

## **O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas**

**Angela Santana do Amaral**

Professora Adjunta na Universidade Federal de Pernambuco, UFPE

**Monica de Jesus Cesar**

Professora Adjunta na Universidade do Estado do Rio de Janeiro, UERJ

## **O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas**

### **Introdução**

No Brasil, desde os anos de 1980, vem ocorrendo uma série de mudanças nas empresas capitalistas. Tais mudanças são determinadas pela nova dinâmica da acumulação capitalista e respondem à necessidade de integração a um mercado cada vez mais competitivo e globalizado. Ao longo de mais de três décadas, observamos profundas alterações, seja na organização da produção, nos processos de trabalho, seja nas formas de intervenção estatal que dão amparo a essas mudanças. Potencializadas pela adoção de novas tecnologias associadas a um complexo conjunto de inovações organizacionais, elas imprimem novos requisitos aos trabalhadores, modificam as condições de inserção no mercado de trabalho e rebatem nos mecanismos de proteção social.

Na década de 1980, o cenário empresarial mostrava uma grande dinamicidade, influenciado pela emergência de inovações reveladas pela chamada reengenharia e expressas na crescente informatização de processos de trabalho, modernização das plantas industriais, implantação de programas de qualidade total, programas participativos, entre outras mudanças. Desde então, e particularmente ao longo da década de 1990 e dos anos 2000, o discurso empresarial enfatiza as múltiplas competências, a qualificação dos trabalhadores, a adaptabilidade da força de trabalho às transformações em curso, a participação e o envolvimento de seus “colaboradores” nos objetivos empresariais.

Este período tem sido marcado pelas privatizações e fusões de empresas, por novas formas de produzir mercadorias, por exigências de produtividade e rentabilidade que reduzem os postos de trabalho e implicam a adoção de padrões mais rígidos de controle do desempenho do trabalhador. As terceirizações, a precarização, a flexibilização do trabalho e conseqüente desregulamentação das leis trabalhistas são características de um movimento mais geral da economia mundial que redirecionam as

estratégias empresariais no sentido de criar uma cultura do trabalho adequada aos requerimentos de produtividade, competitividade e maior lucratividade.

De modo análogo, as corporações empresariais passam a difundir a retórica da “responsabilidade social corporativa”, articulada à ideia de um “compromisso ético” com o “desenvolvimento sustentável”, ao tempo em que discursam sobre a “ineficiência” do Estado na solução dos “problemas sociais” do país e defendem a substituição dos sistemas de proteção social pelas ações focalizadas na pobreza.

Nesse contexto, parece surgir um conjunto diverso de frentes de trabalho para o assistente social nas empresas, entre as quais destacamos: gestão de recursos humanos; programas participativos; desenvolvimento de equipes; ambiência organizacional; qualidade de vida no trabalho, voluntariado; ação comunitária; certificação social; educação ambiental etc. Podemos afirmar que essas frentes de trabalho estão relacionadas com os processos macrossociais contemporâneos que incidem na vida social e inflexionam as práticas sociais, nas quais se inclui a experiência profissional do assistente social.

Portanto, o objetivo deste texto é buscar compreender de que forma o exercício profissional nas empresas é afetado pelas mudanças no “mundo do trabalho”, tendo em vista o movimento de transformação das forças produtivas e dos mecanismos de reprodução social.

## **1 O significado do Serviço Social nas empresas capitalistas**

É a partir dos anos de 1970 e, particularmente, nos anos de 1980 que identificamos uma presença significativa de assistentes sociais nas empresas. Nesse período, a conjuntura brasileira favorece a ampliação do mercado de trabalho nesse campo. Trata-se de um contexto em que as classes trabalhadoras experimentam um massivo processo de organização política, a exemplo da fundação de partidos, sindicatos,

comissões de fábrica, entre outras representações, imprimindo formas combativas na sua relação com o capital.

Do ponto de vista do Serviço Social, a década de 1980 é marcada pela negação do conservadorismo profissional e por um movimento de explicitação da dimensão política da profissão, perspectiva denominada de "ruptura do Serviço Social", por colocar em xeque a gênese, os princípios e as práticas a que se vinculavam o Serviço Social, na sua trajetória sócio-histórica (NETTO, 1990; IAMAMOTO, 1998). Daí resultou, no interior da categoria profissional, um pensamento crítico, organicamente articulado às necessidades sociais das classes subalternas, pautado em bases teórico-metodológicas, éticas e prático-operativas assentadas na teoria social de Marx, capazes de compreender a realidade na trama das relações sociais contraditórias, determinada por condições históricas objetivas.

