

SERVIÇO SOCIAL E QUALIDADE DE VIDA NA ÁREA ORGANIZACIONAL

CIBELLE HILSDORF ESTEVAM *
GISLAINE FERREIRA BARBOSA DE MEDEIROS**
MARIA DVANIL D'AVILA CALOBRIZZI***

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo geral desvendar as ações do assistente social na efetivação da qualidade de vida junto aos colaboradores/funcionários das empresas. O estudo foi no período de fevereiro a novembro de 2008, de caráter exploratório, com amostragem probabilística intencional, utilizando-se do método quali/quantitativo. O universo foi compreendido pelo número de colaboradores/funcionários, sendo 100 sujeitos da empresa Nelson Paschoaloto e 47 sujeitos da empresa Chocodan. A amostragem foi de 15% na empresa Nelson Paschoaloto e de 9% na empresa Chocodan, totalizando 19 sujeitos válidos. A técnica de coleta de dados deu-se através da entrevista semi-estruturada, com perguntas abertas e fechadas, utilizando-se do questionário. Verificou-se que a qualidade de vida é importante no ambiente de trabalho e que sua efetivação, através de ações do assistente social, possibilita o equilíbrio entre o físico, social, emocional e mental do colaborador/funcionário, possibilitando um melhor desempenho profissional.

Palavras-chave: Agir profissional. Promoção da saúde. Empresa.

*Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

** Bacharelada em Serviço Social pela Faculdade de Serviço Social de Bauru, mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

***Possui graduação em Serviço Social - Instituição Toledo de Ensino (1989) e mestrado em Gerontologia pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Atualmente é Professora da Faculdade de Serviço Social de Bauru mantida pela Instituição Toledo de Ensino.

ABSTRACT

The general objective of the present study was to disclose the social assistant actions on the improvement of life's quality of the enterprises collaborators and employees. The study was conducted during the period of February to November of 2008 and had an exploratory character. It used an intentional probabilistic sample and was analyzed by the method qualitative/quantitative. The sample was composed by 15% of 100 individuals from Nelson Paschoaloto enterprise and 9% of 49 individuals from Chocodam enterprise. The total sample was 19 individuals. The technique of data collection used the semi-structured interview, with open and closed questions from a pre-established questionnaire. We verified that the life quality is important in the work environment and its improvement through social assistant's actions. Makes possible the social, emotional and mental equilibrium of the collaborator/employee, permitting a better professional performance.

Key – words: Professional actions. Health promotion. Enterprise.

1 INTRODUÇÃO

O processo histórico do Serviço Social sofreu transformações importantes que o reconceituou, passando de uma prática positivista, para uma visão marxista, visando à transformação e efetivação dos direitos dos usuários. Essa reconceitualização viabilizou a importância da coerência da intencionalidade com as ações do profissional do Serviço Social. Pode-se afirmar que a efetivação do seu agir profissional compreende na qualificação do conhecimento e aplicação do teórico-metodológico, técnica operativo e da ética-política.

É importante pensar que o atual perfil profissional, no contexto capitalista em que vivemos, é voltado para um trabalhador participante, responsável e consciente da relação de produção que ocorre nas organizações. Perante este contexto os objetivos dos profissionais do Serviço Social esta na contribuição da construção de uma ordem social, política e econômica, pois uma de suas características são a capacidade e competência de manter o estabelecimento de articulações entre: estruturas e práticas, o mundo da vida e o mundo dos sistemas sociais, o trabalhador e o capitalista, e é nesta realidade que se baseou esta pesquisa, a atuação do profissional do Serviço Social na área organizacional.

O ambiente das organizações apresenta-se cada vez mais desafiador. A liderança neste contexto globalizado vem a ser um fenômeno organizacional presente em todos os momentos. O Assistente Social tem o compromisso ético com o colaborador, de proporcionar autonomia e emancipação com expansão social, levando a agir com responsabilidade diante dos seus deveres trabalhistas e garantia de seus direitos.

Afirma-se que a intervenção do profissional do serviço social nas organizações se dá a partir de uma interpretação dialética do contexto em que atua, observando as condições de trabalho, proporcionando um trabalho multi e transprofissional das práticas profissionais. No entanto, as possibilidades e desafios do Assistente Social nesta área são muitos, mas devem sempre visar à qualidade de vida no trabalho, já que este, atualmente, ocupa um espaço importante na vida das pessoas.

A importância da atuação do profissional do Serviço Social esta em apresentar a qualidade de vida como uma promoção da saúde, pois a satisfação do cliente externo, só se concretiza com a satisfação de toda a empresa. E esta

atuação poderá ser através de ações preventivas: primárias (evitar a doença); secundárias (diminuição da prevalência da doença); terciária (melhor reintegração).

O presente estudo foi realizado no período de fevereiro a novembro de 2008, teve como objetivo desvendar as ações do Assistente Social na efetivação da qualidade de vida junto aos colaboradores/funcionários de empresas, apontando especificamente o perfil dos colaboradores/funcionários; situações que comprometam a qualidade de vida dos colaboradores/funcionários; aspectos que os colaboradores/funcionários visualizam a necessidade do trabalho do Assistente Social; a expectativas dos colaboradores/funcionários com relação à qualidade de vida; a apreensão do Serviço Social junto aos colaboradores/funcionários.

Realizou-se um estudo de caráter exploratório, de amostragem probabilística intencional, utilizando-se da pesquisa quali/quantitativa. O universo foi compreendido pelo número de colaboradores/funcionários; atendidos pelo setor do Serviço Social, no mês de Julho de 2008, sendo 100 sujeitos da empresa Nelson Paschoaloto, e 47 sujeitos da empresa Chocodan. Utilizou-se de um questionário, contendo 3 perguntas fechadas e 6 abertas. A população alvo foi de 15% na empresa Nelson Paschoaloto e de 9% na empresa Chocodan, totalizando 19 sujeitos válidos, sendo 15 sujeitos na empresa Nelson Paschoaloto e 4 sujeitos da empresa Chocodan.

O pré-teste foi aplicado em 2 (dois) colaboradores/funcionários.

Como hipótese, acredita-se que a atuação do Serviço Social se dá na mediação dos interesses dos colaboradores/funcionários e empresas, no contexto da prevenção e promoção do bem estar social, através da elaboração, implementação e coordenação de programas, compreendendo uma atuação mais direta na efetivação da qualidade de vida junto aos colaboradores/funcionários.

Como embasamento teórico ressaltamos o redimensionamento do Serviço Social, sua historicidade e transformações dos séculos XIX e XX, as dimensões do agir profissional, o Serviço Social e suas áreas de atuação, particularmente a área organizacional, o trabalho em busca de uma qualidade de vida.

Para facilitar a estruturação dos dados e melhor compreensão do estudo, optou-se pela divisão de três eixos de discussão; o perfil dos colaboradores; análise do agir profissional do Assistente Social na área organizacional, ressaltando a importância do seu papel junto aos colaboradores/funcionários e a efetivação da qualidade de vida nas empresas. Elaborado mediante o embasamento propiciado pelos aportes teóricos estudados.

Finalmente, realizou-se a conclusão, buscando uma correlação entre o embasamento teórico e a pesquisa, apresentando sugestão de atuação e intervenção, bem como a opinião sobre novas linhas de pesquisa.

2 O REDIMENSIONAMENTO DO SERVIÇO SOCIAL

2.1 Historicidade das transformações do serviço social no século XIX e XX

O Serviço Social é uma profissão de curso superior cujo objeto de intervenção é a expressão da "questão social". Quem faz o curso de graduação em Serviço Social obtém o título de Assistente Social ou Bacharel em Serviço Social, e precisa, para exercer regularmente a profissão, estar inscrito no Conselho Regional de Serviço Social (CRESS) de sua região. O curso de Serviço Social foi reconhecido como de nível superior através do Decreto nº 40.066 de 04 de outubro de 1956. A Escola de Serviço Social agregou-se à Universidade Federal do Rio Grande do Norte em 1958 e federalizou-se através do Decreto Lei nº 997 de 21 de outubro de 1969.

Já o Assistente Social é o profissional qualificado que privilegiando uma intervenção investigativa, através da pesquisa e análise da realidade social, atua na formulação, execução e avaliação de serviços, programas e políticas sociais, que visam a preservação, defesa, ampliação, efetivação dos direitos humanos e a justiça social.

A profissão surge com a ascensão da sociedade burguesa no século XIX. Assim, com o aparecimento de classe sociais, a burguesia (classe social dominante) necessitava de um profissional que cuidasse da área social assistindo a classe proletária. Dessa forma, a classe dominante exerceria um certo "controle" sobre os proletários. No momento, não existia uma metodologia ou teoria acerca da profissão ou o que era a mesma. Conforme Faleiros (2001, p.184) destaca em seus escritos:

Agentes sociais foram contratados para trabalhar no interior e no exterior das fábricas, seja para estimular os pobres ao trabalho seja para controlar os que não conseguiam se virar na atividade laborativa.

Vieira (1996, p.92) nos relata qual era a definição do serviço social formulado na Europa e nos Estados Unidos:

Em 1918, Porter R. Lee já conceituava o Serviço Social como "o auxílio "dado às famílias e aos indivíduos para alcançarem uma vida normal em

relação à saúde, à educação, ao trabalho, à recreação e ao desenvolvimento espiritual.

O serviço social não se desenvolveu em todos os países e em todas as épocas da mesma maneira; o contexto social, econômico e político o influenciou em cada momento histórico.

Durante a década de 1920 há um desenvolvimento moderado, o qual se acelerará no início da década seguinte, com a mobilização da igreja, do movimento católico leigo, surgirá o Serviço Social como um departamento especializado da Ação Social. No entanto, devia apresentar algumas características fundamentais, como apresenta Iamamoto e Carvalho (2004, p.221):

O Assistente Social deveria, assim: ser uma pessoa da mais íntegra formação moral, que a um sólido preparo técnico, uma grande capacidade de devotamento e sentimento de amor ao próximo; deve ser realmente solicitado pela situação penosa de seus irmãos, pelas injustiças sociais, pela ignorância, pela miséria, e a esta solicitação devem corresponder as qualidades pessoais de inteligência e vontade. Deve ser dotado de outras tantas qualidades inatas, cuja enumeração é bastante longa: devotamento, critério, senso prático, desprendimento, modéstia, simplicidade, comunicatividade, bom humor, calma, sociabilidade, trato fácil e espontâneo, saber conquistar a simpatia, saber influenciar e convencer etc.

O Serviço Social surgiu no Brasil na década de 30 não de maneira isolada, mas como prática profissional atuando no aspecto político, econômico, social e religioso. Vieira (1996, p.145) resume o Serviço Social desta época:

Em resumo: o Serviço Social, neste primeiro período apresentava-se como características assistencialistas, centradas nos problemas do ajustamento individual, apoiando-se em valores confessionais e com uma atuação empírica.

Entre os anos de 1930 a 1945, coincidindo com dois grandes fatos político- sociais: a Segunda Guerra Mundial (Europa) e o período do Estado Novo (Brasil), os modelos importados não se enquadravam na realidade brasileira e fizeram com que o Serviço Social fosse assistencial, caritativo, missionário e beneficente.

Entre os anos de 1945 a 1958, acompanhando o desenvolvimento da tecnologia

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

moderna, científica e cultural houve maior intercâmbio entre o Brasil e os Estados Unidos. Os
profissionais conscientizaram-se da necessidade de criar novos

métodos e técnicos adaptados à realidade brasileira. Como nos revela Vieira (1996, p.145):

Os anos decorridos de 1949 a 1967, entre o I Congresso Brasileiro de Serviço Social e o seminário de Araxá, sobre “Teorização do serviço Social”, compõem um período de mudanças extremamente rápidas para o Serviço Social: mudanças de uma prática empírica para a procura de uma atuação científica.

A partir da década de 1960 até hoje, caracterizando-se pelo movimento de reconceituação e tendo como marco referencial à procura de um modelo teórico- prático para nossa realidade, o Serviço Social fundamenta sua teoria nas Ciências Sociais, para inserir-se nos fenômenos em transição, procurando capacitar o homem para que lute, construa e contribua para as reformas sociais.

Conforme Iamamoto (2005, p.22) não só o Serviço Social sofreu transformações, mas acompanhou as mudanças da divisão do trabalho:

Há muito tempo, desde os anos 1980, vem-se afirmando que o Serviço Social é uma especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão Social e técnica do trabalho coletivo da sociedade. Ora essa afirmativa não é sem conseqüências. As mudanças históricas estão hoje alterando tanto a divisão do trabalho na Sociedade quanto à divisão técnica do trabalho no interior das estruturas produtivas, corporificadas em novas formas de organização e de gestão do trabalho. Sendo o Serviço Social uma especialização do trabalho na sociedade, não foge a esses determinantes, exigindo apreender os processos macroscópicos que atravessam todas as especializações do trabalho, inclusive, o Serviço Social.

