

## **O TRABALHO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NAS ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS: UM ESPAÇO EM PERMANENTE CONSTRUÇÃO.** Ana Livia Urbini, Helen Barbosa Raiz Engler. – Inter-áreas – Serviço Social – Departamento de Serviço Social – Faculdade de História, Direito e Serviço Social – Campus de Franca.

O Serviço Social surge num contexto de administração de carências materiais, sendo legitimado pelo capital na qualidade de principal requisitante institucional. A história da profissão parece demonstrar que sua ação se tem construído tendo em vista a constatação de “problemas sociais” face à atuação de políticas sociais do Estado e/ou de instituições particulares, por quem é, em geral, chamado a intervir. Possui, portanto, uma “clientela” composta de indivíduos considerados “problemáticos”, dentro dos mais diversos contextos sociais.

Na empresa, a prática do Serviço Social não escapa a essa generalização. Nela, o Serviço Social também é assumido como um instrumento de intervenção nos problemas sociais, entendidos como situações de carência do trabalhador que interferem na produtividade da força de trabalho.

A partir de 1930, influenciado pelo impacto da Revolução Industrial no Brasil, desenvolveu-se intensamente o interesse pelo atendimento à classe trabalhadora. As empresas brasileiras de origem européia inseriram profissionais da área de relações humanas, a princípio, visando oferecer melhorias para os operários para que as empresas atingissem os níveis de produção por elas almejadas. O trabalho dos assistentes sociais nos centros sociais, nos órgãos patronais, no serviço público e nas empresas, desenvolvia-se com nítidas características assistenciais. Procuravam melhorar a saúde e o bem estar do trabalhador, através da educação sanitária, de cuidados alimentares e prevencionista de acidentes do trabalho.

De acordo com Mota (2000), a saúde dos trabalhadores tem sido um dos principais objetos da demanda posta ao Serviço Social nas empresas do Brasil desde a década de 1940. Isto se dá tendo em vista a prioridade da saúde como necessidade social, que corresponde tanto as demandas empresariais como sindicais e de trabalhadores singulares, relacionados aos interesses divergentes das classes fundamentais. Para o empresário, a saúde significa a manutenção de potencial produtivo da força de trabalho, e para o trabalhador seus processos vitais, ao mesmo tempo condição de existência como trabalhador. Nesse sentido, nota-se que a empresa inicialmente contratou o assistente social preocupado com a saúde do trabalhador, pois se o mesmo não estiver bem (fisicamente e mentalmente), este não iria produzir, conseqüentemente não aumentaria os lucros do empresário.

As ações profissionais dos assistentes sociais que trabalhavam nas empresas eram realizadas junto aos empregados e seus familiares, consistiam em práticas assistenciais de supressão das necessidades materiais, práticas de ajuste e adequação ao trabalho daqueles que apresentassem problemas. Muitas vezes, o trabalho do assistente social permanece atrelado a prestação de serviços sociais, tais como: concessão de benefícios, triagem sócio – econômica, entre outros. As empresas contratam o profissional de Serviço Social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família. Busca-se, através desse trabalho, responder aos problemas sociais dos trabalhadores, que afetam a produtividade no trabalho, associados ora as carências materiais que enfrentam, ora aos comportamentos inadequados ao processo de produção, ou seja, problemas relacionados as condições de vida, ao relacionamento familiar, a disciplina fabril e a inadaptação ao trabalho.

A seguinte pesquisa se baseou em profunda análise bibliográfica sobre a temática, enfatizando o trabalho do assistente social na empresa desde sua implantação, até os dias atuais.

No momento presente, o Serviço Social nas empresas, como os demais segmentos da área de recursos humanos, vem assumindo o papel de assessoramento de gerentes nas questões relacionadas a administração de pessoal, a integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção, a modernização das relações de trabalho e ao tratamento das questões sociais ou interpessoais que afetam o cotidiano dos trabalhadores. Os profissionais do setor de recursos humanos estão sendo reciclados, acompanhando o desenvolvimento global, voltando-se para a gestão participativa, para a formação de grupos, enfim, para o social.

As abordagens mais utilizadas pelos profissionais são o atendimento individualizado ao empregado, a realização de pesquisas e levantamentos de necessidades, desenvolvimento de programas de promoção social, realização do diagnóstico organizacional, entre outros.

Atualmente, o assistente social atua como membro efetivo da comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) onde são realizados estudos dos casos de acidentados, acompanhamento domiciliar, divulgação dos equipamentos de proteção individual, e um trabalho de readaptação profissional em conjunto com o serviço médico. Dessa forma, o profissional não atua somente na questão emergencial, mas também na parte preventiva. Além desse trabalho, em uma empresa, o assistente social realiza diversas funções, tais como: produzir treinamentos, realizar programas de aposentadoria, viabilizar benefícios assistenciais e previdenciários, prestar serviços de saúde, fazer prevenção de acidentes de trabalho, entre outros. Assim, houve uma evolução na execução do trabalho profissional do assistente social inserido na empresa, visto que hoje, o mesmo pode ser considerado como um trabalhador polivalente, ou seja, que executa diversas funções.

