquer freio ético. Há teóricos que apresentam essa etapa como o fim da história.

A globalização é um fenômeno mundial que atingiu os países desenvolvidos e em desenvolvimento em todos os aspectos. Tendo a dimensão produtiva que trata – se das empresas, dimensão tecnológica, a dimensão financeira que envolve o fluxo financeiro (GONÇALVES 2003, p.25).

A globalização é um processo que vem ocorrendo de acordo com as necessidades que são apresentadas pela ideologia neoliberal. Percebe – se que com a globalização obteve – se a interligação entre as pessoas devido aos avanços tecnológicos e que o mercado econômico está cada vez mais aberto, flexível e competitivo.

## **2.2 O Serviço Social na Sociedade Capitalista**

Com a descoberta de riquezas fora da Europa, com a Revolução Industrial, o desenvolvimento de novas técnicas para o aumento dos lucros e com as multinacionais e transnacionais dá - se o capitalismo global.

De acordo com Carmo (1998, p.04):

A grande mudança que define a era econômica do fim do século XX é que o mundo se tornou crescentemente capitalista, interligado em um sistema de relações de comércio e investimentos. Em todas as partes do mundo a produção é baseada no trabalho assalariado e está organizada para o lucro e a universalização do capital.

Verifica – se o sistema capitalista na sociedade, porém na sociedade sempre existiu um sistema econômico para obter os produtos para uso. Como comenta Singer (1987, p.12):

A economia de mercado é muito antiga. Desde os pródromos da história, diferentes sociedades organizaram sua vida econômica sob a forma de produção especializada de bens que eram intercambiados em feiras sazonais ou mercados permanentes. Nas formações sociais anteriores ao capitalismo, a economia de mercado sóia coexistir com uma economia de subsistência mais ou menos extensa. Alguns bens eram produzidos como mercadorias, e muitos outros eram produzidos como valores de uso, para consumo dos próprios produtores ou de outros membros de seu círculo doméstico.

O capitalismo ocorre num sistema, no qual uma minoria de pessoas detém os meios de produção e a maioria trabalha para as pessoas que detém esses meios. Como afirma Singer (1987, p.07):

O entendimento da definição do capitalismo – “sistema sócio – econômico em que os meios de produção são propriedades privadas duma classe social em contraposição a outra classe de trabalhadores não proprietários”.

Quando se fala de capitalismo lembra – se de capital, ou seja, a busca pelo dinheiro para atender as necessidades e vontades. Existe a super valorização dos bens materiais principalmente pelos meios de comunicação que manipulam necessidades e vontades em massa para proporcionar a venda dos produtos. Lembra – se do rico e de todas as pessoas que acabam diretamente ligadas ao dinheiro que troca seu dinheiro por um produto (SINGER 1987, p.07-08).

Comparando – se com o modo de produção da época feudal nota - se que não existia a super valorização do capital, além de existir uma correlação entre o detentor dos meios de produção e os produtores. De acordo com ensinamentos de Vilar(2000, p.38):

[...] à produção da época feudal, sabemos que era obtida quase que

exclusivamente sob a forma artesanal e corporativa. O mestre artesão compromete, por sua vez, seu capital e seu trabalho, e alimenta em sua casa seus companheiros e seus aprendizes. Não há a separação entre os meios de produção e o produtor, não há uma relação das relações sociais a simples laços de dinheiro, portanto, não há capitalismo.

O capitalismo se caracteriza por um sistema que separa os detentores dos meios de produção e os que trabalham para esses detentores, além de transformar tudo em mercadoria.

Segundo Yamamoto (2007, p.382):

A força de trabalho é uma mercadoria que, ao ser colocada em atividade, aliada aos meios de instrumentos de produção, transforma – se em trabalho. Logo, ao ser consumida, sob o controle do capitalista, como parte de suas mercadorias adquiridas no mercado, exerce o específico papel de repor e fazer crescer o capital adiantado. Atualiza o valor dos elementos materiais empregados no processo de produção – também de propriedade do capitalista empreendedor -, transferindo – o para as mercadorias produzidas e, assim, conservando – o. Todavia, essas mercadorias não contêm apenas a reposição do capital adiantado, pois, se assim ocorresse, não teria sentido o investimento do capital efetuado, cujo objetivo é produzir mais capital. As mercadorias produtos do capital contêm também tempo de trabalho não pago que se expressa no acréscimo do capital investido como lucro. Consequentemente, a ótica do capitalismo perante a relação de troca é o inverso/reverso do trabalhador: não a satisfação de necessidades, mas o dinheiro acrescido, o que faz com que a forma material dos elementos constitutivos do processo de produção e das mercadorias produzidas sejam simples meios para seus fins de acumulação.

A sociedade é movida pelo econômico, dessa forma o detentor dos meios de produção quer cada vez mais capital para investir mais e obter mais lucro. Com isso o trabalhador passa a ser visto apenas como produtor desse lucro, além de ser desvalorizado devido a grande oferta de mão – de – obra.

De acordo com Yamamoto (2005, p.87):

Cresce o problema central do mundo contemporâneo, sob o domínio do grande capital financeiro em relação ao capital produtivo: o desemprego e a crescente exclusão de contingentes expressivos de trabalhadores da possibilidade de inserção ou re - inserção no mercado de trabalho, que se torna estreito em relação à oferta de força de trabalho disponível. Essa redução do emprego, aliada à retração do Estado em suas responsabilidades públicas no âmbito dos serviços e direitos sociais, faz crescer a pobreza e a miséria, passa a comprometer os direitos sociais e humanos, inclusive o direito à própria vida. Ao mesmo tempo em que se restringem as oportunidades de trabalho, o acesso ao trabalho continua sendo uma condição preliminar de sobrevivência da maioria da população, alijada de outras formas de propriedade que não seja uma capacidade de trabalho. Capacidade esta que é uma potência, uma força que só se realiza – só se transforma em trabalho – ao aliar – se aos meios e condições de trabalho que pertencem a outrem, requerendo uma intermediação prévia do mercado de trabalho.

O mundo atual valoriza o ter, fazendo com que as pessoas se tornem individualistas e determinadas na busca de produtos que primeiramente torne – as valorizadas. O valor humano está cada vez mais deixado de lado e a grande valorização do capital vem se expandindo.

A maior parte das pessoas não são detentoras dos meios de produção, então vendem a força de trabalho tornando - se trabalhadores assalariados e dessa forma não são capazes de serem grandes consumidores, pois o detentor dos meios de produção precariza os salários para obter lucros fazendo com que exista a desigualdade.

Nos dizeres de Netto (2001, p.19):

[...] o capitalismo monopolista recoloca, em patamar mais alto, o sistema totalizante de contradições que confere à ordem burguesa os seus traços basilares de exploração, alienação e transitoriedade histórica, todos eles desvelados pela crítica marxiana.

Percebe – se que o Estado minimiza sua atuação quanto às desigualdades sociais, pois quer obter o crescimento econômico não se preocupando com a

garantia das necessidades mínimas. Sua atuação no campo das necessidades mínimas se reduz a benefícios mínimos que não irão proporcionar a emancipação do sujeito. Explicado por Moraes (2001, p.66):

[...] os benefícios focalizados reduzem custos; os setores no extremo da pobreza são conquistáveis com recursos limitados. Afinal, pobre custa pouco, muito pouco. Em segundo lugar, racionalizam a velha política de serem confundidos com medidas que criam direitos universais ou bens públicos, sempre submetidos, estes últimos, a demandas de extensão e generalização. Permitem também a distribuição mais discricionária dos recursos. Além de seletivos (e por causa disso), têm mais chance de impor condições à concessão, dando forma mais clara às manifestações de gratidão dos beneficiados.

O Estado prioriza o econômico e então produz formas de proteção social ineficientes. Consta – se que se tratando de proteção social o Estado realiza parceria com a sociedade civil sendo essas empresas, organizações não governamentais dentre outras.

Como afirma Carmo (1998, p.05):

Na maioria dos países capitalistas avançados também vem aumentando o declínio da política estatal assistencialista assegurar gastos públicos com previdência social, educação, saúde e outros benefícios sociais. O Estado que assegurava esses benefícios é denominado Estado de Bem – Estar Social.

Com o surgimento do Estado de bem – estar social o Estado seria o agente da proteção social, garantindo os mínimos de forma eficiente.

Segundo a enciclopédia eletrônica Wikipédia:

Estado de bem-estar social (em inglês: *Welfare State*), também conhecido como Estado-providência, é um tipo de organização política e econômica que coloca o Estado (nação) como agente da promoção (protetor e defensor) social e organizador da economia.

Nesta orientação, o Estado é o agente regulamentador de toda vida e saúde social, política e econômica do país em parceria com sindicatos e empresas privadas, em níveis diferentes, de acordo com a nação em questão. Cabe ao Estado do bem-estar social garantir serviços públicos e proteção à população. Os Estados de bem-estar social desenvolveram-se principalmente na Europa, onde seus princípios foram defendidos pela social-democracia, tendo sido implementado com maior intensidade nos Estados Escandinavos (ou países nórdicos) tais como a Suécia, a Dinamarca e a Noruega e a Finlândia), sob a orientação do economista e sociologista sueco Karl Gunnar Myrdal. Esta forma de organização político-social, que se originou da Grande Depressão, se desenvolveu ainda mais com a ampliação do conceito de cidadania, com o fim dos governos totalitários da Europa Ocidental (nazismo, fascismo etc.) com a hegemonia dos governos sociais-democratas e, secundariamente, das correntes euro-comunistas, com base na concepção de que existem direitos sociais indissociáveis à existência de qualquer cidadão. Pelos princípios do Estado de bem-estar social, todo o indivíduo teria o direito, desde seu nascimento até sua morte, a um conjunto de bens e serviços que deveriam ter seu fornecimento garantido seja diretamente através do Estado ou indiretamente, mediante seu poder de regulamentação sobre a sociedade civil. Esses direitos incluiriam a educação em todos os níveis, a assistência médica gratuita, o auxílio ao desempregado, a garantia de uma renda mínima, recursos adicionais para a criação dos filhos etc.

Porém, evidencia – se que no Brasil o Estado de bem – estar - social não existiu em sua concretude, pois o mesmo possui políticas públicas ineficientes e precárias de forma que não garanta os mínimos sociais.

Diante das desigualdades ocasionadas pelo capitalismo e da ineficiência do Estado evidencia – se o Serviço Social para o enfrentamento das denominadas questões sociais. De acordo com ensinamentos de Yasbek (2008, p.07):

A emergência da profissão, na sociedade industrializada, está associada à progressiva intervenção do Estado nos processos reguladores da vida social. No Brasil, suas origens devem ser localizadas na emergente sociedade urbano – industrial dos anos 1930, em uma conjuntura peculiar do desenvolvimento capitalista, marcada por conflitos de classe, pelo crescimento numérico e qualitativo da classe operária urbana e pelas lutas sociais que esta desencadeia contra a exploração do trabalho e pela defesa dos

direitos sociais e de cidadania.

Com o desenvolvimento capitalista, novos problemas foram ocorrendo relacionados às questões mínimas de sobrevivência, pois com o capital valorizado e a busca do lucro o homem tem seu valor rebaixado.

O Serviço Social surge como caridade, como assistencialismo para atender as necessidades mínimas dos necessitados não tendo embasamento científico e sim apenas religioso, pois teve seu início na igreja católica com o objetivo de amparar os necessitados de fazer o bem.

As questões sociais são objeto do Serviço Social, pois trata – se da situação que está o problema que cada indivíduo está vivendo em sua particularidade. Considera - se que o problema não está focado somente no homem e sim nas situações sociais que o influencia. De acordo com Machado (1999):

[...] o Serviço Social ultrapassa a idéia do homem como objeto profissional. Passa-se à compreensão de que a situação deste homem – analfabeto, pobre, desempregado, etc. – é fruto, não só de uma incapacidade individual mas, também, de um conjunto de situações que merecem a intervenção profissional. O objeto do Serviço Social se coloca, então, como a situação social problema.

Vive - se em um mundo que visa o capital e o acúmulo de riquezas e o homem é visto apenas como produtor. O Serviço Social está na contramão dessa ideologia, pois trabalha para eliminar e quando não possível reduzir as desigualdades acarretadas pelo modelo econômico de produção, sendo embasado pelo projeto profissional que visa a defesa dos direitos sociais.

Segundo Iamamoto (2005, p.113): “Projeto profissional comprometido com a defesa dos direitos sociais, da cidadania, da esfera pública no horizonte da ampliação progressiva da democratização da política e da economia na sociedade”.

O Serviço Social é uma profissão interventiva que atua na realidade, no cotidiano e na singularidade de cada ser humano, visando à transformação social. Na sociedade capitalista a desvalorização humana é relevante tornando o homem alienado, a busca pelo capital faz com que as pessoas tornem – se cada vez mais individualistas não

respeitando seus semelhantes.

A atuação do assistente social se dá no conflito das desigualdades ocasionadas pelo capital. Na existência da má distribuição de renda, dos detentores dos meios de produção, “explorar” os que não possuem, do Estado não prover os mínimos a todos são fatores que caracterizam a sociedade capitalista global.

Segundo os ensinamentos de Corrigan e Leonanrd (1981, p.66):

Ao criar – se uma força de trabalho, o trabalho necessário, a classe operária não é criada automaticamente pelo modo de produção: tem de engajar – se conscientemente na transformação das relações sociais que se originam no modo de produção. Em outras palavras, a classe operária precisa agir em oposição a seu papel como simples mãos, que podem ser utilizadas quando o capital as quer e dispensadas quando ele não as quer mais.

O assistente social hoje trabalha nas mais variadas expressões da questão social, tornou – se um profissional propositivo e interventivo.

O trabalho do assistente social também passa a ser administrativo, burocrático, passa a ter funções que eram realizadas pelo Estado, ou seja, abre uma grande variedade de atuação profissional (FALEIROS 2001, p.20).

Na sociedade capitalista os valores de igualdade e fraternidade são cada vez mais deixados de lado, pois a busca pela sobrevivência nessa sociedade competitiva faz com que homem não reflita suas atitudes. Dessa forma o assistente social não trabalha apenas com recursos evidentes mas também com os sentimentos de cada pessoa.

Conforme os dizeres de Faleiros (2001, p.52):

O assistente social, mediante o que chama de “materialização dos recursos”, redefine as situações – problema no contexto social, em sua realidade externa, por exemplo, buscando informações e reflexões sobre suas condições de vida e trabalho como determinantes da situação, dando atenção aos recursos materiais, vinculando sentimentos e pensamentos às questões ideológicas, e dando apoio emocional ao usuário.

A atuação do assistente social está sempre em movimento, pois trabalha com

acontecimentos que influenciam e interferem na vida humana, por isso é uma profissão que sempre terá que realizar pesquisa para buscar novas formas de enfrentamento, além de trabalhar visando o respeito e valores de cada um. Segundo Schwwaab (1999, p.57) “O desafio é transformar o crescimento econômico em desenvolvimento econômico, que representa a melhoria da qualidade de vida da população, ou seja, nutrição, saúde, educação, emprego, habitação, etc.”.