É nesse contexto que tanto as empresas públicas estatais e também as empresas privadas incorporam, nos seus quadros, o profissional de Serviço Social. Mota (1985, p. 16), em extensa e pioneira pesquisa que aborda as determinações do Serviço Social na empresa, ao se referir à absorção desses profissionais, afirma que:

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

Na realidade, o que fôra identificado naquela década como uma particularidade da intervenção do assistente social na empresa era uma ação voltada tanto à preservação da força de trabalho dos empregados como à necessidade de mediar conflitos/comportamentos que surgiam na relação entre capital e trabalho. A requisição profissional, portanto, atenderia, contraditoriamente, tanto às necessidades do capital – contratante dos serviços profissionais – como às do trabalho, pela via de uma

intervenção voltada a considerar as necessidades básicas dos trabalhadores e de suas famílias.

Dessa forma, a empresa conseguia controlar e disciplinar sua força de trabalho aos níveis de produtividade requeridos ao seu processo produtivo, participando ativamente da dinâmica de reprodução social das classes trabalhadoras. Ao interferir diretamente na esfera da reprodução social, os assistentes sociais, na condição de assalariados e submetidos às mesmas condições e relações de trabalho do conjunto dos trabalhadores, definem seus objetivos profissionais, desenvolvem iniciativas e estratégias para responder aos “problemas sociais” postos pelos empregadores. Mas, é nesse mesmo processo, que os assistentes sociais podem se apropriar criticamente dos objetos de intervenção originários dos seus empregadores e qualificar as suas práticas, por meio da problematização das situações reais que geram as necessidades dos trabalhadores e, assim, fortalecer os projetos das classes subalternas.

Nos anos de 1980, as empresas capitalistas se dinamizaram no lastro de uma grande efervescência do movimento político-sindical. No interior destas, assistia-se a inúmeras reivindicações dos trabalhadores organizados que exigiam melhores condições de vida e de trabalho, expressas nas lutas por democratização das relações de trabalho, instituição de comissão de fábricas, de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), acesso a informações empresariais, reconhecimento e negociação com as Comissões de Empresa, entre outras, que se constituíam expressão de um confronto aberto com os capitalistas.

Ao mesmo tempo, as direções empresariais se modernizavam e eram impelidas a buscar maiores índices de desempenho de produtividade para participar do processo de integração à dinâmica econômica mundial, e cujas exigências se voltavam à implementação de mudanças tecnológicas e organizacionais inspiradas nas experiências das economias japonesa e americana.

Ao final dos anos de 1980 e início dos anos de 1990, em grande medida, parte do setor industrial brasileiro já tinha realizado os ajustes e reformas organizacionais como parte das estratégias de integração econômica à dinâmica capitalista mundial. Para isso, o empresariado necessitou engendrar mecanismos sociopolíticos junto aos trabalhadores para dar legitimidade a tais mudanças, moldando, assim, novas formas de gestão e de relações de trabalho, fundadas no participacionismo e na colaboração dos trabalhadores com a gestão empresarial. Exemplo disso são os Círculos de Controle de Qualidade, dos quais os assistentes sociais foram partícipes ativos, no sentido da sua organização, mobilização, capacitação e acompanhamento.

Podemos afirmar que a ação empresarial nessas duas décadas imprimiu um esforço intenso para promover uma intervenção sociopolítica consoante às reformas capitalistas que estavam em curso. As áreas de recursos humanos das empresas, onde, de modo geral, estavam localizados os profissionais de Serviço Social, desempenharam um papel decisivo nesse processo. As respostas empresariais às demandas e reivindicações dos trabalhadores pareciam se resolver no âmbito interno das Comissões, espaço de socialização de algumas demandas políticas que não incluíam o controle sobre o processo de produção e decisões afetas à produtividade. Aqui, identifica-se a tentativa de esvaziamento do conteúdo político do movimento sindical, na medida em que há a substituição das práticas de confronto pelas de colaboração, estratégias compreendidas como “passivadoras” das lutas sociais em presença.