O assistente social é requisitado a atuar na área de Recursos Humanos para colaborar pedagogicamente na socialização de valores e comportamentos dos trabalhadores, de forma que estes se integrem às novas exigências da produtividade. O profissional se insere na empresa para substituir o trabalho improvisado, desarticulado, realizado por funcionários administrativos ou para modernizar o gerenciamento de carências sociais do trabalhador, compondo as equipes técnicas de Recursos Humanos.

Cabe ressaltar que a prática do assistente social na empresa vai muito além do assistencialismo, da ação imediatista em relação ao usuário. O profissional trabalha de forma interventiva, contextualizando a realidade na qual o trabalhador está inserido. Atuando de maneira preventiva, educativa e principalmente emancipatória, visando atingir não apenas as expectativas da empresa, mas pensando também na qualidade de vida desse trabalhador.

O trabalho do assistente social tem um efeito nas condições materiais e sociais daqueles cuja sobrevivência depende do trabalho. Atuando em organizações públicas e privadas dos quadros dominantes da sociedade, cujo campo é a prestação de serviços sociais, o assistente social exerce uma função eminentemente educativa, organizativa, nas classes trabalhadoras. Seu objetivo é transformar a maneira de ver, de agir, de se comportar e de sentir dos indivíduos em sua inserção na sociedade.

Um aspecto importante para a inserção do assistente social na empresa, é que este deve se integrar em equipes interdisciplinares, trabalhando em conjunto com diversas áreas: saúde, recursos humanos, qualidade, treinamento, comunicação social, planejamento estratégico. O trabalho interdisciplinar fornece aos profissionais uma atuação mais efetiva e abrangente. É preciso que o profissional deixe de lado posturas tradicionais e adote processos participativos, inclusivos. Deve-se ressaltar que no trabalho interdisciplinar, todas as áreas têm sua relevância para a empresa e nenhuma deve ser destituída de seu lugar. É importante lembrar que o profissional de Serviço Social deve saber ocupar seu espaço dentro da equipe, mostrando a ela sua devida importância.

No momento atual, a relação interdisciplinar é vital para a permanência do Serviço Social nas empresas. Iamamoto (1998) quando se refere às novas possibilidades e exigências para o trabalho do assistente social nas empresas, reforça a necessidade desse profissional conquistar um lugar no processo coletivo de trabalho.

O papel do Serviço Social é concebido como interlocutor da ação social da empresa ou do discurso gerencial, atenuando fontes de conflitos e suas atribuições são, frequentemente, associadas ao clima organizacional e ao repasse de informações para a gerência, colocando a disposição informações que respondam aos novos parâmetros de administração, adotados pela empresa. Ou seja, o assistente social é o mediador entre o empresário e o trabalhador.

Nas empresas, a legitimação social da profissão, isto é, o foco de seu reconhecimento ainda reside na capacidade de intervir na administração das 'necessidades humanas'. Assim, pretende-se preservar a produtividade da força de trabalho, frequentemente afetada pelas 'carências individuais' e pela manifestação de comportamentos inadequados que interferem no processo de trabalho.

A amplitude da atuação do Serviço Social dentro da empresa é notória, porém isto não é o primordial para o sucesso do profissional. É necessário que o mesmo saiba condicionar a formação teórica, metodológica, ética e política com a realidade com qual trabalha.

Gradativamente as empresas começam a procurar o assistente social para integrar suas equipes de trabalho, podendo significar a percepção do empregador de que algumas situações que surgem no

âmbito da empresa não podem ser tratadas como meras questões funcionais ligadas à produção, dimensionando o aspecto humano do trabalhador como algo a ser tratado em suas particularidades.

Desta forma, a presença do Serviço Social é fundamental na empresa por ser uma profissão que lida com as carências do ser humano, por contribuir com o empregado ao torná-lo mais consciente de seus direitos e deveres e por possibilitar crescimento e desenvolvimento humano e profissional.

### **Referências Bibliográficas**

CANÔAS, J.W. **Planejamento e Implantação do Serviço Social em empresas:** limites e possibilidades. Série Dissertações e teses 3. Unesp, Franca, Faculdade de História, Direito e Serviço Social, 2002.

ENGLER, H.B.R. **Serviço Social de empresa:** um instrumento a serviço da filosofia empresarial? 1995, 112f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) – Faculdade de História, Direito e Serviço Social, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 1995.

IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 9ª ed. São Paulo: Cortez, 2005.

MOTA, A.E. (org) **As determinações do Serviço Social na empresa.** São Paulo: Cortez, 1985.

RICO, E.M. **Teoria do Serviço Social de empresa:** objeto e objetivos. São Paulo: Cortez, 1982.