O assistente social necessita de conhecimentos cada vez mais sólidos para lidar com o dinamismo contemporâneo.

### **2.3 A Inserção do Assistente Social Organizacional**

O Serviço Social no Brasil surgiu em um contexto turbulento no que tange as mudanças sociais em decorrência da industrialização, pois estava ocorrendo o aumento da classe trabalhadora, os conflitos de classes e alterações no mundo do trabalho.

De acordo com Yasbek (2008, p.07):

As condições propícias à profissionalização do Serviço Social decorrem da sua institucionalização e legitimação como um dos recursos mobilizados pelo Estado e pelo empresariado, com o suporte da Igreja Católica, na perspectiva do enfrentamento da questão social, a partir dos anos 1930/40. É quando crescem as lutas sociais dos trabalhadores e dos segmentos mais empobrecidos da população, e as ações de caráter assistencial, religioso e filantrópico desenvolvidas pela solidariedade social mostram – se insuficientes para dar conta das necessidades sociais. Tal contexto sociopolítico, de centralização e intervenção do Estado na condução de políticas econômicas e sociais, expõe as expressões da questão social como “matéria – prima” a justificar a constituição do espaço profissional do Serviço Social na divisão social e técnica do trabalho.

O Serviço Social como toda profissão tem que realizar o aperfeiçoamento e a busca de novos conhecimentos conforme necessidades apresentadas. Nos dizeres de Atauri

(2009, p.12):

A especialização do Serviço Social por campo ocorreu concomitantemente ao desenvolvimento do Serviço Social como profissão, conforme as problemáticas derivadas da área social exigiam maior especificidade para seu atendimento, surgiam profissionais a elas voltadas e que, portanto, acabavam por acumular experiências práticas na área.

Em decorrência do grande aumento das expressões da questão social verifica  
– se a atuação do profissional de Serviço Social nas relações de trabalho. Questão social entendidas segundo Machado (1999):

Portanto, a questão social é uma categoria que expressa a contradição fundamental do modo capitalista de produção. Contradição, esta, fundada na produção e apropriação da riqueza gerada socialmente: os trabalhadores produzem a riqueza, os capitalistas se apropriam dela. É assim que o trabalhador não usufrui das riquezas por ele produzida. A questão social representa uma perspectiva de análise da sociedade. Isto porque não há consenso de pensamento no fundamento básico que constitui a questão social. Em outros termos, nem todos analisam que existe uma contradição entre capital e trabalho. Ao utilizarmos, na análise da sociedade, a categoria questão social, estamos realizando uma análise na perspectiva da situação em que se encontra a maioria da população – aquela que só tem na venda de sua força de trabalho os meios para garantir sua sobrevivência. É ressaltar as diferenças entre trabalhadores e capitalistas, no acesso a direitos, nas condições de vida; é analisar as desigualdades e buscar forma de superá-las. É entender as causas das desigualdades, e o que essas desigualdades produzem, na sociedade e na subjetividade dos homens.

O Serviço Social no Brasil surgiu com o ideário religioso da Igreja Católica, pois na década de 30 o Estado e a Igreja possuíam aliadas relações. No decorrer do tempo o Serviço Social passou por alterações significativas com influências mundiais como a preocupação com as disciplinas, a visão científica e no decorrer passou a pensar a sua própria prática profissional. Em 1967 em Araxá ocorre o encontro entre os assistentes

sociais para pensar na prática profissional e em 1970 o Movimento de Reconceituação influenciado por Gramsci. No decorrer notam – se outros acontecimentos significativos tais como os Seminários destacando o de Sumaré que tratou das correntes filosóficas do curso fazendo com que o Serviço Social viesse conquistando seu espaço e sendo solicitado (ANDRAUS 1996, p.31 - 41).

Em decorrência das alterações sociais o profissional de Serviço Social confrontou – se com novas demandas relacionadas com o momento que estava acontecendo da industrialização e do grande destaque da classe trabalhadora.

Segundo Rico (1987, p.42):

As primeiras tentativas de assistência ao trabalhador estão ligadas aos Círculos Operários. A partir de 1930, sob o impacto da Revolução Industrial no Brasil, desenvolveu – se mais intensamente o interesse pelo atendimento à classe trabalhadora. Importante se faz mencionar a criação da CLT. (Consolidação das Leis do Trabalho) em 1943 e o aparecimento de órgão como o: I.A.P.I., I.A.P.C., I.A.P.T.E.C., como também entidades patronais do tipo Sesi (Serviço Social da Indústria) e Sesc (Serviço Social do Comércio). Isso demonstra o atendimento a uma população assalariada que emergia num processo rápido e acelerado de industrialização. Todavia, os profissionais que trabalhavam nas entidades acima mencionadas começaram a ter contatos mais diretos com um outro tipo de problemática. Iniciava – se um crescimento industrial expresso através do surgimento de empresas concentradas nos chamados “pólos de desenvolvimento”, especificamente nas regiões Sudeste e Sul. Delineava – se um outro contexto, onde surgiam, problemáticas específicas. Eram necessários profissionais que se especializassem na área cujos problemas conhecessem mais diretamente. Era preciso o Serviço Social se voltar para o trabalhador, não mais encarado genericamente, mas no contexto empresarial.

O assistente social como profissional das empresas tem como foco intervir nas relações sociais, porém sua contratação profissional não era focada na melhoria para os trabalhadores e sim para visar a produção. A inserção do assistente social nas empresas com maior requisição passa a ser em 1960.

Com as alterações das relações de trabalho e o contexto da política neoliberal que busca a produção, capital e lucros, o Serviço Social passa também a ser requisitado nas empresas privadas mostrando então a necessidade de sempre buscar novos

conhecimentos para o enfrentamento das necessidades apresentadas.

Segundo os ensinamentos de Freire (2003, p.71):

Na empresa privada, apesar de o Serviço Social ter sido implantado apenas em 1985, ele também surge impregnado do caráter assistencialista e clientelista conservador, sobretudo na Administração Central. O trabalho passa pelas diversas concepções quase ao mesmo tempo, tendo origem a partir das demandas de trabalhadores junto à área de Recursos Humanos, coincidentes com o momento de uma greve na empresa, ocorrida no bojo do movimento sindical da segunda metade dos anos 80. Portanto ele se inicia no período de plena modernização e ampliação dos postos de trabalho, junto com a reivindicação de direitos, apresentando algum nexos com o crescimento do movimento sindical no Brasil.

As empresas também passam por processos de mudança devido à busca para atender ao mercado crescente necessitando de mais produção e a busca pelo capital fazendo com que o Serviço Social tenha que acompanhar a essas mudanças.

Conforme destaca Freire (1987, p.75 - 76):

Entre os aspectos relacionados com a mudança organizacional, referente a um conjunto de alterações no ambiente de trabalho de uma organização, situam – se como comuns ao Serviço Social e ao Desenvolvimento organizacional:

\*Proposta a sensibilização de toda a população para a mudança, a partir da própria metodologia, de análise da “situação vigente”, para a execução da “situação desejada”. Dessa característica, surgiram as seguintes intitulações de “agentes de mudanças”, adotada pelos técnicos de Desenvolvimento Organizacional e pelos assistentes sociais da comunidade, tradicionais; de definição do processo de Desenvolvimento Organizacional como mudança organizacional planejada”, semelhante à denominação para o Serviço Social de Comunidade como “mudança cultural planejada ou orientada”. Sob esse aspecto, evidencia – se a seguinte contradição, para a qual é preciso estar atento, com relação tanto ao Desenvolvimento Organizacional como ao desenvolvimento de Comunidade. Paralelamente às expressões liberais participativas, há o diretivismo preestabelecido sobre o comportamento dos indivíduos, com o predomínio de sua colaboração para o sistema.

\* Ênfase às mudanças comportamentais e de valores a partir da intervenção nos elementos humanos da organização. A partir destes, o Desenvolvimento Organizacional dá sua assessoria quanto aos outros tipos de mudanças (estruturais, políticas, gerenciais etc.). Do mesmo modo, o Serviço Social intervém predominantemente junto às unidades humanas, para sua capacitação social junto às estruturas.

O assistente social na área organizacional está diretamente ligado ao empregado, ou seja, o atendimento à classe trabalhadora.

Como destaca Mota (1998, p.16):

Entendemos que a presença do assistente social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital, passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família.

A inserção do assistente social na área organizacional ocorreu devido ao processo de industrialização, às transformações no mundo do trabalho, à criação da CLT – Consolidação das leis do Trabalho e a todo contexto político e econômico. A partir da década de 80 o Serviço Social na empresa passa por um processo de renovação. De acordo com a lição de Canôas (2002, p.31):

O serviço social aplicado na empresa passa, a partir da década de 80 a se preocupar, com o processo de sua renovação e movimenta – se na perspectiva de intencionalidades de rupturas procurando apontar e debater as questões do Mundo do Trabalho que atingem diretamente a classe – que – vive – do – trabalho.

O assistente social na empresa tem como objeto as condições do trabalho humano, através da definição de seu objeto passa a planejar e realizar suas ações (CANÔAS 2002,

p.32).

A atuação do assistente social nas empresas se traduz nas relações de empregado e empregador de forma que o mesmo realize a mediação.

Conforme os ensinamentos de Atauri (2009, p. 20 - 21):

[...] a empresa continua a requisitar do Assistente Social o papel de MEDIADOR entre o trabalho e a vida privada, servindo como interlocutor da ação social da empresa, só que esta ação esta cada vez mais sedimentada e integrada às estratégias de competitividade assentadas numa política de parcerias entre trabalhador e empresa.

O trabalho:

- Educativo
- Moralizador e disciplinador

Requisitado para garantir os níveis de produtividade, atenuar conflitos, coibir insubordinações, identificar insatisfações individuais e coletivas e inibir o potencial organizativo reivindicatório dos trabalhadores, tem de sofisticar – se progressivamente, afirmando – se com novas técnicas e discursos gerenciais, que apregoam a participação e colaboração.

O profissional passa a aplicar conceitos a uma diversidade de situações, ou seja, como sujeito de sua comunicação transmitindo valores e mobilizando estímulos.

O trabalho é a centralidade do homem, pois é através dele que ele se realiza como ser humano demonstrando suas habilidades, capacidades, seu sentimento de ser produtivo, trabalha as relações humanas, além de retirar seus meios de sobrevivência através da remuneração. Porém, é no trabalho que também ocorre à alienação da função executada, as pressões do empregador na busca da produção e a má remuneração. Fatos esses que conduzem o trabalhador a uma perda de identidade por se deixar alienar e visar apenas a busca da sobrevivência.

Seguindo os ensinamentos de Freire (1987, p.27):

Através das relações de produção, concretamente vivenciadas no cotidiano empresarial, são desenvolvidas estruturas que controlam e mantêm o poder do grupo proprietário dos meios de produção, produzindo fenômenos com a alienação; a reificação e a privação de poder dos trabalhadores, bem como a estratificação social. A concentração do poder nas empresas gera a imposição de atividades, através da compra e venda da força de trabalho. Esta se

amplia na compra e venda não só do tempo do indivíduo e de sua capacidade laborativa, como de seus comportamentos individuais, produzindo uma falta de identidade do indivíduo consigo mesmo ou alienação. Esta atinge, inclusive, toda sua vida de cidadão e é agravada com o agigantamento das organizações empresariais, cuja produção é cada vez mais mecanizada, com tarefas cada vez mais divididas. A mecanização também contribui para atomizar e robotizar o homem, afastando – o de sua relação com o produto do trabalho, do domínio da natureza e do resultante enriquecimento natural para ambos.

Verifica – se que a divisão entre os que possuem meios de produção e os que não possuem é significativamente constatada na sociedade capitalista, fatos esses que mostram que as pessoas que não possuem meios de produção possuem apenas sua força de trabalho para vender, fazendo com que ocorra a exploração.

Como relata Iamamoto (2007, p.379.):

[...] condição histórica torna o indivíduo que trabalha condenado, pela divisão social do trabalho, à pobreza virtual, porque destituído de qualquer propriedade que não sua força de trabalho, que em si é mera potência ou capacidade e só pode realizar – se ao encontrar lugar no mercado de trabalho, quando demandado pelos proprietários de capital.

A inserção do assistente social nas organizações evidencia – se pela divisão sócio – técnica do trabalho decorrente da industrialização. Com o avanço do neoliberalismo que valoriza o capital e minimiza o social os conflitos na relação trabalho aumentam, pois a busca cessante pelo capital traz consequências para os trabalhadores.

Nos dizeres de Iamamoto (2007, p.58):

[...] a sociedade, a mercadoria é o caráter predominante e determinante do produto: o caráter do produto como mercadoria e a mercadoria como produto do capital. O próprio trabalhador aparece apenas como um mero vendedor de mercadorias: trabalhador “livre” que vende a sua força de trabalho assume a determinação social de trabalho assalariado, com caráter geral. Assim, os agentes principais dessa sociedade – o capitalista e o trabalhador

assalariado – aparecem como “personificações do capital e do trabalho”, isto é, portadores de determinados caracteres sociais que o processo social de produção imprime aos indivíduos sociais, produtos destas relações, no âmbito das quais afirmam seu protagonismo. A forma específica do valor – a forma mercadoria e seu fetiche – entranha tanto as relações de circulação, quanto aquelas que têm lugar entre os agentes de produção. Ela inverte e subverte o sentido das relações sociais em um amplo processo de reificação, submetendo as relações entre os homens às relações entre coisas.

Diante de tal realidade o assistente social vem ganhando espaço na área organizacional, pois o mesmo, com sua competência é capaz de intervir com ética e respeito nas necessidades humanas apresentadas, contribuindo para um bom clima organizacional, sem perder o foco de garantir direitos sociais.

### *2.3.1 A Relevância do Trabalho do Assistente Social Organizacional*

O assistente social ganhou seu espaço nas organizações devido a sua atuação concreta nas situações encontradas, pois atua para a expansão do social, além de efetivar direitos e considerar o sujeito como agente de transformação.

Trabalha também nas empresas para contribuir com o andamento da produtividade, com a valorização do trabalhador, pois o mesmo motivado e participativo irá produzir mais e ter satisfação na realização de suas tarefas, além de uma melhoria na qualidade de vida.

De acordo com Yamamoto (2005, p.47):

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. Embora essas demandas fundamentais se mantenham, elas ocorrem hoje sob novas condições sociais e, portanto, com novas mediações. Assim, os chamamentos à participação, o

discurso da qualidade da parceria, da cooperação são acompanhados pelo discurso de valorização do trabalhador. Para assegurar a qualidade do produto é necessário a adesão do trabalhador às metas empresariais da produtividade, da competitividade.