Com o passar do tempo a profissão foi se estruturando, chegando hoje a uma profissão com teorias e metodologias. Atualmente o Serviço Social se encontra em uma profissão interventiva buscando diminuir as disparidades sociais. Como Iamamoto (2005, p.20) ressalta:

Um dos maiores desafios que o Assistente Social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não executivo.

As transformações do serviço social sofridas durante estes séculos se materializam no agir profissional do Assistente social, o que constataremos nos itens posteriores.

2.2 As dimensões do Agir Profissional do Assistente Social

Com o passar dos anos buscou-se a especialização dos profissionais do Serviço Social no avanço técnico - científico da profissão além da busca do reconhecimento da profissão diante dos outros profissionais do mercado de trabalho. Também aponta a vinculação da ação profissional, articulando a transformação social como horizonte da prática profissional, conforme relata Guerra (1998, p.12) em seus escritos:

São as formas de intervenção e os profissionais que buscam romper com os limites – teóricos, metodológicos, políticos e operativos – impostos pelas vertentes positivistas, àqueles tidos como responsáveis pelo fosso que se abriu, segundo a opinião de um número significativo de profissionais, a partir da incorporação da tradição marxista no Serviço Social.

A relevância prática deste estudo se fundamenta na constatação de que hoje se faz necessária uma mudança no modo de pensar, sentir, e agir profissional, viabilizando a importância da intencionalidade deste agir, conforme Albiero (1998, p.50) expressa:

É necessário atribuir maior importância às estratégias, táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação em estreita articulação com os avanços obtidos no campo teórico-metodológico e na pesquisa. Isso porque a justificativa da escolha do instrumental, das metas variadas, assim como a do conteúdo por eles veiculados, tanto depende dos resultados da análise da realidade como da intencionalidade e direção social imprimida pelos sujeitos profissionais.

As profundas transformações nos processos de produção e reprodução da vida social são geradoras das desigualdades nas esferas da produção e distribuição dos meios de vida e de trabalho, na medida em que são apropriadas privadamente. Segundo Andrade (2007, p.80):

A configuração do campo do Serviço Social, bem como sua desconstrução e reconstrução, é um dos aspectos essenciais não só para entendermos e recriarmos o agir do Assistente Social, mas também para situarmos a particularidade do Serviço Social como área de conhecimento e de intervenção no contexto histórico cultural e sócio político da qualidade

Portanto, este é um dos grandes desafios para a profissão, por isso se faz necessário ressaltar a importância da intervenção do Assistente Social, com qualidade, como Guerra (1998, p.20) descreve:

Trata-se, e isto se constitui em consenso resultante do amadurecimento teórico da categoria profissional, de atribuir uma nova qualidade à intervenção; de recuperar o crédito historicamente depositado, na profissão – tanto pelos usuários dos seus serviços quanto pelo segmento da classe que a contrata – de reconhecer a natureza das demandas, os modos de vida dos usuários, suas estratégias de sobrevivência, enfim, de deter uma competência técnica e intelectual e manter o compromisso político com a classe trabalhadora.

O Assistente Social deve ter claro que as mudanças decorrentes desta intervenção não se dão somente pela via de competência técnica, mas pela via da ideologia e em contrapartida o saber fazer pode levar a uma nova ação, numa dimensão de vontade política, mas comprometida com os interesses objetivos da população, como reforça Andrade (2007, p.97) nos seus escritos:

O agir do Assistente Social obriga de fato ao cruzamento de um conjunto de conhecimentos e de informações; obriga a articulação de uma multiplicidade de fatores que intervêm na configuração dos fenômenos sociais e na figuração das situações objeto de intervenção, sempre heterogêneo e refletor de conjunturas histórico-sociais macroscópicas.

A sua qualificação profissional deve estar relacionada com o desenvolvimento da capacidade de reflexão crítica que implica na instrumentalidade da ação, como afirma Guerra (1998, p.25):

O Serviço Social possui uma instrumentalidade. É por meio dela que a profissão consolida sua natureza, realiza a sua funcionalidade. Esta dimensão, ao mesmo tempo em que se constitui a razão de ser do Serviço Social, articula as dimensões técnica, ético-político, teórica, pedagógica e intelectual da profissão, por isso é capaz de possibilitar tanto que as teorias macroestruturais sejam remetidas à análise dos fenômenos.

O objetivo geral da capacitação do profissional do serviço social é a compreensão da realidade, particularmente brasileira e seus impactos no trabalho profissional – demandas, respostas e peculiaridades diante da questão social objetivando a ampliação da competência teórica, política e técnica desses profissionais e do seu compromisso com a consolidação do projeto ético-político atual, conforme Bertani (1987, p.53) esboça nos seus escritos dividindo em 3 (três) pressupostos:

O primeiro pressuposto é o de que a apropriação teórica metodológica no campo das grandes matrizes do pensamento social permitiria a descoberta de novos caminhos para o exercício profissional. A primeira assertiva é que a busca de novos caminhos passaria por uma apropriação mais rigorosa da base teórico metodológica.

O segundo pressuposto é de que o engajamento político nos movimentos organizados da sociedade e nas instâncias de representação da categoria garantiria – ou seria uma condição fundamental para tanto - a intervenção profissional articulada aos interesses dos setores majoritários da sociedade. O terceiro pressuposto é de que o aperfeiçoamento técnico operativo mostra-se como uma exigência para uma inserção qualificada do Assistente Social no mercado de trabalho. Cada elemento original contido naquelas afirmativas – o teórico – metodológico, o ético – político e o técnico operativo são fundamentais e complementares entre si.

A avaliação atual de um profissional se baseia na qualificação do conhecimento e aplicação do teórico-metodológico, da técnica-operativa e da ética- política o que será desvelado nos itens seguintes.

2.2.1 Teórico – Metodológico

Embora a teoria e o método constituam dois aspectos relativamente independentes, com formas diferentes, a teoria e o método estão interligados e dependendo um do outro. Cada método científico é elaborado à base de uma teoria. O método deve refletir as propriedades e as conexões sobre as quais queremos desenvolver a atividade prática. Essas propriedades e conexões são descobertas pela teoria e interpretadas por ela, conforme ressalta Guerra (1998, p.17): “Como se pode observar, há momentos teóricos e momentos práticos. Não pode haver o primado de um sobre o outro, mas uma hierarquia nas determinações em

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.9, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

situações específicas”.

A teoria em si não transforma o mundo. Ela pode contribuir para a transformação desde que seja assimilada por aqueles que, através de atos reais e efetivos, visem tais transformações. Dentro do aspecto marxista o método se apresenta como um caminho para se concretizar uma intenção, como pensamento numa direção analítica obedecendo ao movimento do Objeto. Esta ação efetiva de transformação é a prática como atividade racional e social dos homens na transformação da natureza e da sociedade. Essa prática se efetiva na produção material, na atividade social e política e na investigação (o que chamamos de prática de conhecimento).

Sendo assim a teoria e a prática constituem, portanto, aspectos inseparáveis do processo de conhecimento e devem ser consideradas na sua unidade.

Analizando o contexto atual do processo de qualificação profissional é importante o reconhecimento da teoria, como Guerra (1998, p.14) mostra:

Reconhece a teoria como processos de (re) construção, de (re) figuração da realidade pelo pensamento, vinculada a projetos de sociedade determinados, a visões de homem e mundo, frente aos quais o profissional assume uma posição, e a determinados métodos de conhecimento e interpretação da sociedade.

A teoria é a forma de organização do conhecimento científico que nos proporciona um quadro integrado de leis, de conexões e de relações substanciais num determinado domínio da realidade. Reforça Gerra (1998, p.99):

A teoria consiste também num conjunto de princípios e exigências interligadas que norteiam os homens no processo de conhecimento e na atividade transformadora. Por isso, então, na teoria marxista a questão do conhecimento está internamente ligada com a questão da transformação. O conhecimento visa à transformação que é a prática social.

É preciso também compreender que o método de conhecimento está estreitamente relacionado à teoria, a leis gerais do funcionamento e desenvolvimento do ser social tem uma prática funcionalista e uma teoria dialética marxista.

Ainda de acordo com Gerra (1998, p.99):

A teoria social marxista já tem embutida em si o método regulador, indicado como pesquisador deve abordar o objeto que pretende conhecer ou transformar e que operações cognoscitivas ou práticas deve realizar para alcançar o objetivo pretendido.

A concretização da teoria dialética ocorre no processo técnico-operativo que se revela e manifesta através da transformação do contexto social em que o profissional esta inserido. Por isso a necessidade de um esclarecimento óbvio da importância do processo técnico-operativo transformador, apresentado no próximo item, com a parceria do teórico-metodológico.

2.2.2 Técnico – Operativo

Tratar o instrumental profissional não apenas enquanto repertório de recursos interventivos e habilidades técnicas, mas enquanto articulação orgânica que envolve as dimensões operativas imediata e mediata da prática, isto é, às conseqüências e implicações da atitude profissional que extrapolam o momento operativo imediato.

Tomamos a concepção de instrumentalidade na qual o instrumental é tomado como uma categoria relacional como um conjunto articulado e construído historicamente e não apenas a reunião de técnicas a serem aplicadas em qualquer circunstância, pois o instrumental se articula às finalidades da ação a ser desenvolvida e aos fatores políticos, sociais e institucionais a ele referidos.

Resgatar os processos históricos nos quais os profissionais estão inseridos ultrapassa a dimensão intrínseca do próprio fazer. Remete-se aos condicionamentos e possibilidades postos no real e as respostas que a categoria vem sendo capaz de construir com a preocupação de no agir técnico-operativo expressar sua intencionalidade definida no Teórico metodológico, conforme Guerra (1998, p.22) apresenta:

Para além das definições operacionais (o que faz, como faz), necessitamos compreender para que (para quem, onde e quando fazer) e analisar quais as conseqüências que no nível mediato as nossas ações profissionais produzem.

A análise de conjuntura entre a estratégia e a tática e com os procedimentos metodológicos ou as formas pedagógicas que pode - se chamar de instrumentalização, abrindo-se a várias possibilidades de demonstrar propostas de trabalho que ultrapassam as demandas sociais, como mostra Iamamoto (2005, p.80):

Abrir à assistente social a possibilidade de apresentar propostas de trabalho que ultrapassem meramente a demanda institucional. Tal característica, apreendida às vezes como um estigma profissional, pode ser reorientada no sentido de uma ampliação de seu campo de autonomia, de acordo com a concepção social do agente sobre a prática.

No entanto mais do que teoria e prática se faz necessário, atualmente, a valorização quanto à ética no processo político do agir profissional abordando aspectos que caracterizam sua visão de homem e mundo, tornando-se imprescindível ter claro o código de ética que norteia todas as profissões. No item posterior, explanaremos a ética-política do assistente social.

2.2.3 Ético – Político

É importante ressaltar as raízes da ética para assim poder contextualizar a importância deste no agir profissional do Assistente Social, segundo Calobrizzi (2006, p.1): “A idéia é que a ética deve ter suas raízes no fato da moral como regulamentação das relações entre os indivíduos ou entre estes e a comunidade”.

Ressaltar os fundamentos da ética contribui para verificarmos que o assistente social é antes de tudo um ser humano que deve agir com consciência e liberdade, como Barroco (2001, p.121) relata:

Os fundamentos da ética são sociais e históricos: isso quer dizer que só o homem, ou seja, o ser social age eticamente: pois só ele é capaz de agir com consciência e liberdade, atributos (capacidades) específicos do ser social.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

No entanto, é preciso saber que o comportamento enquanto profissionais reproduz diferentes e distintas concepções de homem, sociedade, liberdade, justiça,

valores éticos postos e aprendidos na sociedade e convivência; é que a compreensão da ética e da política deve estar bem clara, pois a ética possibilita as ações conscientes, responsáveis e livres e a política nos possibilita as ações críticas como Barroco (2001, p.27) destaca:

A adesão consciente à norma supõe a autonomia diante das escolhas morais: o sujeito ético é capaz de deliberar diante do possível historicamente, de forma responsável e livre. Mas a consciência, os conhecimentos críticos não são suficientes para garantir a ampliação dessa autonomia: sua realização objetiva supõe a unidade entre a ética e a política, pois esta se faz no campo dos conflitos, da oposição entre projetos sociais, caracterizando-se, pois pela organização coletiva na luta entre idéias e projetos que contém valores e uma direção ética.

A materialização das conquistas teóricas e ganhos práticos consolidaram o processo profissional do Serviço Social. No âmbito de reflexão e da normatização técnica, o Código de Ética de 1986 foi também uma conquista.

O Assistente Social dispõe de um Código de Ética, fundamento básico para seu agir profissional, que o conduz a uma ação coerente e eficaz na efetivação dos direitos dos usuários.

Desta forma, não apenas os métodos teórico-metodológicos devem ser alterados e reformulados, mas a forma como se organiza e se estrutura a qualificação profissional. Esta deve propor e preparar o profissional para se inserir e manter no mercado de trabalho; mas também, precisa se preocupar com a formação da cidadania crítica e para formação ética – valorizar os valores e atitudes para formação de seres pensantes, ou seja, produtores de conhecimento.

