



UNIVERSIDADE
ESTADUAL DE LONDRINA

ESTER TAUBE TORETTA

**O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL
EMPRESARIAL:
UM ESTUDO SOBRE O ESPAÇO DE ATUAÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL**

Londrina
2010

ESTER TAUBE TORETTA

**O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL
EMPRESARIAL:
UM ESTUDO SOBRE O ESPAÇO DE ATUAÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Selma Frossard Costa.

Londrina
2010

Catálogo na publicação elaborada pela Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina.

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

T681s Toretta, Ester Taube.

O serviço social e a responsabilidade social empresarial: um estudo sobre o espaço de atuação do assistente social/ Ester Taube Toretta. – Londrina, 2010.
175f. : il.

Orientador: Selma Frossaro Costa.

Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Universidade Estadual de Londrina, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Política Social, 2010.
Inclui bibliografia.

1. Responsabilidade social – Teses. 2. Prática profissional – Teses.
3. Serviço Social – Teses. I. Costa, Selma Frossaro. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e política Social. III. Título.

CDU 36.081

ESTER TAUBE TORETTA

**O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL
EMPRESARIAL:
UM ESTUDO SOBRE O ESPAÇO DE ATUAÇÃO DO
ASSISTENTE SOCIAL**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Serviço Social e Política Social da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Selma Frossard Costa
UEL – Londrina – PR

Prof. Dr. Leandro Henrique Magalhães
UNIFIL – Londrina – PR

Prof. Dr. Edson Marques de Oliveira

Londrina, 26 de abril de 2010.

AGRADECIMENTOS

Não é possível percorrer este caminho sem ter a humildade em reconhecer que não o fazemos sozinhos. É uma jornada, que ultrapassa o tempo do mestrado e expressa as relações que construímos ao longo da história, de estudantes à profissionais. Estas relações nos dão suporte para trilhar o caminho escolhido.

Assim, agradeço a Deus pelas condições dignas de estudo e, principalmente, pelo amparo nos percalços, elementos necessários ao crescimento.

Em especial aos meus pais Nilvo e Irmgard (*in memoriam*) que sempre reconheceram e valorizaram o ensino; não medindo esforços para a qualificação de seus seis filhos.

A minha irmã Rose pela prontidão e carinho em que sempre atendeu as minhas necessidades de andanças profissionais, proporcionando-me tranqüilidade.

A minha estimada orientadora Profa. Selma, que possibilitou o acesso a um sonho e no decorrer ofereceu-me uma relação de confiança e respeito. Não bastando, abriu-me portas à pós-graduação, permitindo uma aproximação com minha área de origem.

As profissionais assistentes sociais, sujeitos da pesquisa, Maria Cristina, Marli, Marisa, Roseli, Tatiana e Terezinha, pelo desprendimento em compartilhar informações, conquistas e desconfortos do cotidiano profissional, ampliando minha percepção sobre o universo da profissão no segmento empresarial.

Aos professores do mestrado pela inquietação científica e aos colegas de turma pela receptividade, compartilhamento de idéias, materiais e informações.

A CAPES pela concessão da bolsa de estudos a qual contribuiu para minha dedicação ao mestrado.

Aos meus filhos Otávio e Luiza, paixões da minha vida. Pelo carinho, alegria e compreensão de minha ausência.

Ao meu esposo, José Carlos, pelo respeito às minhas escolhas, suporte e companheirismo nesta trajetória.

TORETTA, Ester Taube. **O Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial**: um estudo sobre o espaço de atuação do assistente social. 2010. 175 f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social e Política Social) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2010.

RESUMO

Este trabalho contempla uma aproximação ao debate entre a responsabilidade social empresarial e o processo de trabalho do Serviço Social, o qual requer uma compreensão teórico-metodológica, com o objetivo de analisar o espaço do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial. A construção desta temática perpassou por um referencial teórico e uma pesquisa qualitativa. O referencial apresentou a responsabilidade social no contexto da sociedade capitalista contemporânea, pois nesta se configura como uma das estratégias de readequação do capital frente às contradições geradas pelo sistema. Do mesmo modo a responsabilidade social tem alterado o modelo tradicional de intervenção social e contribuído para novos arranjos que visam o equilíbrio econômico social. Seu caráter ideo-político é questionado por fortalecer a solidariedade da sociedade civil em detrimento aos direitos de cidadania. Contudo, o campo organizacional tem efetivamente participado das questões sociais através da oferta de serviços sociais. É visível o crescimento de organizações envolvidas com as práticas sociais, demandando competências para a condução dos negócios na ótica social. Neste ínterim, faz-se necessário a indagação sobre o exercício da profissão do assistente social nas organizações privadas. Ou seja, quais são suas atribuições, especificidades, competências que o qualificam para trabalhar com a responsabilidade social. Para conhecer esta realidade foi realizada uma pesquisa de campo, com assistentes sociais, que atuam em empresas com foco em responsabilidade social. Os dados coletados contribuíram para a elucidação do objetivo desta dissertação.

Palavras-chave: Responsabilidade Social. Prática Profissional. Serviço Social.

TORETTA, Ester Taube. **Social work and Social Business Responsibility**: a study on the space of the social worker. 2009. 175 f. Dissertation (Master's Degree in Social Work and Social Politics) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2009.

ABSTRACT

This work presents the discussion between Social Business Responsibility and the work process of Social Work. The objective is to analyze the scope of a social worker in programs to Social Business Responsibility. The creation of this subject went through by a theoretical and qualitative research. Social responsibility is considered in the context of contemporary capitalist society, which is configured as one of the strategies of readjustment of the capital in front of the contradictions generated by the system. Likewise, Social Responsibility has changed the traditional model of social intervention and contributed to new arrangements, where the aim is to find balance in social economic. Its ideological-political character is questioned by strengthening the solidarity of society over the rights of citizenship. However, the organization has effectively participated in social issues through the provision of social services. It is visible growth of organizations involved in social practices, requiring skills for the conduct of business in social perspective. In the meantime, it is necessary to inquire into the profession of social workers in private organizations. That is, which is your assignment on it, specific skills, which qualify to work with social responsibility. To know this reality a field research with social workers, who act in companies with focus in social responsibility. The collected data had contributed to clarify for the objective of this dissertation.

Keywords: Social Responsibility. The professional practice. Social worker.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Classificação por porte de empresas pesquisadas.	111
Tabela 2 –	Tempo de empresa das assistentes sociais.	112
Tabela 3 –	Tempo de atuação em programas de responsabilidade social na empresa atual.	113
Tabela 4 –	Tempo de atuação em programas de responsabilidade social em outra(s) empresa(s).....	114
Tabela 5 –	Origem dos investimentos sociais.	115
Tabela 6 –	Área de atuação dos programas sociais	122
Tabela 7 –	Segmentos atendidos nos programas sociais.....	123

LISTA DE ABREVIATURAS

ABESS	Associação Brasileira de Ensino em Serviço Social
BOVESPA	Bolsa de Valores de São Paulo
CRESS	Conselho regional de Serviço Social
ETHOS	Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
FMI	Fundo monetário internacional
GIFE	Grupo de Institutos Fundações e empresas
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LOAS	Lei orgânica da Assistência Social
ONG	Organização não governamental
OSCIP	Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público
PCD	Pessoas com deficiências
PIB	Produto Interno Bruto
SESI	Serviço Social da Indústria

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 O SERVIÇO SOCIAL NO SISTEMA CAPITALISTA BRASILEIRO: A CONSTITUIÇÃO DA PROFISSÃO	26
1.1 O SERVIÇO SOCIAL: BREVES REFLEXÕES SOBRE A PROFISSÃO.....	26
1.2 QUESTÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS QUE PERMEIAM A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA CONTEMPORANEIDADE.	41
1.3 O SERVIÇO SOCIAL NA DIVISÃO SÓCIO-TÉCNICA DO TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS.	58
2 A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO	78
2.1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E SUAS DIMENSÕES.	78
2.2 O CONTEXTO HISTÓRICO DA INSERÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS EMPRESAS BRASILEIRAS.....	92
3 O ESPAÇO SÓCIO OCUPACIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL	106
3.1 A PESQUISA DE CAMPO: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	107
3.2 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS, UNIVERSO DA PESQUISA	110
3.3 PERFIL PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS SUJEITOS DA PESQUISA	111
3.4 A ARTICULAÇÃO DOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL COM AS POLÍTICAS PÚBLICAS	114
3.5 OS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E O ENFRENTAMENTO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL.	119
3.6 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL EM EMPRESAS COM RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.....	131
3.7 LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL.....	146
CONSIDERAÇÕES FINAIS	155

REFERÊNCIAS	159
--------------------------	-----

APÊNDICES	166
------------------------	-----

APÊNDICE A – Convite à empresa.....	167
-------------------------------------	-----

APÊNDICE B – Termo de consentimento da empresa	169
--	-----

APÊNDICE C – Termo de consentimento do sujeito da pesquisa	170
--	-----

APÊNDICE D – Questionário enviado via internet	171
--	-----

APÊNDICE E – Roteiro de entrevista.....	174
---	-----

INTRODUÇÃO

A responsabilidade social é uma prática recente na gestão das empresas brasileiras, uma vez que diversos estudos apontam sua manifestação mais recorrente a partir da década de 1990. Ainda que muitas empresas já possuam historicamente uma atuação social contando, inclusive, com o assistente social em seu quadro de funcionários.