Todavia, é necessário demarcar que essa inovação não se realizava isenta de contradições. Tensionadas pela ação sindical, as práticas que visavam à integração dos trabalhadores aos objetivos empresariais eram questionadas e, também, o Serviço Social era instado a fazer uma leitura crítica dessas iniciativas e a responder – ainda que se reconhecendo como “atividade subordinada” – a um conjunto de demandas do trabalho.

Nesse tensionamento, estavam postos os limites – dados pelas condições objetivas de trabalho – e, ao mesmo tempo, as possibilidades de intervenção dos assistentes sociais nos processos sociais, traduzidas na sua capacidade de compreender

a realidade, propor alternativas e negociar, junto às direções empresariais, o atendimento de necessidades fundamentais à reprodução da força de trabalho.

Mas, é no trânsito da década de 1990 para os anos 2000 que vamos assistir profundas mudanças que reorganizam o processo de produção de mercadorias e realização do lucro, como parte de estratégias mais gerais que definem atualizados mecanismos e condições de acumulação capitalista, definidos por alguns autores, como sendo uma fase de “acumulação flexível”.

Seus traços principais são: a financeirização da economia, a introdução de tecnologias avançadas no processo de produção, a ênfase em processos informacionais, a desregulamentação dos mercados, a flexibilização do trabalho, expressa nas novas modalidades de contratação, na supressão de direitos sociais e nas novas formas de gestão do trabalho, a desterritorialização da produção, entre outros.

Nesse cenário, são evidenciados um extensivo programa de privatizações, fusões empresariais e um drástico enxugamento de postos de trabalho, que redefiniram a composição do mercado de trabalho e, nas empresas, acarretaram uma brutal redução de trabalhadores agrupados, além de um intenso processo de concentração e descentralização de capitais e de transformações profundas nos processos de trabalho. Transformações estas que afetam, sobremaneira, a intervenção profissional, nos seus aspectos técnico-operativos e também no arsenal de conhecimentos acumulados e consolidados no caldo cultural da profissão na década de 1980.

Sob essa ótica, a atuação do assistente social nas empresas capitalistas também é objeto de novas exigências e qualificações e assume, nesses espaços, uma configuração e um estatuto bastante distintos daqueles expressos nas ações problematizadoras do projeto profissional dos anos de 1980. A complexificação da sociedade, as mudanças no mundo do trabalho, no papel do empresariado e o protagonismo dos organismos internacionais na definição de estratégias de “desenvolvimento” para os países

periféricos, são alguns determinantes que conduzem a uma ação profissional caracterizada por rupturas e continuidades, como poderemos ver mais adiante.

## **2 As empresas reestruturadas e o Serviço Social**

O processo de reestruturação produtiva do capital, desencadeado como resposta à crise capitalista internacional dos anos de 1970 e 1980 (cf. MANDEL, 1990), é um movimento que visa à recriação das bases de valorização e dominação ideológica do capital. Supõe o desenvolvimento de estratégias que reordenam as forças produtivas e atualizam as práticas organizativas das classes.

No contexto nacional, esse processo implica profundas alterações no “mundo do trabalho” e expressa uma série de transformações que afetam diretamente o conjunto da vida social, mediadas pela inserção subalterna do Brasil no sistema capitalista mundial e pelas particularidades de sua formação econômica, política e social.

Nesse movimento, a questão determinante é a redefinição do processo de produção de mercadorias que deverá permitir e potencializar o desenvolvimento da dinâmica de acumulação. Isso resulta em mudanças na organização da produção e do processo de trabalho, nas estratégias de gestão da força de trabalho e nos sistemas gerenciais que lhes servem de suporte. Sendo assim, nessa estrutura reestruturadora, é possível constatar um conjunto de iniciativas do capital que mobiliza novas formas de:

a) consumo da força de trabalho – as empresas utilizam inovações tecnológicas que permitem a substituição da eletromecânica pela eletrônica e uma crescente informatização do processo de produção que, por sua vez, exige uma maior qualificação para determinados segmentos de trabalhadores. Para isso, as empresas investem em treinamento e buscam elevar os níveis de escolaridade da força de trabalho. Essa requalificação, associada ao desenvolvimento da polivalência e multifuncionalidade, também evidencia o processo de precarização das condições em que o trabalho se



realiza, pois intensifica-se o ritmo de execução das tarefas em prol de maior produtividade, além de eliminar postos e ocupações, aumentando o desemprego.

