

AÇÃO EDUCATIVA DO SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS PRIVADAS

Roseni Inês Marconato Pinto¹

Lucia Cortes da Costa²

RESUMO: O presente texto apresenta reflexões pertinentes ao rebatimento das modificações que estão se processando no mundo do trabalho na prática do profissional do Serviço Social em empresas privadas. Questiona-se como ocorre a ação educativa do Serviço Social junto aos trabalhadores, se está voltada ao desenvolvimento do trabalhador ou se tornou fria técnica de regular pessoas? Procurou-se identificar na prática dos Assistentes Sociais de empresas que adotaram o paradigma flexível de produção as funções atualmente exercidas e o que modificou, e como ocorre a ação educativa presente no agir profissional.

PALAVRAS-CHAVE: Serviço Social empresarial, ação educativa

O Serviço Social, uma profissão, inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, é perpassada pelas transformações, que estão ocorrendo no mundo do trabalho, desde as últimas décadas do século XX, no sistema capitalista. Noticiários televisivos, matérias de jornais e revistas, dentre outras fontes de informação abordam modificações, que estão se processando no mundo do trabalho com reflexos em diferentes atividades profissionais. Discutir os rebatimentos dessas modificações sobre o Serviço Social na área de Recursos Humanos (RH) das empresas privadas foi o que motivou o desenvolvimento de uma pesquisa, sobre a qual apresentar-se-á alguns dos resultados obtidos.

¹ Docente do Curso de Serviço Social da UEPG. Mestre em Educação pela UEPG/PR

² Docente do Curso de Serviço Social da UEPG, Doutora pela PUC SP, orientadora da dissertação de mestrado.

Um dos campos específicos de atuação do Serviço Social é o setor empresarial, ocupando cargos nas estruturas de recursos humanos das empresas. As reflexões aqui contidas foram fomentadas pelas seguintes indagações centrais: é possível gerir pessoas, a partir das definições do capital e ter uma ação educativa voltada ao desenvolvimento do trabalhador? Existe espaço para a ação educativa, que contribua à constituição de consciência crítica, no plano pessoal e social, dentro da gestão de RH, ou ela se tornou fria técnica de regular pessoas?

Para a realização da pesquisa utilizou-se da revisão bibliográfica, consulta semanal a três jornais de grande circulação: "O Estado de São Paulo", "Folha de São Paulo" e "Gazeta do Povo" (PR), consultando-se os classificados para averiguar vagas oferecidas a profissionais interessados em atuar em empresas, observando-se quais eram as exigências e cargos solicitados, entre outros itens, ainda usou-se de consulta a *sites* da internet.

Os dados de campo, visando contextualizar o Serviço Social empresarial, foram coletados através de entrevistas realizadas com Assistentes Sociais de quatro empresas privadas da região dos Campos Gerais, que contam com Assistente Social no quadro funcional, e adotaram modificações gerenciais, segundo o paradigma flexível. As áreas de atuação das empresas selecionadas para a pesquisa são: cervejaria, uma concessionária responsável por parte das rodovias privatizadas do Paraná, uma indústria de laticínios e uma indústria de papel e celulose. As empresas, por questões éticas e o interesse em mantê-las sem identificação, serão apresentadas pelas letras: A, B, C e D.

Para conhecer a realidade das empresas foram realizadas visitas a cada uma delas. Inicialmente houve contato com as Assistentes Sociais para apresentação da pesquisadora, dos objetivos da pesquisa e solicitando a participação das mesmas. Houve apenas um caso em que a Assistente Social apresentou resistência em participar da pesquisa, pois no seu entendimento por ser coordenadora do RH e não estar credenciada junto ao CRESS³, pela extinção do cargo de Assistente Social na empresa, considerava desnecessária sua participação. Todavia, ao conhecer o intuito da pesquisa, disponibilizou-se a colaborar.