A origem do Serviço Social no Brasil, especificamente na área organizacional/empresarial, é associada ao período do desenvolvimento industrial. Neste momento, as relações entre capital e trabalho eram geridas no processo industrial na perspectiva taylorista/fordista¹. Este modelo de organização do trabalho representava uma preocupação com o tempo e o movimento, de forma a obter o máximo em produtividade, pressupondo um trabalho fragmentado e um trabalhador alienado. Externamente à produção, no período do desenvolvimento industrial havia uma mobilização da classe trabalhadora na busca por seus direitos.

Neste contexto histórico, a inserção do Serviço Social foi fundamental para assegurar as relações de trabalho e produtividade. As empresas propunham garantir o atendimento às necessidades sociais básicas, dos trabalhadores, pela via da assistência social e assim configurou um espaço de atuação ao Serviço Social.

O Serviço Social nas empresas brasileiras esteve, por muito tempo, alocado na área de recursos humanos, cujo foco de atuação centrava-se no funcionário. Seu papel visava à promoção da qualidade de vida, atento principalmente às questões de saúde e segurança, de acordo com a atividade exercida na empresa.

Apresentava uma condição restrita às esferas de negociação, o que resultava em limitadas contribuições às conquistas sociais e, ainda, por muito tempo o Serviço Social foi um setor da empresa, distanciado da ótica dos negócios. No passado, também há registros de que atendia famílias de funcionários e/ou da comunidade, minimizando condições que pudessem afetar o desempenho produtivo

¹ Taylorista/Fordista – Estratégia de organização do padrão produtivo capitalista, desenvolvido ao longo do sec. XX e que fundamentou-se no modelo de produção em massa, cujo princípios foram determinantes na cultura do período industrial. (ANTUNES, 1999).

das organizações. Todavia, estas práticas em sua maioria assistencialistas, fizeram parte de um contexto diferente do mercado globalizado, da reestruturação produtiva e marcas indelévels do capitalismo contemporâneo.

O mundo pós-moderno² conta com uma nova fase de desenvolvimento industrial, alterando radicalmente modelos de gestão, relações de mercado, formas de produção e relações trabalhistas, entre outras. Observa-se, a partir da década de 1980 no Brasil, uma verdadeira revolução no entorno das empresas por conta da globalização, da revolução tecnológica e da assimilação dos modelos de gestão toyotista³. Nas organizações, internamente, isso representou a introdução da cultura da qualidade com seus valores de agilidade, eficiência, melhoria contínua, do descarte. Um momento que exigia um comprometimento da classe trabalhadora para com novas posturas, necessárias ao processo produtivo, considerando a transição de modelos e a pressão de mercado. Contudo, a otimização do custo no novo modelo, insere relações de trabalho diferenciadas, intensificando a flexibilização de funções e a terceirização do trabalho. Estas, entre outras medidas, compreendem a reestruturação produtiva, dando novos moldes às relações de trabalho e gerando outros impactos para a questão social⁴.

Neste momento, evidencia-se a relação das organizações empresariais com práticas sociais, desta vez inserida em um novo conceito, o da responsabilidade social. Caracteriza-se como uma estratégia de negócio, que contempla um novo posicionamento para com as relações sociais da empresa no bojo da sociedade.

Os conceitos e práticas da responsabilidade social imputam às organizações alterações em seus processos, condutas, públicos, políticas, gestão e discurso. Explicitando um comportamento diferenciado das relações sociais manifestadas na fase industrial.

² Pós moderno -É a condição sócio-cultural e estética do capitalismo contemporâneo, também denominado pós-industrial ou financeiro. A segunda metade do século XX assistiu a um processo sem precedentes de mudanças na história do pensamento e da técnica. Ao lado da aceleração avassaladora nas tecnologias de comunicação, de artes, de materiais e de genética, ocorreram mudanças paradigmáticas no modo de se pensar a sociedade e suas instituições.

³ Toyotista-Modelo de produção criado pelo Japão que introduz novos conceitos e práticas produtivas. Entre as principais alterações destaca-se o controle na qualidade, a redução de estoques, a reengenharia nos processos e estrutura funcional das empresas, o trabalho em células e a flexibilidade de funções sob exercício do mesmo trabalhador. Apresenta a reorganização do trabalho sob forma de terceirização e facção, contribuindo para a precarização do trabalho. Ver em (ANTUNES, 1999; HARVEY, 1994).

⁴ Questão social, consultar (CASTEL, 1999).

A dimensão social da empresa, a partir da responsabilidade social, toma outras proporções, numa complexidade de gestão e visibilidade, em que novos atores e expectativas sociais estão em jogo e comprometem o desempenho da empresa.

A responsabilidade social apresenta-se de modo complexo e ainda em construção; entretanto, é possível vislumbrar que seu desempenho depende de planejamento, gestão e articulação de políticas sociais e serviços, que remetem à sua efetividade. Um trabalho para profissionais que conhecem a dinâmica social e estão habilitados para atribuições no que concernem às políticas e serviços sociais; ou seja, o assistente social.

Mas neste período de transição das organizações, no campo empresarial, pouco se registrou da prática profissional do assistente social, tornando obscura uma análise dos fenômenos sociais da época. Cabe destacar, que pesquisas e publicações do Serviço Social no campo organizacional ainda são restritas, o que dificulta um avanço nas reflexões e subsídios teóricos neste campo do trabalho. Porém, o universo pouco explorado pela categoria profissional deve servir de estímulo às novas construções científicas, desvelando os novos arranjos sociais e as formas de reprodução social adotadas.

Ao adentrar no espaço das organizações e investigarmos a prática profissional, temos a possibilidade de ir além do técnico operativo, de simplesmente listar atribuições de um período da profissão, num exercício pragmático, racional, que pouco agrega ao papel social da área. Entretanto, à medida que conseguimos apreender o contexto como transição político-econômica e desta, identificarmos os fundamentos teóricos metodológico em uso, temos evidência da competência expressa na prática profissional em determinado momento histórico do Serviço Social. Permite ainda, identificar as competências que atendem, não apenas a defesa de ideais da profissão, mas que cumprem seu papel na divisão sócio-técnica do trabalho.

A efetividade do Serviço Social no campo organizacional/empresarial é permeada pelo confronto das contradições do capital de forma dinâmica, na qual a capacitação teórico-metodológica deve corresponder ao exercício do papel social da profissão.

Ao evidenciar o cotidiano da prática profissional do assistente social neste campo, estimamos contribuir para o entendimento da nova configuração do

social no espaço organizacional, assim como identificar as competências necessárias à atuação no referido espaço.

A dimensão social nas empresas pode representar tanto avanços como recuos, cuja habilidade dos profissionais que atuam no campo organizacional deve imprimir um saldo positivo, a partir dos compromissos da categoria, no que tange às conquistas nas relações sociais.

Em sua articulação profissional, contudo, defronta-se com novas dinâmicas presentes no espaço organizacional, sendo posta à prova quanto a sua própria especificidade, por conta da reestruturação produtiva e flexibilização do trabalho. Estas favorecem as multifunções, a precarização das condições de trabalho e o agravamento da questão social. O que denota a importância em aprofundar a pesquisa sobre a prática profissional do assistente social nas organizações com responsabilidade social.

Partindo destas reflexões iniciais, identificamos que o campo organizacional na contemporaneidade vem passando por novas inflexões, as quais remetem a estudos mais aprofundados sobre estas próprias transformações e conexões com o conhecimento profissional. Abordagens científicas favorecem a interpelação da área social e de seus resultados no campo do trabalho.

A vivência profissional no campo organizacional estimulou a construção desta dissertação. Uma construção gradual, de longa data, contando com diferentes recursos, dentre os quais se destaca a formação em consultoria proporcionada pelo Serviço Social da Indústria, SESI/DRPR, o trabalho realizado nas indústrias e a monografia de pós-graduação do curso de gestão de iniciativas sociais.

As preocupações advindas da vivência profissional persistiram e transformaram-se no pano de fundo que moveu este trabalho de dissertação, estimulando as seguintes indagações: Qual é o espaço ocupacional do assistente social em empresas com responsabilidade social empresarial? O que é específico na atuação do assistente social em empresas com responsabilidade social e quais são suas atribuições? Qual é a contribuição do Serviço Social na condução da responsabilidade social?

Questões não apenas pertinentes pela jovialidade do debate da responsabilidade social no Serviço Social, como pela contribuição estimada a um campo profissional, o organizacional.

Portanto, definimos como objeto de pesquisa a atuação do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial.

Diante deste desafio consideramos necessários os seguintes objetivos específicos:

1. Refletir sobre o espaço sócio-ocupacional do Serviço Social na contemporaneidade.
2. Distinguir o Serviço Social organizacional do Serviço Social em programas de responsabilidade social.
3. Identificar as atribuições profissionais do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial, bem como as demandas que se apresentam ao Serviço Social nesse contexto.
4. Desvelar os referenciais teóricos e metodológicos utilizados na prática profissional do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial.
5. Analisar os limites, possibilidades e desafios da atuação profissional do assistente social no contexto da responsabilidade social empresarial.

Para tanto, faz-se necessário descortinar o trabalho dos profissionais assistentes sociais de empresa, considerando o repertório teórico metodológico e as novas inflexões sobre “responsabilidade social”. Conforme Yamamoto (1992:88) “supõe inserir a profissão no conjunto das condições e relações sociais que lhe atribuem um sentido histórico e nas quais se torna possível e necessária.” Deste modo, a pesquisa científica é de fundamental importância para a construção de conhecimentos que permitam a interpretação desta realidade.

A escolha para a condução da pesquisa deu-se pelo método qualitativo, que permite desvelar processos sociais ainda pouco conhecidos, como também possibilita a construção de novas abordagens, revisão e criação de conceitos.