Em outras palavras, para enfrentar as mudanças e dilemas postos nos anos 90, a qualificação profissional do assistente social deve articular mercados de trabalho com a formação profissional, não se confundindo com a mera adequação da formação profissional às exigências do mercado, numa perspectiva instrumental; mas vincular a qualificação com a formação do sujeito crítico e com as bases e princípios científicos que regem a profissão.

3 O SERVIÇO SOCIAL E SUAS ÁREAS DE ATUAÇÃO

O assistente social é chamado hoje, a atuar nos conselhos de políticas sociais (saúde, assistência social), e contribuem para a criação de formas de um outro consenso, distinto daquele dominante, ao reforçarem os interesses de frações majoritárias da coletividade. Yamamoto (2001, p.48), dentro dessas perspectivas enfatiza que:

Os profissionais do serviço social contribuem, nesta direção ao socializarem informações que subsidiem a formulação/gestão de políticas e o acesso a direitos sociais; ao viabilizarem o uso dos recursos legais em prol dos interesses da sociedade civil organizada; ao interferirem na gestão e avaliação daquelas políticas, ampliando o acesso de informações a indivíduos sociais para que possam lutar e interferir alteração dos rumos da vida em sociedade.

Um dos objetivos do profissional do serviço social é a contribuição para a construção de uma ordem social, política e econômica pelo menos diferente da atual, buscando a efetivação dos direitos sociais que todo cidadão possui. Reconhecendo nos determinantes estruturais e nas dificuldades da realidade social, os limites e as possibilidades do trabalho profissional, rebelando-se contra os problemas das injustiças, que afetam os desamparados socialmente e elaboração de ações que visam superar a desigualdade social, já que o contexto de sua atuação é complexo, como nos revela Guerra (1998, p.18):

No que se refere mais diretamente ao Serviço Social, resguardadas as devidas diferenças, há de se considerar que a realidade social enfrentada pelo profissional, ou as demandas das classes que a intervenção profissional polariza (e se colocam como objetos de intervenção profissional) são contraditórias e possuem amplas e complexas determinações que vão além das possibilidades dos agentes profissionais de captá-las e, conforme afirmamos anteriormente, o conhecimento é sempre a posterior, processual, aproximativo e relativo.

O assistente social perpassa numa realidade conflituosa, pois surge da emergência da Questão Social, do conjunto das expressões da desigualdade social, econômica e cultural, ou seja, problemas da sociedade capitalista madura, do antagonismo entre o Capital e o Trabalho,

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.9, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

conforme Bertani (1987, p.54):

O Serviço Social dispõe de um caráter contraditório que não deriva dele próprio, mas do caráter mesmo das relações sociais que presidem a sociedade capitalista. Nesta sociedade, inscreve-se em um campo minado por interesses sociais antagônicos, isto é, interesses de classes distintos e em luta na sociedade.

De acordo com a Lei nº 8.662, de 07 de junho de 1993, que dispõe sobre o Serviço Social, o profissional dessa área tem como competência elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares; elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil; encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população; orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos, entre outros.

Segundo Andrade (2007, p.89) o Assistente Social tem uma característica particular: “Uma característica particular e fundamental do Serviço Social é sua capacidade/competência no estabelecimento de articulações entre estruturas e práticas, entre o mundo da vida e o mundo dos sistemas sociais.”.

O Assistente Social deve ser conduzido por uma prática profissional, comprometida com uma ideologia de transformação, crítica, ajudando o indivíduo no processo de efetivação de seus direitos na sociedade, questionando a estrutura e superestrutura social. Deve-se ter clara a visão de homem, mundo e sociedade para que suas ações sejam conduzidas pela sua intencionalidade.

Norteador por esta prática transformadora, o serviço social na área organizacional deve basear toda sua ação, estabelecendo uma postura mediadora entre a sociedade x empresa (instituição) x trabalhador (colaborador/funcionários), expandindo para o ambiente de trabalho uma qualidade de vida.

3.1 O Serviço Social Organizacional

O ambiente das organizações apresenta-se cada vez mais desafiador. A liderança neste contexto globalizado vem a ser um fenômeno organizacional

presente em todos os momentos. Tendo em vista um ambiente competitivo global, a liderança deverá criar uma arquitetura social capaz de gerar capital intelectual dentro de um contexto em que se obtenha um desempenho em seu máximo de eficiência, respondendo de forma adequada e rápida às mudanças.

O profissional do serviço social; particularmente na área organizacional, precisa saber defender idéias e convicções, saber valer o seu poder pessoal e a capacidade de liderança, sua iniciativa e capacidade de empreendimento, como regra básica da competitividade no novo perfil do mercado de trabalho, pois exige uma postura que visa à interdisciplinaridade profissional, como o objetivo de proporcionar a qualidade no seu agir, como ressalta Albiero (1998, p.34):

Este processo flexível e rápido emerge de um trabalho em equipe, em grupo, oriundo de um processo que se funda no envolvimento da força de trabalho, não mais daquele operário-massa – o operário da fábrica fordista – mas de um trabalhador que deve se envolver no universo e no ideário da empresa.

A área organizacional se encontra no setor secundário, o setor da economia que transforma produtos naturais produzidos pelo setor primário em produtos de consumo, ou em máquinas industriais (produtos a serem utilizados por outros estabelecimentos do setor secundário). Geralmente apresenta porcentagens bastante relevantes nas sociedades desenvolvidas. É nesse setor, que podemos dizer que a matéria-prima é transformada em um produto manufaturado. A indústria e a construção civil são, portanto, atividades desse setor.

Com as profundas transformações decorrentes do mundo do trabalho destaca-se a Reengenharia empresarial, a qual exige uma visão renovadora e que busca mudanças radicais, como os profissionais do Serviço Social são especializados, na busca de transformações constantes, como relata Albiero (1998, p. 43): “A Reengenharia empresarial não trata de consertar nada, mas sim de provocar mudanças revolucionárias. É o começar de novo, do zero. Ocorre uma mudança radical e aparece a substituição de processos por novos”.

O profissional do Serviço Social tem que objetivar o ser humano como sua finalidade maior, porque as organizações são compostas de pessoas, e sua prática deve viabilizar o acesso aos direitos sociais, civis e políticos, promovendo a identidade, cidadania e autonomia.

A experiência no mundo empresarial e nas atividades voltadas à excelência do ser humano em projetos, tem demonstrado que cada dia mais empresas investem na obtenção de uma dimensão concreta quanto aos seus talentos internos, visando administrar de modo mais produtivo e qualitativo o desempenho de seus colaboradores quanto às estratégias de desenvolvimento e planejamento de carreira destes, em sintonia com o negócio da empresa. Em face de estes princípios e observações no mundo dos negócios, também percebemos que não adianta somente atrair potenciais para a empresa, é preciso buscar estratégias para retê-los.

Para Iamamoto (2005, p.24) o assistente social deve ter claro que a sua ação junto às entidades empregadoras o torna um trabalhador que vende sua força de trabalho, no entanto, não pode perder o foco de sua intencionalidade que é prestar o serviço social:

É um trabalhador especializado, que vende a sua capacidade de trabalho para algumas entidades empregadoras, predominantemente de caráter patronal, empresarial ou estatal, que demandam essa força de trabalho qualificada e a contratam. Esse processo da compra e venda da força de trabalho especializada em troca de um salário faz com que o Serviço Social ingresse no universo da mercantilização, no universo do valor. A profissão passa a constituir-se como parte do trabalho social produzido pelo conjunto da sociedade, participando da criação e prestação de serviços que atendem as necessidades sociais isto é, tem um valor de uso, uma utilidade social.

O Assistente Social tem o compromisso ético com o colaborador, de proporcionar autonomia e emancipação com expansão social, levando a agir com responsabilidade diante dos seus deveres trabalhistas e garantido seus direitos. Como se dará esta ação é o que veremos nos itens posteriores.

3.1.1 A intervenção do Serviço Social nas organizações

A intervenção do Assistente social deve ser bem planejada, conforme Canoas (2002, p.81) escreve: “*A intervenção do Serviço Social na empresa deve ser, meticulosamente, planejada para poder apreender a totalidade das relações sociais que se transformam nessa organização.*”

É importante pensar que o atual perfil profissional, no contexto capitalista em que vivemos, é voltado para um trabalhador participante, responsável e consciente da relação de produção que ocorre nas organizações, como nos mostra Iamamoto (2005, p.24):

Assim, por exemplo na empresa o Assistente Social pode participar do processo de reprodução da força de trabalho e/ou da criação da riqueza social, como parte de um trabalho coletivo, produtivo de mais valia. Já na esfera do estado, no campo da prestação de serviços sociais pode participar do processo de redistribuição da mais valia, via fundo público. Aí seu trabalho se inscreve, também no campo da defesa e/ou realização de direitos Sociais de cidadania, na gestão da coisa pública. Pode contribuir para o partilhamento do poder e sua democratização, no processo de construção de uma contra hegemonia no bojo das relações entre classes. Pode, entretanto imprimir outra direção social ao seu trabalho, voltada ao reforço das estruturas e relações de poder pré-existentes, os marcos da cotidianidade. Os efeitos ou produtos deste trabalho no campo político ideológico tem sido salientados pela literatura especializada.

O profissional do serviço social deve ter a preocupação de realizar uma interpretação dialética no contexto em que atua, observando as condições humanas na produção, contendo uma reflexão crítica sobre as relações de dependência e alienação que possam vir a agredir o ser humano, tendo claro seus valores que são um sentido para a caminhada profissional.

O campo de atuação mais visível para a ação do assistente social, que também se torna um desafio para as empresas que hoje buscam um perfil profissional mais capacitado, é o Recurso Humano que segundo Albiero (1998, p.46) exige habilidades, competências e um perfil sensível, perspicaz e dialético crítico:

O grande desafio atual nas empresas é o seu recurso humano. A construção do perfil profissional nas organizações empresarial está voltada para a capacitação dos funcionários, os quais devem estar preparados para assegurar-se no mercado profissional envolto por grandes tecnologias e domínio de habilidades pessoais e profissionais.

Esta afirmação reforça o que Canoas (2002, p.81) ressalta: “A crítica dialética, quando feita pelo serviço social na empresa, é decisiva pois se constitui em força social [...]”.

Vivemos diariamente em constantes transformações, no mundo do trabalho, que muitas vezes ignoram o ser humano e priorizam o lucro, característica principal

de uma sociedade capitalista, no entanto o Assistente social tem a técnica de intervenção capaz de articular práticas junto a administradores de recursos humanos, psicólogos, do médico, do engenheiro, valorizando a importância da multi e transprofissional das práticas sociais, não deixando de valorizar o empírico que aproxima da realidade social, segundo Albiero (1998, p.52) ressalta:

É preciso também que haja por parte da formação profissional do Assistente Social um estímulo e um desenvolvimento quanto ao domínio de dados empíricos que permitam uma aproximação mais rigorosa das várias dimensões da realidade social: expectativa de vida, índices de desemprego etc. Esse domínio do empírico, dessa forma, permite ao profissional ser capaz de enfrentar com competência e criatividade as novas tendências organizacionais do país. Mas além do domínio de informações atualizadas, fora de uma perspectiva empirista, é preciso habilitar o assistente social como interlocutor, formulador e proponente de políticas e ações institucionais, permitindo-lhe socializar também dados com os usuários dos serviços.

Frente à intervenção transformadora e comprometida do profissional do serviço social faz-se necessário explicar os desafios e possibilidades que poderão ocorrer nesta intervenção do agir profissional.

3.1.2 Novas possibilidades e desafios para o Serviço Social

A possibilidade atual do assistente social; particularmente na área organizacional, é a mediação que é um meio alternativo de solução de controvérsias, onde um terceiro, neutro/imparcial, de confiança das partes (pessoas físicas ou jurídicas), por elas livre e voluntariamente escolhido, intervém entre elas (partes) agindo como um “facilitador”, que usando de habilidade e arte, leva as partes a encontrarem a solução para as suas pendências. Portanto, o Mediador não decide; quem decide são as partes. O Mediador utilizando habilidade e as técnicas da “arte de mediar”, leva as partes a decidirem.

Conforme Albiero (1998, p. 49): “A formação profissional do assistente social é importante, pois há necessidade do domínio teórico com respaldo ideológico, como também desenvolver as habilidades e atitudes para dominar a prática”.

O assistente social não toma para si a responsabilidade de resolver o problema, mas

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.9, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

como mediador contribui indagando quais as questões que surgem

no ambiente de trabalho; a partir deste contexto, cria um fato político, envolve os sujeitos, articula sua prática às demais práticas sociais que estiverem em desenvolvimento, construindo nexos que dêem um sentido de pluralidade à ação profissional, segundo Guerra (1998, p.21):

A relação entre elas se processa por mediações ou sistemas de mediações (de natureza objetiva e subjetiva) que envolvem experiências, escolhas adequadas (dentre elas a do método e dos instrumentos), representações, concepções de mundo, projetos de sociedade, conjunturas sócio-históricas.