Na seqüência uma aproximação ocorreu através de visita nas

³ CRESS: Conselho Regional de Serviço Social.

empresas para conhecê-las e, a partir de entrevistas semi-estruturadas⁴, ir conhecendo o trabalho do Serviço Social. Posteriormente, fizeram-se novos contatos através de visitas e entrevistas, semi-estruturadas. Somente em relação à indústria de papel e celulose não foi possível realizar a última visita, devido a dificuldades de deslocamento até a indústria, então os contatos com a Assistente Social foram por telefone e os dados repassados via *e-mail*.

No transcorrer da pesquisa identificou-se que dentre as práticas de gestão de Recursos Humanos ou desenvolvimento de pessoas, adotadas pelas empresas, estão os benefícios e serviços sociais, sistemas de premiação, incentivos a participação, implantação ou implementação de sistemas de avaliação, criação de programas de treinamentos. Para MOTA (1987, p.17):

A requisição do assistente social responde à necessidade de se entregar a um técnico a administração racional e científica dos serviços sociais geridos pela empresa. É evidente que a racionalidade se prende tanto ao caráter de eficiência da administração de benefícios materiais como ao caráter educativo dessa administração, instituído nas orientações de condutas desviantes do empregado e sua família.

Ao mesmo tempo em que a empresa dá legitimidade ao trabalho do profissional de Serviço Social, devido a sua utilidade social, vai emergindo um outro aspecto dessa mesma prática que ultrapassa o caráter técnico operativo, refere-se ao “componente político da requisição, identificado na necessidade de mediar interesses de classe” (MOTA, 1987, p.17).

É a empresa que opta por contratar um profissional para administrar os benefícios, não sendo opção dos trabalhadores tal contratação, implicando que a mediação do Serviço Social “é plasmada contraditoriamente, podendo servir ora ao capital, ora ao trabalhador, dependendo das condições objetivas e das opções políticas de seus agentes” (MOTA, 1987, p.18). E sendo contraditória apresenta espaços possíveis de atuação além das requisições do capital.

Para CARDOSO (2000, p.143):

... tem-se, como pressuposto, que a função educativa da prática do assistente social é determinante das requisições feitas pelos

⁴ As entrevistas foram agendadas com as Assistentes Sociais, gravadas e transcritas pela pesquisadora.

detentores do capital em relação aos serviços deste profissional junto às classes subalternas. Isto porque entende-se que estes serviços são demandados pela classe dominante, muito mais para garantir, no processo de prestação da assistência social, a fixação (de maneira tecnicamente qualificada) de valores e normas de comportamento junto ao trabalhador e sua família, para o seu enquadramento nos padrões de sociabilidade compatíveis às exigências do processo de acumulação capitalista.

A função educativa do Serviço Social, enquanto categoria profissional, se expressa nos seus agentes singulares, os Assistentes Sociais. Porém, o projeto coletivo da profissão nem sempre é assimilado pelos seus diferentes agentes. CARDOSO (2000, p.143) entende que a função educativa do Serviço Social está contida no projeto ético-político-profissional, concretizando-se, especialmente, "... através do estabelecimento de novas relações pedagógicas entre o assistente social e os usuários de seus serviços". São essas relações que podem favorecer aos sujeitos envolvidos um processo que propicie condições de desenvolvimento do conhecimento crítico. Pois o próprio Assistente Social, enquanto trabalhador, está inserido num espaço conflituoso de trabalho.

Assim, surgem duas indagações: quais as possibilidades do Serviço Social gerir pessoas a partir das definições do capital e ter uma ação pedagógica voltada ao desenvolvimento do trabalhador? Existe espaço para ação pedagógica, como um espaço de educação não formal, mas de colaboração na constituição de consciência crítica, no plano pessoal e social dentro da gestão do RH ou ela tornou-se fria técnica de regular pessoas?

A concepção de ação pedagógica, aqui utilizada, diz respeito a ações, de caráter educativo, presentes na atuação profissional, que favoreçam a reflexão dos trabalhadores sobre o processo de trabalho, onde estão inseridos. Pois, "... a base do pensamento pedagógico gramsciano assenta-se nas premissas de que o trabalho é o princípio educativo universal de toda a sociedade moderna" (SILVA, 1997, p.40).