A adoção do método qualitativo se justifica sempre que o estudo precisa ser realizado no seu contexto real; o que requer base científica para compreender situações onde a prática se antecipa à teoria. Neste sentido, como o objetivo se propõe a conhecer determinada realidade, em sua dinamicidade e expressando seus significados e sentidos, temos no estudo qualitativo e exploratório, a melhor opção como meio para o desvelamento da realidade.

A natureza qualitativa é também apropriada para a apreensão dos fenômenos sociais interpretados a partir da linguagem dos atores envolvidos no estudo.

Para Minayo (1994, p. 21),

[...] ela trabalha com um universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis.

A pesquisa qualitativa não excluiu a coleta de dados quantitativos, visando contribuir para a análise da temática em seu contexto social e dos sujeitos.

Sendo assim, iniciamos o nosso processo da pesquisa pela fase exploratória, desde a construção do pré-projeto até a fundamentação que permitia tramitar com maior clareza sobre o objeto. O primeiro momento restringiu-se ao levantamento bibliográfico sobre o tema abordado, além de livros e artigos científicos, a pesquisa bibliográfica envolveu consultas em *sites*, bem como a leitura de textos de periódicos. A pesquisa bibliográfica subsidiou, mais especificamente, a contextualização do tema e a fundamentação teórica da dissertação.

Evidenciou-se a existência de uma bibliografia restrita que trata do Serviço Social organizacional ou empresarial, sendo necessário recorrermos à fundamentação que aborda a prática profissional de uma forma ampla. Dentre os autores que contribuíram nas reflexões estão: Iamamoto, Freire, Gentilli, Mota e Yasbek. Para o aporte teórico em responsabilidade social, dentre os diversos autores consultados, destacam-se Tenório, Ashley, Alessio, Cesar. Em mudanças societárias a destacar mercado e Estado, consideramos Antunes, Ianni, Dupas, Dawbor, entre outros. A revisão da literatura teve um papel importante neste estudo, uma vez que facilitou o esclarecimento e a delimitação do conteúdo.

Após a construção do referencial teórico, partimos para a pesquisa de campo, de base empírica. A pesquisa empírica obtém dados a partir de fontes diretas que conhecem ou vivenciaram o tema, fato ou situação, e que podem causar diferenciação na abordagem e entendimento dos mesmos, conduzindo a um acréscimo ou alteração, que o enriqueça e transforme em conhecimento de fácil compreensão.

[...] o trabalho de campo se apresenta como uma possibilidade de conseguirmos não só uma aproximação com aquilo que desejamos conhecer e estudar, mas também criar um conhecimento partindo da realidade de campo. (MINAYO, 1994, p. 51).

O procedimento adotado para coleta de dados foi o estudo de caso. Gil (1991, p. 59) definiu o estudo de caso como "um conjunto de dados que descrevem uma fase ou a totalidade do processo social de uma unidade, em suas várias relações internas e nas suas fixações culturais". Esta escolha é pertinente por possibilitar estudar o fenômeno no contexto onde ocorre, o espaço organizacional.

O estudo de caso se apresenta como uma ferramenta que viabiliza o reconhecimento da natureza da realidade social em suas diferentes dimensões. Possibilita ainda, esclarecer quais os significados que as pessoas atribuem às suas ações e os processos que utilizaram para construir o sentido e as interpretações dessas mesmas ações.

A literatura consultada identifica a utilização do estudo de caso com base na análise qualitativa, que envolve a contextualização histórica, uma visão formal da comunicação e a interpretação pautada no ponto de vista do entrevistado e na visão crítica que ele possui em relação à realidade vivenciada.

No entanto, como a proposta de estudo não se limita a um único caso, mas a um conjunto de empresas e profissionais pré-selecionados, é necessário adotar o conceito de estudo multicaso.

Segundo Martins (2000) trata-se de uma técnica de pesquisa cujo objetivo é o estudo de uma unidade que se analisa profunda e intensamente, e considera a unidade social estudada em sua totalidade, seja um indivíduo, família, instituição, empresa ou comunidade; visando compreendê-los em seus próprios termos. Quando o estudo envolve dois ou mais sujeitos, casos múltiplos, constitui-se o estudo de multicaso.

Este método favorece a generalizações para todas as empresas e atores envolvidos na dinâmica do problema a ser elucidado. Por não se limitar a uma única fonte, proporciona maior abrangência nos resultados.

Os sujeitos desta pesquisa foram os profissionais assistentes sociais que atuam em empresas com responsabilidade social. Contudo, para identificá-los e convidá-los a fazerem parte do estudo, percorremos um longo caminho. Sendo o mais adequado e viável para a construção da amostra, a escolha de profissionais

pelas empresas nas quais exercem sua profissão. Esta opção decorreu por serem as empresas as desencadeadoras do processo de responsabilidade social e pela dificuldade em mapear os profissionais que estão em empresas. O controle existente no Conselho da categoria, quando consultado em 2008, não alcançava o refinamento dos dados necessário para esta pesquisa.

Todavia, iniciar a construção de uma amostra pelas empresas, implicava em ter um cadastro único de empresas com responsabilidade social, e esta condição hoje é inexistente. No Brasil, não possuímos um agente regulador, legal, desta prática que possa referendar as empresas socialmente responsáveis. Outra questão refere-se ao próprio conceito de responsabilidade social, que poderia decorrer em diferentes modelos. Neste sentido, consideramos importante inicialmente definir o conceito norteador de responsabilidade social.

Consideramos empresas socialmente responsáveis, as que utilizam a responsabilidade social como estratégia de gestão, interessadas em seus públicos e no impacto social. Empresas que buscam aprimorar seu gerenciamento e visibilidade, de modo a corresponder um modelo de comportamento, preocupadas em demonstrar publicamente um comportamento socialmente respeitado na atualidade. Ou ainda em Ashley (2002, p. 7),

Responsabilidade social pode ser definida como o compromisso que uma organização deve ter com a sociedade, expresso por meio de atos e atitudes que a afetem positivamente, de modo amplo, ou de alguma comunidade, de modo específico, agindo proativamente e coerentemente no que tange a seu papel específico na sociedade e a sua prestação de contas para com ela. A organização nesse sentido assume obrigações de caráter moral, além das estabelecidas em lei, mesmo que não diretamente vinculadas a sua atividade, mas que possam contribuir para o desenvolvimento sustentável dos povos. Assim, numa visão expandida, responsabilidade social é toda e qualquer ação que possa contribuir para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.

Consideramos o pressuposto de que as empresas com responsabilidade social possuem uma imagem ou marca a zelar e, por este motivo, posicionam-se no mercado, apresentando publicamente seus resultados sociais.

Muitas destas empresas recorrem a metodologias existentes no mercado para obter parâmetros de sua gestão. Estas metodologias possibilitam sua avaliação e benchmarking⁵.

Sendo assim, realizamos um levantamento destas metodologias, com foco social, cujas empresas participam de forma pública. Dentre as disponíveis optamos por metodologias de avaliação, promovidas por entidades reconhecidas e que apresentam constância e credibilidade.

- Foram escolhidos os eventos:
- Premio SESI Qualidade de Vida;
- Pesquisa de responsabilidade social da revista Expressão;
- O ISE Índice de sustentabilidade Empresarial do BOVESPA;
- As Melhores para trabalhar 2008, publicação da revista Exame.

As empresas inscritas nestes eventos compuseram uma lista do universo desta pesquisa, o qual foi identificado apenas no intuito de melhor seleção para a pesquisa de campo. Não se trata de uma lista com empresas perfeitas, mas sim de empresas brasileiras preocupadas com suas práticas de gestão além do puro resultado econômico, conseguindo adaptar seus negócios às novas tendências em gestão.

As metodologias destes eventos são diferenciadas; todavia, desenvolvem uma lógica de autoavaliação, composição de indicadores e de avaliação externa. Cabe discorrer brevemente como elegem as empresas, as quais compõem o universo do qual partimos para a pesquisa de campo.

Premio SESI qualidade de vida - Criado em 1996, é realizado anualmente em todos os Estados, para empresas do segmento industrial. O prêmio SESI Qualidade de Vida é um estímulo às empresas que desenvolvem ações para a expansão da produtividade e competitividade, e um reconhecimento público das boas práticas de gestão de pessoas, com foco na humanização do trabalho. As empresas inscrevem-se gratuitamente e são avaliadas em cinco áreas temáticas: Gestão; saúde, segurança e meio ambiente; educação e desenvolvimento; lazer e cultura; e ações sociais.

⁵ Benchmarking-é um processo ou técnica de gestão através do qual as empresas avaliam o desempenho dos seus processos, sistemas e procedimentos de gestão, produtos, comparando-o com os melhores desempenhos de organizações que apresentam liderança.

A escolha segue etapas municipais, regionais, estaduais e a etapa nacional. As empresas concorrem por porte micro, pequena, média e grande. Para participar entregam um dossiê com dados da empresa e são auditadas por uma equipe multidisciplinar. Os resultados da visita técnica e do dossiê são avaliados por uma comissão composta por representantes da sociedade civil, que com base em critérios de classificação definem as vencedoras nas etapas. As vencedoras são apresentadas em jornais de circulação e *site* da entidade, nos quais obtivemos os nomes das empresas. Consideramos a versão 2008 do Estado do Paraná para compor a lista das empresas que poderiam participar desta pesquisa.

Pesquisa de responsabilidade social - A Pesquisa de Responsabilidade Social Empresarial da Região Sul, é realizada pela Editora Expressão em parceria com a empresa Cívitas. Em 2008 lançou a 6ª edição. Tem como objetivo reconhecer empresas com responsabilidade social no Sul do Brasil.