A grande preocupação no acúmulo do capital e na produção em massa, faz com que exista a importância do assistente social na empresa para o mesmo poder trabalhar as relações sociais, pois o trabalhador não é tratado em sua singularidade, é apenas visto como produtor de suas tarefas. O assistente social mostra para o empregador que para o “andar” de uma empresa é necessário a atuação do trabalhador para que aquela matéria - prima seja transformado em produto.

Tendo em vista as reflexões de Meta (1980, p.25):

Percebe – se, pois, que como realidade humana, uma empresa não se restringe a capital, lucro e papel, fatores estes que formam o “isso” que, sem a ação do homem, passam a ser coisas estáticas. Os subprodutos e produto final de uma empresa só passam a existir a partir do pensamento e da ação do homem, homem este que deve ser visto no seu contexto individual e situacional humano global. A empresa usa da mão de – obra, da produtividade do empregado, a fim de atingir suas metas de produção, de expansão, de desenvolvimento e de sobrevivência, num mercado altamente competitivo e pressionado por inúmeros fatores externos, sobre os quais, muitas vezes, pouca ou nenhuma influência possui.

Evidencia – se que existe uma troca entre empregadores e empregados, pois os empregadores necessitam da força de trabalho para a produção e os detentores da força de trabalho necessitam da remuneração para a sobrevivência. Como mostra Meta (1980, p.25): “[...] o empregado necessita do emprego, do salário, do amparo, da segurança e da auto – realização proporcionados pela empresa, a fim de garantir a sua própria sobrevivência como pessoa”.

A atuação do assistente social na empresa se caracteriza segundo Gosse (1991, p.39) da seguinte forma:

- Atuação em nível de Serviço Social e benefícios.
- Subordinação à área de Recursos Humanos ou direção da empresa.
- Planejamento do Serviço Social na empresa realizado pelos próprios assistentes sociais.
- Abordagens mais utilizadas pelos profissionais são o atendimento individualizado ao empregado, a realização de pesquisas e levantamentos de necessidades, desenvolvimento de programas de promoção social, atendimento individual aos familiares de empregados, abordagens grupais junto aos empregados, assessoria à administração da empresa, administração de benefícios e a realização do diagnóstico organizacional.

O assistente social desenvolve muitas funções dentro da empresa seja como gestor, mediador e até mesmo como consultor de forma que vise atender as necessidades apresentadas pelos envolvidos das organizações.

Relevante os dizeres de Boralli (2009):

O assistente social atua como um estrategista, oportunizando recursos, descobrindo potencialidades, trabalhando o fortalecimento da auto – estima, instigando a criatividade, assimilando novas tecnologias mediante o uso da sensibilização, promovendo mudanças, auxiliando na tomada de decisões.

O assistente social organizacional trabalha com necessidades básicas tais como: alimentação, educação, habitação, lazer, saúde e segurança social. Porém trabalha também com necessidades de relações sociais tais como: comunicação social, desenvolvimento cultural, economia social, integração social, jurídico social, transformação institucional, além de realizar pesquisa, planejamento, contribuir com a administração da empresa através de melhoramento do ambiente de trabalho, controle do absenteísmo, admissão de pessoal, medidas para prevenir a instabilidade da mão – de – obra, harmonia entre empregador e empregado. Cabe ao Serviço Social da empresa orientar os funcionários quanto aos seus deveres e direitos, regulamento interno e recursos sociais disponíveis (CANÔAS 1982, p.63 – 65).

O assistente social realiza o acolhimento, aferição do clima organizacional, orientação, encaminhamentos, mediação, planejamento, gestão, elaboração e

desenvolvimento de projetos e programas, atendimentos individuais e coletivos, dinâmicas, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento de potencialidades, avaliação de desempenho dos funcionários, trabalha as relações interpessoais tais como motivação dos colaboradores, comunicação, liderança, poder, trabalha com a segurança do trabalho, ou seja, realiza várias ações dentro das organizações com objetivo de garantir a melhoria da qualidade de vida dos empregados e a melhoria da qualidade de vida no trabalho, além de ser um mediador entre empregador e empregado (ATAURI 2009, p.26 – 39).

Os projetos e programas desenvolvidos e executados pelos assistentes sociais tem que focar a melhoria na qualidade de vida dos empregados, segurança no trabalho, participação, prevenção de acidentes e doenças, projetos e programas voltados para a prevenção, uso e abuso de substâncias psicoativas, ou seja, atender aos empregados de forma que proporcione a garantia de direitos e qualidade de vida no trabalho se estendendo para fora do ambiente de trabalho também.

O assistente social das organizações tem que focar a melhoria na qualidade de vida dos empregados. Segundo Atauri (2001. p.203): “[...] a Qualidade de Vida (QV) envolve três principais esferas: a sociedade, a família e o trabalho, que formam um contexto único, pois interdependem e coexistem num equilíbrio dinâmico”.

O assistente social visa o empregado em sua totalidade percebe suas necessidades e atuando na busca de garantia de direitos e nas relações interpessoais contribui para uma melhoria na qualidade de vida dos mesmos. Pois para o empregador que possui empregados “bem” tem maior produtividade.

Segundo os ensinamentos de Atauri (2001. p.207):

A busca pela melhoria da Qualidade de Vida do ser humano é reconhecida hoje, mundialmente, no plano empresarial, com o objetivo de aumentar a produtividade através de um trabalho de prevenção de doenças, possibilitando à organização relações saudáveis e funcionários mais dispostos e com maior desempenho mental e social.

O Serviço Social nas empresas vem conquistando seu espaço de forma que o profissional não seja apenas um executor de tarefas, mas também um criador de projetos, programas que favoreça a vida dos trabalhadores.

De acordo com Gosse (1991, p.42):

[...] gradativamente, as empresas começaram a procurar o assistente social para integrar suas equipes de trabalho, podendo significar a percepção do empregador de que algumas situações que surgem no âmbito da empresa não podem ser tratadas como meras questões funcionais ligadas à produção, dimensionando o aspecto humano do trabalhador como algo a ser tratado em suas peculiaridades e particularidades.

O trabalho do assistente social vem sendo requisitado nas organizações, pois com as alterações do mundo do trabalho decorrente do sistema capitalista torna – se cada vez mais importante trabalhar o social.

Segundo Cesar (2006, p.126):

O assistente social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo, é requisitado a atuar na área de RH para satisfazer “necessidades humanas”, contribuindo para a formação da 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 da modernidade.

O trabalho é a centralidade humana, pois é dele que retira a sobrevivência e trabalha as relações sociais. No trabalho o homem desenvolve suas potencialidades e interage com outras pessoas.

Nos dizeres de Souza (2002, p.31):

O trabalho é, pois, tendencialmente, um instrumento de sustento do homem, mas, mais do que isso, é o diálogo principal do homem com o mundo, visto que é nessa relação que se estabelecem as opressões, os direitos e a conquista de espaços para a realização da plenitude humana.

O assistente social é importante nas organizações para trabalhar as relações sociais, levando em consideração que o homem passa horas significativas no trabalho desenvolvendo suas habilidades.

Destacado por Herkenhoff (1987, p.135 - 136):

[...] a intervenção do assistente social deu uma face mais humanitária à produção (isto é, o indivíduo deixou cada vez mais de ser visto como máquina, para ser valorizado como pessoa), se contribuiu para que o sistema capitalista vestisse sua nova roupagem, este processo não se deu classificando as situações conflitivas de “desadaptações”, mas contou com a mobilização direta da classe trabalhadora, que, ao participar diretamente de um processo de “humanização” da empresa, conheceu, na prática de cada programa, os bloqueios, os limites, aprendeu a enfrenta – los e a vence – los (em alguns casos), tomando consciência de suas potencialidades e das possibilidades de avançar nas suas conquistas.

A importância do assistente social evidencia – se por produzir um bom clima organizacional e produzir uma relação horizontal entre empregador e empregado.

O assistente social na empresa teria como elemento a relação homem – trabalho, ou seja, causa e efeito com a situação de trabalho, seu objeto seria a realidade humana social (META, 1980, p.29).

O trabalho do assistente social caracteriza – se por trabalhar as relações sociais em seus diversos aspectos, como os problemas, as articulações e a contribuição para um bom ambiente de trabalho.

### *2.3.2 Os Desafios do Trabalho do Assistente Social Organizacional*

A atuação do assistente social nas organizações envolve desafios, por trata de uma profissão interventiva que efetiva direitos e que está envolvida na relação produção / capital. Conforme os dizeres de Mota (1987, p.140):

[...] as empresas vão gradualmente se transformando em cenários de luta, chegando a ser o local por excelência onde se travam embates entre o patronato e os empregados, ali inserido o próprio assistente social, que se confronta, diariamente, com as estratégias dos trabalhadores e patrões, de onde emergem as demandas da sua ação.

A atuação do assistente social organizacional possui uma visão fragmentada, devido o seu trabalho não ser conhecido em uma visão mais ampla. Devido ao próprio surgimento da profissão que foi baseado na caridade.

Segundo os ensinamentos de Rico (1987, p.30):

O Serviço Social, como profissão institucionalizada, nasceu no século XIX, com a Revolução Industrial. Sob o impacto do desenvolvimento do capitalismo, emergem várias crises sociais: desemprego, jornadas excessivas de trabalho para crianças e mulheres, doenças, misérias etc. O trabalho de ação social, ajuda caritativa e paliativa, como surgem seus próprios nomes, eram soluções imediatas para problemas que tinham suas causas na estrutura de um sistema econômico e social que alicerçava suas raízes.

Devido às origens da profissão ainda existe uma visão de caridade, de ajuda, portanto necessita - se um agir profissional pautado no código de ética e nas metodologias para ter sua importância reconhecida.

Quando trata - se da prática profissional do assistente social nas empresas percebe - se que as relações produzidas entre o capital e a produção envolve a alienação dos trabalhadores.

Nos dizeres de Souza (2002, p.33) a alienação é vista como:

Há vários sentidos para o conceito de alienação. Juridicamente, significa a perda do usufruo de um bem ou direito. Etimologicamente, alienar é tornar alheio, transferir para outrem o que é seu.

Existem instrumentos de produção sendo os técnicos, financeiros e humanos para atingir objetivos, porém o humano é tratado na mesma proporção de forma que sua finalidade seja obter mais lucros (RICO, 1980, p.42).

O assistente social trabalha com as relações sociais de forma que vise a melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores e no próprio ambiente de trabalho pois é no ambiente de trabalho que o trabalhador passa a maior parte do tempo, além de ser do trabalho que retira seu sustento e de sua família, além da própria realização.

O trabalhador possui seus valores, sua história e as organizações seus fundamentos e funcionamentos, além do contexto da sociedade. O trabalhador possui sua força de trabalho e a empresa (empregador) os meios de produção de forma que quando o trabalhador se insere no mundo do trabalho iniciam – se os conflitos entre capital / produção.

Como destaca Rico (1987, p.51):

[...] homem trabalhador não vive isolado, ou melhor, não vive somente o seu contexto empresarial. Ele carrega consigo os reflexos de uma sociedade urbano – industrial, suas origens sociais, suas características físicas, psicológicas, culturais e históricas. Por outro lado, a empresa com sua organização, seu sistema próprio de produção, seu funcionamento, suas condições de trabalho, tem uma interferência muito grande nas relações que o trabalhador estabelece consigo. Nesse relacionamento empresa – empregado, surgem diversos fenômenos que são considerados objeto de intervenção do Serviço Social de Empresa.

O conflito das relações de trabalho se dá por se tratar de uma sociedade capitalista. O assistente social organizacional trabalha com as desigualdades ocasionadas pelo sistema de produção e de toda interação entre empregador e empregado.

Ainda segundo os dizeres de Rico (1987, p.54):

O Serviço Social de Empresas, em especial, é o campo que tem recebido maiores críticas pela vanguarda da profissão, face à sua intervenção que tem sido praticamente dirigida à superação das dificuldades surgidas na interação do trabalhador na empresa e na

sociedade. Ocorre que essas dificuldades [...], são o resultado do processo de relação de produção, específico do sistema capitalista. A empresa é o núcleo do sistema social mais amplo. É nela que se realizam as contradições, os conflitos mais acirrados entre os que detêm e os que não detêm os meios de produção. Obviamente, o conflito entre capital e trabalho aparece em toda estrutura social.

Os conflitos entre classes são significativos nas empresas por elas serem a representação da reprodução do capital fazendo com que os trabalhadores esperem do assistente social uma atuação baseada na justiça.

Nos dizeres de Gentili (1998, p.188 - 189):

O processo de trabalho, tal como se realiza atualmente no serviço social, efetiva – se por meio de ações que operam funções que possibilitam o manejo de normas institucionais, burocráticas e sociais. Verifica – se que tais funções de manejo objetivam operar as múltiplas demandas cotidianas que emergem nas diversas organizações, onde o assistente social atua. Estas demandas, apresentadas pelos usuários dos serviços organizacionais, reclamam por equidade e justiça social.

O assistente social nas empresas lida com as mais diversas situações, pois a vida pessoal, social e no ambiente de trabalho reflete na produção, por isso sua atuação deve visar o econômico, o político e o cultural, pois o sujeito é considerado em sua totalidade.

Conforme a lição de Canôas (1982, p.23):

Como prática social, o Serviço Social, deve abranger:

- a) uma prática econômica, na produção, resultante da contradição nas relações sociais de produção;
- b) uma prática política, resultante da contradição entre dominadores e dominados;
- c) uma prática cultural resultante da contradição entre cultura burguesa e cultura proletária.

A mediação entre empregador e empregado é uma prática que é requisitada ao assistente social.

Segundo Cesar (2006, p.138):

[...] as novas estratégias de gestão da força de trabalho medeiam as relações de trabalho, tendo por objetivo manter a estabilidade e o “clima” propício ao “desempenho ótimo” do trabalhador, e isso requer o controle, não só no chão de fábrica, mas também fora dele. Assim, a empresa continua a requisitar do assistente social o papel de intermediador entre o trabalho e a vida privada do operário, servindo como interlocutor da “ação social da empresa”, só que esta ação está cada vez mais sedimentada e integrada às estratégias de competitividade e assentada em uma política de parceria entre trabalhador e empresa.

A atuação do assistente social tem que garantir direitos, atingir a todos da empresa de forma que propicie uma melhoria no ambiente de trabalho e também nas relações de família e sociedade.

De acordo com o Seminário Europeu, (1964, apud CANÔAS, 2002, p.22 - 23) sobre problemas e métodos do planejamento social:

Um dos critérios que julgamos relevantes é o serviço social, levar em conta, nas empresas, buscar melhoria dos padrões de qualidade da prestação do seu serviço, simultaneamente, a extensão desse serviço social, cada vez mais abrangendo o maior número de pessoas, sem perder de vista, o caráter do direito da livre escolha do usuário do serviço, e, mesmo, esse serviço social não concorre para discriminar o eletizar formas de prestação de benefícios; além de atender aos interesses dos usuários na criação de benefícios e supressão de outros.