A profissão demanda, atualmente, ações que revelem potencialidade e capacidade de provocar modificações na realidade imediata; além de encaminhar lutas a médio e longo prazo em favor da população usuárias do Serviço Social e de processos políticos mais generosos, requerendo um perfil que se adapte a realidades diversificadas, como apresenta Albiero (1998, p. 54):

Este redimensionamento do espaço ocupacional requer um novo desenho do perfil profissional que exige conhecimentos de línguas estrangeiras, informática, sintonia com as mudanças e atenção à qualificação contínua. Requisita-se um profissional crítico, com competência teórico-metodológica, técnico-operativa e ético política, dotado de habilidades como: criatividade, versatilidade, iniciativa, liderança, capacidade de negociação, resolutiva e de argumentação, habilitado para o trabalho interdisciplinar e para atuar no campo de consultoria..

O grande desafio atual é, pois, transitar da bagagem teórica, enraizamento da profissão, para a realidade, atribuindo, ao mesmo tempo, uma maior atenção às estratégias táticas e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objetivos de estudo e ação do assistente social com eficiência e racionalidade mediante a sociedade capitalista em que vivemos e atuamos, como reporta Iamamoto e Carvalho, (2004, p.77): “[...] profissionais especialmente qualificados para o seu atendimento, segundo os parâmetros de ”racionalidade“ e ”eficiência“ inerentes à sociedade capitalista.”

Diante deste contexto, o profissional de Serviço Social tem que estar sempre se reciclando e procurando adquirir novos conhecimentos, para que possam transmitir suas experiências as outras pessoas e estar preparados para atender novas demandas e enfrentar

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

desafios diante desta sociedade globalizada que sofre transformações constantes,
principalmente numa busca concreta de proporcionar no

ambiente de trabalho uma qualidade de vida, direito primordial do ser humano, pois, descreve a qualidade das condições de vida levando em consideração fatores como saúde, educação, bem-estar físico, psicológico, emocional e mental, expectativa de vida etc. A qualidade de vida envolve também elementos que se relacionam, como a família, amigos, emprego ou outras circunstâncias da vida.

4 O TRABALHO EM BUSCA DE UMA QUALIDADE DE VIDA

Percebe-se hoje que o trabalho ocupa um espaço muito importante em nossas vidas, quase todo mundo trabalha, e a maior parte dela é passada dentro das organizações. Na verdade o trabalho tem importante valor para a sociedade e que cada dia que passa as pessoas começam a ingressar cada vez mais jovem.

Conforme Rodrigues (1999, p.6) o trabalho é designado justamente por ser burocratizado:

O trabalho está cheia de normas e rotinas ou então cheio de exigências e conflitos onde um dos grandes sonhos hoje, é ganhar na loteria e parar de trabalhar, por outro lado, quantas vezes ouvimos falar de pessoas que se aposentam e entram em depressão e ate adoecem.

Diante desta complexidade do sentido do trabalho, positiva e negativa, que abordaremos a preocupação do agir profissional do assistente social, na área organizacional, com a qualidade de vida dos colaboradores/funcionários, que não só beneficia estes, mas toda a estrutura da Instituição/Empresa.

4.1 Qualidade de Vida

A palavra qualidade sempre ofereceu, dependendo do momento, uma gama enorme de possibilidades de significados. Em sua forma mais antiga, corriqueira e ampla, dizemos que qualidade é uma característica que permite distinguir e determinar a natureza de coisas ou pessoas.

No entanto, pode ser também, conjunto de características de todo produto e serviço ou relação planejada, praticada e verificada, visando superar as expectativas de satisfação das pessoas envolvidas.

Jacob, Melo e Faria (2004, p. 25) através de sua obra relatam a diferença da concepção de qualidade de vida dos trabalhadores e da diretoria das empresas:

A necessidade real do trabalhador é atingir seus objetivos melhorando

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

de vida e assim alcançar a felicidade com condições dignas para ter
qualidade

de vida, por outro lado às empresas entendem a necessidade da melhoria da qualidade de vida, caminham para o sucesso, em conjunto com seus colaboradores .

Atualmente, a partir da adoção das normas de qualidade da ISO (Internacional Organization for Standardization) pela comunidade mundial, a palavra qualidade também passou a estar presente na área técnica, no entanto é necessário observar a consideração que França (1998, p.85) faz em seus escritos sobre a abordagem que a empresa pode ter sobre a qualidade de vida no trabalho:

A Certificação ISO 9000 não significa, com certeza, que a empresa conseguirá maior qualidade em seus produtos e serviços, assim como a tão desejada qualidade de vida no trabalho (QVT). A intenção fundamental é a descrição de processos, rastreabilidade, documentação e outros requisitos que garantam padronização do produto ou do serviço. Nesse sistema, a gestão da qualidade de vida fica dependente da cultura social, estilo e valores da alta direção da empresa e, algumas poucas vezes, das pressões sindical e governamental.

O que se propõe, portanto, é realizar a expansão do conceito “Sistema de Qualidade de Processos Restritos” para “Sistema de Qualidade de Processos com Qualidade Pessoal”. Como Albiero (1998, p.39) nos relata, pois na década de 90 ocorreram mudanças e que exigiram um novo processo de transformação na gestão do trabalho: “Com a difusão dos programas de controle de qualidade e produtividade surgem as mudanças nas formas de gestão do trabalho que começaram a ser detectados no início dos anos 90”.

Assim sendo, acreditamos que se poderia incluir um novo requisito para a certificação: respeito e integração dos valores humanos no trabalho.

Já para Marchi e Silva (1997, p.27) a qualidade de vida está intrinsecamente ligada a questões pessoais do trabalhador, à sua expectativa de vida, sendo que cada um pode adquirir um conceito sobre a qualidade:

[...] a qualidade de vida, tal como a felicidade, é algo que depende das expectativas é do plano de vida de cada um que guarda, por conseguinte, importante componente individual e subjetivo. O que é uma de boa qualidade para um pode não ser – e certamente não o será - para outro, dados os diferentes projetos de vida que acalentamos.

Ressaltamos também que a qualidade Total está relacionada à satisfação do cliente externo, mas para um a satisfação completa é necessária obter um compromisso de toda a empresa, como relata Albiero (1998, p.43), por isso se faz necessário à conscientização de todos, desde o empregador como os empregados.

E segundo Ishikawa (1993, p.24): “Praticar um bom controle de qualidade é desenvolver, projetar e comercializar um produto de qualidade: mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”.

Qualidade de vida também não decorre apenas de um bom salário e plano de benefícios é resultado do tratamento humano, da gentileza, leveza nas relações a ser discutidas, nas possibilidades de expressão de ponto de vista divergentes, do relacionamento sincero, do respeito aos ausentes, de orgulho pelo que se faz. É atenção, elogio e considerações que formam ingredientes indispensáveis quando se busca comprometimento, lealdade, produtividade, promovendo a promoção da saúde, como destacaremos nos itens a seguir.

4.2 Qualidade de Vida e Promoção da Saúde

Existem evidências científicas abundantes que mostram a contribuição da saúde para a qualidade de vida de indivíduos ou populações. Da mesma forma, é sabido que muitos componentes da vida social que contribuem para uma vida com qualidade são também fundamentais para que indivíduos e populações alcancem um perfil elevado de saúde. Como afirma Marchi e Silva (1997, p.25):

A relação entre saúde e qualidade de vida parece ser óbvia: o próprio senso comum nos diz que ter saúde é a primeira e essencial condição para que alguém possa qualificar sua vida como de boa qualidade. Mas o que parece óbvio e claro nem sempre o é, na realidade. Tanto a concepção de saúde como a qualidade de vida comporta discussões e interpretações diversas.

No meio organizacional a percepção, os papéis e as possíveis distorções são elementos importantes no estabelecimento do clima organizacional, nas relações, na adaptabilidade, flexibilidade e na qualidade de vida do trabalhador.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

É necessário, mais do que o acesso a serviços médico-assistenciais de qualidade, enfrentar os determinantes da saúde em toda a sua amplitude, o que

requer políticas públicas saudáveis, uma efetiva articulação intersetorial do poder público e a mobilização da população.

As condições de vida e saúde têm melhorado de forma contínua e sustentada na maioria dos países, no último século, graças aos progressos políticos, econômicos, sociais e ambientais, assim como aos avanços na saúde pública e na medicina, até porque a Organização Mundial da Saúde possui uma concepção ampla de saúde, como se refere Marchi e Silva (1997, p.25) em seus escritos:

Em uma concepção mais ampla, como quer a organização mundial de saúde, ter saúde significa uma condição de bem-estar que inclui não apenas o bom funcionamento do corpo, mas também o vivenciar uma sensação de bem-estar espiritual (ou psicológico) e social, entendido este último – o bem estar social-como uma boa qualidade nas relações que o individuo mantém com as pessoas e com o meio ambiente.

A promoção da saúde, como vem sendo entendida nos últimos 20-25 anos, representa uma estratégia promissora para enfrentar os múltiplos problemas de saúde que afetam as populações humanas e seus entornos neste final de século. Partindo de uma concepção ampla do processo saúde-doença e de seus determinantes, propõem a articulação de saberes técnicos e populares, e a mobilização de recursos institucionais e comunitários, públicos e privados, para seu enfrentamento e resolução. Afirma Melo e Camargo (1998, p.41)

Acreditamos ser possível e até mesmo fácil a implantação de programas de qualidade na saúde em algumas áreas desenvolvidas do país. Entretanto, para atingir o Brasil inteiro, faz-se necessário um esforço especial, principalmente governamental, mas também da sociedade como um todo, para de um lado desenvolver essas duas precárias áreas sociais – Educação e Saúde – e, de outro, implantar para a saúde programas de qualidade consistentes e coerentes, porém de relativa simplicidade. Estes poderiam ser absorvidos pela população e trazer resultados, dos quais precisamos até para a sobrevivência, no prazo mais curto possível.

A principal resposta social aos problemas de saúde têm sido investimentos crescentes em assistência médica curativa e individual, ainda que se identifique, de forma clara, que medidas preventivas e a promoção da saúde, assim como a melhoria das condições de vida em geral, tenham sido, de fato, as razões fundamentais para os avanços antes mencionados.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.9, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

Entretanto Marchi e Silva (1997, p.27) ressalta:

Antes de discutirmos o que se entende por promoção da saúde, convém abordarmos, mesmo que superficialmente, três tipos de ações que podemos encetar em relação à saúde das pessoas. Constituem elas ações de recuperação da saúde, proteção à saúde e promoção da saúde. As ações de recuperação da saúde são aquelas que exercemos sobre o indivíduo já doente...As ações de proteção a saúde, por seu turno, são aquelas que como o nome sugere, visam proteger o indivíduo da ação de riscos aos quais possa estar exposto ou tenha a possibilidade de vir a se expor...A promoção deve ser entendida em um contexto muito mais amplo Segundo a Carta de Ottawa, “ promoção de saúde é todo um processo destinado a habilitar pessoas e/ou grupos a aumentar o controle sobre sua saúde e melhorá-la, alcançando um estágio de bem estar físico, mental e social’, Para alcançar este estágio, o indivíduo ou o grupo deve ser capaz de identificar e realizar aspirações, satisfazer necessidades e modificar ou cooperar com o meio ambiente. A promoção da saúde é algo, pois, que tem muito mais a ver com a qualidade de vida e bem menos com o ato puro e simples de se evitarem doenças.

Concretizando essas três ações o Serviço Social, através do seu projeto ético político, criar ações preventivas, relacionadas com as ações destacadas por Marchi e Silva, na citação acima para que não se prorrogue ou até mesmo, ocorram situações que levem a um descuido com a qualidade de vida dos funcionários, até porque a prevenção primordial é o conjunto de atividades que visam evitar o aparecimento e estabelecimento de padrões de vida social, econômica ou cultural que se sabe estarem ligados a um elevado risco de doenças.

Conforme Atauri (2000,p.92) o desafio maior para o Assistente Social é ter a sensibilidade e estratégias capazes de reconhecerem as relações sociais e interpessoais dos trabalhadores que possam vir a influenciar na sua qualidade de vida profissional:

Nessa perspectiva, o desafio maior do Assistente Social é atuar com uma gama de questões sociais e seguimentos diversos com os trabalhadores para conhecer suas relações sociais e interpessoais, levando-os a novas formas de ação, relacionadas a implantação de políticas e programas voltados para a melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores para a redução das desigualdades sociais.

A preocupação em ações preventivas dos assistentes sociais e demais profissionais da saúde deverão estar divididas em 3 momentos:

- Prevenção primária: é o conjunto de ações que visam evitar a doença na população, removendo os fatores causais, ou seja, visam a diminuição da incidência da doença.

- Prevenção secundária: é o conjunto de ações que visam identificar e corrigir o mais precocemente possível qualquer desvio da normalidade, de forma a colocar o indivíduo de imediato na situação saudável, ou seja, têm como objetivo a diminuição da prevalência da doença.
- Prevenção terciária: é o conjunto de ações que visam reduzir a incapacidade de forma a permitir uma rápida e melhor reintegração do indivíduo na sociedade, aproveitando as capacidades remanescentes.