A metodologia compreende a aplicação de questionário em base aos Indicadores Ethos de Responsabilidade Social, versão 2008 e o ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial utilizado pela Bovespa. Os temas abordados são: Valores, transparência, governança, público interno, meio ambiente, fornecedores, consumidores, clientes, comunidade, governo, sociedade. Estes temas estão divididos em 42 subtemas, totalizando 270 indicadores. Os resultados são apresentados na edição da revista e no *site* da mesma, onde coletamos os dados.

O ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial do BOVESPA (Bolsa de Valores de São Paulo) -É um índice que mede o retorno total de uma carteira teórica composta por ações de empresas com reconhecido comprometimento com a responsabilidade social e a sustentabilidade empresarial (no máximo 40). Tais ações são selecionadas entre as mais negociadas na BOVESPA em termos de liquidez, e são ponderadas na carteira pelo valor de mercado das ações disponíveis à negociação. A BOVESPA seleciona estas empresas inicialmente por um questionário construído pela Fundação Getúlio Vargas, o qual se baseia no conceito do “*triple bottom line*” o que envolve a avaliação de elementos ambientais, sociais e econômico-financeiros de forma integrada. No questionário do ISE, a esses princípios de *triple bottom line*, foram acrescentados mais três grupos de indicadores: a) critérios gerais (questiona a posição da empresa perante acordos globais e se a empresa publica balanços sociais); b) critérios de natureza do produto (questiona a posição da empresa perante acordos

globais, se o produto da empresa acarreta danos e riscos à saúde dos consumidores, entre outros); e c) critérios de governança corporativa. As dimensões ambiental, social e econômico-financeira foram divididas em quatro conjuntos de critérios: a) políticas (indicadores de comprometimento); b) gestão (indicadores de programas, metas e monitoramento); c) desempenho; e d) cumprimento legal.

No que se refere à dimensão ambiental, as empresas do setor financeiro respondem a um questionário diferenciado, e as demais empresas são divididas em alto impacto e impacto moderado (o questionário para elas é o mesmo, mas as ponderações são diferentes). O preenchimento do questionário, que tem apenas questões objetivas, é voluntário, e demonstra o comprometimento da empresa com as questões de sustentabilidade.

As respostas das companhias são analisadas por uma ferramenta estatística chamada “análise de *clusters*”, que identifica grupos de empresas com desempenhos similares e aponta o grupo com melhor desempenho geral. As empresas desse grupo irão compor a carteira final do ISE, após aprovação do Conselho. A lista destas empresas é disponibilizada no *site*, onde consultamos as empresas classificadas.

Melhores Empresas para trabalhar – É uma pesquisa realizada anualmente pela revista Exame desde 2000 e tem por objetivo apresentar as melhores práticas em gestão de pessoas. As inscrições são gratuitas. O procedimento para a participação consiste no preenchimento de questionários pelos funcionários e área de RH. A empresa deve ainda anexar um *Book* de evidências⁶. Os questionários respondidos são processados pela Fundação Instituto de Administração.

As empresas são avaliadas pelos requisitos: Estratégia e gestão, liderança, cidadania empresarial, políticas e práticas (carreira, desenvolvimento, remuneração e benefícios, saúde). Estes requisitos serão pontuados, consolidam a nota final e classificação no guia. A nota final é composta da percepção do funcionário, que resulta no IQAT (Índice de Qualidade do Ambiente de Trabalho); as práticas da empresa, representadas pelo IQGP (Índice de Qualidade na Gestão de Pessoas). Os jornalistas da VOCÊ S/A e a equipe da FIA comparam os dados da

⁶ Book de evidências-Um relatório com registro de dados e fotos que comprovem o trabalho da empresa.

pesquisa com a percepção das visitas definindo as 150 melhores empresas do ano. Estas empresas são nominadas, na revista e no *site*.

Dentre as quatro metodologias nominadas obtivemos 106 empresas, sem repetição. Deste total foram excluídas empresas financeiras, públicas e cooperativas. Este recorte é necessário, tendo em vista que os objetivos que movem estas empresas são diferenciados e em suas configurações constroem uma cultura própria de determinado segmento. Ao optarmos pela empresa privada almejamos trabalhar com um dado de uma mesma raiz. Estas são a mais pura expressão do capital, tendo por base o processo de transformação industrial.

O próximo recorte que realizamos foi o de localização geográfica, optando por aquelas com infraestrutura industrial no Estado do Paraná. Neste ínterim, o universo final totalizou cinqüenta (50) empresas aptas ao estudo pelo viés da responsabilidade social. Porém ao analisarmos a concentração das empresas atuando no Estado, identificamos que a maior parte destas, estavam na região Metropolitana de Curitiba.

Considerando o acesso para a coleta de dados, optamos pela região metropolitana, o que compreendeu dezoito (18) empresas. Mas, estabelecemos como meta cinco empresas que se dispusessem a participar da pesquisa, com escolha aleatória.

Iniciados os contatos telefônicos verificamos que seis (06) das empresas desta listagem não possuíam em seu quadro de funcionários, a assistente social; e como este é um dos critérios para a participação na pesquisa, estas empresas foram desconsideradas. Só foram analisadas empresas que possuíam o profissional, tendo em vista que um dos objetivos específicos é identificar alterações na prática profissional, considerando suas atribuições.

Das empresas que possuíam os profissionais assistentes sociais, duas (02) destas informaram que não atuavam na responsabilidade social, uma (01) profissional encontrava-se em afastamento temporário, e dois (02) não manifestaram interesse em participar.

As empresas e profissionais contatados que, de fato, aceitaram participar do estudo foram superiores ao número estimado, compreendendo um total de (06) empresas: Risotolandia, Herbarium, Landys Gyr, Gelopar, Volvo, Eletrolux.

Para a coleta de dados, elaboramos um instrumento dividido em duas etapas de aplicação. A primeira, um questionário enviado a todas as empresas

participantes do estudo de caso, o qual se encontra anexo do trabalho. A segunda parte do instrumento trata-se de um formulário aplicado em entrevista semi estruturada com as assistentes sociais das empresas referendadas acima. A descrição mais detalhada desta fase poderá ser acompanhada no capítulo (03) três que retrata a metodologia da pesquisa.

A análise dos dados foi realizada, utilizando a técnica de análise de conteúdo. Neste tipo de análise é possível obter conteúdos implícitos ou explícitos ao texto e as técnicas favorecem a busca de significados dos dados, a interpretação de mensagens, tendências, valores, sentidos, entre outros.

A análise de conteúdo trabalha com a materialidade lingüística através das condições empíricas do texto, estabelecendo categorias para sua interpretação. As unidades de análise foram definidas *a posteriori* (mas baseadas nos temas/objetivos definidos *a priori*), após leitura atenta e codificada.

Ela fixa-se apenas no conteúdo do texto transcrito, sem fazer relações além deste. Espera compreender o pensamento do sujeito através do conteúdo expresso na escrita, numa concepção transparente de linguagem.

Desta forma foram identificados os seguintes eixos de análise:

- A responsabilidade social e sua articulação com as políticas públicas;
- Expressões da questão social nas organizações empresariais;
- A prática do assistente social em programas de responsabilidade social;
- O referencial teórico metodológico utilizado na prática profissional;
- Limites, possibilidades e desafios na atuação profissional do assistente social no contexto da responsabilidade social empresarial.

Conhecida a proposta inicial deste trabalho cabe-nos destacar de forma sucinta os capítulos desta construção. O primeiro capítulo discorre sobre a profissão do Serviço Social na contemporaneidade. Ou seja, apresenta sua especificidade e fim social na divisão sócio técnica do trabalho. O referencial teórico hegemônico na categoria, o qual tem respaldado as intervenções profissionais. A trajetória e a configuração da prática profissional em empresas.

O segundo capítulo conceitua a responsabilidade social, tratada como um novo modelo de gestão, inserido em grandes empresas. Neste destacamos o que compreende o comportamento socialmente responsável. Na sequência apresentamos o panorama de impacto das transformações societárias, que influíram sobre alterações na sociedade e nas organizações, inclusive favorecendo a responsabilidade social.

O terceiro capítulo trata da análise da coleta dos dados da pesquisa empírica, considerando as categorias elencada à luz do referencial teórico trazido pelos capítulos um e dois.

Objetivamos desvelar as demandas atendidas, as atribuições desempenhadas pelo assistente social e quais os referenciais teóricos metodológicos utilizados na atuação em empresas com responsabilidade social, bem como os limites, possibilidades e desafios vislumbrados pelo profissional. Mas também, como ele compreende o conceito de responsabilidade social, de que forma isso influencia a sua prática cotidiana e ainda, buscando ampliar conquistas sociais neste campo de trabalho, como articula com os princípios e diretrizes da categoria.

Com esse trabalho não pretendemos esgotar o tema proposto; mas sim colocá-lo em pauta no contexto do Serviço Social. Cabe destacar que não almejamos apresentar uma sistematização da prática profissional, mas suscitar uma discussão crítico-reflexiva e construtiva, sobre o espaço sócio-ocupacional deste profissional em empresas com programas de responsabilidade social. O presente trabalho representa a construção de uma prática profissional inserida na realidade social.

[...] a pesquisa das situações concretas é o caminho para a identificação das mediações históricas e necessárias a superação da defasagem genérica sobre a realidade e os fenômenos singulares com os quais se defronta o profissional no mercado de trabalho. Aliás, a principal via para superar a reconhecida dicotomia entre teoria e prática, requalificando a ação profissional e preservando sua legitimidade. (ABESS,1996, p. 152).