b) controle da força de trabalho – as empresas sofisticam os mecanismos de adequação do comportamento produtivo aos novos métodos de produção, buscando obter a adesão do trabalhador às metas de qualidade e produtividade. A natureza da relação salarial se afasta do processo de negociação coletiva e se concretiza na estratégia de individualização dos salários e na negociação direta empresa-trabalhador, sitiando os sindicatos e esvaziando o conteúdo político das reivindicações dos trabalhadores. São formulados critérios meritocráticos de julgamento no sistema de avaliação de desempenho e, sob a pretensa horizontalização das relações de trabalho, são implementados programas participativos com base na Gestão da Qualidade Total. Tais estratégias, por sua vez, se associam aos incentivos, que passam a compor o sistema de remuneração, e à ascensão funcional, condicionando-os à geração de resultados.

c) reprodução material da força de trabalho – as empresas oferecem aos seus empregados um leque de benefícios e serviços sociais, chamados de “salários indiretos”, que constituem um importante instrumento para mobilizar o consenso em torno das metas de produção. Desse modo, ao mesmo tempo em que se verifica a diminuição da intervenção estatal, com a retração das coberturas públicas e o corte nos direitos sociais, assiste-se à transferência dos mecanismos de proteção do Estado para as grandes corporações que refuncionalizam, de acordo com seus interesses, a esfera dos “benefícios ocupacionais”. Com isso, as empresas ampliam os sistemas de benefícios e incentivos, reforçando a dependência dos trabalhadores e intensificando a sua subordinação à disciplina fabril.

d) reprodução espiritual da força de trabalho – as empresas investem num processo de “aculturação” dos empregados e em formas ideológicas que pressupõem um “moral de envolvimento” para a geração de um novo comportamento produtivo adequado aos novos métodos de produção. Esta “moral de envolvimento” passa a permear o discurso e as práticas gerenciais, cujas prerrogativas são o “colaboracionismo

entre as classes” e o “engajamento dos colaboradores” ou “associados”. Disseminando valores e formas de racionalidade, as empresas estabelecem uma lógica menos despótica e mais consensual, envolvente e manipulatória que atinge a consciência, a subjetividade do trabalho e as suas formas de representação.

Para assegurar o “engajamento dos colaboradores”, é necessário que sejam consideradas as suas necessidades fisiológicas, sociais, de segurança, estima e autorrealização. A empresa, a título de prover tais necessidades, estabelece políticas de recursos humanos que têm por objetivos: favorecer o envolvimento com as metas; desenvolver capacidades e habilidades para as necessidades da produção, treinando e reeducando; reconhecer o desempenho por critérios individuais e atender supostas satisfações no trabalho para amenizar os conflitos; e estabelecer a remuneração a partir da geração de resultados. Desse modo, há uma harmoniosa integração entre as políticas da Administração de Recursos Humanos e os princípios da Gestão da Qualidade Total.

Em síntese, o processo de reestruturação produtiva inflexiona as políticas de recursos humanos, no Brasil, principalmente a partir dos anos de 1990, nos seguintes aspectos: crescimento dos investimentos empresariais com a qualificação da força de trabalho; introdução de técnicas e métodos de gerenciamento participativo, com forte apelo ao envolvimento dos trabalhadores com as metas empresariais; combinação do sistema de benefícios e serviços sociais com as políticas de incentivo à produtividade do trabalho; e adoção de práticas de avaliação e monitoramento do ambiente interno.

Sendo assim, nas empresas, o exercício profissional é perpassado por uma nova racionalidade técnica e ideopolítica, no âmbito do gerenciamento de recursos humanos, que refuncionaliza o “tradicional” em prol do “moderno” e conjuga, no campo das atividades profissionais, “velhas” e “novas” demandas, exigindo dos assistentes sociais estratégias que assegurem sua legitimidade social (cf. CESAR, 1998).

Com relação às velhas demandas, cabe destacar que o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social nas empresas mantém o seu caráter “educativo”, voltado para mudanças de hábitos, atitudes e comportamentos do trabalhador, objetivando sua adequação ao processo de produção. Desse modo, o profissional continua sendo requisitado para responder às questões que interferem na produtividade – absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo etc. –, a intervir sobre os aspectos da vida privada do trabalhador, que afetam seu desempenho – conflitos familiares, dificuldades financeiras, doenças etc. – e a executar serviços sociais asseguradores da manutenção da força de trabalho (cf. MOTA, 1985).