E essa preocupação com a Qualidade de Vida no Serviço Social se justifica, como mostra Atauri (2000, p.36), por ser um dos campo de intervenção na área organizacional:

Qualidade de Vida se mostra hoje como campo de ação e intervenção para o Serviço Social, não o único, mas um dos mais qualificados. Isso se deve a sua própria construção histórica como profissão inserida nos mais profundos problemas sociais dos últimos 60 anos da história da humanidade e que, independente da influência técnica, filosófica que o permeou nessa trajetória, sempre teve como essência de sua ação a luta pela garantia e melhoria da qualidade de vida das pessoas.

O que, entretanto, vem caracterizar a promoção da saúde, modernamente, é a constatação do papel protagonista dos determinantes gerais sobre as condições de saúde. Sustenta-se no entendimento que a saúde é produto de um amplo espectro de fatores relacionados com a qualidade de vida, incluindo um padrão adequado de alimentação e nutrição, e de habitação e saneamento; boas condições de trabalho; oportunidades de educação ao longo de toda a vida; ambiente físico limpo; apoio social para famílias e indivíduos; estilo de vida responsável; e um espectro adequado de cuidados de saúde. Suas atividades estariam, então, mais voltadas ao coletivo de indivíduos e ao ambiente, compreendido num sentido amplo, de ambiente físico, social, político, econômico e cultural, através de políticas públicas e de condições favoráveis ao desenvolvimento da saúde (as escolhas saudáveis serão as mais fáceis) e do reforço (*empowerment*) da capacidade dos indivíduos e das comunidades.

4.3 O sentido do Trabalho e a Qualidade

Atualmente verifica-se a influência no processo de transformação das empresas e de seus funcionários, conciliando o desenvolvimento humano com a conquista de uma melhor qualidade de vida individual e coletiva. Na obra de Sucesso (1998, p.20) ao contrário da maioria dos livros técnicos nos quais modelos de gestão empresarial são apresentados como fórmulas mágicas, o enfoque da obra é bem outro; “É importante ressaltar que o óbvio para a necessidade da transformação é: o sujeito e os conflitos decorrentes das relações pessoais nas instituições”. E ainda contribui para um convite à reflexão e a mudanças, fugindo da ortodoxia e da linguagem meramente técnica para mostrar que novas relações de trabalho com ética e respeito podem ser construídas, ou melhor, aprendidas.

Uma empresa pode ser comparada a um organismo vivo; como tal, a primeira e mais básica necessidade é a própria sobrevivência no meio em que se encontra. Para que isto ocorra, é preciso que suas funções vitais, particularmente neste projeto os funcionários, estejam em perfeita saúde e evitem as enfermidades que levem constantemente às farmácias, ambulatórios e hospitais ou, nas situações mais críticas, ao perecimento. As ocorrências de acidentes de trabalho, doenças ocupacionais e acidentes críticos devem ser consideradas enfermidades que podem interferir na saúde das empresas, até porque o trabalho pode provocar, desencadear ou agravar uma doença, gerando muitas vezes uma doença do trabalho ou uma doença profissional.

Conforme Quirino e Xavier (1987, p.103):

[...] a Qualidade de vida é uma abordagem que só recentemente tem sido aplicada a situação de trabalho. Ela tem representado, na literatura de organizações e de recursos humanos, os aspectos globalizante do que antes era abordado através de estudos de motivação, de fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação no trabalho.

Devido a esta necessidade as empresas vem abrindo um novo campo de ação na área da saúde e forçando a pensarem suas ações neste setor, ao mesmo tempo em que tem contribuído para a busca de novas relações entre a classe operária e os técnicos e se apresenta uma preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho.

De acordo com Vieira (1996, p.39) o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é amplo e contingencial, podendo ser definido como:

[...] melhoria nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham juntamente com a política de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o Capital e o Trabalho.

Em seus escritos, Marchi e Silva (1997, p.15) esclarece e orienta os diversos profissionais envolvidos a democratizar os conceitos de qualidade de vida.

O Brasil ingressou definitivamente no disputado espaço da competição internacional e assiste à febre de implantação dos programas de qualidade total nas empresas, processo de reengenharia e downsizing etc. Isso gera tensões, descompassos e às vezes, quebra de valores consagrados. Para a terapia desse estresse e para a valorização do trabalhador, é preciso reconhecer que a qualidade total da empresa está relacionada com a qualidade de vida de todos os colaboradores e seus familiares.

Em um estudo realizado, diagnosticou algumas esferas do trabalho que podem desencadear situações de riscos a qualidade de vida dos colaboradores:

- Pelo ambiente físico (temperatura, pressão, barulho, vibração, irradiação, altitude);
- Pela presença de substâncias tóxicas no ambiente (vapores, gases, poeiras, fumaças);
- Pela presença de agentes biológicos (microorganismos, parasitas);
- Pelas características antropométricas do ambiente de trabalho;
- Por características da organização do trabalho que determinam a divisão do trabalho, o conteúdo da tarefa, o trabalho repetitivo, o sistema hierárquico, as modalidades de comando, as relações de poder, a responsabilidade, os salários, os prêmios por produção ou outros.

É dentro deste contexto, desse conjunto de agressões à saúde física, mental e emocional, que o indivíduo deve realizar suas tarefas. Conforme Marchi e Silva (1997, p.31) se faz necessário que o trabalhador tenha relações profissionais adequadas promovendo o estado de felicidade:

Para o trabalhador, as razões são óbvias: uma vida melhor e provavelmente mais longa, com melhor saúde física e, principalmente,

mais feliz. Este estado de maior felicidade advém não apenas do fato de o indivíduo sentir-se mais bem disposto e com maior vigor físico, mas, sobretudo e

principalmente, da sensação de bem estar interior decorrente da melhoria das relações pessoais que mantém no trabalho, além do fato de passar a vivenciar o trabalho não como tortura e fonte de dissabores, mas como algo prazeroso e desejável.

Cada individuo traz consigo desejos, esperanças e capacidades que quase sempre são ignorados pela organização do trabalho. Quando esta ignora, particularmente dentro deste contexto capitalista de competitividade, individualismo, as particularidades psicológicas do ser humano, pode gerar no individuo ou no grupo insatisfação, ansiedade, medo.

Portanto, é fundamental que as empresas invistam cada vez mais no desenvolvimento dos seus recursos humanos, pois, para buscar a Qualidade é preciso ter pessoas competentes, energizadas, realizadas, equilibradas, e tenham a preocupação de adquirirem uma gestão de qualidade, segundo Melo e Camargo (1998, p.39):

A globalização econômica tem levado as empresas à adotar mudanças radicais, estando entre elas: flexibilização da produção, enxugamento dos custos, decisões rápidas, atitudes assertiva, ausência de desperdício e incorporação de novas tecnologias. Essas pressões criam um cenário dinâmico e exigente para as organizações que pretendem sobreviver nas próximas gerações. As pessoas dentro das empresas – os clientes internos – nessa situação tem sido submetidas à intensos desafios quanto à estabilidade, a renovação de conhecimentos, a oportunidade de evolução, a performance, crescendo-se a conscientização da importância do bem estar pessoal no trabalho. Entretanto, verifica-se que, apesar das constantes mudanças que atingem empresas e pessoas, as ações sobre as condições de trabalho nem sempre recebem a atenção necessária ao bom andamento de um processo de gestão de qualidade.

As ações do Assistente social, juntamente com uma equipe multiprofissional, poderá prevenir riscos que prejudicam a qualidade de vida dos colaboradores e efetivar seus direitos, assim promovendo redução de custos assistenciais que poderiam ser evitados caso tivessem tido a intervenção prévia do Assistente Social, conforme Atauri (2000, p.86) ressalta:

As ações profissionais do Assistente Social tem como atribuições a tradução das relações que se dão no ambiente de trabalho, informando os direitos e deveres de ambas as partes, ou seja, empregado / empregador, afinal todos são cidadãos e a busca da igualdade dessas relações sociais só poderá ocorrer se o profissional tomar posições

diante da complexidade que é vivenciada no cotidiano.

Por isso a importância de esclarecer o verdadeiro sentido do trabalho e da qualidade e que ambos devem estar juntos através de ações que transformem o ambiente de trabalho e que expande para a sociedade e família.

5 CAMINHOS DA PESQUISA

5.1 Considerações metodológicas

O interesse em elaborar o presente estudo partiu da observação da importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho e as ações do assistente social diante deste desafio. Embora a pesquisa não tenha sido realizada no campo de estágio, este se fez importante na observação da necessidade de cada vez mais analisarmos o quanto o ambiente de trabalho interfere na saúde, comportamento do ser humano. Para a pesquisa, delimitou-se um estudo junto a 2 (duas) empresas, CHOCODAN – Distribuidora de Alimentos Ltda, disponibilizando 4 (quatro) funcionários/colaboradores para responder o questionário e Nelson Paschoaloto com 15 (quinze) questionários respondidos, vale-se ressaltar que na Chocodan não possui em seu quadro de funcionários/colaboradores uma Assistente Social, já na Nelson Paschoaloto possui 1 (uma) Assistente Social. A necessidade apontada para a realização do presente estudo surgiu mediante a análise de constatar as transformações ocorridas na profissão do Serviço Social e atuação do profissional na área organizacional. Diante disto, levantou-se como questionamento a importância das ações do Assistente Social na contribuição para a efetivação da qualidade de vida dos funcionários/colaboradores.

O objetivo deste estudo procurou desvelar o papel do Assistente social na área organizacional, um espaço desafiador para a sociedade atual exigindo grande competência e habilidades como também a contribuição, através de suas ações, na efetivação da qualidade de vida junto aos colaboradores/funcionários das empresas, como também: Levantar o perfil dos colaboradores; Evidenciar situações que comprometam a qualidade de vida dos colaboradores; Identificar os aspectos que os colaboradores visualizam a necessidade do trabalho do Assistente Social; Elucidar expectativas dos colaboradores com relação à qualidade de vida; Desvelar a apreensão do Serviço Social junto aos colaboradores.

Inicialmente elaborou-se uma hemeroteca, com pesquisas em publicações de jornais, revistas e internet, buscando uma maior proximidade acerca do tema proposto, além disso, realizou-se o fichamento de obras que puderam subsidiar o

estudo, o que possibilitou um maior aprofundamento e ampliação de conhecimento sobre o objeto de estudo.

A pesquisa desenvolveu-se no período de fevereiro a novembro de 2008.

Como hipótese, observamos que a nova concepção do Serviço Social na contemporaneidade, apresenta uma nova atuação nas empresas, pois com a redefinição dos papéis na gestão de Recursos humanos, como também as novas modalidades de gestão de forças de trabalho, o Assistente social passa a ter ações mediadoras da construção de uma racionalidade técnica e política na área de capacitação humana, que valoriza a busca de soluções para carências e conflitos entre os colaboradores/funcionários e a direção da empresa.

Realizou-se um estudo de caráter exploratório, de amostragem probabilística intencional, com o intuito de obter maiores informações sobre as ações do Assistente Social na efetivação da qualidade de vida dos Colaboradores/funcionários, utilizando-se da pesquisa quali/quantitativa, pois o seu objetivo se reporta para uma visão subjetiva das ações do profissional do Serviço Social, o universo foi compreendido pelo número de colaboradores/funcionários, atendidos no mês de Julho de 2008, sendo 100 da empresa Nelson Paschoaloto e 47 da empresa Chocodan. Foi utilizado o questionário, contendo 3 perguntas fechadas e 6 abertas, sendo uma amostra probabilística intencional, a população alvo foi de 15% na empresa Nelson Paschoaloto e de 9% na empresa Chocodan, dos que compõem o universo que os representam.

A apreensão do embasamento teórico deu-se através dos dados bibliográficos, juntamente com os artigos de revistas e sites da Internet pesquisados, os quais deram suporte para fundamentar a importância da pesquisa, como também a contribuição do aprimoramento intelectual das pesquisadoras, subsidiando na elaboração do estudo.

Por fim, para facilitar a estruturação dos dados e melhor compreensão do estudo, optou-se pela divisão de três eixos de discussão, sendo eles, primeiro eixo trata-se do perfil dos colaboradores, o segundo eixo analisa o agir profissional do Assistente social na área organizacional ressaltando a importância do seu papel junto aos colaboradores/funcionários e o terceiro eixo a efetivação da qualidade de vida nas empresas.

A dificuldade encontrada foi o elevado número de colaboradores/funcionários do universo da empresa Nelson Paschoaloto, 4.000, por isso optamos em quantificar

somente os colaboradores/funcionários atendidos pelo Setor do Serviço Social no mês em que aplicamos o questionário, Julho de 2008.

5.2 Análise e discussão dos dados

5.2.1 Perfil dos colaboradores/funcionários

Os dados descritos a seguir fazem parte da pesquisa realizada junto aos funcionários/colaboradores das empresas Chocodan – Distribuidora da Nestlé e Nelson Paschoaloto, na qual se buscou evidenciar o perfil destes.