Consideramos que existe um espaço a ser ocupado pelo Serviço Social nas organizações, que necessita ser repensado pela profissão, tendo em vista a dinâmica da realidade social. Porém, inserir-se com competência, reconhecendo o papel social da profissão e sua condição em gerir e operacionalizar

serviços sociais e políticas sociais como aplicáveis neste campo do trabalho. Não desconsiderando a primazia e responsabilidade do Estado na formulação e execução de políticas públicas.

1 O SERVIÇO SOCIAL NO SISTEMA CAPITALISTA BRASILEIRO: A CONSTITUIÇÃO DA PROFISSÃO

1.1 O SERVIÇO SOCIAL: BREVES REFLEXÕES SOBRE A PROFISSÃO

Toda profissão surge por uma necessidade, mas é legitimada pela sua eficácia à medida que corresponde às expectativas da sociedade em determinado momento histórico.

O Serviço Social é uma profissão que tem sua gênese nas contradições de classe do modo de produção capitalista. A compreensão de como o trabalho do Serviço Social se insere neste sistema, construindo seu espaço na divisão sócio técnica do trabalho, apresenta algumas divergências na categoria, de ordem ideológica, teleológicas⁷ ou pragmática.

Partimos do entendimento da profissão enquanto processo de trabalho, afirmada como um tipo de especialização do trabalho coletivo, ao ser expressão de necessidades sociais derivadas da prática histórica das classes sociais, no ato de produzir e reproduzir os meios de vida e de trabalho, de forma socialmente determinada.

O trabalho é compreendido como processo social de transformação, que objetiva atender necessidades sociais de reprodução humana. Através do trabalho o homem se posiciona como um ser social distinto da natureza, um ser que cria respostas prático-conscientes as suas necessidades; pois é capaz de projetar o resultado a ser obtido por sua intervenção.

A garantia de sobrevivência da espécie humana ocorre pelo trabalho, é a prática social da transformação de objetos naturais em objetos sociais. Quaisquer bens da natureza dependem de esforço humano para serem transformados em bens socialmente úteis. Sem ele, não há a geração de valor e a vida em sociedade se inviabiliza.

⁷ Teleológico: capacidade humana de projetar finalidades as ações finalidades que contem uma intenção ideal e um conjunto de valores direcionados ao que se julga melhor em relação ao presente. (BARROCO,1999, p. 56).

O trabalho corresponde a um processo de transformação do mundo, a uma intervenção operada por um trabalhador sobre uma matéria-prima com o auxílio de um equipamento ou de uma ferramenta. Todo trabalho envolve um objeto o qual incide a ação do sujeito; assim os elementos que constituem o processo de trabalho são: O sujeito, o objeto e os meios ou instrumentos.

[...] O trabalho é um processo entre o homem e a natureza, um processo em que o homem, por sua própria ação, media, regula e controla seu metabolismo com a natureza. [...] Não se trata aqui das primeiras formas instintivas, animais, de trabalho. [...] Pressupomos o trabalho numa forma em que pertence exclusivamente ao homem. [...] Ele não apenas efetua uma transformação da forma matéria natural; realiza, ao mesmo tempo, na matéria natural, o seu objetivo. [...] Os elementos simples do processo de trabalho são a atividade orientada a um fim ou o trabalho mesmo, seu objeto e seus meios. [...]. O processo de trabalho é a atividade orientada a um fim para produzir valores de uso, apropriação do natural para satisfazer a necessidades humanas, condição universal do metabolismo ente o homem e a natureza, condição eterna da vida humana e, portanto, [...] comum a todas as suas formas sociais. Marx (1983, p. 149-150,153).

Todo trabalho possui uma capacidade ímpar: a de produzir mais do que seu agente consome para repor as energias gastas. Vale dizer, todo trabalho pode gerar excedentes econômicos. Eis, então, onde reside o segredo do processo de trabalho: nesta capacidade de acrescentar um valor a mais, uma riqueza maior do que a necessária para reproduzir a própria energia despendida. Trabalho então significa dispêndio de energia para criar riquezas – materiais ou intangíveis, estas são conseqüências da apropriação do trabalho.

Barbosa (1998, p. 112) destaca,

[...] para Marx o processo de trabalho e o processo de formação de valor constituem uma unidade do processo de produção capitalista e aquele não pode ser apreendido em suas particularidades somente por seus elementos simples, objetos, meios e finalidades. Na medida em que são apreciadas as relações sociais que atravessam o processo de trabalho nos diferentes contextos históricos, as relações entre os trabalhadores, destes com o patronato, as condições técnicas, sociais e políticas em que o processo de trabalho se desenvolve, enfim, o modo como é garantido a partir de certos processos de trabalho essa valorização ao capitalista.

Em quaisquer modos de produção, o trabalho pode gerar excedentes econômicos. A apropriação desses excedentes, todavia, reveste-se dos mais variados formatos e demarca os diferentes tipos de propriedade econômica. O trabalho é a chave da produção econômica capitalista.

A produção orienta-se para a transformação da matéria, mediada de forma consciente pelos homens. A produção pertence a quem detém os meios de produção, ao capitalista e não a quem produziu.

No sistema capitalista há apropriação do capital privado sobre o capital coletivo, construído através do trabalho. Em outros termos, se sobrepõe uma classe sobre a outra, visando o acúmulo de capital em favor de uma. Ao apropriar-se do trabalho, é criada uma condição desigual, que está representada na dinâmica social, pela restrição a acessos, oportunidades e direitos, entre outros. Contudo, apresenta-se necessária a reprodução social, para que este processo ocorra de forma naturalizada. No que tange à reprodução social, compreende-se:

[...] não só aqueles atos relativos à vida material e biológica dos homens. Mas também aqueles atos que os fazem dar continuidade ao conjunto da vida social, a um dado estágio de sociabilidade, à participação em um dado grau de civilização. (GRANEMANN, 1999, p. 156).

O equilíbrio entre produção e reprodução social, deve ser conduzido a estabelecer um equilíbrio de classes e a própria eficácia do binômio econômico-social, atendendo uma expectativa da sociedade capitalista de base liberal. Contudo a sociedade é dinâmica e repleta de contradição dos interesses de classe, gerados neste modelo de produção. Embora o homem não consuma sem trabalhar e nem trabalhe sem consumir esta relação é separada da esfera produtiva, passando a compor a esfera da reprodução social.

Para Yasbek apud lamamoto (2008, p. 310),

Reprodução das relações sociais é reprodução de um determinado modo de vida, do cotidiano, dos valores, de práticas culturais e políticas e do modo como se produzem as idéias nessa sociedade. Idéias que se expressam em práticas sociais, políticas, culturais, padrões de comportamento e que acabam por permear toda a trama das relações da sociedade.

Desta leitura, deriva o fato que o Serviço Social não está inserido na produção material, agindo diretamente sobre a natureza do trabalho, mas nas relações conjuntas entre homem e natureza. Portanto, está na reprodução social, a qual é composta de materialidade e ideologia.

Barbosa (1998, p. 113) contribui quanto ao entendimento do espaço ocupacional do Serviço Social na divisão sócio técnica do trabalho, afirmando que

[...] o trabalho do assistente social enquanto processo laborativo interado na arquitetura do trabalho capitalista e no seu processo de dominação social, posto que se entende que a demanda em torno da prática do assistente social não se dirige diretamente à produção de conhecimentos e mesmo sendo uma prática científica é fundamentalmente um trabalho. Embora se valha de concepções científicas sobre as carências sociais, materiais e imateriais, de socialização urbano-industrial, o trabalho do assistente social se dirige, no âmbito da divisão do trabalho, para a obtenção de efeitos específicos sobre as práticas sociais.

Em uma sociedade de classes o trabalho do assistente social, inscrito na divisão sócio técnica do trabalho, media conflitos de interesses de classes, representados na expressão da questão social. Insere-se num contexto de relações com a especificidade de trabalhar e o desdobramento destas na vida cotidiana da classe trabalhadora.

O Serviço Social, como profissão, situa-se no processo de reprodução das relações sociais, fundamentalmente como uma atividade auxiliar e subsidiária no exercício do controle social e difusão da ideologia da classe dominante entre a classe trabalhadora. Isto é, na criação de bases políticas para o exercício do poder de classe. (IAMAMOTO, 1992, p. 100).

Pode-se afirmar que o Serviço Social é uma profissão dos “tempos modernos”; ou seja, surge no processo de industrialização e é revitalizada na dinâmica da sociedade capitalista.

Para Netto (2007, p. 73),

É somente na ordem societária comandada pelo monopólio que se gestam as condições histórico-sociais para que, na divisão social (técnica) do trabalho, constitua-se um espaço em que se possam mover práticas profissionais como as do assistente social. A profissionalização do Serviço Social não se relaciona decisivamente à evolução da ajuda, à racionalização da filantropia nem à

organização da caridade; vincula-se à dinâmica da ordem monopólica.

Esta sociedade tem seu ápice na fase monopólica⁸ a qual potencializa as contradições do sistema capitalista.

O reconhecimento do Serviço Social como trabalho está hipotecado ao entendimento da gênese da várias profissões que em um dado tempo de desenvolvimento do modo de produção tornaram-se quase tão igualmente necessárias para a sua continuidade como o próprio trabalho operário. (GRANEMANN, 1999, p. 159).

Visando melhor explicitar o espaço ocupacional do Serviço Social é importante enaltecer que este sistema, é composto de produção e reprodução social, os quais operam em sintonia na sistemática de desenvolvimento.