O assistente social se caracteriza como um dos profissionais que possui atributos para intervir na vida cotidiana dos trabalhadores, tanto no âmbito fabril quanto na esfera do seu ambiente doméstico ou de sua vida particular. Assim, ao mesmo tempo em que interfere na reprodução da força de trabalho, por meio da administração de benefícios sociais ou dos “salários indiretos”, exerce o papel de mediador nas relações empregado-empresa, implementando programas integrativos que, abrangendo a família-comunidade, contribuem para a intensificação do controle e do disciplinamento dos trabalhadores, tendo em vista a sua subordinação aos requisitos do processo de valorização (cf. IAMAMOTO, 1995).

Então, a dimensão “pedagógica” da intervenção do assistente social na propagação da mútua colaboração entre empregados e empregadores e na neutralização das tensões inerentes às relações entre capital e trabalho é uma marca que, historicamente determinada, condiciona as requisições das empresas ao Serviço Social, consolidando sua posição neste espaço sócio-ocupacional. É desse modo que o assistente social intervém na reprodução material e espiritual da força de trabalho, por meio da prestação de serviços sociais e da orientação sobre um determinado modo de ser, sentir, pensar e agir, em relação ao trabalho, à sociedade e à vida (cf. FREIRE, 2003).

Todavia, essas demandas “tradicionais” são atravessadas pelos conteúdos e instrumentos de controle renovados nos processos e relações de trabalho, que se expressam nos principais programas desenvolvidos pelas empresas, abordados a seguir.

### **3 O Serviço Social nos programas empresariais**

Como exemplos da combinação entre o “velho” e o “novo” presente no trabalho do assistente social nas empresas, destacam-se os programas a seguir listados.

- Programa de Treinamento e Desenvolvimento – diretamente relacionado com as novas modalidades de consumo da força de trabalho, esse programa diz respeito à adequação do funcionamento do mercado interno de trabalho e à requalificação da força de trabalho requerida pelos novos métodos de produção, congregando as funções de: formação e treinamento; capacitação e desenvolvimento; mobilidade e sucessão.

À medida que os planos de treinamento integram a estratégia de qualidade e produtividade, eles são precedidos por levantamentos de necessidades e seguidos por processos de avaliação dos resultados da sua aplicabilidade. Apesar de estarem dirigidos para a capacitação gerencial e técnico-operacional, os maiores investimentos desses planos se concentram na chamada "requalificação comportamental" (cf. CESAR, 1996).

É nesse campo que o assistente social se insere, buscando desenvolver um processo educativo para a adequação dos padrões de desempenho à flexibilização da produção e uma mobilização ideológica favorável à adesão do trabalhador com as metas da empresa. Temas como desenvolvimento de equipes, cooperação intergrupar, relacionamento interpessoal, entre outros, tornam-se objetos das atividades de treinamento organizadas pelos profissionais. Cabe ressaltar que, como todo trabalhador, o assistente social também é submetido aos programas de treinamento das empresas, sejam eles técnicos ou comportamentais, para a conformação de um dado perfil profissional.

- Programas Participativos – estes programas se pautam na Gestão da Qualidade Total, cujo pressuposto é o da satisfação das necessidades dos clientes externos e internos das organizações. Para isso, são realizados investimentos para elevar os padrões de qualidade e confiabilidade dos processos, produtos e serviços, bem como para fomentar a participação dos trabalhadores que, dentro da ordem e do universo da empresa, passa a ser estimulada por meio de incentivos materiais e simbólicos.

Com a incorporação da “cultura da qualidade”, o trabalho do assistente social é redimensionado e passa a assumir o papel de impulsionador da inovação e mudança, principalmente, no que toca à “democratização” das relações de trabalho, enquanto um processo que, em tese, beneficia tanto à empresa quanto aos trabalhadores. Estes últimos se beneficiariam pelo crescimento profissional e pela possibilidade de transcenderem seu papel meramente executor, para se tornarem sujeitos ativos no processo de produção.