A correlação de forças, existente em cada contexto histórico, e o projeto mais amplo da profissão influenciam a prática singular de cada profissional. Cabe citar SARMENTO (2000, p.102) ao afirmar que "... administrar pessoas, recursos e serviços não é algo novo dentro do Serviço Social; novo é o fazer profissional para além das ações antes voltadas e limitadas à execução de políticas sociais". Isto nos aponta

que a prática dos Assistentes Sociais nas empresas privadas está correspondendo ao atual contexto, onde as mudanças na organização do trabalho estão se processando, segundo o paradigma flexível, como veremos a seguir.

KUENZER (1995, p.76) nos diz que:

A forma de organizar o trabalho na fábrica contém um projeto pedagógico, muitas vezes pouco explícito, mas sempre presente. Seu objetivo é a constituição de certo tipo de trabalhador, conveniente aos interesses capitalistas; em outros termos, propõe-se a habituação do trabalhador ao processo de trabalho concreto existente na fábrica, que embora apresente certa especificidade, nada mais é do que uma manifestação particular do trabalho capitalista geral.

A pedagogia que se expressa no mundo fabril tem como objetivo “adestrar” o trabalho às ordens do capital. Assim, os trabalhadores são submetidos a uma racionalidade comandada pelo capital, como se ela fosse a forma de organizar toda a vida social. Para contrapor-se à pedagogia da fábrica, o trabalhador deverá conhecer os fundamentos da realidade social. Somente conhecendo o seu papel dentro do processo social, poderá analisar sua situação de classe e vislumbrar a construção de outro projeto social.

No espaço empresarial o conflito capital/trabalho é muito presente. Conforme KUENZER (1995, p.78):

...essa educação, por se dar no seio das relações de exploração do trabalho pelo capital, assume o mesmo caráter contraditório inerente a esta relação; assim ao mesmo tempo em que o capital educa o trabalhador para ser artífice de sua própria exploração, ele o educa para reagir às formas de disciplinamento. Neste mesmo processo, contraditoriamente, o trabalhador, pelas formas de enfrentamento que desenvolve, ensina ao capital novas estratégias de dominação.

Através das funções, atualmente, desenvolvidas pelas Assistentes Sociais, nas empresas pesquisadas, buscou-se analisar o processo pedagógico inerente à ação do Serviço Social no campo empresarial.

FURLANETTO⁵ coloca como funções do Serviço Social empresarial:

⁵ Inês Bartalotti Furlanetto é Assistente Social formada pela instituição Toledo de Ensino de Bauru - Faculdade de Serviço Social, consultora em empresas. Material coletado na internet em 21/04/2001, site http://www.geocities.com/The_Tropics/Harbor/8214/index1.htm.

... assessorar a administração da empresa com o intuito de promover mudanças qualitativas, de acordo com as necessidades sócio-organizacionais, tendo em vista que algumas situações que surgem no âmbito da empresa não podem ser tratadas como meras questões funcionais ligadas à produção, dimensionando o aspecto humano do trabalhador, como algo a ser tratado em suas peculiaridades e particularidades.

A autora também cita os Programas de promoção-social:

-programas preventivos: dependência química (alcoolismo), hipertensão arterial, doenças sexualmente transmissíveis (Aids), prevenção e apoio ao tratamento odontológico;

-campanhas de saúde, prevenção de acidentes do trabalho e no lar, etc;

-programas de orientação socioeconômica;

-programas de aposentadoria;

-programas de lazer (organizações esportivas e atividades em datas comemorativas).