O Serviço Social tem seu trabalho reconhecido na atuação sobre as expressões da questão social no campo da reprodução social. Portanto, o objeto de trabalho do assistente social é a questão social e suas múltiplas expressões.

O trabalho deste profissional é um dos instrumentos de intervenção na realidade posta, à medida que disponibiliza o seu conhecimento para assessorar e promover o usufruto da vida em condições dignas. Ou seja, apresenta caráter interventivo sobre as expressões da questão social.⁹

A questão social é resultante das relações entre as classes fundamentais, o conjunto dos capitalistas e das classes que vivem do trabalho, impensáveis na era monopolista, sem a relação por elas estabelecidas com o Estado. Tais relações resultam na produção e reprodução ampliada da acumulação e das desigualdades sociais (econômicas, políticas e culturais), tensionadas pela resistência e rebeldia com que são enfrentadas no cenário social. (IAMAMOTO, 1996, p. 14).

Cabe destacar que a questão social tem origem na organização do trabalho e é resultado da estrutura produzida pelo modo de produção e seus modelos de desenvolvimento. Sendo a questão social o formato obtido de seu distanciamento entre os bens socialmente produzidos e o usufruto. Diretamente

⁸ Fase monopolista- Caracteriza-se pela crescente centralização e concentração do capital e impõe mudanças profundas na organização da produção, do trabalho e do Estado.

⁹ Expressões da questão social – A forma como se configura as variadas dimensões das relações sociais de produção e reprodução social, ou ainda a forma como se produz e reproduz a condição de vida da classe trabalhadora.

relacionado à questão social está o movimento histórico de manifestações e respostas em cada fase do desenvolvimento do trabalho e da sociedade, a citar; escravagista, industrial (fordista/taylorista, toyotista/reestruturação produtiva).

Para o Serviço Social a expressão da questão social ao longo da história são demandas de seu objeto de trabalho, que precisam ser situadas no conjunto das transformações societárias. As demandas são inúmeras, multifacetadas e traduzem as necessidades (políticas, sociais, materiais e culturais) do público com o qual o profissional trabalha.

As demandas se fragmentam ou tomam expressões como se não pertencessem a mesma ordem. Neste sentido a questão social na saúde pode, aparentemente, não ser a mesma da educação e por consequência do campo organizacional. Cada demanda manifesta-se no que impacta aquela subárea. Assim demandas do campo empresarial também estão presentes no atendimento da saúde pública, na rede escolar, ou seja, fazem parte da totalidade social.

Em torno a estas demandas o Serviço Social vai demarcando seu espaço ocupacional, visto que é uma profissão interventiva. O espaço ocupacional é determinado por este modelo e surge da necessidade de relações mediadas entre classes. Mediação¹⁰ entendida como ação-ético política que oportuniza conquistas perante os conflitos de interesses manifestos entre classes, traduzidos em políticas e serviços sociais que atendam a classe trabalhadora.

Para Guerra (2001, p. 5),

[...] os espaços historicamente configurados para o assistente social são os serviços sociais (Iamamoto, 1992) ou as políticas sociais (Netto, 1999) geridas pelo Estado, pelas empresas privadas, pelas organizações patronais, pela sociedade civil organizada. O espaço que cabe ao assistente social na divisão sócio técnica do trabalho é o de executor terminal de serviços ou políticas sociais. Mas isso não significa que como executor ele possa se isentar de atividades como administração e gerenciamento de recursos e ou implementação de serviços. Considera-se variável da existência de condição requisitam a existência e reafirmam a pertinência da profissão.

Determinadas expressões da questão social requerem intervenção social. A intervenção é regulamentada em atribuições que competem ao profissional

¹⁰ Mediação-Categoria do método crítico dialético e da realidade social. Refere-se a relações recíprocas, complexas e dinâmicas, que se estabelecem entre a totalidade social e suas partes constitutivas e das partes entre si. Barroco (1999, p. 122).

e sustentam o seu papel na divisão sócio-técnica do trabalho. Portanto, o espaço está delimitado na sua finalidade, na atribuição e no modo de execução.

O Serviço Social é considerado uma especialização do trabalho, inscrito no âmbito da produção e reprodução da vida social, que opera na dinâmica social, o que torna indispensável conhecer a realidade para, através da ação mediadora, contribuir para o processo de mudança. A apreensão do objeto e de seus determinantes é de fundamental importância para a configuração de sua prática profissional, que surge em determinados contextos históricos e altera-se no processo de contradições e enfrentamentos.

[...] o Serviço Social participa tanto do processo de reprodução dos interesses de preservação do capital, quanto das respostas às necessidades de sobrevivência dos que vivem do trabalho. Não se trata de uma dicotomia, mas do fato de que ele não pode eliminar essa polarização de seu trabalho, uma vez que as classes sociais e seus interesses só existem na própria relação. Relação [...] contraditória e na qual o mesmo movimento que permite a reprodução e a continuidade de classes cria as possibilidades de sua transformação. (YASBEK, 1999, p. 90).

O conteúdo das expressões assumidas pela questão social decorre das variadas dimensões das relações de produção e reprodução social, acompanhadas por uma concentração de poder e de riqueza nas mãos de classes e setores dominantes, que produzem e generalizam a pobreza das classes dominadas. (ARCOVERDE, 1999, p. 78).

O produto de sua intervenção faz parte do “jogo da vida”, a contar pela história, contexto, atores, entre outros; que remetem a preocupações com articulações lógicas da totalidade¹¹ social.

Para Freire (2003, p. 18), “a profissão é concebida como uma totalidade dialética em movimento e, como tal, uma na contradição e na complexidade de suas múltiplas mediações e formas assumidas”.

Hoje, o Serviço Social conquistou seu espaço ocupacional em diversas áreas: saúde, educação, habitação, assistência social, previdência social, dentre outras, atuando em organizações públicas, em organizações privadas e no

¹¹ Totalidade-Categoria em Marx sendo o conjunto de indeterminações dinâmicas, complexas e processuais entre as esferas e dimensões da vida social. Ou ainda, exprime o modo de vida, produção e consumo em determinado período da história da humanidade; portanto faz parte os reordenamentos do capital, as relações sociais, as relações de produção e reprodução social. Para Marx a totalidade não é a soma das partes, mas o conjunto de indeterminações dinâmicas, complexas e processuais entre as esferas e dimensões da vida social.

terceiro setor. A conquista desta profissão nestes espaços denota de longa data, sendo na atualidade reconhecida por intervir nas complexas demandas da questão social, presentes na sociedade.

Contudo, algumas expressões da questão social apresentam maior repercussão, por sua vulnerabilidade, opressão, violência, entre outros. Esta condição pressiona os organismos do Estado para uma intervenção e, por conseqüência, abrem espaço para o Serviço Social. Assim a profissão toma maior expressão em determinados campos, cabendo destacar que a esfera pública a maior contratante desta categoria profissional.

Uma especialização profissional que executa programas de políticas sociais relacionadas a diversos e plurais campos de ação sociais. Seu processo de trabalho incide sobre vários mecanismos das redes de interações sociais diversas. Destina-se ao atendimento de algumas necessidades sociais, sobretudo, as dos segmentos mais pauperizados das camadas assalariadas e dos excluídos sociais. (GENTILLI, 1997, p. 143).

O assistente social tornou-se um especialista, habilitado a analisar de forma investigativa e intervir sobre os reflexos da dinâmica social de uma sociedade capitalista. Seu conhecimento tem lhe conferido espaço sócio ocupacional também na gestão, planejamento e avaliação social, assumindo posições tanto estratégicas quanto operacionais. Tem contribuído para a formulação de políticas sociais, as quais por sua vez passam a constituir direitos; ou seja, saem do âmbito privado, individual e microsocial, para uma esfera ampliada de interesse coletivo da sociedade civil.

Na execução de sua prática profissional, os assistentes sociais dispõem de conhecimentos para conduzir seu processo de trabalho, nos mais diversos espaços de atuação. Estes conhecimentos compreendem o seu arcabouço teórico-metodológico, recursos essenciais para acionar sua ação. O conhecimento teórico desvela a realidade social e norteia a condução do trabalho. O domínio metodológico apresenta métodos e instrumentais técnicos operativos para a prática profissional.

De posse desta unidade teoria e metodologia, o assistente social encontra-se apto a desenvolver sua prática profissional, em condições de realizar diagnósticos sociais, emitir pareceres, elaborar pesquisas, relatórios técnicos,

elaborar, executar e avaliar projetos e programas sociais. Sendo estas algumas das formas instrumentalizadas de intervenção nas demandas sociais que se apresentam a sua especificidade.

Em seu processo de trabalho é subsidiado por teorias e metodologias que imprimem significado e eficiência à sua atuação. Gentilli (2006, p. 24) afirma que,

A estrutura do processo de trabalho profissional do Serviço Social se organiza por meio de serviços e representações. Tais serviços, sobretudo aqueles que assumem a forma incorpórea, dependem excessivamente das representações e discriminações teóricas que o profissional realiza acerca do objeto organizacional e institucional; da finalidade de ambos e, por fim do âmbito de inserção profissional na organização, assim como da plasticidade do âmbito de suas atividades específicas.

O trabalho profissional não se limita à materialidade. A saber, à prestação de serviços sociais e execução de políticas sociais é também impregnada de um sentido ideológico. Não é um espaço harmônico, muito pelo contrário, reflete as contradições advindas do modo de produção, da relação capital trabalho.