A atuação do assistente social organizacional é repleta de desafios, pois além de uma visão fragmentada sobre a prática profissional existem os conflitos entre classes no mundo do trabalho e o fato de ser também um ser assalariado que necessita da remuneração para a sobrevivência.

Como ressalta Abreo e Fávoro (2001, p.05):

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 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.

O assistente social também faz parte da divisão sócio técnica do trabalho fato esse que também tem sua função “pré estabelecida”.

Segundo Iamamoto (2007, p.215):

Os empregadores determinam as necessidades sociais que o trabalho do assistente social deve responder; delimitam a matéria sobre a qual incide esse trabalho; interferem nas condições em que se operam os atendimentos assim como os seus efeitos na reprodução das relações sociais. Eles impõem, ainda, exigências trabalhistas e ocupacionais aos seus empregados especializados e mediam as relações com o trabalho coletivo por eles articulado. É nesta condição de trabalhador assalariado que o assistente social se integra na organização do conjunto de trabalhadores afins, por meio de suas entidades representativas, e com a coletividade da classe trabalhadora.

Em paralelo, os dizeres de Gentili (1998, p.23):

Independentemente da forma social que assumam – diretamente inserido nas estruturas empresariais ou vinculado a organismos políticos da sociedade civil e do Estado -, os assistentes sociais estabelecem vínculos contratuais com os empregadores, o que caracteriza uma relação de trabalho. Neste sentido, o serviço social constitui – se num processo de trabalho particular e o assistente social, num trabalhador que se insere nas relações sociais da sociedade capitalista, como mercadoria, força de trabalho.

O assistente social organizacional é um profissional que vem ganhando espaço, pois trabalha com as relações sociais. Por tratar – se de um profissional que lida diretamente com as relações de trabalho e por ser também assalariado enfrenta desafios constantemente.

Nos dizeres de Cesar (2006, p.145):

Responder crítica e criticamente às exigências colocadas pela reestruturação produtiva, defender suas condições de trabalho e resistir às práticas de passivização são, a rigor, os grandes desafios que estão postos para o assistente social e para os demais trabalhadores “que vivem do seu trabalho”.

O assistente social nas empresas trabalha com as mais variadas situações envolvendo empregado X empregador e as situações individuais pertinentes tanto aos empregados como ao próprio empregador, ou seja, sempre enfrentando desafios.

### 2.3.3 *O Serviço Social Na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e Na Organização Funerária Terra Branca de Bauru*

#### a) Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

A ECT é uma empresa de nível federal de forma que o estudo realizado irá abranger a DR/SPI. O Serviço Social dos Correios na DR/SPI é composto por seis assistentes sociais. Sendo lotadas três assistentes sociais em Bauru/SP, duas assistentes sociais em Campinas/SP e uma assistente social em Ribeirão Preto/SP, na qual as ações sociais e os atendimentos são atribuídos a cada assistente social em cada região operacional de São Paulo Interior.

A DR/SPI executa os serviços atribuídos à ECT na sua área de atuação no estado de SP, exceto nas regiões da Grande São Paulo e baixada santista. Instalada em setembro de 1999, está classificada no grupo II das DR, juntamente com a Diretoria de Minas Gerais e do Rio de Janeiro. (INTRANET CORREIOS).

Tem como finalidade implantar e explorar o serviço de telegrama e os serviços postais, alguns com exclusividade, conforme definido em lei; explorar atividades correlatas, promover a formação e treinamento do pessoal necessário ao desempenho de

suas atribuições e exercer outras atividades afins autorizadas pelo ministério das comunicações, além de ser referência em gestão para a excelência, em desempenho empresarial e na satisfação das pessoas. A missão da ECT tem como visão facilitar as relações pessoais e empresariais mediante a oferta de serviços de correios com ética, competitividade, lucratividade e responsabilidade social; e se atrela às finalidades do Serviço Social que é estabelecer as diretrizes gerais para a atuação do Assistente Social na ECT, definindo os procedimentos para o desenvolvimento das ações. (INTRANET CORREIOS).

Os objetivos da ETC englobam em seu contexto a sua visão que trata ser referência na ECT em gestão para a excelência em desempenho empresarial e na satisfação das pessoas. Tendo como valores a satisfação dos clientes; respeito aos seus empregados; ética nos relacionamentos; competência profissional; compromisso com as diretrizes governamentais; responsabilidade social; excelência empresarial.

Visa -se estabelecer uma política de mercado voltada para o atendimento das necessidades dos clientes e que garanta a sustentabilidade da ECT; garantir a sociedade o acesso aos serviços universais de correios, de forma sustentável; promover uma política sustentável de responsabilidade social, enfatizando o papel da empresa pública na promoção da cidadania e de inclusão social; desenvolver ações buscando o aperfeiçoamento institucional do serviço postal; desenvolver políticas para a prospecção e aporte de tecnologia, fortalecendo a sua competitividade e o seu modelo de gestão; desenvolver e estruturar políticas que assegurem a valorização das pessoas e otimizem a sua atuação na empresa e sociedade; buscar novo modelo de organização e novos métodos de gestão que propiciem a eficiência no uso de recursos e orientem a empresa para o mercado e para a valorização e desenvolvimento do seu corpo funcional. (INTRANET CORREIOS).

As demandas que o Serviço Social atende são: empregados e seus dependentes, bem como os demais colaboradores (terceirizados; estagiários e pessoas com deficiência).

O serviço prestado pelo Assistente Social constitui – se de projetos e programas sociais voltados à cidadania e à responsabilidade social, tendo como objetivo favorecer o processo de desenvolvimento do empregado e seus dependentes nos seus diversos aspectos (pessoal, familiar, profissional e social) considerando como sujeito capaz de

superar seus próprios limites e possibilidades. Atua junto às áreas clientes, em parceria com gestores, com vistas à melhoria contínua da gestão referente às expressões da questão social e o repasse de informações sobre benefícios e serviços internos relacionado às ações sociais.

O Assistente Social atua nas mais variadas expressões sociais, agindo com ética, responsabilidade e respeito ao usuário, além de subsidiar os gestores na compreensão das situações sociais apresentadas na sua equipe.

O Assistente Social na ECT desempenha um papel específico de atuação no âmbito das relações de trabalho da empresa, intervindo nos aspectos sociais a ela inerentes respeitando a lei regulamentadora da profissão, objetivando contribuir para a capacitação integral do empregado numa perspectiva sócio educadora; contribuir para a melhoria da qualidade de vida do empregado e seus dependentes; desenvolver, em conjunto com outras áreas da empresa, ações voltadas para a melhoria do clima organizacional; assessorar tecnicamente os gestores na condição dos aspectos sociais envolvendo o empregado; manter um controle dinâmico entre as áreas de recursos humanos, fortalecendo a interdisciplinaridade. (INTRANET CORREIOS).

Suas ações desenvolvidas são: apoiar os empregados e familiares, terceirizados e as pessoas incluídas nos programas Sociais, nas diversas situações sociais que necessitem de intervenção técnica, prestando orientações e capacitando

- os para gestão das mesmas; assessorar os gestores para a orientação dos empregados em suas unidades de trabalho quanto às situações de caráter rotineiro; coordenar as ações do Projeto Corporativo Gestão do Orçamento Familiar buscando a efetivação das metas estabelecidas; desenvolver nas regiões de atendimento as ações dos Projetos Educação Para Uma Vida Saudável, Nova Etapa de Vida e dos projetos regionais (Mãe Primeiros Passos e Formação de Pais: Resgatando Valores) conforme orientações das gestoras destes; elaborar prontuários e documentações do Serviço Social; elaborar relatórios e acompanhar os processos sociais do Benefício Auxílio a Filhos com Necessidades Especiais (BNE – Benefício da ECT); supervisionar os estagiários do Serviço Social; elaborar parecer social nos casos solicitados pelas demais áreas para prosseguimento de processos; participar em Fóruns e Seminários relativos ao Serviço Social; realizar visitas mensais; realizar atendimentos às vítimas de assalto, elaborar relatório e enviar para a chefia da Seção de Serviço Social e Cidadania; participar das reuniões técnicas do

Serviço Social; realizar visitas a órgãos externos para mapeamento dos recursos locais e/ou elaborar ofício para envio a Secretarias de Saúde entre outras solicitando a relação dos recursos locais; elaborar Correspondência Interna (CI's) de contratação; elaborar notas de Rede Urgente (RU) e Boletim Interno (BI) (Jornais Internos) respeitando os prazos de envio; preencher a agenda eletrônica bimestralmente e enviar para a supervisora de ações empresariais; preencher o relatório das atividades realizadas dos projetos em suas regiões de atendimento e enviar para a gestora do projeto. (MANUAL DE PESSOAL)

As ações de Serviço Social estão direcionadas ao público interno, podendo se estender à família e a sociedade. Mediante esses aspectos desenvolvem – se as ações empresariais cujo objetivo estratégico é contribuir para o bem – estar e satisfação dos empregados.

As Ações Empresariais são:

Educação Para Uma Vida Saudável – desenvolve ações sócio – educativas com o intuito de despertar nos empregados e familiares mudanças de atitude e hábitos, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida pessoal e no ambiente de trabalho, para a promoção da saúde e redução de possíveis focos de discriminação e preconceitos nos locais de trabalho. Dentro do Projeto Para Uma Vida Saudável se vincula aos subprojetos: Construindo a Qualidade de Vida (tem como finalidade fortalecer as relações familiares e seus impactos no ambiente de trabalho, através de eventos comemorativos); Feira da Qualidade de Vida (realização de ações em foco na melhoria da qualidade de vida); Seja Mais Você Mesmo (projeto de dependência psicoativas); Nutrição é Saúde (publicação de textos sobre alimentação saudável); Prevenção AIDS e DST's. Outro projeto corporativo é Gestão do Orçamento Familiar que objetiva sensibilizar os empregados quanto a otimização do seu orçamento familiar, bem como viabilizar aos empregados e dependentes a participação em cursos, visando oferecer alternativas para o aumento da renda familiar e empregabilidade; Nova Etapa de Vida – promoção de ações no sentido de oportunizar a preparação do empregado para a nova etapa de vida, enfocando as questões da aposentadoria, educação, saúde e qualidade de vida.

Além dos projetos corporativos, destacam – se as ações regionais: Projeto Mãe Primeiros Passos (visa propiciar acesso à informação quanto ao período de gestação, parto e pós parto bem como noções de puericultura e aleitamento materno, tendo em

vista alterações físicas e psicossociais que ocorrem neste período, tendo como público alvo gestantes empregadas, dependentes e mão – de – obra alternativa) e o projeto Formação de Pais (aprendizado de questões ligadas à educação dos filhos).

Realiza também ações especializadas como elaboração de parecer social para o programa de Bem Estar Social e para o Benefício de Necessidades especiais da ECT, um auxílio que é oferecido aos empregados que possuem filhos com deficiência.

E por fim, outras atribuições em que o Serviço Social dos Correios realiza num trabalho multidisciplinar são: o acompanhamento das condições de reabilitação profissional dos empregados, o atendimento as vítimas de assaltos em suas respectivas unidades de trabalho, oportunizando procedimentos e encaminhamentos internos e externos para psicólogos; esclarecimentos sobre o Correio/Saúde (é um sistema de assistência médico hospitalar e odontológico oferecido pela ETC aos seus empregados e seus dependentes) e o acompanhamento do absenteísmo nas diversas áreas da empresa. (MANUAL DE PESSOAL 2006)

A seção de Serviço Social está inserida na Gerência de Saúde (GESAU) na Diretoria Regional São Paulo Interior, onde os projetos e programas são desenvolvidos e coordenados em todas as unidades vinculadas a essa diretoria.

#### b) Organização Funerária Terra Branca de Bauru

A Organização Funerária Terra Branca foi fundada em 1962 com o nome "Funerária Rainha da Paz", pelo Senhor João Batista Colnaghi e seu sócio, mas em 1969 a sociedade se desfez e o Senhor João Batista Colnaghi fundava a atual Organização Funerária Terra Branca, uma empresa de natureza privada.

A Organização Funerária Terra Branca de Bauru, é uma empresa que presta serviços funerários à comunidade, sem distinção de etnia, credo político e religioso, de ambos os sexos e são caracterizados em classes médias e baixas.

Esses serviços oferecidos possuem profissionais treinados em tanatoplaxia (preparação especial para o corpo não se degenerar durante o velório), necromaquiagem (o falecimento com aparência saudável) e recuperação facial (traumas ou perdas de

substância facial).

A empresa tem por objetivo atingir excelência no atendimento aos associados, através de planos de assistência familiar e empresarial, visando a melhoria na qualidade de vida dos mesmos, através de convênios médicos, odontológicos, laboratoriais, farmácias, equipamentos de convalescença, remoções de ambulância; proporcionar aos usuários associados e particulares que utilizarem os serviços da empresa.

A empresa tem como visão avançar em direção ao futuro, processando a prestação de serviços, conquistando a confiabilidade da comunidade onde está inserida; renovando e crescendo, acompanhando as mudanças de mercado procurando sempre redefinir seu perfil.

Sua missão é primar pela excelência do trabalho, garantindo ao usuário um atendimento ágil, digno diferenciado, respeitoso e profissional, para que tenha tranquilidade no seu momento de fragilidade; continuar servindo a comunidade, procurando cada vez mais aprimorar serviços, ampliando os conhecimentos para continuar fazendo jus a esse quase meio século de existência.

Tendo como valores:

Foco no cliente: buscar a qualidade no atendimento prestado em benefício do cliente, com agilidade, compromisso e respeito, garantindo a sua valorização e cumprindo propósitos com dignidade, honestidade e presteza.

A Comunidade: ter compromisso com a responsabilidade social em busca de uma cidadania igualitária, preocupados com o meio ambiente e o bem da comunidade.

Valorização das Pessoas: fazer do trabalho um local de respeito, melhorando continuamente o desempenho, através de um ambiente que estimule a inovação, a confiança e o reconhecimento pelas realizações.

O Serviço Social está inserido na empresa há mais de dez anos, por se fazer necessário a atuação de um profissional como mediador na efetivação e garantia dos direitos sociais.

Tendo como objetivos gerais: proporcionar aos associados um atendimento nas situações do cotidiano e nas emergências, com orientações, acompanhamentos, informações aos familiares, visando garantir um suporte que venha proporcionar-lhes maior segurança nas decisões seja nas questões em vida ou pós-vida.

E como objetivos específicos: oferecer um atendimento com qualidade às famílias

associadas do plano fundo mútuo Terra Branca resgatando a cidadania e a humanização; garantir informações quanto aos direitos e deveres dos associados enquanto cidadão e como sujeitos de ação; contribuir com a construção de uma nova prática profissional do Serviço Social funerário; resgatar junto às famílias as expressões da questão social, principalmente as relacionadas ao luto; prestar assistência ao usuário e à comunidade e garantir o quadro de Assistência Social na Instituição/Empresa.