No jornal O Estado de São Paulo, no artigo – Competitividade revitaliza papel do Serviço Social nas empresas – a Assistente Social Jorgete Leite LEMOS (consultora empresarial) compara o “assistente social de hoje a um maestro ou treinador que acompanha e conhece a fundo seu grupo de trabalho. Ao perceber as peculiaridades de cada um, ele consegue aliá-las às condições externas ao ambiente e fortalecer as interações para gerar produtos construtivos” (Jornal O Estado de São Paulo, 04/06/2001, fl 4 caderno C12). Para LEMOS “o novo paradigma para a ação do assistente social é o potencial humano. Portanto, a capacidade de ser um educador, técnico, treinador, além de estar apto para desenvolver inteligências são os grandes desafios do assistente social de hoje.” LEMOS encerra sua fala dizendo que: “esse assistente social educador, aquele que ensina, dá os sinais para que as pessoas tenham acesso à aprendizagem democrática e possam exercer a auto gestão em sua vida”; atribui ainda ao Assistente Social a função de ser um encorajador das pessoas para que assumam seus papéis, com autonomia, e não a atuarem como reprodutores de normas alheias.

No mesmo artigo Maria Teresa Sedimayer de SANTI, coordenadora do Serviço Social da Volkswagen, afirma:

O assistente social elabora programas de atividades, oferece condições para o desenvolvimento das potencialidades dos empregados e prepara-os para competir na sociedade globalizada com qualidade, produtividade e espírito de equipe, além de desenvolver competências. (...) Com programas educativos sentem-se mudanças no comportamento das lideranças, o que provoca mais comprometimento e interesse pela gestão em recursos humanos.

SANTI cita ainda quais são as características pessoais que o Assistente Social deve ter: “saber ouvir, ter credibilidade, ser transparente, ser criativo, ser empreendedor e saber relacionar-se. Além disso deve ser orientador, mediador, articulador de recursos e um socializador nato”.

Em nossa pesquisa de campo buscamos identificar junto aos sujeitos entrevistados os aspectos referentes à ação educativa do Serviço Social, nas empresas, para tanto indagamos sobre suas funções.

Nas colocações das Assistentes Sociais pode-se perceber que o Serviço Social vem sendo requisitado para uma atuação mais ampla e de colaboração com a disseminação da cultura vigente na empresa, mas ainda aparecem as demandas tradicionais: casos individuais, problemas familiares, situação financeira, dentre outras.

Pode-se dizer que houve um acréscimo de atividades, mas não se deixou de trabalhar com o que se trabalhava anteriormente. Para CESAR (2000) o Serviço Social respondia a problemas que interferissem no processo produtivo, tais como: absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo, questões pertinentes a relacionamentos familiares, dificuldades financeiras, doenças e execução de serviços sociais. Enfim, o Serviço Social atuava em problemas que viriam a afetar o desempenho do trabalhador no exercício de suas atividades produtivas. Atualmente, esses problemas continuam a ser trabalhados.

A linguagem alterou-se, está condizente com o paradigma predominante (da flexibilidade) e as atuais exigências do mercado de trabalho, mas as raízes dos problemas enfrentados pelos trabalhadores continuam na exploração da força de trabalho pelo capital. Hoje o discurso é mais persuasivo e envolvente. Há uma nova roupagem para se desempenhar ações junto aos trabalhadores de forma a garantir um ambiente propício ao aumento da produtividade, segundo as atuais exigências do processo produtivo.

Conforme dados da pesquisa, detecta-se no discurso do Assistente Social da área empresarial novos elementos:

- o propiciar condições visando ao desenvolvimento das potencialidades dos empregados, preparando-os para competir na era da globalização, com qualidade, produtividade e espírito de equipe;

- o administrar serviços terceirizados: restaurante, seguro de vida, plano de saúde, portaria, limpeza;

- com as novas formas de exploração da força de trabalho nas empresas se trabalha muito com o clima organizacional, a pressão exercida pelas próprias equipes de produção (o controle exercido pelos trabalhadores sobre os demais), o estresse aparece com maior intensidade, ginástica laboral;

- a ergonomia e a ginástica laboral aparecem sendo trabalhados também para diminuir os gastos da empresa com afastamentos em função da LER;

- aparece ainda a negociação com sindicato, atuação junto a equipes que apresentem rendimento abaixo do esperado, questões relativas a qualidade de vida do trabalhador.