Procurou-se evidenciar, o gênero, a idade, estado civil, escolaridade, o tipo de habitação, tempo empregatício, a qualidade no local de trabalho e o relacionamento familiar e profissional.

Quadro Demonstrativo 01: Identificação

Gênero	Idade	Est. Civil	Escolaridade	Habitação	Tp Empregatício
Masc= 06	20-30 = 06	Cas = 07	Ens.Fund. = 02	Alug = 06	1 a 3 anos = 10
Fem= 13	31-40 = 09	Sol = 08	Ens.Médio= 06	Próp = 10	3 a 6 anos = 05
	41-50 = 03	Div = 02	Ens. Sup.= 07	Fin = 01	6 a 10 anos = 03
	51-60 = 01	Sen = 02	Ens. Sup.Inc. = 04	Ced = 02	10 a 15 anos = 01
Total: 19	Total: 19	Total: 19	Total: 19	Total: 19	Total: 19

Analisando o quadro acima, pode-se afirmar que no mundo do trabalho o gênero feminino (13 sujeitos), está em ascensão, conquistando espaço e lutando para garantir seus direitos iguais ao dos homens, luta que vem com as alterações do sistema econômico, como descreve Santos (2002, p.40):

O sistema econômico do século XIX veio exigir cada vez mais, a utilização da mão-de-obra feminina. É a mulher fora do lar, mas com evidentes demonstrações de supremacia masculina nas condições de trabalho, salário e valorização de tarefas. Já nessa época algumas

vozes femininas se levantam em prol de uma igualdade entre homem e
a mulher.

A teoria supracitada evidencia que as reivindicações femininas perduram até os dias atuais e que a idade também se constitui em fator fundamental para o ingresso da mulher na produção econômica. O mercado de trabalho, tanto para os homens como para as mulheres, é favorável aos jovens solteiros, como constatamos no quadro acima em relação ao elevado número de solteiros.

A partir dos dados levantados na pesquisa, quanto à escolaridade, verifica-se a importância do aumento no nível educacional, a necessidade de se ter uma formação de ensino superior, idealizando a graduação como objetivo de vida e valorização no mundo profissional, como ressalta Santos (2002, p.43)

Na pesquisa realizada por Glauro Miranda, sobre a educação da mulher brasileira e sua participação nas atividades econômicas, constata que “as diferenças de participação entre as casadas e as solteiras são mais agudas nos níveis mais baixos de instrução, além de serem as mulheres com nível de escolarização mais alto aquelas que tem maior probabilidade de contarem com a cooperação de empregadas domésticas, são também aquelas que em geral têm menor número de filhos, estando portanto, menos sujeitos à mencionada discriminação do mercado”.

No entanto é uma realidade não só das mulheres, mas também dos homens, e constata-se que noção de competência é multidimensional, envolve facetas que vão do individual ao sociocultural, situacional (contextual-organizacional) e processual, características e conhecimentos fundamentais para o crescimento Profissional.

No que se refere à habitação, um dos direitos de todo ser humano, verifica-se que a maioria possui a casa própria, mas ainda se encontram muitas famílias que pagam aluguel para ter um lar. No entanto há uma preocupação em proporcionar oportunidades para famílias sem moradia própria, muitos buscam na Superintendência da Caixa Econômica Federal, convênios com o banco, na área de Habitação de Interesse Social. Segundo o superintendente regional da Caixa, essa modalidade de convênio prevê a construção de moradias sem qualquer custo às famílias que forem beneficiadas. A dificuldade maior está no critério de escolha das famílias para este benefício.

Quadro Demonstrativo 02: Local de Trabalho

Grau	Temperatura	Som	Local	Instrumento de Trabalho	Carga horária
Ruim	0	0	0	1	0
Regular	2	4	1	0	0
Bom	10	11	7	5	11
Ótimo	7	4	11	13	8
Total	19	19	19	19	19

Passada a febre tecnológica que atingiu o mundo, as organizações perceberam que o seu grande capital é mesmo o homem. Quanto melhor suas condições de trabalho e de vida, mais lucrativa e competitiva torna-se a empresa. Muito mais do que conhecimento técnico, o grande diferencial, hoje, é a motivação e o comprometimento dos funcionários com a qualidade e excelência do trabalho realizado. Qualidade de vida nas organizações é a sobrevivência destas.

Analisando o quadro acima quanto a avaliação do ambiente de trabalho, fica evidente que em sua maioria classificam como Bom as acomodações, a temperatura 10 e o som 11, já o Local é considerado excelente, 11, como também o Instrumento de trabalho,13, e Bom a carga horária, 11.

A importância do RH em se preocupar com a evolução do mundo do trabalho, principalmente em rever sua forma de gestão interna, algumas posturas e, também, seus benefícios a fim de ajustá-los a essa nova realidade, com as três novas tendências para área; o aumento da satisfação dos novos empregados sem custos para a empresa; uma assistência médica mais eficiente enquanto prevenção e a terceirização como uma grande tendência nas atividades operacionais.

Quadro Demonstrativo 03: Relacionamento

Grau	Cônjuge	Filho	Pais	Irmãos	Gerencia
Ruim	0	0	0	0	0
Regular	0	0	4	4	3
Bom	2	2	5	8	7
Ótimo	7	9	10	7	9
Total	9	11	19	19	19

Desde que nasce o ser humano estabelece relacionamentos, conhecendo pessoas, formando vínculos e interagindo com elas. O relacionamento pode parecer uma coisa fantástica, onde se tece a vida inteira, aos poucos. No quadro acima a relevância demonstra que os relacionamentos estão equilibrados, com os familiares como sendo ótimo, com os cônjuges (7), com os filhos (9), com os pais (10) e com os irmãos (7), no contexto profissional evidencia - se um ótimo relacionamento, 9. Para Minarelli (2008, p.2) na questão profissional o relacionamento é um patrimônio:

Negócios dizem respeito a relacionamentos. Acesso e informações são a garantia de um diálogo mais produtivo e de um provável negócio, e se dá somente através de pessoas. Logo, um dos maiores patrimônios de um profissional é seu relacionamento.

No mundo intergeracional constitui-se como sujeitos, como seres sociais, e o nosso comportamento só é compreensível sob a luz da organização e funcionamento de um sistema de relações, cujo contexto delimita e confere significado a tudo que ocorre no seu interior, por isso a importância de valorizar as diferenças e delas compartilhar suas experiências, num aprendizado constante de mudança e atualização da rede de afetos, sendo familiar ou profissional.

5.2.2 A importância da atuação do Assistente Social na Área Organizacional

A área organizacional para o Assistente social é um grande desafio nos dias atuais, pelas transformações que ocorrem no mundo do trabalho por causa da globalização e o neoliberalismo que instiga a cultura do descartável, imediatismo, superficialidade. É neste contexto que surge a possibilidade do profissional do Serviço Social atuar, demonstrando sua capacidade intelectual para propor ações interventivas, mediadoras neste contexto.

Através de um questionário aplicado aos colaboradores/funcionários foi desvelado o conceito, a atuação e a importância do profissional do Serviço Social, como se pode ver a seguir.

Buscou-se no primeiro momento verificar junto aos colaboradores, independente de seu contexto cultural, a concepção, conhecimento do que seja o Serviço Social.

É uma profissão que presta serviço à sociedade buscando sempre o melhor para o próximo dentro de um bem estar comum. (sujeito 13, 28 anos)

Uma pessoa voltada a auxiliar os que necessitam. (sujeito 17, 39 anos)

O serviço social é um serviço prestado para o bem estar da comunidade. (sujeito 19, 28 anos)

Embora a visão do Serviço Social para alguns colaboradores, analisando nas respostas acima, seja de uma profissão voltada para atender a comunidade e que auxilia os necessitados, visão adquirida por muitos devido às ações de assistencialismo, ação de pessoas, organizações governamentais ou entidades da sociedade civil realizada junto às camadas mais pobres da comunidade, com o objetivo de apoiar ou ajudar de forma pontual, oferecendo alimentos, medicamentos, entre outros gêneros de primeira necessidade, não transformando a realidade social, exercida por muito tempo pelos profissionais do Serviço Social, movidos por movimentos religiosos, como a Ação Social, organizado pela Igreja Católica.

Mas atualmente esta visão começa a perder espaço para a concepção conquistada pelos profissionais do Serviço Social na sua trajetória histórica, que busca a transformação social, o que predominou nos relatos dos sujeitos pesquisados:

É a prestação de serviço na melhoria da qualidade de vida das pessoas, tentando buscar melhorias, ajudando tanto na empresa em que trabalha a assistente social aos funcionários, como melhorar a coletividade num todo, se organizando para um bem social individual ou coletivo. (Sujeito 2, 40 anos)

É um trabalho sócio educativo que tem a função de ajudar, auxiliar e conciliar, tomando medidas corretas para atender as pessoas ou a comunidade que necessitem de assistência. É um trabalho sério que tem como objetivo melhorar as condições de vida do ser humano. (Sujeito 5, 30 anos)

É ter o compromisso com os serviços a serem prestados sem discriminação, dando orientação, realizando pesquisas e elaborando novos projetos. (Sujeito 6, 47 anos)

É a assessoria feita pelos assistentes sociais a população e empresas, no âmbito da saúde educação, habitação, lazer, etc. (Sujeito 16, 21 anos)

Serviço social é uma profissão de curso superior e tem como objetivo elaborar e executar projetos sociais nas áreas públicas e privadas. (Sujeito 18, 39 anos)

É uma profissão que conquistou a ascensão na sociedade burguesa no século XIX, para atender os interesses desta classe, mediando entre a classe proletária, suprindo algumas necessidades, ou melhor, amenizando os problemas enfrentados pelos mesmos. Ao analisar-se as respostas acima, verifica-se que na atualidade o Serviço Social já não é mais uma profissão “amenizadora” de problemas sociais ou profissionais, mas através de seus projetos garante ações, efetivação dos direitos de toda a população, sem discriminação, visando um bem social para todos, sendo que seu maior desafio atual, conforme Iamamoto (2005, p.20) é se tornar um profissional propositivo e não somente executivo:

Um dos maiores desafios que o assistente social vive no presente é desenvolver sua capacidade de decifrar a realidade e construir propostas de trabalho criativas e capazes de preservar e efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.

E ser um profissional propositivo é ser capaz de ressaltar a importância de sua atuação em áreas que exigem este posicionamento, como a área Organizacional:

Serviço Social é muito bom, acho que todas as empresas deveriam ter uma pessoa para ajudar como nós temos aqui na empresa, a presença da Assistente Social é muito importante, falo porque já precisei muito dela e tive um retorno maravilhoso. (Sujeito 3, 29 anos)

O serviço social é uma peça fundamental dentro de uma organização, pois faz ação voltada para o ser humano, passa pelo social e visto por

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

toda empresa. (Sujeito 7, 33 anos)

A integração de clientes internos e empresa no sentido de melhoria e bem estar. (Sujeito 8, 32 anos)

É uma equipe voltada para a melhoria da qualidade de vida dos seus clientes internos e seus familiares. Busca solucionar problemas ou minimizar situações que tendem a atrapalhar o bom andamento da empresa. (Sujeito 11, 42 anos)

Uma ferramenta importante dentro de uma corporação para aproximar o cliente interno da realidade da empresa. (Sujeito 14, 49 anos)

Considerando as respostas acima, pode-se afirmar que as empresas que possuem um profissional do Serviço Social em seu quadro de colaborador é capaz de identificar qual a verdadeira concepção do Serviço Social atual, conceder aos usuários, internos ou externos, a efetivação de seus direitos sociais visando a qualidade de vida destes.

Também classificam as ações, do Assistente Social diante desta concepção, na empresa em que atuam como:

Ótimo. É uma pessoa que se envolve de corpo e alma para o bem social voltado ao próximo. Ela ajuda e auxilia os clientes internos e seus familiares sem deixar a comunidade como um todo, é participativa ajuda com os eventos da empresa sempre pensando no bem social. (Sujeito 5, 30 anos)

Ótimo. Sempre que precisei fui prontamente atendida. (Sujeito 8, 32 anos)

Ótimo. Pois o serviço social desta empresa procura auxiliar e confortar os colaboradores de uma maneira muito especial e carinhosa fazendo com que eles se sintam bem sem diferenciar cargo, cor, tratando com carinho e respeito. (Sujeito 9, 31 anos)

Ótimo. Por uma fatalidade que precisei enfrentar alguns meses atrás, senti o apoio da Assistente Social como algo positivo em que me senti dentro da empresa como “alguém” e não apenas como um número. (Sujeito 11, 42 anos)

Ótimo. Porque atender todos os colaboradores de forma direta sanando as dificuldade apresentar e/ou encaminhamento para órgãos/serviços especializados. Elaborar também ações voltados para o bem social tanto interno como externo (população). (Sujeito 12, 26 anos)

Atualmente o assistente social não priva seu trabalho atrás de uma mesa de escritório, pois precisa verificar *in loco* o dia-a-dia do usuário ao qual presta auxílio. Para obter respostas objetivas sobre as necessidades do grupo a ser atendido, o profissional deve comparar os problemas enfrentados por essas pessoas à realidade social, econômica e política em que vivem.