As demandas que o Serviço Social atende são: empregados, seus associados e dependentes.

As ações desenvolvidas são: atendimento através do plano de assistência familiar, sendo os serviços de alteração de histórico do usuário; informações ao usuário dos direitos em seu fundo mútuo; atendimento individual; atendimento individual/familiar; atendimento grupal (visita à sala velatória); orientação sobre os convênios médicos; orientação e acompanhamento das remoções das ambulâncias; fornecimento de guias médicas; orientação e elaboração dos processos para envio à seguradora quando do falecimento de associado que está assegurado no plano; elaboração e orientação de trabalhos didáticos; contratação e orientação de novos empregados; elaboração de pedidos de placas e fotos para túmulo; arquivo de documentos de apólices a seguradora para cadastro de seguro nos planos; confecção e distribuição de filipetas aos amigos e parentes nos velórios; acompanhamento e orientação do desempenho geral do centro velatório da empresa; lançamento e alterações nos planos; elaboração e desenvolvimento de projetos voltados ao Marketing, as “campanhas” em datas festivas tais como: dia das mães, dias dos pais, dia das crianças, Natal, realização de dinâmicas motivacionais com os funcionários, etc.

O Assistente Social também atua como gestor, por desenvolver planos e realizar a gestão do funcionamento da empresa.

O Assistente social atua nas mais variadas expressões sociais, agindo com ética, responsabilidade e respeito ao usuário. Visa favorecer o desenvolvimento dos usuários nos seus diversos aspectos considerando – os sujeitos capazes de superar suas próprias dificuldades e limites.

### **3 CAMINHOS DA PESQUISA**

A pesquisa é importante para adquirir novos conhecimentos, conhecer a realidade, além de proporcionar uma investigação sobre a questão pesquisada.

A pesquisa no Serviço Social é de fundamental importância, pois proporciona a investigação, conhecimento da questão apresentada. Com isso é capaz de obter e ampliar novos conhecimentos, além de contribuir para a própria atuação profissional.

#### **3.1 Metodologia**

A presente pesquisa buscou aferir maior visibilidade quanto à relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista. Frente a esse propósito, o estudo foi realizado no período de fevereiro à novembro de 2009 na ECT DR/SPI e na Organização Funerária Terra Branca de Bauru.

A escolha da pesquisa ser realizada na ECT DR/SPI ocorreu, pois a pesquisadora realizou estágio no período de Janeiro de 2008 a Janeiro de 2009 e na Organização Funerária Terra Branca de Bauru por ser o campo de estágio em 2009. A escolha dos locais de pesquisa se deu pelo fato da pesquisadora ter contato através do estágio.

A ECT é uma empresa federal que tem como finalidade implantar e explorar o serviço de telegrama e os serviços postais, alguns com exclusividade, conforme definido em lei; explorar atividades correlatas, promover a formação e treinamento do pessoal necessário ao desempenho de suas atribuições e exercer outras atividades afins autorizadas pelo ministério das comunicações.

A Organização Funerária Terra Branca de Bauru é uma empresa privada que tem como finalidade prestar serviços funerários a comunidade sem discriminação.

A pesquisa iniciou – se com uma hemeroteca, composta por artigos de revistas e internet, de forma a contribuir para o conhecimento de assuntos relacionados ao Serviço Social organizacional. Foi realizado também fichamento de livros que contribuiu para o conhecimento da teoria sobre o Serviço Social organizacional.

Prosseguindo com a pesquisa foi elaborado o projeto de pesquisa tendo como objeto de estudo a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista.

O objeto de estudo se deu pela indagação da pesquisadora sobre a relevância do profissional de Serviço Social nas empresas e dos desafios encontrados pelos mesmos, destacando esses aspectos na sociedade capitalista.

No que refere – se ao objetivo geral estabeleceu - se o seguinte: caracterizar a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista. Os objetivos específicos são: desvendar a relevância e os desafios do Serviço Social organizacional, analisar o Serviço Social na ECT e na Organização Funerária Terra Branca de Bauru, desvelar o grau de satisfação dos profissionais da área organizacional.

Percebe - se que a importância do assistente social torna – se evidente nas empresas, pois com as alterações no mundo do trabalho e a valorização do capital, ocorre a necessidade de se trabalhar o social, visualizar o trabalhador como homem em sua totalidade, ou seja, como sujeito de transformação.

A atuação do assistente social na área organizacional enfrenta desafios, pois hoje vive - se em uma sociedade que valoriza o lucro, que precariza as políticas sociais e que o próprio homem torna – se alienado à sua produção. Portanto existe necessidade do assistente social intervir na área organizacional para expandir o social. Diante dessa reflexão fez se o seguinte questionamento: qual a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista? Ao tratar - se do assistente social na área organizacional, nota - se que sua inserção ocorreu devido aos grandes avanços do capitalismo, pois a necessidade de mediar empregador x empregado tomou destaque devido a grande valorização do econômico, pois a qualidade de homem se reduz à condição de operário.

Com a modernização do capital o assistente social passou a ter seu espaço nas empresas para contribuir com o funcionamento da produção do capital, pois era visto para ajudar aqueles funcionários que não estavam produzindo intensamente.

A sociedade capitalista valoriza o capital de forma que o social seja desvalorizado,

por essa razão os conflitos entre empregador e empregado torna – se bem evidente nas empresas, por nelas se concentrarem os detentores dos meios de produção e os detentores apenas da mão de obra.

Levantou – se a hipótese para responder à problemática do estudo visto que o trabalho do assistente social na área organizacional tem grande relevância, pois demonstra o papel do assistente social como mediador entre empresa e empregados na qual tal situação demonstra desafios a serem enfrentados por tratar

– se de uma sociedade capitalista que prioriza o econômico e limita a expansão do social.

Destaca – se que independente da empresa que o assistente social atua sua importância é significativa para as relações sociais e que possui desafios. Com o conhecimento teórico – metodológico, ético – político e técnico – operativo o assistente social possui uma qualificação profissional capaz de enfrentar desafios de maneira ética respeitando os valores de liberdade e justiça.

Este estudo é importante, pois contribuirá para novos conhecimentos sobre a relevância e os desafios do assistente social na área organizacional. Contribuirá para reflexões sobre o assistente social no âmbito organizacional.

A tipologia da pesquisa se caracterizou como qualitativa, pois prevaleceram dados subjetivos, além de seu nível ser exploratório. A pesquisa é de fundamental importância para todas as áreas do Serviço Social, pois obtém novos conhecimentos.

De acordo com Neto, (1991, *apud* MARTINELLI, 1999, p.42):

[...] o desenvolvimento do espírito crítico e de análise, aliados à instrumentação necessária para a atividade profissional, torna – se objetivo e meta para o assistente social que quer romper com o pragmatismo, ainda muito presente na profissão, e pensar a sistematização da prática como um dos procedimentos básicos à construção teórica para a apropriação do cotidiano. Em outras palavras, dimensionamos a pesquisa em Serviço Social como um exercício fundamental, útil e estimulante na construção de um projeto profissional consciente do seu perfil intelectual [...].

Sendo importante para conhecer o tema a pesquisa torna – se evidente.

O universo da pesquisa é composto por seis assistentes sociais que compõem a

atual equipe da seção de serviço social da ECT DR/SPI e também pela equipe de assistentes sociais da Organização Funerária Terra Branca de Bauru sendo composta por duas assistentes sociais, portanto, correspondendo a um total de oito profissionais. De forma que caracteriza a pesquisa como censitária.

Na pesquisa realizada utilizou - se os seguintes instrumentais técnicos operativos: observação sistemática, por ser planejada e controlada, questionário com perguntas abertas: por proporcionar a investigação do objeto pesquisado, não necessitando da presença do pesquisador, pois será enviado por meio de correio eletrônico e pessoalmente com uma carta explicativa sobre a pesquisa e contato telefônico: para esclarecer dúvidas.

Para comprovar a eficiência dos instrumentais, analisar os objetivos e comprovar a hipótese foi realizado um pré teste com dois profissionais sendo um da ECT e o outro da Organização Funerária Terra Branca de Bauru. Verificou - se que o questionário não necessitava de alterações por atingir os resultados desejados.

Prosseguindo com a pesquisa realizou - se a coleta de dados em julho de 2009 com o envio dos questionários por correspondência eletrônica e pessoalmente de forma que puderam responder em momentos considerados oportunos. Com o retorno dos questionários nas datas estabelecidas, foi realizado o tratamentos dos dados, sendo feita a organização e descrição.

A análise dos dados empíricos foi iniciada com a identificação de um eixo na pesquisa por abordar assuntos co – relacionados sendo este, a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional.

Prosseguindo a análise dos dados empíricos foram levantados os dados mais significativos.

### **3.2 Apresentação e Análise dos Dados**

A ECT tem como finalidade implantar e explorar o serviço de telegrama e os serviços postais, alguns com exclusividade, conforme definido em lei, explorar atividades correlatas, promover a formação e treinamento do pessoal necessário ao

desempenho de suas atribuições e exercer outras atividades afins autorizadas pelo ministério das comunicações.

O assistente social na ECT desempenha um papel específico de atuação no âmbito das relações de trabalho da empresa, intervindo nos aspectos sociais a ele inerentes respeitando a lei regulamentadora da profissão, tendo como objetivo promover ações sócio – educativas e subsidiar os gestores na construção das expressões da questão social, no âmbito da sua equipe, com vistas a criar um ambiente organizacional favorável à motivação e ao comprometimento das pessoas com a excelência do trabalho e favorecer o aprimoramento da competência relacional do empregado, nos aspectos: funcional, pessoal e familiar visando o desenvolvimento de suas potencialidades.

A Organização Funerária Terra Branca de Bauru tem como finalidade prestar serviços funerários à comunidade, sem distinção de etnia, credo político e religioso, de ambos os sexos.

O assistente social na Organização Funerária Terra Branca de Bauru desempenha um papel específico de atuação no âmbito das relações de trabalho da empresa, intervindo nos aspectos sociais a ele inerentes respeitando a lei regulamentadora da profissão.

As demandas que o Serviço Social atende são: empregados, seus associados e dependentes.

### *3.2.1 A relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional*

Vive – se em um mundo globalizado, as pessoas estão em busca do capital, o ter é mais importante que o ser, fato esse que desvaloriza o social. A globalização atende ao sistema capitalista que visa o econômico de forma que exista a grande produção para a obtenção de lucros.

Nos dizeres de Pochmann (1999, p.89 - 90):

No centro do capitalismo mundial, o processo de reestruturação econômica tem seguido certos procedimentos decisórios. Os investimentos em tecnologia são de grande escala e acompanhados paralela ou sequencialmente pela reorganização da produção, pela

mudança no padrão de gestão dos recursos humanos e pelas alterações na conduta empresarial e no sistema de relações de trabalho.

O fato de os detentores dos meios de produção visar o lucro faz com que ocorra a exploração dos que possuem apenas a força de trabalho ocasionando o conflito.

Conforme Martinelli (2001, p.37) explica:

O modo de produção capitalista e o ideário que lhe dá sustentação haviam penetrado fundo na estrutura da sociedade, representando para a burguesia não uma face da história, mas sim o seu momento final, o momento da complexidade histórica. Para o proletariado, a ascensão do capitalismo significa a exploração de suas próprias vidas, o dilaceramento de sua história. A expressão material e concreta de tais antagonismos será a luta de classes, instituindo – se como um verdadeiro signo das relações entre burguesia e proletariado.

Com o desenvolvimento capitalista ocorreu a desvalorização do social devido a busca do lucro. O assistente social organizacional trabalha para atender as necessidades dos empregados, além de realizar o papel de mediador entre empregador e empregado.

De acordo com os ensinamentos de Pontes (1997, p.81) quanto à mediação:

[...] a mediação aparece neste complexo categorial com um alto poder de dinamismo e articulação. É responsável pelas moventes relações que se operam no interior de cada complexo relativamente total e das articulações dinâmicas e contraditórias entre estas várias estruturas sócio – históricas. Enfim, a esta categoria tributa – se a possibilidade de trabalhar na perspectiva de Totalidade.

Como profissional interventivo, o assistente social valoriza o social de forma que demonstre através de sua ação concreta que o capital é conquistado pelos empregados e por isso tem que valorizar o trabalhador e trabalhar as relações sociais.

Segundo Mota (1987, p.145):

[...] “campo minado” que trabalha o assistente social, seja operacionalizando as diretrizes das políticas, seja participando do próprio confronto, quando instrumentaliza, em momentos determinados, tanto a direção das empresas como os núcleos de organização dos trabalhadores, desenvolvendo, através da sua prática – técnica, tarefas eminentemente políticas, cuja tendência pode contribuir na articulação ou desarticulação da política dos trabalhadores nas empresas.

O Serviço Social organizacional evidencia – se pela divisão sócio técnica do trabalho. Decorrente do sistema capitalista que visa o lucro e minimiza o social os conflitos na relação trabalho aumentam.