- Identifica-se, com ênfase, a Assistente Social sendo chamada a propor ações e não apenas executar programas; a função de assessoria à gerência. Hoje há maior ênfase, no desenvolvimento de trabalhos de capacitação dos gerentes, para que eles resolvam os problemas afetos a sua abrangência.

Nas empresas pesquisadas ratificou-se a afirmação de IAMAMOTO (2000, p.124) que a área de Recursos Humanos nas empresas tem crescido, como campo ocupacional do Serviço Social, extrapolando a administração de benefícios sociais. A valorização da responsabilidade social da empresa também aparece como um elemento importante na contratação do profissional do Serviço Social pelas empresas. A autora acrescenta que:

A alteração das formas de gestão da força de trabalho nas organizações vem diversificando as requisições feitas aos assistentes sociais. Estes têm sido chamados a atuar em programas de *qualidade de vida no trabalho*, saúde do trabalhador, gestão de recursos humanos, prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, clima social, sindicalismo de empresa, reengenharia, administração

de benefícios estruturados segundo padrões meritocráticos, elaboração e acompanhamento de orçamentos sociais, entre outros.

Neste processo se verifica a ação “pedagógica” do capital sobre o trabalho. Desta forma, o Assistente Social, inserido na realidade empresarial também recebe a influência pedagógica do controle e disciplina, que o capital coloca para o trabalho.

CARDOSO e MACIEL (2000, p.142) entendem que a função educativa presente na prática dos Assistentes Sociais é incontestável. A função educativa “caracteriza-se pela incidência dos efeitos das ações profissionais na maneira de pensar e agir dos sujeitos envolvidos nas referidas ações, interferindo na formação de subjetividades e normas de condutas, elementos estes constitutivos de um determinado modo de vida ou cultura, como diria Gramsci”.

Nas empresas que vão aderindo a modernas teorias, para o gerenciamento do trabalho, está presente o envolvimento dos funcionários na nova forma de gestão; o discurso muda inclusive a denominação de funcionários para colaboradores, há uma crescente preocupação com o clima organizacional, para tanto se trabalha com o desenvolvimento de pessoas. Não se considera que isso seja ruim em si mesmo, mas o que se questiona é o fato que esse envolvimento favorece os interesses do capital, gerando entre outras conseqüências, por exemplo, o desemprego em virtude da reorganização do processo de trabalho.

Com o intuito de identificar aspectos da ação educativa na realidade pesquisada, observaram-se nas falas das Assistentes Sociais elementos que a indiquem na prática relatada, que sinteticamente abordaremos a seguir.

Ao relatar as diversas atividades que desenvolve na empresa A, a Assistente Social demonstra preocupação em levar informações que possibilitem acesso aos funcionários a uma visão de seus direitos e possibilidades de ampliar conhecimentos, utiliza-se do aspecto cultural e datas importantes do calendário anual (como carnaval, dia das mães, do trabalhador) enquanto forma de se aproximar dos funcionários. Uma dificuldade relatada foi que com o enxugamento do pessoal da área de produção já não lhe é possível retirar o funcionário no horário de expediente para ativida-

des; então precisa utilizar-se de espaços, como a entrada do refeitório⁶, o próprio refeitório, sala de jogos, sala de computadores e da biblioteca. Os horários para um trabalho coletivo são os intervalos de almoço e jantar.

A Assistente Social enfatiza que procura ocupar esses espaços da melhor forma possível, tanto para atender demandas da empresa, quanto para fornecer outros subsídios aos funcionários, que os levem a obter conhecimentos além daqueles inerentes às atividades de trabalho. Na fala transparece a preocupação em ampliar as ações, o constante repensar das atividades, visando extrapolar a demanda dos mandatários. O aspecto pedagógico aparece como preocupação da profissional ao buscar extrapolar as requisições da empresas, implantando projetos de interesse dos trabalhadores e que, paulatinamente, os capacitem para maior compreensão de aspectos presentes no mundo atualmente.