Então, tal como no programa anterior, a intervenção profissional se estabelece com base nos princípios do envolvimento e do comprometimento, tendo por objetivo adequar idéias, comportamentos e atitudes. Assim, o Serviço Social busca promover a “valorização do empregado”, desenvolvendo ações incentivadoras do seu envolvimento com o trabalho e a empresa. De modo geral, a inserção do assistente social ocorre pelo reconhecimento, por parte da gerência, da sua facilidade de persuasão e inserção no cotidiano dos trabalhadores, o que reitera o caráter pedagógico de sua ação.

- Programa de Qualidade de Vida – no discurso empresarial, o termo “qualidade de vida” é empregado para enunciar a conjugação de interesses entre patrões e empregados, isto é, a associação entre os objetivos das empresas de aumentarem a produtividade e as necessidades de “bem-estar” dos trabalhadores.

Neste sentido, os programas de “qualidade de vida no trabalho” seguem a tendência já apontada, ou seja, visam conformar um comportamento adequado aos novos métodos de produção. Condizentes com as novas modalidades de reprodução da força de trabalho, esses programas buscam, por meio dos serviços sociais e das ações socioeducativas, o enquadramento de hábitos e cuidados com a saúde, alimentação, lazer etc., que implica uma intervenção normativa sobre a vida do trabalhador dentro e fora da empresa.

Além disso, muitos desses programas são estruturados em função das consequências nocivas das mudanças efetuadas na produção sobre as condições de vida e de trabalho, como o aumento do desgaste e da instabilidade, que associam antigas doenças profissionais com novos distúrbios e patologias vinculadas ao sofrimento psíquico e às psicopatologias (cf. MELO et. al., 1998). Com isso, há uma reatualização da intervenção do assistente social na prevenção de acidentes e doenças, bem como uma revalorização das atividades desportivas e recreativas, voltadas para o combate ao “*stress*”.

Como será visto a seguir, o trabalho do assistente social, nesse tipo de programa, tem como base o levantamento do nível de satisfação no trabalho, tendo em vista a instrumentalização das ações gerenciais para a melhoria da “qualidade de vida”, que abrange questões relativas às políticas recursos humanos.

- Programa de Clima ou Ambiente Organizacional – esse programa comporta os fatores do “ambiente de trabalho” que afetam o comportamento produtivo. Nas empresas, o clima organizacional é concebido como um conjunto de aspectos que caracterizam uma determinada corporação e influenciam o comportamento dos trabalhadores, ou seja, se refere à relação existente entre organização do trabalho, satisfação e desempenho.

Desse modo, a “atmosfera da empresa” é considerada um conjunto mensurável de propriedades do “ambiente de trabalho” que, percebidas direta ou indiretamente pelos trabalhadores, são capazes de influenciar sua motivação e desempenho. Associada aos processos de comunicação interna, ela é considerada uma condição estratégica para a propagação do “moral de envolvimento” em torno dos objetivos corporativos.

A atuação do assistente social incide, então, na mensuração dessas propriedades, principalmente, por meio da aplicação periódica de questionários compostos de questões que buscam correlacionar as práticas de gestão com o clima organizacional, a partir da percepção dos empregados sobre a organização do trabalho, as relações e condições de trabalho. Os resultados desse tipo de pesquisa são analisados e transmitidos para as chefias e seus subordinados, servindo como indicadores para a implementação de modificações nos sistemas gerenciais, o aprimoramento das políticas de recursos humanos e o desenvolvimento de ações de sociais, com vistas à melhoria do clima organizacional e, conseqüentemente, do aumento da produtividade do trabalho.

Cabe destacar que o conjunto de ações sociais que a empresa desenvolve para atender, internamente, às necessidades dos seus empregados passou a compor a ideia da “responsabilidade social corporativa”, que ganhou consistência no meio empresarial, no decorrer dos anos de 1990. A esta idéia somam-se, também, as ações que visam atender, externamente, às demandas das comunidades, em termos de assistência social, alimentação, saúde, educação, preservação do meio ambiente, entre outras.

Com o desenvolvimento de ações sociais que extrapolam o âmbito da empresa e se estendem à sociedade, configura-se, então, o ideário da “empresa cidadã” (cf. CESAR, 2006), corroborando com as medidas governamentais de fortalecimento das iniciativas da “sociedade civil” que, supostamente neutra e desprovida de ideologias e práticas classistas (cf. AMARAL, 2006), é posta como parceira indispensável do Estado no enfrentamento dos desafios nacionais, como o combate à pobreza e à desigualdade social.