O principal campo de atuação desse profissional são os órgãos públicos. Grande parcela das prefeituras e dos governos estaduais desenvolve políticas de assistência social por meio de secretarias ou de coordenadorias criadas especificamente para esse fim, no entanto as exigências impostas aos profissionais no mercado de trabalho, conforme Regis, (2008, p.74.), faz com que não se limitem somente a uma área e nem ao que está prescrito na regulamentação de sua profissão, mas sim buscar a diversidade de saber que:

São competências não restritas a determinadas profissões e se enquadram na lógica da polivalência, visível hoje nas relações de trabalho, por meio das quais um profissional não faz necessariamente apenas o que está prescrito na lei de regulamentação de sua profissão, mas também deve adquirir diversos saberes que possibilitem uma capacidade de agir sobre situações previstas e imprevistas nas relações de trabalho.

O serviço social está relacionado ao desenvolvimento do capitalismo e aumento da industrialização, para mediar os interesses de trabalhadores e empregadores e justamente pela diversidade de níveis socioeconômicos, é fundamental no profissional as características como habilidade de relacionamento e de saber ouvir, evitar qualquer julgamento, ter grande controle emocional, ser bastante flexível, ter capacidade de negociação e manter-se sempre atualizado.

O profissional do Serviço Social está encontrando boas possibilidades nas grandes empresas, junto à área de Recursos Humanos, na área de seleção de pessoal, prevenção de acidentes, treinamento, integração e benefício dos funcionários, promovendo a conciliação de interesses entre empresa e empregados, mais especificamente dos empregados como relatam a seguir:

Sim. Acredito que o foco maior deva ser os colaboradores. Sempre em parceria com a comunidade e instituições. (Sujeito 1, 33 anos)

Sim. Por que todos os colaboradores têm a necessidade do serviço social, para que possam exercer sua função com tranquilidade quando ocorre uma dificuldade. (Sujeito 7, 33 anos)

Sim. É uma forma de efetivamento, esta ajudando o cliente interno não só nos problemas profissionais mas também na vida pessoal. (Sujeito 8, 32 anos)

Analisando as respostas acima, verifica - se que a expansão do mercado de trabalho para o serviço social, encontra resposta nas constantes transformações que vem sofrendo a sociedade planetária com os avanços tecnológicos, a globalização e a reestruturação produtiva, que incidem diretamente nas relações sociais, nas relações de trabalho e na economia. Tais fatores requerem uma profissão que atue nestas relações, as quais são inerentes ao processo de transformação, sendo o serviço social requisitado como tal.

No ambiente empresarial em específico, o serviço social vem inserindo de forma mais expressiva sua participação, fato que se dá devido à flexibilização dos processos de produção e acumulação que repercutem diretamente nas relações de trabalho, na sociedade, na gestão e no consumo da força de trabalho.

No entanto, ainda se encontram opiniões que ressaltam que a ação do assistente social deve agir na comunidade:

Não. Pois acredito que o Assistente Social tenha que realizar trabalhos com a sociedade no geral, mesmo que em uma pequena parte, mas agindo como uma formiguinha, ou seja, fazendo a sua parte. (Sujeito 5, 30 anos)

E não somente com os colaboradores, mas com todos:

Não. Porque através dos colaboradores, muitas vezes podem surgir situações em que seus problemas particulares podem influenciar no seu dia a dia na empresa e que talvez uma necessidade familiar possa surgir. (Sujeito 11, 42 anos)

Não. Acredito que todos devem ser tratados da mesma forma. Todos possuem problemas e necessidades. (Sujeito 13, 28 anos)

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

Não. Muitas vezes não só dos colaboradores. (Sujeito 19, 28 anos)

Requisitar o assistente social para atuar junto aos seus funcionários, e aos serviços assistenciais ofertados para o atendimento as necessidade do trabalhador, as empresas evidenciam uma preocupação com a pessoa, centralizando sua atenção neste para fins de assegurar os interesses próprios da empresa, evidenciando assim a qualidade de vida destes dentro da Administração empresarial.

5.2.3 A qualidade de Vida no trabalho e atuação do Assistente Social para efetivação da qualidade

A qualidade de vida, para muitos autores corresponde à melhoria nas condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham juntamente com a política de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização, isto é efetivado pelas empresas, é o que constata-se nas respostas dos colaboradores/funcionários pesquisados, diante da estrutura de trabalho que as empresas oferecem:

Efetiva. A empresa pensa muito na qualidade de vida dos funcionários, a mesma facilita muito na rotina dos clientes internos; dentro da empresa tem refeitório, banco, internet livre, psicóloga, médico, assistente social e muitos outros benefícios. (Sujeito 5, 30 anos)

Efetiva. Melhorou bastante, pois a empresa tem se preocupado com a qualidade de vida dos clientes internos. (Sujeito 7, 33 anos)

Efetiva. Percebo com o passar do tempo a empresa além de crescer ela procurou investir na qualidade de vida de seus clientes internos, fazendo com quem trabalha na “NP” tenha orgulho de vestir a “camisa da empresa”. (Sujeito 11, 42 anos)

Efetiva. Porque a empresa preocupa com a qualidade de vida dos seus funcionários oferecendo benefícios através do RH. (assistência medica, odontológica, financeira) e no aspecto tecnológico para o trabalho equipamentos modernos, trazendo assim uma boa produtividade e satisfação para todos envolvidos. (Sujeito 18, 39

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

anos)

Apresenta também que efetivar a qualidade de vida está relacionado com a atuação do Serviço Social:

Efetiva. O serviço social trabalha para torná-la efetiva, porém é necessário maior integração e entendimento das ações e atuações do Serviço social por parte de toda empresa, pois o bem estar e qualidade de vida no trabalho não são exclusivos do Serviço Social é preciso trabalho coletivo para que isso ocorra. (Sujeito 12, 26 anos)

Mas há opinião que a não efetividade se dá mediante a falta de integração e comunicação entre as lideranças:

Não efetiva. Falta maior integração e comunicação entre os setores responsáveis para ser efetivo. (Sujeito 1, 33 anos)

Segundo Qualidade ... (2007) descreve que passada a febre da tecnologia que atingiu o mundo, as organizações perceberam que seu grande capital é o homem e perceberam que quanto melhor suas condições de trabalho e de vida, mais lucrativa e competitiva se torna a empresa onde trabalha. A motivação e o comprometimento dos funcionários em questão “A qualidade de vida” é tudo. Qualidade de vida nas organizações é a sobrevivência da organização:

Passada a febre tecnológica que atingiu o mundo, as organizações perceberam que o seu grande capital é mesmo o homem. Quanto melhor suas condições de trabalho e de vida, mais lucrativa e competitiva torna-se a empresa. Muito mais do que conhecimento técnico, o grande diferencial, hoje, é a motivação e o comprometimento dos funcionários com a qualidade e excelência do trabalho realizado.

Diagnosticar os aspectos que prejudicam na efetivação da qualidade de vida é importante para recorrer a caminhos e métodos que superem as dificuldades, nesse sentido, assim relataram:

Creio eu que a pessoa mesma faz isso, com a má-vontade, sendo desta forma tudo acaba prejudicando o seu bem estar. (Sujeito 3, 29 anos)

Trabalhar de mau humor. Não entender os colegas de trabalho e ficar criticando. (Sujeito 4, 53 anos)

Falta de dialogo, conversas paralelas, mau humor, invejas. (Sujeito 11, 42 anos)

Inter relacionamento pessoal. (Sujeito 19, 28 anos)

Analisando as respostas acima a dificuldade está no próprio ser humano, nas suas relações interpessoais, por isso se faz necessário criar possibilidades para o crescimento individual e coletivo dos colaboradores e de seus familiares, proporcionando o melhor ambiente de trabalho possível para que possam desenvolver suas capacidades e potencialidades. Dessa forma, enfoca-se a preocupação com a pessoa na empresa como forma de ampliação e melhoria da força de produção do trabalhador, sendo o serviço social a profissão técnica incumbida para tal.

No entanto a importância da parceria entre colaboradores/funcionários com a direção da empresa se dá na medida em que ambos sintam-se responsáveis em proporcionar um ambiente adequado para o equilíbrio físico, emocional, psicológico de todos, por isso a importância da partilha de aspectos que os colaboradores/funcionários julgam prejudicar a qualidade de vida, conforme relatam:

Olhando como um todo, acho que a cobrança excessiva com os funcionários prejudica e gera estresse, isso prejudica a qualidade de vida no trabalho. (Sujeito 5, 30 anos)

Tempo de exposição no domínio de trabalhos excessivos, trabalho nos finais de semana e burocracia interna. (Sujeito 16, 21 anos)

Devido aos avanços tecnológicos muitos funcionários passam a ser considerados como máquinas, causando altos níveis de estresse, baixa remuneração, falta de benefícios etc. (Sujeito 18, 39 anos)

Os aspectos que dificultam a qualidade de vida também podem ser ocasionados pela própria empresa, com suas cobranças, burocracia, falta de benefícios, conforme as respostas acima. Dentro do ambiente de trabalho existem situações que deixam desgastante a vida do trabalhador: salários baixos, jornadas excessivas, condições inadequadas de trabalho se faz

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

necessário buscar melhorias na qualidade de vida do trabalhador.

A questão da qualidade de vida mostra a importância da atuação das empresas no processo de valorização e produtividade dos profissionais. No entanto, as ações ainda precisam ser aperfeiçoadas e repensadas, pois muitas empresas ainda acreditam que investir em qualidade de vida é pagar assistência médica para os funcionários ou manter uma academia. Os principais investimentos devem ser feitos no relacionamento entre as pessoas e no equilíbrio entre o tempo de trabalho e o que o profissional passa com a família, por exemplo.

É importante que ocorra a conciliação e harmonia que diz respeito às duas funções básicas da organização: a *função econômica* – que visa produzir bens ou serviços para garantir o equilíbrio externo – e a *função social* – que procura distribuir satisfações entre os participantes para garantir o equilíbrio interno.

Nessa busca pelo equilíbrio interno e externo das empresas o assistente social serve de mediador entre as partes, junto aos serviços ofertados para satisfação dos trabalhadores. Dessa forma, sua inserção junto à empresa para atuar junto às pessoas, os grupos sociais, estabelecendo o que se chama de qualidade de vida no trabalho, através do monitoramento do processo e a instrumentalização das ações gerenciais em busca de proporcionar a desejada qualidade de vida.

Conforme Moretti (2008), o equilíbrio está em proporcionar aos colaboradores/funcionários um ambiente que favoreça a motivação de se buscar a qualidade de vida:

Criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem com a gerência, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho, e estar confiantes na satisfação das próprias necessidades, ao mesmo tempo em que cooperam com o grupo. As pessoas podem ser motivadas para o bem ou para o mal, fazendo aparecer o melhor ou o pior do que elas têm. Se as pessoas não estão motivadas a fazer alguma coisa ou alcançar uma meta, pode-se convencê-las a fazer algo que elas preferiram não fazer, mas a menos que estejam prontos a assumir as atitudes e os valores do motivador, os comportamentos não será permanente.

E este ambiente deve ter o compromisso dos colaboradores/funcionários em ressaltar a sua parte, como afirmam:

Evidenciar o meu trabalho, tornando-o acessível a todos e assim

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

*facilitando a valorização e reconhecimento da qualidade de vida;
formação de cultura. (Sujeito 1, 33 anos)*

A contribuição é sempre estar bem e passar isso para frente, temos que passar uma energia boa para as pessoas, por exemplo, um sorriso. (Sujeito 3, 29 anos)

Especificamente na área em que hoje atuo procuro ser sincera com todos que converso ajudar sempre que possível e que estiver ao meu alcance. Procuro não olhar os que os outros fazem ou deixam de fazer e procuro fazer o meu melhor para com o ambiente de trabalho faça parte da minha vida como um todo, afinal de conta o maior tempo da minha vida é aqui que passo. (acordada). (Sujeito 11, 42 anos)

Como também dos responsáveis por setores da empresa, que tendem a uma liderança positiva e que valorizam o colaborador/funcionários, como se observa a seguir, nas repostas dadas por chefes, gerente de setores:

Faço treinamentos de fidelização e motivação com os funcionários, sorteio folga com direito a um dia de lazer nas outras empresas. Tem uma sala de descanso para os funcionários. (Sujeito 5, 30 anos)

Sou líder de 30 funcionários tento tratar todos com respeito ouvindo as opiniões deles, tento ajudar quando tem alguma dificuldade e trabalhar da melhor maneira possível. (Sujeito 8, 32 anos)

Palestras motivacionais apresentadas nas reuniões com os funcionários adm/operacional/logística. (Sujeito 17, 39 anos)

A gerência, chefias, devem ser pessoas que tendo a liderança devem proporcionar meios de concretizarem a qualidade de vida, como observa-se nas respostas acima, devem respeitá-las, treiná-las, motivá-las principalmente a retomarem o verdadeiro valor do trabalho que é ser uma realização profissional e não um castigo.