De acordo com Gentilli (2006, p. 22),

O processo de trabalho do Serviço Social, como qualquer trabalho no setor de serviços, gera valores de uso, apesar de não produzir diretamente mais valia¹². Seu produto não é necessariamente de base corpórea, material, mas expressa um resultado, um valor de uso, que se incorpora ou não dependendo de cada prática profissional em si ao processo geral de produção e de reprodução social.

O caráter ideológico impregna uma direção e um formato ao agir profissional.

Ao longo da história desta profissão tem se manifestado a preocupação ideo-política a quem o Serviço Social atende e quais são suas defesas. Esta preocupação transpassa o agir profissional, visto que a intervenção realizada pode estar focada no presente ou no porvir. Ou seja, em uma nova dinâmica social ou na reprodução imediata.

¹² Consultar (MARX, 1983).

Para Freire (2003), esta possibilidade ideo-política no exercício profissional apresenta liberdade de escolha, o que parece contraditório, uma vez que o assistente social vende sua força de trabalho e tem sua prática determinada. Portanto, sua opção ético política com a classe trabalhadora, é confrontada pelos interesses do capital, que têm poder sobre o trabalho do assistente social.

O assistente social, potencialmente, tanto pode contribuir para reforçar a alienação, no avesso de seu discurso humanista tradicional, como também para elucidar e desencadear mediações em relação a situações e processos sociais, no sentido do seu entendimento mais amplo, no local de trabalho e na sociedade, e na direção do enfrentamento das contradições expressas na realidade cotidiana. (FREIRE, 2003, p. 26).

Esta liberdade de posicionamento ideo-político é assegurada no regulamento da categoria, que independente da teoria social adotada na prática profissional, deve primar pela defesa da classe social excluída. Esta opção coletiva da categoria impregna os sentidos da busca pela equidade, pelo acesso universal aos direitos sociais, pelo respeito ao ser humano. Estes “sentidos” são mediados quando da execução dos serviços sociais ou operacionalização das políticas sociais. Portanto, foge ao controle da racionalidade do trabalho objetivo e concreto, o quê o capital não consegue aprisionar.

Quando em sua prática o assistente social opta por conduzir a seletividade do direito entre cidadãos destituídos, tem um sentido atribuído pelo capital. Ao trabalhar com a fração, com a cota, com o critério, dá à burocracia a legitimidade de uma lógica, “em que alguns têm direitos sobre outros”, sejam por suas necessidades ou característica, gênero, etnia, etc. Esta legitimidade interessa ao capital, e demarca o espaço ocupacional do assistente social.

Entretanto, identifica-se que o posicionamento profissional, não está apenas na classe social, classe trabalhadora ou no limite instituído do benefício ou da instituição, mas no modo que se utiliza de sua competência teórico-metodológica na mediação dos interesses de classes. É no cotidiano de sua prática profissional que as mediações entre a elaboração teórica, a projeção e a intervenção acontecem. É onde além de analisar, precisa estabelecer o método e o fim de sua intervenção.

O assistente social lida no seu trabalho cotidiano, com situações singulares vividas por indivíduos e suas famílias, grupos e segmentos populacionais, que são atravessadas por determinações de classes. O profissional é desafiado a desentranhar da vida dos sujeitos singulares que atendem as dimensões universais e particulares que aí se concretiza, como condição de transitar suas necessidades sociais da esfera privada para a luta por direitos na cena pública, potenciando-a em fóruns e espaços coletivos. (IAMAMOTO, 2008, p. 221).

Estes compromissos estão explicitados no Código de Ética e no regulamento da profissão, instrumentos que alinham a atuação do assistente social na luta pela garantia de implementação de políticas e direitos sociais.

Para Gentilli, (2006, p.189),

[...] o produto do trabalho não está apenas no atendimento em si, mas nas múltiplas possibilidades de relações sociais que esse atendimento estabelece. Pela ação política a via profissional se expande e, pelo exercício profissional a política se realiza.

O trabalho do assistente social, no contexto brasileiro, tem como principal objetivo responder às demandas sociais dos usuários, articulando o acesso aos direitos sociais e promovendo o usufruto dos serviços e políticas sociais. É o profissional habilitado a fazer análise da realidade social e institucional, estando apto a intervir junto a entidades e organizações, de modo a promover as melhores condições de vida à classe trabalhadora. Sejam no âmbito da proteção social ou do desenvolvimento social.

A efetividade e a eficiência do processo de trabalho profissional se realizam pela capacidade de se garantir direitos constitucionais ou de transformar intenções de direitos em direitos efetivos aos usuários dos serviços sociais que o profissional opera. (GENTILLI, 1997, p. 133).

Todavia, a defesa de Gentilli é ainda um caminho em construção, de diversos embates que perpassam desde a esfera micro para a macrosocial, em que os interesses do capital se confrontam com os direitos sociais.

Estes embates tornam-se conquistas na ação cotidiana da profissão, mas a ultrapassam, visto que à medida que atendem a necessidade social, favorece a sua autonomia, estimula a participação política, entre outros. Ou seja, além do benefício obtido pela via dos serviços sociais, executados pelo assistente social,

deve estar inserido na atual perspectiva da profissão, a condição do sujeito histórico¹³ para o enfrentamento de sua própria realidade.

Entretanto, esta dimensão política que permeia o cotidiano da prática profissional, não ocorre de forma simples e transparente nas relações sociais; requer o constante desvelamento. É necessário identificar a singularidade e particularidade presentes na totalidade da dinâmica social e atuar, respaldado na fundamentação teórico-metodológica. Desta forma é que a profissão se caracteriza e demonstra sua eficiência, na divisão sócio-técnica do trabalho.

Faz-se necessário destacar a importância do domínio teórico metodológico, visto que o Serviço Social, como já abordado, opera no âmbito da reprodução social, tem sobre sua atuação os determinantes do capital e as limitações institucionais. Portanto, somente com muita competência/clareza, consegue contribuir para o desenvolvimento social. O assistente social atua no limite dos interesses e necessidades geradas pelo modo de produção capitalista, cujo embate, em movimentos dialéticos, favorece para que conquistas sociais sejam efetivadas; criando novos arranjos absorvidos ou re-negociados no movimento da sociedade.

COSAC (2007, p. 177) contribui afirmando,

As manifestações imediatas e cotidianas desses segmentos são explicitadas nas relações de poder, ou seja, na correlação de forças entre os lados diferentes de uma mesma realidade ou situação social, vinculado a intervenção profissional do assistente social ao cotidiano, ao imediato, diverso e plural, num processo relacional entre as demandas sócio-institucionais e profissionais e a prestação dos serviços sociais. E é aí que a especificidade complexa do Serviço Social: atuar basicamente na trama das relações sociais de conquista, apropriação de serviços e poder desses segmentos subalternizados. Esse é o eixo da prática profissional, inserida no contexto mais amplo das práticas sociais, entendida como movimento de reflexão e ação capaz de apreender a concretude da realidade, ou sua totalidade, junto ao foco do jogo de poder.

A complexidade deste desvelamento, necessário para o intervir, tem se defrontado com uma realidade social cada vez mais perversa, decorrente da dinamicidade do movimento da sociedade capitalista.

¹³ Sujeito histórico-Está associado ao conceito de classes em Marx. A classe se transforma em sujeito histórico quando passa de uma “classe em si a uma classe para si”, constituindo-se em sujeito privilegiado na luta de emancipação das amarras do capitalismo.

Para Yazbek (1999, p. 90), “o Serviço Social é necessariamente polarizado pelos interesses de classes sociais em relação, não podendo ser pensado fora dessa trama”.

O sistema capitalista se constrói e reconstrói a partir de crises, gerando diferentes ordens de cunho econômico, político, cultural e tecnológico. Neste ínterim, requer a constante interpretação dos fenômenos que circundam a ação profissional e se manifestam de formas diferenciadas e inovadas no movimento da própria sociedade.

Para Yamamoto (1998, p. 13),

[...] todos os impactos decorrentes nas transformações societárias incidem diretamente sobre o Serviço Social, pois se legitima ao responder as necessidades sociais da prática histórica das classes sociais na produção e reprodução de seus meios de vida.

A dinamicidade da sociedade capitalista imputa novas inferências sobre a realidade social e, em contrapartida, surgem os ajustes à “modernidade” no campo do trabalho. Neste sentido, o Serviço Social não altera sua funcionalidade na divisão sócio-técnica, mas acompanha este movimento atendendo à questão social contemporânea, resignificada. Para Netto (1996, p. 115),

Quando se consideram as características estruturais da sociedade brasileira e sua modalidade de inserção no sistema capitalista contemporâneo, independente dos rumos políticos imediatos, verifica-se que a demanda objetiva de uma profissão como o Serviço Social não tende a se contrair. A dinâmica das relações capitalistas no marco nacional (periférico e heterônomo), as implicações da brutal concentração da propriedade e da renda, os padrões arraigadamente estabelecidos de inclusão/exclusão social, os profundos impactos de uma urbanização veloz e inteiramente descontrolada, a ruptura acelerada de relações familiares tradicionais, o perfil demográfico do país a necessidade de mecanismos de cobertura e proteção macro e microssociais em larga escala; tudo isso concorre para constituir um quadro societário que objetivamente garante espaços aos assistentes sociais.

A atuação profissional defrontar-se-á com diferentes fragmentos que subsidiam sua ação, ampliando ou reduzindo as condições de intervenção, advindas das relações estabelecidas entre Estado, sociedade civil e mercado, em diferentes momentos históricos. Ou seja, ao mesmo tempo em que esta dinâmica da sociedade

capitalista cria às demandas do campo social num movimento dialético, é expresso as possibilidades de seu enfrentamento.