Questionou – se os profissionais pesquisados sobre o Serviço Social na sociedade capitalista na área organizacional e obtiveram – se as seguintes falas:

*Em decorrência do capitalismo, muitas empresas ainda hoje estão voltadas apenas para o lucro, esquecendo de investir no capital humano. O velho clichê – Funcionários satisfeitos com a empresa e felizes no trabalho, produzem melhor e geram um lucro maior, estão mais comprometidos, são mais participativos, cumprem com naturalidade seu trabalho, e com qualidade, isso também gera lucro para a empresa.*

*O colaborador deve ser visto de maneira global (físico, emocionalmente, espiritualmente e mental) não podemos desmembrá – lo.*

*O Assistente Social deve assegurar seus direitos e mostrar que os seus deveres sejam cumpridos.*

*Como mediadores que somos devemos comprovar que a empresa só terá sucesso quando os dois pólos agirem de maneira coesa, transformando gradativamente as barreiras, conseguiremos alcançar nossos objetivos e mostrar a importância do nosso trabalho.*

**(Profissional 2, feminino, 1986, ano de formação acadêmica)**

*É imprescindível a atuação do Serviço Social organizacional, tendo em vista que o profissional desta área de atuação irá mediar diretamente as relações entre chefias (gestores) e funcionários. Sabe-se que a sociedade capitalista visa ao lucro, exigindo portanto, alta produtividade, muitas vezes realizando um trabalho sob pressão; porém não podemos deixar de olhar o funcionário*

*como um indivíduo que precisa de cuidados, sendo necessário manter sua saúde física e mental; e de ter seus direitos garantidos. Desta forma, a atuação do Serviço Social torna-se de fundamental importância, garantindo os direitos sociais, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos funcionários e para uma sociedade mais justa e igualitária.*

**(Profissional 4, feminino, 2006, ano de formação acadêmica)**

*O Serviço Social é uma profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, e é historicamente determinado pelas relações de classes da sociedade capitalista.*

*Em uma empresa, como vendedor de sua força de trabalho, portanto profissional assalariado, o assistente social atende às demandas de determinada instituição, em meio aos limites e possibilidades inerentes ao exercício profissional deste âmbito. Não diferente de outro espaço profissional, o assistente social neste contexto, vive em meio a uma atividade permeada pela contradição. As necessidades a que atende são oriundas das relações antagônicas das classes sociais (capital e trabalho), frutos desta sociedade capitalista.*

*Desta forma, o profissional precisa ter competência, ser crítico e reflexivo em relação às suas intervenções, de modo a não apresentar respostas que reproduzam a racionalidade técnica e produtivista da sociedade capitalista. (Profissional 6, feminino, 2004, ano de formação acadêmica)*

*O papel do Serviço Social, no contexto da sociedade capitalista, nas organizações, está relacionado ao planejamento e promoção da qualidade de vida no trabalho. O foco de atuação é o empregado e seus familiares. Hoje, o Serviço Social vem ganhando espaço na área empresarial/organizacional pois as empresas estão percebendo que para terem lucro, seu capital humano deve ser valorizado. Soma-se a isso o conceito de empresa socialmente responsável. Uma empresa não pode vender uma imagem à sociedade com valor agregado de responsabilidade social, se não começa dentro da própria empresa a tratar dignamente os empregados e colaboradores. É aí, nesse nicho, que o Serviço Social vem ganhando forças e visibilidade.*

**(Profissional 7, feminino, 1999, ano de formação acadêmica)**

Esses depoimentos mostram que os profissionais pesquisados visualizam que o sistema capitalista move as questões do trabalho profissional, pois o sistema que visa o

lucro e reduz o social interfere nas condições de trabalho.

Conforme os comentários percebe – se que o capitalismo valorizando apenas o lucro faz com que as empresas não trabalhem o social ocorrendo conflitos entre empregador e empregado de forma que o assistente social tenha que trabalhar nessa relação.

O Serviço Social trabalha com os conflitos ocasionados pelo capital. Cumpre consignar a posição de Martinelli (2001, p.66):

A origem do Serviço Social como profissão tem, pois, a marca profunda do capitalismo e do conjunto de variáveis que a ele estão subjacentes – alienação, contradição, antagonismo - , pois foi nesse vasto caudal que ele foi engendrado e desenvolvido.

Com o processo de industrialização ocorreu um grande aumento da classe operária, de forma que o trabalhador realiza a produção e o empregador se apropria da produção obtendo o lucro.

Destacado por Atauri e Souza (1998, p.13):

Hoje o trabalho tem sido dominador do homem e da natureza e assim o próprio homem se distanciou de si e dos outros. E é notório nos dias de hoje, a exaltação do trabalho, já que é o parâmetro-chave para medir o acúmulo de capital. As pessoas não valem pelo que são, mas pelo que possuem, daí sendo possível a aceitação de que o foco central da vida da maioria das pessoas, seja o trabalho como também buscar afoitamente neste a criatividade e autonomia e não mais o convívio familiar e social.

A crescente busca pelo capital faz com que ocorra o rebaixamento da questão social, pois o trabalhador é apenas visto como produtor. O trabalho é fonte de subsistência do homem, além de ser no trabalho que se realiza como pessoa por demonstrar suas habilidades e ter relações sociais.

Quanto à relevância do Serviço Social na empresa é evidente, pois o mesmo trabalha com as relações sociais, além de mediar empregador e empregado.

De acordo com Mota (1987, p.146):

[...] pode – se dizer que a construção e afirmação de uma nova legitimidade para o serviço social na empresa não se confunde com uma forma transmutada de aceitação do profissional pelos trabalhadores. Mais que isso, trata – se de concretizar um projeto de prática profissional que se afigure como mediador de práticas sociais de classes, dadas as condições históricas existentes.

Nesse sentido, teríamos como requisito a definição de uma direção política com base na experiência vivida pelo profissional na empresa e resgatada a partir do entendimento e constatação das contradições que permeiam as práticas do capital e dos trabalhadores. Esta é, no entender, uma das formas de substituir postulações doutrinárias e voluntaristas por um ethos profissional que incorpore elementos ideológicos, teóricos e metodológicos na configuração de uma utopia profissional.

O assistente social realiza uma atuação interventiva, voltada para o trabalho do social nas empresas, mediação, além de proporcionar uma melhoria na produção e na qualidade de vida dos trabalhadores.

A relevância de sua ação se dá pelo reconhecimento profissional realizado pelos empregados e pelo próprio empregador de forma que o profissional trabalhe as expressões da questão social.

Segundo o Grupo de Estudos do Serviço Social do Trabalho (Gessot) – São Paulo, (1972, *apud* RICO, 1987, p.55) atribui as seguintes funções do Serviço Social na empresa:

a) em macroatuação: assessorar a direção da empresa na área social; pesquisar a realidade social; elaborar programas de atendimento a essa realidade; planejar recursos necessários ao desenvolvimento de programas e administrar ou orientar os recursos sociais.

b) em macroatuação: assistir, orientar, clarificar, aconselhar, conscientizar, motivar, encaminhar, socializar, mobilizar trabalhadores, quer individualmente quer em grupos, objetivando o atendimento de suas necessidades básicas e realização social.

Hoje percebe – se que o Serviço Social redefiniu sua atuação, pois com o avanço científico e a própria prática profissional notou – se que como profissional sua atuação se respalda nas três dimensões sendo conhecimentos teóricos – metodológicos, ético – político e técnico operativo de forma que com sua intervenção construa com o usuário

“caminhos” para o enfrentamento da situação apresentada e não apenas aconselhando. Segundo os ensinamentos de Campello (1983, p. 33): “[...] dialéticos, com os processos de conscientização e capacitação para mobilização, participação social, organizacional e gestão popular, em função da transformação social”.

Quanto às atribuições do assistente social Albiero (2007, p.46) descreve:

- Elabora, executa e avalia planos, programas e projetos sociais.
- Realiza pesquisas que subsidiem a formulação de políticas, programas e projetos sociais.
- Presta assessoria e consultoria a órgãos da administração pública, empresas privadas e movimentos e movimentos sociais.
- Orienta a população na identificação de recursos para atendimento e defesa de seus direitos.
- Contribui para viabilizar a participação dos usuários nas decisões institucionais.
- Realiza visitas, perícias médicas, laudos, informação e pareceres sobre matéria de Serviço Social.

No que se refere à relevância das ações do Assistente Social na empresa em que trabalham, os profissionais relataram:

*Pode-se constatar que o Serviço Social na empresa é relevante, devido às transformações do mundo contemporâneo e as presentes expressões da questão social, que permeiam no dia a dia dos empregados, havendo o reconhecimento do usuário quanto aos serviços prestados, podendo ser comprovado através da assiduidade dos mesmos e participação nas atividades desenvolvidas.*  
*(Profissional 1, feminino, 2005, ano de formação acadêmica)*

*A participação de assistentes sociais em diversos grupos de trabalho, também é um sinal de crescimento e reconhecimento da área. Outra atividade importante que tem sido feito é a assessoria aos gestores que é dada em diversas situações mais complexas. Esta atividade valoriza o profissional de Serviço Social, na medida em que ele passa a ser visto como orientador dos gestores no trato com as questões sociais de seus subordinados. Temos observado que as orientações dadas são valorizadas e colocadas em prática*

*pela maioria dos gestores, o que favorece a melhoria nas relações de trabalho nas unidades.*

*A implementação dos projetos, cujas atividades têm cunho educativo/preventivo, também colaboram para o bem-estar dos empregados e seus dependentes.*

*Portanto, ao meu ver, houve um grande crescimento da área nestes últimos anos, além de um maior reconhecimento da importância do papel do Serviço Social na empresa.*

***(Profissional 5, feminino, 1984, ano de formação acadêmica)***

*O papel do Serviço Social na empresa está relacionado ao apoio à gestão e promoção da qualidade de vida dos empregados. Por essa razão, as ações do Serviço Social visam favorecer o aprimoramento da competência relacional do empregado, nos aspectos funcional, pessoal e familiar visando ao desenvolvimento de suas potencialidades. Para isso, os princípios norteadores que embasam nossas atividades é o respeito à pessoa humana e aos valores morais e éticos, bem como a manutenção do sigilo profissional.*

***(Profissional 7, feminino, 1999, ano de formação acadêmica)***

*Na empresa em que trabalho a relevância das ações do Assistente Social está justamente na gestão do social, pois é o profissional capacitado em atuar junto às demandas sociais que emergem da classe trabalhadora, prestando um atendimento individual junto aos empregados e seus familiares, assessorando os gestores sobre as situações sociais vivenciadas em suas unidades de trabalho, entre outras questões. ***(Profissional 8, feminino, 2000, ano de formação acadêmica)****

De acordo com os relatos percebe – se que devido às alterações no mundo capitalista faz se necessário a atuação do assistente em várias áreas para atender as expressões da questão social.

Nota – se que o capitalismo trouxe alterações na atuação do assistente social por tratar de um sistema econômico que expandiu – se pelo mundo ocasionando as desigualdades.

Nos dizeres de Atauri e Souza (1998, p.17):

Desde o princípio o capitalismo revela – se como um modo de produção internacional, em processo de amplas proporções que, ultrapassando fronteiras geográficas, históricas, culturais e sociais, influencia cidades, nações e nacionalidades, culturas e civilizações; o capitalismo torna – se, no século XX, um modo de produção não só internacional, mas propriamente global.

Ainda segundo Atauri e Souza (1998, p.15) tratando das desigualdades e relatando a classe trabalhadora:

[...] aparecem com nitidez a desproletarização, subproletarização e exclusão de muitos segmentos e, por estar fragmentada desta forma, a classe trabalhadora precisa se fortalecer para não perder seu poder, que nada mais é que o sinônimo de direitos e cidadania numa sociedade capitalista e neoliberal.

Observa – se que tem relevância as ações do assistente social nas empresas, pois o mesmo não executa apenas tarefas, mas constrói estratégias para um bom clima organizacional e contribui para uma relação horizontal entre empregador e empregado.

A sociedade capitalista reflete desigualdades ocasionadas pelo capital, pois o homem é visto apenas como produtor. Fato esse que faz a atuação do assistente social organizacional encontrar desafios, pois lida com as mais diversas situações. Observa – se que a vida pessoal, social e o ambiente de trabalho refletem na produção, por isso sua atuação deve visar o econômico, o político e o cultural, de forma que os desafios sejam postos, pois lida com a particularidade de cada pessoa.

Nota – se que os conflitos gerados pelo capital entre empregados e empregador é um fato que o assistente social lida diretamente.

Conforme Yamamoto (2005, p.88): “O sofrimento derivado do trabalho alienado ou da falta de trabalho continua polarizando as vidas da maioria absoluta dos cidadãos e cidadãs na sociedade contemporânea.”

Quando se fala em desafios existe o fato do assistente social ser também um trabalhador assalariado que retira sua subsistência do trabalho.

Segundo os ensinamentos de Mota (1987, p.140-141):

[...] os profissionais buscam delinear um projeto de prática profissional conseqüente, que adquira legitimação pelos trabalhadores, dado o próprio lócus do Serviço Social na divisão técnica do trabalho naquelas organizações.

Abandonam – se, pois, as idealizações do assistente social como organizador, dirigente e mobilizador de classe, e busca – se resgatar, na sua própria condição de também subordinado ao capital, as possibilidades de assumir uma identidade política com os trabalhadores pela via da ação técnica que é a administração e execução de políticas sócio – assistenciais no interior da empresa capitalista.

Quanto a comentar alguns desafios postos ao Serviço Social na empresa em que trabalham obteve – se os seguintes depoimentos dos profissionais:

- *Cobrança ao profissional do Serviço Social de atribuições não competentes à sua área de atuação;*
- *Cultura organizacional com concepções assistencialistas;*
- *Ausência de uma equipe multidisciplinar nas demandas de dependência de substâncias psicoativas e assaltos;*
- *Falta de conhecimento dos gestores e empregados sobre o papel do assistente social nos contextos de atendimento às vítimas de assaltos, dependência de substâncias psicoativas, orientações sobre Correios Saúde e processos de reabilitação profissional;*
- *Abrangência geográfica para as ações do Serviço Social*  
**(Profissional 1, feminino, 2005, ano de formação acadêmica)**

*Promover o trabalho em equipe para atingir as metas da empresa com a melhor qualidade possível;*  
*Encantar o cliente superando suas expectativas;*  
*Ter flexibilidade mediante as questões apresentadas.*  
**(Profissional 2, feminino, 1986, ano de formação acadêmica)**

*Nossas metas de atendimentos são grandes. E em razão da particularidade dos Correios, onde há empregados em todas as cidades brasileiras, o grande desafio é atender os empregados e fazer com que as atividades atinjam a todos. Outro desafio é a criação de novas frentes de trabalho dentro da empresa, em razão das mudanças e novas exigências do mercado. Ainda, dada a nossa ampla atuação dentro da empresa, precisamos estar sempre nos*

*atualizando, não somente nos assuntos relativos ao Serviço Social, mas também sobre as mais diversas legislações, sobre administração, marketing, responsabilidade social, educação corporativa, psicologia...*  
**(Profissional 7, feminino, 1999, ano de formação acadêmica)**

*Vou elencar alguns desafios que estão mais evidentes no momento:*  
1) *Falta de Tempo: este é um desafio presente na sociedade moderna. O tempo é precioso! Para o Serviço Social realizar suas ações é necessário a disponibilização de tempo, no entanto o máximo que podemos utilizar para a realização de ações educativas é de 50 min. e ultimamente o tempo que temos conseguido na área operacional é de 15 min. O desafio é então: Como realizar ações educativas em tão pouco tempo?*  
2) *Extensão Geográfica: A Diretoria Regional São Paulo Interior, abrange todo interior do Estado de SP, portanto o desafio posto ao Serviço Social é: Como realizar as ações sociais de forma a atingir todas as unidades?*  
3) *Mudanças constantes dos gestores: Mudança é um processo natural e muitas vezes fundamental, porém quando há mudanças constantes dos gestores há também mudanças de visão do processo o que acaba prejudicando a continuidade de algumas ações sociais que estavam tendo resultados positivos. O desafio é então aprender diariamente a como lidar com estas mudanças para dar continuidade às ações.*  
*Como superar estes desafios? É preciso criatividade e negociação! Mas, ressaltado, mesmo com estes dois requisitos nem sempre conseguimos superar os desafios postos.*  
**(Profissional 8, feminino, 2000 ano de formação acadêmica)**

No que se refere às falas dos profissionais observa – se que os desafios são vários, sendo desde a macroatuação, problemas com a chefia, desconhecimento da função do Serviço Social e a própria visão assistencialista que ainda está sendo superada.