## Considerações finais

As mudanças no mundo da produção e as necessidades de reatualizar os mecanismos de acumulação de capital exigem a adoção de novas formas de consumo da força de trabalho e estratégias de gestão, controle e disciplinamento do comportamento produtivo compatíveis ao momento atual da economia. As empresas capitalistas, ao serem impelidas a modificar suas estratégias de intervenção, tanto do ponto de vista interno quanto externo, passaram a investir em ações e a desenvolver práticas que pudessem legitimar suas iniciativas em busca de competitividade internacional e, conseqüentemente, de maiores lucros.

Nesse sentido, os traços distintivos desse processo, que, no Brasil, adquire maior visibilidade a partir dos anos de 1990, são os mecanismos de conciliação, colaboração e de consensos desenvolvidos pelo empresariado, que envolvem os trabalhadores no seu processo de trabalho e também na totalidade da vida social. Se, na década de 1980 até início dos anos de 1990, do ponto de vista da política, a conjuntura era propícia a um confronto aberto com os patrões, o que se observa na década atual é um campo de conciliação de interesses que compõem as iniciativas gerenciais para mobilizar o consenso em torno das metas de qualidade e produtividade das empresas.

É possível dizer que os processos relativos às transformações operadas nas empresas capitalistas, cujas principais modificações são determinadas pela mundialização, transnacionalização e financeirização dos capitais, alteram também a cultura profissional, incidindo nas suas áreas de intervenção, nos seus suportes de conhecimento, nas suas funcionalidades (cf. NETTO, 1996).

Na atualidade, a forma “de ser no trabalho” do assistente social é marcada por um cenário, no qual coexistem formas arcaicas e modernas de trabalho, ambientes em que convivem terceirizados, subcontratados e empregados “formais”, força de trabalho superespecializada que lida com processos informacionais dos mais sofisticados e, ao mesmo tempo, trabalhadores que só necessitam de conhecimentos básicos e estão



expostos a condições precárias de trabalho. Essa heterogeneidade no ambiente empresarial, em que a capacidade de organização e de resistência se torna cada vez mais diluída ou até mesmo inexistente, é mediada pelo crescente desemprego de grande parte dos trabalhadores, sob a justificativa de enxugamento de quadros e de redução dos custos de produção.

Nesse contexto, o trabalho do assistente social ainda é requisitado para atuar nas situações de trabalho que interferem na produtividade das empresas e nas suas necessidades de reprodução material e de sua família. Mas, agora, também são chamados para intervir em novos projetos, mais amplos e “extra muros” da empresa, que requerem uma ação “colada” à filosofia e às práticas empresariais modernas de gestão do trabalho.

Podemos dizer, então, que há a coexistência do “antigo” e do “inovador”, num movimento que vai do “conservadorismo” à “renovação”. Seu processo interventivo, embora se estabeleça em uma sociedade e em um espaço institucional permeados por discursos e práticas contraditórias que refletem interesses contrapostos que convivem em tensão, é marcada pela necessidade imperativa de formar consensos e pactos hegemônicos, de modo a legitimar as ações estratégicas das corporações empresariais. Esse caráter contraditório do exercício profissional torna a definição do que é “velho” e do que é “novo” imprecisa e diluída para os próprios assistentes sociais.

A ênfase nas ações de responsabilidade socioambiental, balanço social, qualidade de vida no trabalho, negociação sindical, acompanhamento dos códigos de ética e de “melhores práticas”, por exemplo, parecem revelar uma empresa mais integrada à sociedade e, portanto, formadora de valores para uma nova cultura do trabalho, mais consensual e comprometida com os objetivos e finalidades das empresas. No entanto, tais iniciativas se incluem em um projeto estratégico de ajustes e reformas para adequar as empresas capitalistas à dinâmica contemporânea da acumulação.

Mesmo sem modificar a natureza da ação do Serviço Social, as mudanças na produção impactaram as exigências feitas ao profissional e as suas condições de trabalho nas empresas. Este, em larga medida, vem respondendo às novas requisições, com conhecimentos e habilidades específicos que, de certo modo, se afastam dos elementos e exigências da formação generalista, apropriando-se, cada vez mais, de informações técnicas, e, por muitas vezes a-críticas, amparadas em matizes teóricas de outras áreas de conhecimento.