Na fala da Assistente Social da empresa B identificam-se como aspectos educativos aqueles inerentes ao treinamento, à participação e relacionamento entre gestores e subordinados, trabalho em equipe, ênfase na divisão de responsabilidades dentre os envolvidos no processo.

A fala da Assistente Social relewa adesão ao discurso empresarial e preocupação em disseminar conhecimentos próprios da cultura da qualidade, visando o repasse da filosofia da empresa. A função educativa aparece com conteúdo disciplinador, normativo; o funcionário é chamado a trabalhar em times, participar, sugerir, para melhorar a produtividade, o ambiente, a partir da ótica da empresa. A Assistente Social diz que são necessários os seguintes conhecimentos para desempenhar sua função: “liderança, gestão de equipes, visão de processo (noção de que seu papel pode impactar em todo contexto da organização), dinamismo, estar sempre na frente e ser um bom negociador”.

É um processo de envolvimento, reflexão e aprendizado que

⁶ Uma das visitas realizadas, para esta pesquisa, na empresa A, foi na época do carnaval, sendo possível observar como a Assistente Social ocupa esses espaços; o ambiente estava decorado com adereços carnavalescos, havia som ambiente com músicas animadas, apropriadas para a ocasião. No momento da visita funcionários estavam recebendo informações da estagiária de Serviço Social num balcão onde estava exposto material de divulgação sobre a prevenção de doenças sexualmente transmissíveis. Havia dois murais grandes enfeitados com muitos cartazes. Os funcionários circulavam naquele ambiente climatizado, observando os detalhes. A Assistente Social também mostrou relatórios, com fatos, de outros eventos dessa natureza realizados em outras datas.

leva o funcionário a pensar sobre inserção dele no mercado de trabalho. O procedimento utilizado tem aspectos educativos, pois segundo a Assistente Social mantém o funcionário com os "pés no chão", no sentido de levá-lo a compreender a necessidade de se manter atualizado, de não perder tempo para aprender. As colocações também revelam que há uma forma de participação do trabalhador no processo seletivo de novos colegas de sessão, que valoriza o funcionário e, concomitantemente, o pressiona. O seu envolvimento, de certa forma, exime o RH da responsabilidade de eventuais erros ou críticas quanto à seleção e, dividindo a responsabilidade com os funcionários, evitam-se reclamações futuras. É uma forma de controle preventivo de conflitos nas relações.

No transcorrer das entrevistas, realizadas com a Assistente Social da empresa B, se foi evidenciando uma distinção entre o funcionário, considerado o trabalhador da fábrica, e a gerência.

Essa distinção denota a fragmentação da consciência de classe dos trabalhadores, segundo os cargos que ocupam. Aqueles ligados ao setor administrativo estão numa posição de superioridade em relação aos demais funcionários. Outro aspecto que chama a atenção é que em certos momentos a Assistente Social refere-se aos trabalhadores da fábrica como funcionários, em outros, quando envolve atividades desenvolvidas em times, refere-se a eles como colaboradores. É a mescla de denominações oriundas dos paradigmas taylorista/fordista e do flexível.

A Assistente Social da empresa B, no final da última entrevista realizada, contradiz uma de suas afirmações da primeira entrevista, ou seja, naquela ocasião ela disse que na sua opinião, hoje, a empresa não precisa de um profissional do Serviço Social, mas na última entrevista faz a seguinte colocação:

Eu sinto falta de um profissional mais direcionado pra trabalhar com projetos, porque acaba me sobrecarregando. Minha estrutura é muito enxuta, sou eu e mais um funcionário (analista). Principalmente para trabalhos na área de saúde, familiar, poderia ser mais trabalhado. E o profissional pode ser um Assistente Social, mas a estrutura não comporta, você trabalha com o que tem, são diretrizes da empresa. (Empresa B)

Assistente Social da empresa C, referindo-se ao caráter educativo presente nas suas ações, considera que estas dizem respeito à informação e à participação. A Assistente Social demonstra a aná-

lise sobre o contexto em que ela, como profissional, e os demais funcionários estão inseridos. Ela busca espaços para socializar conhecimentos que extrapolam aqueles necessários à execução das atividades laborais dos envolvidos.