De acordo com Mota (1987, p.140):

[...] contra esta subordinação, e em busca de uma relativa autonomia técnico – política, que lutam grupos crescentes de profissionais, seja via capacitação para tematizar criticamente as demandas da prática, seja via engajamento político na luta entre capital e trabalho, que se expressa nas práticas de organizações de empresários e trabalhadores e nas suas diversas formas de

enfrentamento, no interior das empresas.

Percebe – se que, pela profissão ter surgido da caridade, existe ainda uma visão fragmentada, por essa razão o profissional de Serviço Social depara – se com a visão assistencialista na área organizacional.

O assistente social trabalha com as mais variadas expressões da questão social, de forma que na área organizacional atenda os trabalhadores em sua totalidade. Por essa razão suas ações tem que ser concretas, reflexivas, além de considerar o sujeito como construtor.

Em relação a operacionalização questionou – se como são operacionalizadas as ações do Assistente Social na empresa em que trabalham, tendo as seguintes falas:

*As ações que vem sendo postas ao Serviço Social na atualidade estão inteiramente ligadas às expressões da questão social, e na empresa estas não são diferentes, sendo trabalhadas no foco individual.*

*O assistente social toma conhecimento da situação vivenciada pelo empregado, por ele mesmo ou pelo gestor, e assim busca refletir com o mesmo, sobre a situação posta, buscando facilitar informações quanto a recursos da comunidade, benefícios da empresa e orientações econômico- financeiras; favorecer o relacionamento do empregado para com outras áreas da empresa; realizar encaminhamento para atendimento nos recursos da comunidade e elaborar parecer social para concessão de direitos.*

*Já no foco coletivo através dos projetos são desenvolvidas ações educativas e preventivas nas questões de relacionamento interpessoal; perda do equilíbrio financeiro e qualidade de vida; por meio de reuniões, encontros e palestras.*

***(Profissional 1, feminino, 2005, ano de formação acadêmica)***

*A operacionalização se dá através da documentação, reunião, diálogo, entrevista, observação e outras que se fizerem necessário.*  
***(Profissional 3, feminino, 1980, ano de formação acadêmica)***

*O Assistente Social atua no atendimento individual e coletivo, considerando os próprios participantes, sujeitos capazes de encontrar a solução ou minimização das problemáticas*

*enfrentadas, a fim de promover a capacidade de gerar habilidades e atitudes. Tais ações são direcionadas aos empregados e seus dependentes, terceirizados e participantes dos programas sociais da empresa (estagiários e pessoas com deficiência). Os atendimentos individuais são efetivados, levando-se em consideração a realidade particular apresentada pelo usuário. As ações coletivas reuniões, encontros, palestras, entre outros, são realizadas de acordo com a necessidade emergente, como também por projetos corporativos. Os projetos corporativos são planejados inicialmente na sede em Brasília e repassados às diretorias do país, para desenvolverem estes de acordo com as especificidades da região, bem como possibilidades de acordo com o número de funcionários. Por exemplo, podemos citar as Ações nas áreas de saúde, educação financeira, qualidade de vida, projeto de vida, carreira e pós-carreira. Cada diretoria também tem a possibilidade de implantar projetos regionais que atendam às demandas apresentadas por seus usuários.*

**(Profissional 6, feminino, 2004, ano de formação acadêmica)**

*As ações da área de Serviço Social estão direcionadas ao público interno, podendo se estender à família e à sociedade. Com relação ao público interno, as ações são operacionalizadas através da promoção de atividades sócio-educativas, objetivando subsidiar os gestores na condução das questões sociais, no âmbito da sua equipe, com vistas a criar um ambiente organizacional favorável à motivação e ao comprometimento das pessoas com a excelência do trabalho e ações voltadas para o desenvolvimento pessoal, familiar e social, prioritariamente dos empregados, visando à qualidade de vida no trabalho. As atividades extensivas à sociedade são operacionalizadas através da disseminação de práticas de cidadania e voluntariado empresarial para o público interno e ações de inclusão no ambiente institucional de pessoas com deficiência, adolescentes e apenados, visando o fortalecimento da relação entre a Empresa e a sociedade.*

**(Profissional 7, feminino, 1999, ano de formação acadêmica)**

Conforme as falas dos profissionais, percebe – se que suas ações são operacionalizadas para atender os trabalhadores nas mais diversas situações apresentadas, de forma que propicie uma melhoria na qualidade de vida do trabalhador e a própria superação da situação apresentada.

O assistente social na empresa tem as mais variadas situações apresentadas, seu trabalho tem que proporcionar o desenvolvimento dos trabalhadores acreditando no

potencial dos mesmos, além da melhoria das condições de trabalho. (META 1980 p.29 – 30).

Nos dizeres de Canôas (1982, p.74):

A ação do Serviço na empresa, engajada na ação histórica e transformadora da classe trabalhadora, deve ter por objetivo a facilitação da autogestão entre os trabalhadores. Essa tarefa, a nosso ver, é também viável para a nova sociedade que está em gestação na sociedade capitalista. Essa nova sociedade exigirá a formação de um novo homem que assumirá novas responsabilidades sociais tanto na empresa, quanto na sociedade, em virtude da transformação das relações sociais, da propriedade e da produção.

Nota – se que atuação do assistente social é perceptível por favorecer um bom clima organizacional, além de atender as necessidades apresentadas e proporcionar melhorias no ambiente de trabalho e na própria vida do trabalhador.

Segundo os ensinamentos de Meta (1980, p.30):

Na empresa, os objetivos do Serviço Social, de maneira geral, põem ser assim enunciados:

- contribuir para a humanização – no sentido mais amplo do termo – das condições de trabalho;
- proporcionar condições e/ou colaborar para a maximização do grau de satisfação pessoal dos trabalhadores, sejam estes de qualquer nível hierárquico;
- intervir nos fenômenos sociais decorrentes da relação homem – trabalho;
- procurar, juntamente com as demais áreas da empresa voltadas aos recursos humanos, estabelecer um clima harmônico e próprio ao desenvolvimento individual, grupal, organizacional etc.

Observa – se que o assistente social é de grande importância nas empresas para desenvolver as relações sociais.

Questionou - se como os profissionais avaliam o papel do Assistente Social na empresa em que trabalham e obteve – se as seguintes respostas:

*De grande relevância porque atua de forma crítica e construtiva junto aos usuários e funcionários através de orientações, informações e providências. (Profissional 3, feminino, 1980, ano de formação acadêmica)*

*O papel do assistente social na empresa é mediar as relações entre gestores e funcionários, contribuindo para melhoria do clima organizacional, melhoria da qualidade de vida destes e de seus familiares e de informá-los sobre seus direitos, ressaltando a importância da efetivação destes. Assim sendo, considero o papel do Assistente Social na empresa de grande relevância e de muita responsabilidade. (Profissional 4, feminino, 2006, ano de formação acadêmica)*

*Pondero-o fundamental para a empresa, uma vez que consiste em contribuir para o bem-estar e satisfação dos empregados, propiciar aos usuários a percepção de sua capacidade de crescimento e autonomia, de modo a satisfazer suas necessidades com seus próprios recursos; subsidiar gestores na compreensão das situações sociais apresentadas em sua equipe. (Profissional 6, feminino, 2004, ano de formação acadêmica)*

*A meu ver o Assistente Social exerce um papel importante para a empresa, pois é o profissional que mais tem conhecimento sobre as situações sociais vivenciadas pelos empregados; situações que muitas vezes trazem impactos no ambiente de trabalho. O profissional se torna fundamental, pois à medida que conhece, ele também atua nestas situações sociais, proporcionando melhorias para a qualidade de vida dos empregados, e amenizando desta forma alguns impactos negativos para a empresa, emergidos destas situações sociais. (Profissional 8, feminino, 2000, ano de formação acadêmica)*

Segundo os relatos nota – se que o papel do assistente social é importante, pois desenvolve ações que contribuem para a melhoria no ambiente de trabalho, nas relações sociais e na própria organização.

Observa – se que se faz necessário o assistente social nas empresas, sabendo da sua importância, questionou – se os profissionais como se sentem atuando numa empresa e obteve – se as seguintes falas:

*No início deparei com algumas dificuldades que foi, de compreender a dinâmica do trabalho do assistente social e a macroatuação que tem a empresa, devido à abrangência de atendimentos aos usuários de outras cidades.*

*Em contrapartida encontrei como facilidades, a receptividade de toda equipe da empresa, e da troca de conhecimentos entre as profissionais o que me auxiliaram na compreensão sobre o trabalho desenvolvido pela área.*

*Portando, as dificuldades no início encontradas foram superadas, com os conhecimentos adquiridos e a integração da equipe.*

***(Profissional 1, feminino, 2005, ano de formação acadêmica)***

*Atuar numa empresa para mim é muito gratificante, pois me identifico com esta área de atuação. Este é um trabalho a longo prazo, pois o efetivo é grande, porém é muito satisfatório verificar o retorno dos atendimentos e contribuir através das ações da área para a melhoria da qualidade de vida tanto dos funcionários quanto aos seus dependentes (familiares) e contribuir também para o acesso de informações e garantia de seus direitos.*

***(Profissional 4, feminino, 2006, ano de formação acadêmica)***

*Durante o curso de Serviço Social eu (e a grande maioria dos estudantes) tinha uma visão equivocada da atuação do assistente social nas empresas. Este campo de trabalho “era” objeto de muito preconceito, pois o discurso da época vinculava o profissional exclusivamente aos interesses do capital e do empregador, como se não houvesse outra possibilidade. Assim, passei muitos anos sem cogitar a possibilidade de trabalhar em uma empresa, até que decidi prestar o concurso dos Correios, depois de vários anos trabalhando na área da saúde.*

*Aos poucos fui percebendo as múltiplas possibilidades de atuação e de crescimento pessoal e profissional que o trabalho em empresa pode favorecer.*

*A proposta do Serviço Social organizacional nos Correios é de favorecer a autonomia dos usuários – uma das prioridades do nosso projeto ético- político – entendida como a oportunidade/capacidade de fazer as escolhas pessoais de forma consciente. Como só podemos escolher quando conhecemos as opções, buscamos favorecer o acesso dos empregados às informações, através das atividades desenvolvidas tanto nos projetos (com foco educativo/preventivo) como nos atendimentos. Por isso estou muito feliz com o trabalho que realizo na empresa, apesar de estar ciente de que ainda há muito por fazer, melhorar e aprender. (Profissional 5, feminino, 1984, ano de formação acadêmica)*

*Sinto-me muito bem. Nas empresas nos deparamos com uma comunidade que vivencia as expressões da questão social como qualquer outra área de atuação do Serviço Social. A diferença está que numa empresa existe um vínculo empregatício e um ambiente capitalista mais predominante. (Profissional 8, feminino, 2000, ano de formação acadêmica)*

Constata – se que os profissionais que atuam nas empresas estão satisfeitos e que desafios existem, porém são enfrentados através das ações.

As ações realizadas pelos assistentes sociais são pautadas em conhecimentos teóricos, realizadas com ética, além de utilizar os instrumentais para executá – las.

Com relação às estratégias de dinamizar as ações os profissionais responderam:

*Realizou-se um fluxo que veio a otimizar e facilitar os procedimentos para conclusão das ações da área.  
Nas ações individuais primeiramente ocorre a identificação da situação que pode ser pelo próprio empregado, gestor da unidade, membro da família notificação da ocorrência e encaminhamento INSS para posteriormente realizarmos o atendimento que pode ser através de contato telefônico aos casos mais simples de informação; visita à unidade; visita domiciliar; no qual realizamos o acompanhamento entrando quando necessário em contato com outras áreas, com o gestor, família. e recursos da comunidade para garantia dos direitos, concluímos com emissão de relatório, parecer social e encaminhamento a outras áreas quando necessário  
Nas ações coletivas o procedimento ocorre através da elaboração do planejamento das ações; para posteriormente contatar*

*parceiros internos e externos, elaboração de material de divulgação; agendamento de local e equipamentos; acompanhamento da ação e emissão de relatório. (Profissional 1, feminino, 2005, ano de formação acadêmica)*

*Observação; organização; acompanhamento; relatórios, reuniões, dinâmicas, filmes; treinamentos e outras estratégias que se fizerem necessárias p/ alcançar os objetivos propostos. (Profissional 3, feminino, 1980, ano de formação acadêmica)*

*Para dinamizar as ações realizadas pela seção de Serviço Social procuramos sempre trabalharmos de forma interativa, com oficinas, reuniões, stands, palestras, dinâmicas a fim de levarmos as informações necessárias com atrativos a fim de despertar interesse e motivar o grupo. (Profissional 4, feminino, 2006, ano de formação acadêmica)*

*Atuar de modo interdisciplinar, em parceria com as demais áreas da Empresa, alinhada aos objetivos estratégicos da empresa; incentivar o fomento de práticas de cidadania e de qualidade de vida, para gerar uma relação positiva nos processos de trabalho e na qualidade de vida dos empregados. Ainda, utilizo os canais de comunicação da empresa, como instrumento de divulgação, orientação e esclarecimento aos empregados e familiares, quanto aos recursos, benefícios e desenvolvimento das ações sociais corporativas. Por fim, busco o envolvimento dos gestores, para que atuem como facilitadores, estimulando os colaboradores para a participação nas atividades, como forma de favorecer as relações saudáveis entre as equipes de trabalho e o comprometimento com a responsabilidade social interna da Empresa. (Profissional 7, feminino, 1999, ano de formação acadêmica)*

Através das falas percebe – se a importância dos instrumentais para dinamizar as ações.

Nos dizeres de Albiero (2007, p.52):

### Instrumentais Técnico – Operativos do Serviço Social – Um novo olhar

- Existe uma relação que vai desde o planejamento até a operacionalização/avaliação do trabalho;
- É preciso ter um novo olhar no sentido de ver os instrumentais como um conjunto articulado de instrumentos e técnicas permitindo a operacionalização do serviço social;
- É preciso ter criatividade no uso do instrumental;
- O instrumental por si só não define uma intencionalidade, pautada numa perspectiva e sim o profissional que define;
- É preciso que haja habilidade e conhecimento para domina – lo;
- Para desenvolver as ações é preciso o uso dos instrumentais;

A atuação do assistente social desenvolve – se nas empresas com a utilização dos instrumentais, sendo a ferramenta para sua ação. Na sociedade capitalista existe o grande conflito que torna – se mais evidente nas empresas, devido à relação capital X trabalho, por essa razão o assistente social tem que estar respaldado por conhecimentos e operacionalizar para mediar esse conflito.