Sendo assim, a qualidade de vida significa, portanto, entender e procurar atender a pessoa em suas necessidades integrais relacionadas às dimensões mental, física, social, emocional e espiritual. A definição de qualidade de vida é tão ampla quanto a dimensão do ser humano, uma vez que perseguir qualidade de vida significa entender e procurar atender a pessoa em suas necessidades integrais.

Nesse sentido, o serviço social na empresa, tem que configurar-se como o processo de reprodução do objeto da profissão, gerenciando os serviços sociais oferecidos pelo seu

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

requisitante, atuando junto às relações sociais, interpessoais, e

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

grupais, articulando novos mecanismos para promover a efetividade das ações assistenciais que dispõe a empresa, buscando promover a qualidade de vida no trabalho.

6 CONCLUSÃO

De acordo com o referencial teórico estudado e respaldando-se na análise dos dados, verificou-se que durante o processo histórico do Serviço Social ocorreram transformações importantes que alteraram seu conceito, particularmente no século XX, passando de uma prática positivista, assistencialista para uma visão marxista, crítica, interventiva que visa a transformação e efetivação dos direitos dos usuários. Essa concepção exigiu mudanças no modo de agir, pensar, sentir, e sobretudo no agir profissional, viabilizando a importância da coerência da intencionalidade com as ações do profissional do serviço Social. Pode-se afirmar que a efetivação do seu agir profissional compreende na qualificação do conhecimento e aplicação do teórico – metodológico, técnico- operativo e da ética- política.

No requisito teórico-metodológico, a fundamentação se dá a partir da integração da teoria com a prática. A teoria é o conhecimento que estimula, instiga o método que, dentro do aspecto marxista, é o caminho para se concretizar a intenção, como pensamento numa direção analítica obedecendo ao movimento do Objeto, ocorrendo à práxis que visa transformação da natureza e da sociedade. No entanto, a concretização da teoria dialética ocorre no processo técnico-operativo, que visa não apenas os recursos interventivos e habilidades técnicas, mas articulação orgânica que envolve as dimensões operativas imediatas e mediatas da prática, pois no agir técnico-operativo expressa a intencionalidade de suas ações, definida no teórico-metodológico. Já no que se refere à ética-política é importante ressaltar que o comportamento enquanto profissionais reproduz diferentes e distintas concepções de homem, sociedade, liberdade, justiça, valores éticos, por isso se faz necessário ter claro a compreensão da ética e da política, pois a ética possibilita as ações conscientes, responsáveis e livres e a política nos possibilita as ações críticas, e o profissional do serviço social tem como direcionamento o Código de Ética inscrito em 1993.

Atualmente os objetivos dos profissionais do Serviço Social se concretizam na contribuição para a construção de uma ordem social, política e econômica, efetivando os direitos sociais de todo cidadão, tendo como objeto as expressões da questão social que aflige a população, como a fome, desemprego, violência etc.

Uma característica particular e fundamental do Serviço Social é a capacidade e competência e o estabelecimento de articulações entre estruturas e práticas, entre o mundo da vida e o mundo dos sistemas sociais, entre o trabalhador e o capitalista, e é nesta realidade que baseou-se esta pesquisa, a atuação do profissional do Serviço Social na área organizacional.

A área organizacional se apresenta como um grande desafio, pois com as transformações constantes do mundo do trabalho, exige do assistente social características que lhe possibilitam uma postura mediadora entre a sociedade x empresa x trabalhador, e ter claro o seu objetivo que é o ser humano, a composição maior das organizações, viabilizando os acessos aos direitos sociais, civis, políticos, promovendo a identidade, cidadania e autonomia.

Evidenciou-se na pesquisa que a intervenção do profissional do serviço social nas organizações se dá a partir de uma interpretação dialética do contexto em que atua, observando as condições de trabalho, ressaltando os deveres trabalhistas e garantindo os direitos dos trabalhadores, proporcionando um trabalho multiprofissional das práticas profissionais. No entanto, as possibilidades e desafios do Assistente Social nesta área exige potencialidade e capacidade de provocar transformações na realidade, avaliando e dando atenção as estratégias táticas e técnicas, visando a qualidade de vida no trabalho, já que este, atualmente, ocupa um espaço importante na vida das pessoas.

A qualidade de vida possui vários conceitos, no entanto na pesquisa realizada e a forma de satisfazer as expectativas de quem está envolvido, podendo ocorrer diferença na concepção do trabalhador, melhoria de vida, e da direção da empresa, como caminho para o sucesso. Por isso a importância da atuação do profissional do Serviço Social que apresentará a qualidade de vida como uma promoção da saúde, já para que satisfação do cliente externo, é importante ter primeiramente a satisfação de toda a empresa. E esta atuação poderá ser através de ações preventivas: primárias (evitar a doença); secundárias (diminuição da prevalência da doença); terciária (melhor reintegração).

Constatou-se que é de fundamental importância o investimento do desenvolvimento de ações que proporcionem ao trabalhador uma qualidade de vida no ambiente de trabalho, pois o Assistente Social juntamente com uma equipe multiprofissional poderá prevenir riscos aos colaboradores/funcionários, assim promovendo a redução de custos assistenciais para a direção da empresa.

O tema pesquisado em questão revela uma discussão importante por ser um assunto atual, pois a qualidade de vida dos funcionários/colaboradores está em evidência e é preocupação para o desenvolvimento das empresas, sendo um desafio para o profissional do Serviço Social.

Os funcionários/colaboradores pesquisados prevalecem os do gênero feminino, da faixa etária entre 31 a 40 anos, nível superior e habitação própria. O perfil destes demonstra que há uma ascensão da mulher no mundo do trabalho, buscando espaço e lutando para garantir seus direitos iguais aos homens, como também buscando maiores conhecimentos, através da graduação, adquirindo uma profissão que a estabiliza no mercado de trabalho.

Identificou-se que a qualidade de vida proporcionada aos colaboradores, particularmente aos pesquisados, em sua maioria classificou como Bom às acomodações, temperatura, som, a carga horária, demonstrando que mesmo com este resultado se faz necessário não deixar de se preocupar com o bem estar dos colaboradores/funcionários, pois estes são o organismo vivo das empresas, assim como também o relacionamento humano, classificado na pesquisa como ótimo na maioria das respostas em relação ao cônjuge, filhos e gerência, isso reforça a tese de que temos que olhar o ser humano num todo, não só a questão fisiológica mas também a psicológica que necessita de atenções importantes para um desenvolvimento equilibrado.

Evidenciou-se na discussão dos dados que com a nova atuação dos profissionais do Serviço Social, foi se perdendo o conceito de uma profissão assistencialista, positivista, para uma concepção em que se efetiva direitos, agindo diretamente na questão social, proporcionando transformações nas situações diversas que envolve a vida e o meio em que vive os colaboradores/funcionários. E a partir destas ações, realizadas pelo assistente social verifica-se a importância deste profissional na área organizacional mediante as respostas dadas pelos pesquisados, ressaltando sua capacidade em obter respostas objetivas nas necessidades encontradas por estes e ser um instrumento de mediação dos interesses dos trabalhadores e da empresa em que estão articulados, particularmente, na questão da qualidade de vida que para ser efetiva na empresa requer compromisso, responsabilidade e parceria de ambas as partes envolvidas. A qualidade de vida é entender e atender o ser humano em suas necessidades integrais relacionadas às dimensões mental, física, social, emocional e espiritual,

visando o bem estar no ambiente de trabalho proporcionando maior rendimento na produção e desenvolvimento dos trabalhos a serem executados.

Portanto, a hipótese foi confirmada, visto que, o profissional do Serviço Social possui capacidade teórica, técnica, para atuar diretamente, como instrumento de mediações, nas relações entre colaboradores/funcionários e a direção da empresa, especificamente, efetivando a qualidade de vida.

Concluiu-se, portanto, que através dos resultados obtidos pela pesquisa a qualidade de vida nas organizações é um fator essencial para um melhor desenvolvimento produtivo destas e a efetivação dos direitos dos colaboradores/funcionários, estimulando-os a obter uma visão do trabalho, não como um martírio e sim a realização de uma obra, e o profissional do Serviço Social, com sua formação acadêmica, seja o instrumento a concretizar através de suas ações, baseado no seu projeto-ético-político, a qualidade de vida.

Sugere-se que outros estudos nessa ordem sejam realizados, particularmente sobre ações preventivas a serem desenvolvidas para a satisfação de toda a empresa, especialmente aos colaboradores/funcionários.

REFERÊNCIAS

ALBIERO, C.M.G. O novo perfil, profissional exigido pelas empresas e a formação profissional, em Serviço Social , mediante o estágio supervisionado: **Construindo o Serviço Social revista do Instituto de pesquisa e Estudo – Divisões Serviço Social**, 3. ed. Bauru, 1998.p. 32- 57.

APOSTILA, **Ética Profissional** (Material disponibilizado na disciplina de Ética do 2º ano, Material não publicado).

ATAURI, I.C. **Serviço Social Organizacional: Novos desafios na apropriação das categorias qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho.** Trabalho e Qualidade de vida. Franca: 2000.149f. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Universidade Estadual Paulista. Campus, Franca, SP, 2000.

BARROCO, M.L.S. **Ética e Serviço Social: Fundamentos ontológicos.** São Paulo: Cortez, 2001, 209p.

BERTANI, I. F. **Refletindo Sobre O Espelho: Serviço Social Medico Hospitalar.** Serviço Social & Sociedade n 23, São Paulo: Cortez, 1987, 157p.

CANOAS, J.W. **Por uma nova presença do Serviço Social na empresa.** São Paulo: Latina, 2002, 94p.

FALEIROS, V.D.P. **Estratégias em Serviço Social.** São Paulo: Cruz, 2001, 208p.

GERRA, Y. A categoria instrumentalidade do Serviço Social no equacionamento de “Pseudos Problemas da/na profissão”: **Construindo o Serviço Social revista do Instituto de pesquisa e Estudo – Divisões Serviço Social**, 3. ed. Bauru, 1998.p.10-29.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na contemporaneidade: Trabalho e profissional.** 4. ed. São Paulo: Cortez, 2001, 303p.

_____ **O Serviço Social na contemporaneidade: Trabalho e formação profissional.** 8. ed. São Paulo: Cortez, 2005, 303p.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006. ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaire Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e qualidade de vida na área organizacional.

IAMAMOTO, M.V.; CARVALHO, R. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil**. Esboço de uma interpretação histórico – metodológica. 16 ed. São Paulo: Cortez, 2004, 304p.

ISHIKAWA, K. **Controle de Qualidade total à: Maneira Japonesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993, 213p.

JACOB, A. P. F. G; FARIA M. V; MELO V. **Qualidade de Vida no Trabalho dos Funcionários**. Bauru: 2004, 37f. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Instituição Toledo de Ensino Faculdade de Serviço Social, Bauru, SP, 2004.

MARCHI, R; SILVA, M. A. D. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997, 181p.

MELLO, J. B; CAMARGO, M.O. **Qualidade na Saúde**. São Paulo: Best Seller, 1998, 435p.

MINARELLI, J. A. Relacionamentos. **Como ter trabalho e remuneração sempre**. Disponível em: <<http://www.perpectivas.com.br/reltos.html>> Acesso em: 08 jun. 2008.

MORETTI, S. Qualidade de vida no trabalho x Auto – realização humana. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>> Acesso em: 18 jul. 2008.

QUALIDADE de vida ganha destaque nas organizações. **Gestão e RH**. Dez 2007. Disponível em: <<http://www.gestaoerh.com.br/site/v.Php>> Acesso em 25 fev. 2008.

REGIS, M.F.D.A. Competências profissionais do(a) Assistente Social do SESI a partir dos anos 1990: novos desafios: **Serviço Social & Sociedade** n° 99, São Paulo: Cortez, 2008.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1999, 206p.

SANTOS, D.DOS. **Ação do Serviço Social no Acesso a Qualidade de Vida**. 2002, 95f. Trabalho de Conclusão de Curso (Serviço Social) – Instituição Toledo de Ensino. Faculdade de Serviço Social, Bauru – SP, 2002.

RIPE – Revista do Instituto de Pesquisas e Estudos: Construindo o Serviço Social, Bauru, v.10, n. 18, p. 01-78, jul/dez.2006.
ESTEVAM, Cibelle Hilsdorf; MEDEIROS, Gislaine Ferreira Barbosa de; CALOBRIZI, Marai Dvanil D'ávila. Serviço social e
qualidade de vida na área organizacional.

Como você avalia esta concepção na Empresa?

SILVA, M. A. D; MARCHI, R, D. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo:
Best Seller, 1997, 181p.

SUCCESSO, B.P.D.E. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Dunya,1998, 183 p.

VIEIRA; M.C.D.A. Etiqueta e Ética nos negócios: **A fórmula da excelência** – São Paulo:
Vencer , n 99, p.82, dez.2007.