Na fala da Assistente Social da empresa D evidenciam-se aspectos educativos, que se manifestam no espaço contraditório do exercício da prática profissional, atendendo demandas dos funcionários, sem perder de vista a legitimação do seu trabalho junto à direção da empresa. Para esta Assistente Social também aparece a informação, enquanto o mostrar caminhos, isto é, oferecer aos funcionários que lhe procuram opções e direções possíveis de serem seguidas, é um enfoque de orientação.

Nas falas das Assistentes Sociais das empresas A, C e D aparece o atendimento aos funcionários, eles têm acesso a profissional, quando entendem ser necessário, o que não se observou na fala da Assistente Social da empresa B. Ao ser questionada a Assistente Social disse que o funcionário pode ir até ela, mas é raro, para tanto, primeiramente, ele deve procurar o seu superior imediato. Não há um canal direto entre os funcionários e a Assistente Social, prevalece a hierarquia; ela afirma que eles podem procurá-la, quando entenderem necessário, contudo, há procedimentos pré-estabelecidos, separando os funcionários da fábrica e a coordenação do RH (cargo ocupado pela Assistente Social). Esta situação lembra o que Taylor preconizava, ou seja, a separação entre os diferentes setores envolvidos no processo produtivo; de um lado encontram-se os que pensam/dirigem; e de outro, os que pertencem ao “chão da fábrica”, a quem cabe a execução do que foi planejado.

As Assistentes Sociais das empresas A, B e C demonstraram buscar formas de extrapolar a demanda da empresa, visando o desenvolvimento do trabalhador. Na condição de trabalhador o Assistente Social também está em constante busca de entendimento do contexto, para manter-se no mercado de trabalho. Através dos dados apresentados nesta pesquisa, constou-se que o espaço de intervenção do Assistente Social no setor empresarial é conflituoso e contraditório, exige-se-lhe que acompanhe as inovações gerenciais para continuar legitimando sua prática, e ao mesmo tempo, desenvolver ações que favoreçam de alguma maneira aos trabalhadores.

Com a realização da pesquisa foi possível observar que altera-

ções estavam ocorrendo no gerenciamento do trabalho nas empresas selecionadas e impactos que já se faziam visíveis. Um aspecto que aqui é interessante observar refere-se aos cargos ocupados pelas Assistentes Sociais: na empresa A - Supervisora de Serviço Social; na empresa B - Coordenadora de RH; na empresa C - Coordenadora de RH; na empresa D - Coordenadora do RH.

Enfim, o espaço de atuação do Serviço Social no setor empresarial é conflituoso, por intervir nas relações entre capital/trabalho. Os dilemas enfrentados pelos Assistentes Sociais, aí atuantes, decorrem de vários fatores, porém, o aspecto central reside no fato de serem trabalhadores contratados para exercer atividades, de cunho educativo, junto aos demais trabalhadores da empresa. Não se pode esquecer de que, ao mesmo tempo, têm a preocupação de manter o emprego, adaptando-se às exigências que lhes são colocadas, a fim de continuar legitimando-lhe a atuação.

As falas das Assistentes Sociais mostram que elas, como outros trabalhadores, se sentem pressionadas pelas exigências advindas do mercado de trabalho e que o Serviço Social empresarial, também, sofre influência das modificações que estão se processando no interior das estruturas produtivas, com as novas formas de organização e gestão do trabalho.