Do ponto de vista das condições de trabalho, há que se considerar que o próprio trabalho do assistente social, hoje, é exercido sob condições que não fogem ao quadro mais geral da economia: muitos desses profissionais são terceirizados, fazem parte de cooperativas de trabalho, são contratados “por projetos” e não têm assegurada a proteção social pública. Portanto, são variadas as modalidades de contratação dos seus serviços, fato que reduz a sua capacidade de se contrapor, de questionar os objetivos empresariais e de trabalhar o campo de contradições que é inerente às práticas capitalistas.

Contudo, a despeito das visões mecanicistas – que acentuam a vinculação da profissão com o poder monolítico do capital – ou das concepções voluntaristas – que superestimam o papel transformador do exercício profissional – é fundamental compreender que, mesmo considerando que as empresas cobram dos assistentes sociais uma organicidade em relação aos seus objetivos, a vivência cotidiana com as contradições sociais cria condições para a expansão da consciência crítica e o alinhamento dos objetivos profissionais com as reais necessidades dos trabalhadores.

Por isso, vale salientar que, apesar de predominar a tendência de absorção da “cultura da qualidade” e do “ideário da responsabilidade social” pelo Serviço Social, vários profissionais formulam críticas às ações e programas desenvolvidos pelas empresas. Tais críticas denunciam: o aprofundamento da exploração, pela intensificação das pressões sobre o trabalho; o crescimento da competitividade e rivalidade que dividem o coletivo dos trabalhadores; a conversão da participação do trabalhador num

meio de cooptação política e apropriação do seu conhecimento; a manipulação dos programas sociais como forma de angariar subsídios e incentivos fiscais ou como estratégias de promoção e *marketing* social.

Portanto, considerando esse potencial crítico e a relativa autonomia teórica, ética, política e técnica do assistente social, é possível direcionar o exercício profissional para os interesses fundamentais dos trabalhadores, em contraposição aos interesses de lucratividade e rentabilidade dos empresários no circuito da reestruturação capitalista, trabalhando o campo de mediações presentes na ordem burguesa, necessário à identificação de estratégias de ação que se articulem ao projeto ético-político da profissão.

## Referências

AMARAL, Ângela Santana. *Qualificação dos trabalhadores e estratégia de hegemonia: o embate de projetos classistas*. (Tese) Doutorado. Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

ANTUNES, Ricardo (Org.). *Riqueza e Miséria do trabalho no Brasil*. São Paulo: Boitempo, 2006.

CESAR, Mônica de Jesus. A reestruturação industrial e as Políticas de Recursos Humanos: Um Estudo de Caso no Setor Químico. *Em Pauta*, Rio de Janeiro: FSS/UERJ, n. 09, 1996.

\_\_\_\_\_. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elisabete (Org.). *A nova fábrica de consensos*. São Paulo: Cortez, 1998.

\_\_\_\_\_. A intervenção social das empresas no Brasil. In: *Serviço social, política social e trabalho: desafios e perspectivas para o século XXI*. São Paulo: Cortez, 2006.

FREIRE, Lúcia Maria de Barros. *O serviço social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez, 2003.

IAMAMOTO, Marilda Vilela. *Renovação e conservadorismo no Serviço Social*. São Paulo: Cortez, 1995.

\_\_\_\_\_. *O Serviço Social na contemporaneidade*. São Paulo: Cortez, 1998.

MANDEL, Ernest. *A crise do capital*. Campinas: UNICAMP/Ensaio, 1990.

MELO, Ana Inês Simões Cardoso et al. Na corda bamba do trabalho precarizado: a terceirização e a saúde dos trabalhadores. In: MOTA, Ana Elisabete (Org.). *A nova fábrica de consensos*. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, Ana Elisabete. *O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa*. São Paulo: Cortez, 1985.

\_\_\_\_\_; AMARAL, Ângela Santana. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: *A nova fábrica de consensos*. São Paulo: Cortez, 1998.

NETTO, José Paulo. Transformações societárias e Serviço Social. *Serviço Social e Sociedade*, n. 50, Ano XVII, São Paulo, Cortez, 1996.

\_\_\_\_\_. *Ditadura e Serviço Social*. Uma análise do Serviço Social no Brasil no pós 64. São Paulo: Cortez, 1990.