Nos dizeres de Yamamoto (2005, p.173):

Presenciamos hoje no mundo contemporâneo uma transformação significativa dos padrões de produção e acumulação capitalista, com profundas alterações na dinâmica internacional do capital e da concorrência intercapitalista, implicando uma reestruturação dos Estados nacionais em suas relações com as classes sociais. Transformações aquelas que vem acompanhadas de uma clara reorientação do fundo público a favor dos grandes oligopólios, em detrimento da reprodução da força de trabalho, pela retratação dos investimentos estatais nas áreas de seguridade social, da política salarial e de emprego.

O assistente social nas organizações vem ganhando seu espaço devido à necessidade de trabalhar as relações sociais, sendo capaz de intervir com ética e respeito nas necessidades humanas, além de contribuir para um bom clima organizacional tendo em vista a garantia de direitos sociais.

#### 4 CONCLUSÃO

Frente ao sistema econômico capitalista encontrado, vive – se em uma sociedade que valoriza o capital e minimiza o social. A divisão sócio técnica encontrada no trabalho entre detentores dos meios de produção e os que possuem apenas a mão – de – obra e a má distribuição de renda caracteriza a sociedade excludente e desigual

Nessa realidade que o assistente social atua com as desigualdades ocasionadas pelo capital. Nas empresas os conflitos são mais evidenciados, pois são nelas que se confrontam empregador e empregado, fato esse que necessita da intervenção do assistente social para trabalhar as relações sociais.

O estudo realizado com os profissionais de Serviço Social da ECT DR/SPI e Organização Funerária Terra Branca de Bauru que teve como objeto de estudo a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista, mostrou que o sistema econômico de produção tem ligação direta com a atuação profissional, pois as empresas necessitam dos assistentes sociais para trabalhar com as relações sociais o que evidencia – se sua importância e que os desafios são claros por tratar do conflito direto entre capital X produção.

Verificou – se que o objetivo geral de caracterizar a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista foi alcançado, pois através da pesquisa constatou – se a relevância do assistente social nas empresas visto pelas ações que desenvolvem e a influência do sistema econômico para atuação profissional, sendo encontrados desafios no que refere – se a valorização do capital e aos próprios conflitos de classes sociais.

Constata – se que referente ao Serviço Social na sociedade capitalista na área organizacional o sistema capitalista move as questões do trabalho profissional, pois o sistema que visa o lucro e reduz o social interfere nas condições de trabalho, além das empresas não trabalharem o social ocorrendo conflitos entre empregador e empregado de forma que o assistente social tenha que trabalhar nessa relação.

Quanto à relevância das ações do Assistente Social na empresa observa – se que o mesmo não executa apenas tarefas, mas constrói estratégias para um bom clima

organizacional e contribui para uma relação horizontal entre empregador e empregado.

Elencando os desafios encontrados nas empresas constatou – se desde a macro – atuação, problemas com a chefia, valorização do capital, desconhecimento da função do Serviço Social e a própria visão assistencialista que ainda está sendo superada, além do assistente social ser um profissional assalariado e também inserido na divisão sócio técnica do trabalho e ter limitações na sua atuação.

A operacionalização das ações são para atender os trabalhadores nas mais diversas situações apresentadas, de forma que propicie uma melhoria na qualidade de vida do trabalhador e a própria superação da situação apresentada.

No que refere – se ao papel do assistente social na empresa é visto como importante, pois desenvolve ações que contribuem para a melhoria no ambiente de trabalho, nas relações sociais e na própria organização.

Em relação a como se sentem atuando numa empresa observou – se que estão satisfeitos e que desafios existem, porém são enfrentados através das ações.

As estratégias para dinamizar as ações são vistas como as ferramentas para concretizar as ações sendo as mais variadas tais como relatórios, reuniões, oficinas dentre outras.

Com isso, a relevância dos assistentes sociais se torna evidente nas organizações, pois os mesmos trabalham com as mais diversas situações apresentadas, além de trabalhar com as relações sociais. Pelo assistente social atuar diretamente com os conflitos ocasionados pelo capital encontra desafios quanto a macro atuação, reconhecimento, além da valorização das empresas ao capital. Observa – se que independente da empresa que o assistente social trabalha sendo ela pública ou privada, de grande extensão ou não é evidente a necessidade do assistente social.

O presente estudo oportunizou constatar a relevância e os desafios do trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista.

Conforme dados levantados a hipótese foi comprovada totalmente, pois o trabalho do assistente social na área organizacional tem grande relevância, pois demonstra o papel do assistente social como mediador entre empresa e empregados na qual tal situação demonstra desafios a serem enfrentados por tratar – se de uma sociedade capitalista que prioriza o econômico e limita a expansão do social.

Destaca – se que independente da empresa que o assistente social atua sua importância é significativa para as relações sociais e que possui desafios. Com o conhecimento teórico – metodológico, ético – político e técnico – operativo o assistente social possui uma qualificação profissional capaz de enfrentar desafios de maneira ética respeitando os valores de liberdade e justiça.

Para conhecer a importância e atuação do assistente social na área organizacional é necessário realizar estudos voltados para essa área de forma que fica como sugestão o aprofundamento de pesquisas relacionadas ao Serviço Social Organizacional, podendo assim contribuir para o conhecimento, além de proporcionar o reconhecimento da profissão.

## REFERÊNCIAS

ABREO, Ana Carolina S. B. de; FÁVARO, Cláudia Renata. **Demandas de Serviço Social no Setor Empresarial**. 2001. Disponível em: <[www.ssrevista.uel.br/c\\_v4\\_n1\\_demandas.htm](http://www.ssrevista.uel.br/c_v4_n1_demandas.htm)>. Acesso em: 15 mar. 2009.

ALBIERO, Célia Maria Grandini. **Apostila Serviço Social Processos de Trabalho II**. Bauru, SP, 2007. 154 p.

ANDRAUS, Rosa Cecília. **Olhando para o Serviço Social numa perspectiva interdisciplinar**. Bauru, SP: EDUSC, 1996. 132 p.

ATAURI, Ilda Chicalé. **Apostila Seminários Temáticos do Trabalho Profissional: Área Organizacional**. Bauru, SP, 2009. 49 p.

\_\_\_\_\_. Serviço Social Organizacional: Novos Desafios Na Apropriação Das Categorias Qualidade De Vida E Qualidade De Vida No Trabalho. **Construindo o Serviço Social**: Revista do Instituto de Pesquisa e Estudos – Divisão Serviço Social, São Paulo, n.9, p. 199-211, dez. 2001.

ATAURI, Ilda Chicalé; SOUZA, Maria Inês Fontana P. de. O Mundo do trabalho e a Sociedade Global. **Construindo o Serviço Social**: Revista do Instituto de Pesquisa e Estudos – Divisão Serviço Social, Instituição Toledo de Ensino. Bauru, SP, n.4, p. 09-23, out. 1998.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.16, n. 29, p. 01-51, jan./jun.2012.  
SERRANO, Andréa Patrícia; CALOBRIZI, Maria Dvanil D'ávila. O trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista: relevância e desafios.

BARBOSA, Alexandre de Freitas. **O Mundo Globalizado: Política, Sociedade e Economia.** São Paulo: Contexto, 2001. 130 p.

BECK, Ulrich. **O Que é Globalização? equívocos do globalismo:** respostas à globalização. São Paulo: Paz e Terra, 1999. 282 p.

BOFF, Leonardo. **Fundamentalismo:** a globalização e o futuro da humanidade. Rio de Janeiro: Sextante, 2002. 91 p.

BORALLI, Kety Cristina. **Serviço Social Organizacional.** Disponível em: <<http://www.funerariaonline.com.br/grosso/default.asp?idnews=3796>>. Acesso em: 27 fev. 2009.

CAMPELLO, Lúcia Maria Freire. Serviço Social Organizacional: teoria e prática em empresa. São Paulo: Cortez, 1983. 176 p.

CANÔAS, José Walter. **Planejamento e Implantação do Serviço Social em Empresas:** Limites e Possibilidades. Franca, SP: Unesp, 2002. 97 p.

\_\_\_\_\_. **Por uma nova presença do serviço social na empresa.** São Paulo: Latina, 1982. 94 p.

CARMO, Paulo Sérgio do. **O Trabalho na Economia Global.** São Paulo: Moderna, 1998. 112p.

CASTANHO, Sérgio. Globalização, Redefinição do Estado Nacional e Seus Impactos. In: LOMBARDI, José Claudinei (Org.). **Globalização, pós – modernidade e educação: história, filosofia e tema transversais.** Campinas, SP: Autores Associados, 2001. p. 13 – 37.

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.** São Paulo: Cortez, 2006. p. 115 -148.

CORRIGAN, Paul; LEONARD, Peter. **Prática do Serviço Social no Capitalismo.** Tradução de Alzira Soares da Rocha. 2. ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1981. p. 148.

EMPRESA. In: **Intranet Correios.** Disponível em: <<http://intranetct/intranet/AEmpresa/estrutura.cfm>>. Acesso em 13/02/08.

EMPRESA ESTRUTURA. In: **Intranet Correios.** Disponível em: <[http://intranetct/intranet/AEmpresa/Estrutura/Presidencia/Aplan/documentos/estrategia\\_corporativa.doc](http://intranetct/intranet/AEmpresa/Estrutura/Presidencia/Aplan/documentos/estrategia_corporativa.doc)>. Acesso em 13/02/08.

ESTADO DE BEM ESTAR SOCIAL. In: **ENCICLOPÉDIA Wikipédia.** Disponível em: < [http://pt.wikipedia.org/wiki/Estado\\_de\\_bem-estar\\_social](http://pt.wikipedia.org/wiki/Estado_de_bem-estar_social)>. Acesso em 23/05/09.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em serviço social.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001. 208 p.

FREIRE, Lúcia Maria de Barros. **O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: espaços, programas e trabalho profissional.** São Paulo: Cortez, 2003. 271 p.

\_\_\_\_\_. **Serviço Social organizacional: teoria e prática em empresa.** São Paulo: Cortez, 1987. 182 p.

GENTILLI, Raquel de Matos Lopes. **Representações e práticas: identidade e processo de trabalho no serviço social.** São Paulo: Veras, 1998. 223 p.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.16, n. 29, p. 01-51, jan./jun.2012.  
SERRANO, Andréa Patrícia; CALOBRIZI, Maria Dvanil D'ávila. O trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista: relevância e desafios.

GONÇALVES, Leonardo. **O nó econômico** (Os porquês da desordem mundial. Mestres explicam a globalização). Rio de Janeiro: Record, 2003. 137 p.

GOSSE. Rio Grande do Sul, grupo operacional de Serviço Social em empresas. O profissional de Serviço Social na empresa: um estudo exploratório. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 12, n. 35, p. 36-54, abr. 1991.

HERKENHOFF, Maria Beatriz. Serviço Social na empresa: uma experiência profissional. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 8, n. 23, p. 121-137, abr. 1987.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 9. ed. São Paulo: Cortez, 2005. 326 p.

\_\_\_\_\_. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2007. 495 p.

MACHADO, Ednéia Maria. **Questão Social: Objeto do Serviço Social?**. 1999. Disponível em: <[http://www.ssrevista.uel.br/c\\_v2n1\\_quest.htm](http://www.ssrevista.uel.br/c_v2n1_quest.htm)>. Acesso em: 17 mai. 2009.

MARTINELLI, Maria Lúcia. **Pesquisa Qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999. 143 p.

\_\_\_\_\_. **Serviço Social: identidade e alienação**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2001. 165 p.

META, Grupo. **Serviço Social na Empresa: utopia ou realidade**. São Paulo: Cortez, 1980. 107 p.

MORAES, José Geraldo Vinci de. **Caminhos das Civilizações – História Integrada: Geral e Brasil**. São Paulo: Atual, 1998. 544 p.

MORAES, Reginaldo. **Neoliberalismo: de onde vem, para onde vai?**. São Paulo: Senac, 2001. 151 p.

MOTA, Ana Elisabete da. **O feitiço da ajuda: As determinações do Serviço Social na empresa**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1998. 143 p.

\_\_\_\_\_. Uma nova legitimidade para o serviço social de empresa. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 8, n. 25, p. 139-147, dez. 1987.

NETTO, José Paulo. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2001. 175 p.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.16, n. 29, p. 01-51, jan./jun.2012.  
SERRANO, Andréa Patrícia; CALOBRIZI, Maria Dvanil D'ávila. O trabalho do assistente social organizacional na sociedade capitalista: relevância e desafios.

POCHMANN, Marcio. **O Trabalho sob Fogo Cruzado: exclusão, desemprego e precarização no final do século.** São Paulo: Contexto, 1999. 205 p.

PONTES, Reinaldo Nobre. **Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo serviço social.** São Paulo: 1997. 198 p.

RICO, Elisabeth de Melo. **Teoria do Serviço Social de Empresa: objeto e objetivos.** 3. ed. São Paulo: Cortez, 1987. 121 p.

\_\_\_\_\_. Uma Análise Da Teoria Do Serviço Social De Empresa. **Serviço Social e Sociedade.** São Paulo, v. 2, n. 4, p. 39-60, dez. 1980.

SCHWAAB, Claudia Viana. Perspectivas sociais no mundo global. In: ROESLER Marli Renate Von Bortel; OLIVEIRA Luciana Vargas Netto (Org.). **II Caderno de Serviço Social: pensando a globalização.** Cascavel, PR: Edunioeste, 1999. 55 – 58 p.

SERVIÇO SOCIAL E CIDADANIA. In: **Manual de Pessoal.** Disponível em: < [SERVIÇO SOCIAL E CIDADANIA. In: \*\*Manual de Pessoal.\*\* Disponível em: < ECT Normas - MANPES - Pessoal - Módulo 17 - Serviço Social e Cidadania \(Cap. 01 - 05\) – 2006>. Acesso em 13/02/08.](http://ECT>AC>Manuais>MANPES - Pessoal> MANPES - Módulo 17 - Serviço Social e Cidadania > . Acesso em 13/02/08.</p></div><div data-bbox=)

SINGER, Paul. **O Capitalismo: sua evolução, sua lógica e sua dinâmica.** São Paulo: Moderna, 1987. 87 p.

STIGLITZ, Joseph E. **A Globalização e seus malefícios.** São Paulo: Futura, 2002. 327 p.

SOUZA, Maria Inês Fontana Pereira de. Uma reflexão sobre o mundo do trabalho. **Construindo o Serviço Social: revista do Instituto de pesquisas e estudos - Divisão Serviço Social / Instituição Toledo de Ensino.** Bauru, SP, n. 10, p. 29 – 54, mai. 2002.

VILAR, Pierre. A Transição Do Feudalismo ao Capitalismo. In: SANTIAGO, Theo et al. **Do Feudalismo ao Capitalismo: uma discussão histórica.** 6. ed. São Paulo: Contexto, 2000. p. 37 – 49.

YASBEK, Maria Carmelita, et. All. O Serviço Social Brasileiro Em Movimento: fortalecendo a profissão na defesa de direitos. **Serviço Social e Sociedade.** São Paulo: n. 95, p. 05-32, 2008.