A análise da ação educativa, presente no agir das Assistentes Sociais entrevistadas, permite refletir sobre a consciência, a visão de mundo, a partir dos conhecimentos adquiridos, que elas têm. O modo como cada uma encontrou para atender demandas da empresa e dos trabalhadores revela que o agir profissional, não é neutro, tem conteúdo sócio-político.

Ao mesmo tempo em que as Assistentes Sociais vão se instrumentalizando, para enfrentar os desafios de manter o próprio emprego, adquirem conteúdos subsidiadores da prática, também ampliam a consciência e análise da realidade, em que elas e os trabalhadores atendidos pelo Serviço Social se encontram. Evidencia-se nas falas que as próprias Assistentes Sociais percebem o interesse da empresa em absorver os conhecimentos dos funcionários (inclusive os seus), captá-los e armazená-los, sistematizando o modo de se realizarem as atividades, como uma forma de controle e apropriação do seu saber fazer. Isso leva a entender que as abordagens de gestão empresarial, baseadas no paradigma flexível, buscam a apropriação das qualidades sócio-psicoló-

gicas do trabalhador coletivo.

Foi possível perceber que o enfrentamento dos impasses, cotidianos, pode conduzir a fragmentação da consciência de classe, o que se expressa nos indivíduos singulares, como é o caso dos posicionamentos assumidos pela Assistente Social da empresa B. Diferente das demais profissionais pesquisadas, ela demonstra adesão às requisições da empresa de tal forma que se distanciou do projeto coletivo da profissão.

Quanto às questões norteadoras das reflexões sobre o agir educativo das Assistentes Sociais no campo empresarial, observou-se que em três profissionais das empresas pesquisadas (A, C e D) existe preocupação em gerir pessoas a partir das definições do capital, sem perder de vista a ação educativa voltada ao desenvolvimento do trabalhador, porquanto durante as entrevistas, as Assistentes Sociais demonstraram estar cientes das condições de inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho.

As reflexões deste trabalho fornecem elementos, mostrando que não basta as Assistentes Sociais analisarem de modo crítico o contexto e ter boa vontade, há que se considerar que existem condicionantes da sua prática, que fogem da esfera de ação, é um espaço tenso, contraditório e conflituoso. O aspecto educativo aparece subordinado à permanência da Assistente Social no emprego, contudo existem espaços diversos apontados pelas Assistentes Sociais para ampliarem suas práticas favorecendo os demais trabalhadores.

ABSTRACT: This text presents reflections related to the striking of the modifications that have been happening in the work environment of the Social Worker's professional activity in private companies. It is questioned how the Social Work educative action turns out among workers, whether it is related to worker's development or has it become a cold technique to regulate people? It was searched to identify the current functions performed, what had modified, and how the educative action present in the professional performance occurs in the Social Worker's practice in the companies that adopted the flexible paradigm of the production.

KEY WORDS: company Social Work; educative action

Referências

- CARDOSO, FRANCI GOMES; MACIEL, MARINA. Mobilização social e práticas educativas. In: **Programa de capacitação continuada para Assistentes Sociais**: capacitação em Serviço Social e política social, Brasília: CFESS - ABEPSS - CEAD / NED – UNB, 2000. Módulo 4.
- CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (Org). **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 1998.
- IAMAMOTO, Marilda. **O serviço social na contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2000.
- KAMEYAMA, Nobuco. Notas Introdutórias para a discussão sobre reestruturação produtiva e Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete [Org]. **A nova fábrica de consensos**. São Paulo : Cortez, 1998.
- MOTA, Ana Elizabete da. **O feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1987.
- SARMENTO, Hélder Boska de Moraes. Serviço Social, das tradicionais formas de regulação sociopolítica ao redimensionamento de suas funções. In: **Programa de capacitação continuada para Assistentes Sociais**: capacitação em Serviço Social e política social, Brasília: CFESS - ABEPSS - CEAD / NED – UNB, 2000. Módulo 4.
- SILVA, Jacqueline Oliveira. **Educação, processo de trabalho e Serviço Social**. Rio Grande do Sul: Da Casa, 1997.