Tal compreensão é fundamental para o posicionamento da profissão e de seu espaço, independente ao campo de atuação.

Gentili (2006, p. 102) destaca que o Serviço Social, “sempre operou serviços cujos produtos sociais se circunscreveram no âmbito da ampliação da cidadania dentro dos marcos organizacionais da ordem vigente. Quando as ações profissionais os extrapolaram, não ultrapassaram os limites das mudanças em curso.”

Neste campo minado para a ação profissional, cabe discorrer ainda, a designação do trabalho pelo contratante frente à liberdade da atuação profissional, o movimento dos contrários.

Em Iamamoto (2008, p. 253),

O reconhecimento da dimensão contraditória da atividade profissional não desconsidera a margem de autonomia dos assistentes sociais, nas condições sócio-históricas encontradas, de interferir no direcionamento social e ético político do exercício profissional. Cabe aos sujeitos profissionais elegerem suas finalidades, formas de conduzi-lo e processá-los em consonância com o reforço de determinados interesses sociais presentes nas condições e relações de trabalho que configuram o espaço sócio-ocupacional do assistente social.

Ha consenso entre Gentili e Iamamoto quanto às determinações do capital na compra da força de trabalho do assistente social e dos limites institucionais, o que lhes confere poder sobre o agir profissional. O Serviço Social inserido na divisão sócio-técnica do trabalho está sujeito às relações de compra e venda de sua força de trabalho.

O assistente social é considerado um profissional liberal, contudo a maior parte de seu trabalho se viabiliza pela institucionalização; visto que depende de condições objetivas para a efetivação, como os recursos, a demanda e a informação, entre outros. Portanto, também é sujeito às determinações do capital, as quais incidem sobre seu agir profissional à medida que definem seu espaço e priorizam a demanda. Assim temos configurado os condicionantes externos que interferem sobre a oferta e qualidade do trabalho do profissional, dos quais ele não tem controle.

Iamamoto (1996, p. 14) destaca a profissão como,

[...] atividade socialmente determinada pelas circunstâncias sociais objetivas que estabelecem limites e possibilidades para a ação dos sujeitos. Estas são condicionadas pela correlação de forças sociais que circunscrevem os resultados do trabalho profissional, ultrapassando a vontade e intencionalidade dos agentes individuais.

Todavia, o movimento da sociedade a contar da percepção das necessidades sociais, dos confrontos naturais do sistema e das conquistas efetivadas, ampara o trabalho social de modo que este espaço ocupacional se mantenha e cumpra sua função na divisão sócio-técnica do trabalho.

O assistente social deve ter ciência que ao trabalhar em prol da classe destituída dos meios de produção também contempla o interesse do capital, à medida que estabelece o equilíbrio econômico social. Neste intuito, o profissional necessita ampliar seu *status* e poder político, permitindo-se mediar interesses, passando a formular possibilidades de conquistas sociais. Somente com sua competência técnica e de gestão em espaços consolidados, conseguirá posicionar-se sobre a pressão exercida pelo capital, obtendo sua relativa autonomia.

O Serviço Social, ao inscrever-se no contexto referente às condições de vida da classe trabalhadora, encontra-se integrado ao processo de criação das condições indispensáveis ao funcionamento da força de trabalho, à extração da mais valia. (IAMAMOTO; CARVALHO apud IAMAMOTO, 2008, p. 256).

Os embates cotidianos entre o propósito profissional e a condição de trabalho institucionalizada são naturalmente tencionados. Cabe à categoria profissional, fortalecer-se em suas defesas e respaldá-las no e para além de sua prática profissional, com vistas a garantir cada vez mais a qualidade de sua ação profissional.

Conforme Costa (2009),

Precisamos resgatar o sentido social e político da nossa práxis profissional, sem perder o foco do nosso caráter interventivo. Somos desafiados a romper com toda a forma de discursos que o engessam e, até mesmo, o limitam, empobrecendo a sua capacidade de produzir ações e conhecimentos que realmente levem à garantia dos direitos garantidos legalmente, à promoção e ao desenvolvimento

peçoal e social dos usuários de nossos serviços, contribuindo para superação de situações excludentes e opressoras.

Há de se ter clareza de que existe um limite na divisão sócio-técnica do trabalho e do papel desta no conjunto da sociedade, para que não se confunda até onde deve ir a atuação profissional e o que representa seu posicionamento ético político. Fora deste limite é inferir sobre a ordem do sistema, o qual cabe a todo cidadão, independente de sua escolha profissional, nos espaços de organização política. O Serviço Social opera no limite das relações capitalistas, tanto expressas no espaço público quanto no privado.

[...] no decurso de sua trajetória, o Serviço Social profissional vai construindo referenciais que expressam sua identidade profissional, derivada do modo de inserção objetiva da profissão nas relações sociais e de seu modo de pensar e efetivar o exercício profissional. (YAZBEK, 1999, p. 94).

Assim, tem sua construção profissional alterada no tempo, no momento, no espaço; ou seja, as condições do contexto e subjetivas da prática profissional serão organizadas de modo a dar respostas sob amparo das especificidades. Ressalta-se que os desafios contemporâneos do Serviço Social tomam uma dimensão, que requer a competência teórico-metodológica como condição *sine que non* para sua própria expressão.

1.2 QUESTÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS QUE PERMEIAM A ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA CONTEMPORANEIDADE

Discutir sobre as questões teórico-metodológicas da atuação profissional é uma árdua tarefa, uma vez que fundamentadas reflexões já foram construídas ao longo da história da profissão. Porém, abordá-las na ótica deste trabalho, visa contribuir para a tão ambicionada relação teoria e prática, considerando a proposta deste estudo: a atuação do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial.

Em sua origem, a natureza da profissão era definida de maneira autoexplicativa, o que reduzia sua configuração a conhecimento de métodos, objeto e objetivos com forte carga valorativa. Hoje é sabido que o Serviço Social é trabalho fundamentado em embasamento teórico, metodológico e ético-político. Constitui-se como uma profissão intervencionista na realidade social, exerce ainda uma função educativa e organizativa da classe trabalhadora.

Uma profissão que evoluiu em seu aparato teórico e metodológico, ao ponto do seu profissional ser reconhecido como apto a trabalhar tecnicamente com as expressões da questão social. Neste intuito, assessora, organiza, planeja e gerencia trabalhos de âmbito social que estejam envoltos à prestação de serviços ou a promoção de políticas sociais.

A prática profissional não se configura mais com o simples fazer; mas um fazer refletido, pensado e subsidiado por teoria. A teoria corresponde a uma interpretação possível da realidade, em um dado tempo e em um dado espaço; assim, será sempre parcial, necessitando ser reinterpretada à luz do movimento da sociedade. Já a realidade é complexa, síntese de múltiplas determinações que não se deixam conhecer em sua plenitude pelo pensamento humano, sempre parcial e determinado pelo desenvolvimento histórico das forças produtivas. A realidade social para ser desvelada requer a teoria.

O que se põe, portanto, para a discussão, é a possibilidade de articulação entre estes dois pólos, o teórico e o prático, no campo organizacional/empresarial em tempos de responsabilidade social. De longa data se discute a articulação entre teoria e prática nesta profissão. Embora não se oponham, teoria e prática, nem sempre esta relação é reconhecida pelo profissional.

Todavia é a teoria que subsidia toda e qualquer intervenção, ela fornece os elementos de identificação de demandas sociais, leitura de contexto, análise de forças, interpretação de dados, formulação de proposições, entre tantas outras. A teoria social não tem uma única fonte de conhecimento e é formulada a partir da análise da realidade social. Neste sentido é embebida em diferentes fontes que apresentam um cunho ideo-político sobre os próprios rumos da sociedade.

A intervenção sobre a questão social toma caminhos completamente diferenciados de acordo com a teoria incorporada pelo profissional. O Serviço Social enquanto categoria tem, nas últimas décadas, defendido a teoria social crítica de base materialista histórica dialética. Esta teoria reconhece a divisão de classes

antagônicas em seus interesses, cujo movimento da história e das contradições, imprimem possibilidades de outro modelo de sociedade.

Porém esta teoria é incorporada em determinado momento da profissão proporcionando uma atuação diferenciada, que se estabeleceu na história do Serviço Social Brasileiro, evidenciado principalmente apartir de 1980. Esta década retrata a efetivação de uma opção teórica, introduzida ainda no movimento de reconceituação do Serviço Social, do período de 60/70.¹⁴

Entretanto não dissociado a este momento registra-se na sociedade brasileira na efervescência da democracia e do ideal coletivo dos direitos sociais. O marco desta expressão é a Constituição de 1988, conhecida como a constituição cidadã, a qual favoreceu a valorização das políticas sociais públicas para as décadas seguintes.

A operacionalização do acesso aos direitos conquistados na constituição de 1988 e a própria política de descentralização deste período, proporcionaram a ampliação do espaço ocupacional do assistente social, projetando a categoria principalmente para espaços públicos em secretarias municipais, estaduais, órgãos governamentais e entidades sociais. Influirá ainda em medidas e recursos públicos antes inexistentes para a atuação profissional.

Os desdobramentos deste período redimensionaram as discussões acerca da história, da teoria e do método no Serviço Social, como também favoreceram a concepção das políticas sociais como campo de trabalho do assistente social.

A forma com que o Serviço Social posicionou-se na articulação e promoção ao acesso dos direitos dos usuários dos serviços sociais, lhe conferiu visibilidade técnico-científica, tanto na academia como nos espaços públicos de atuação social.

Período de avanços e conquistas para o Serviço Social, enquanto categoria e desenvolvimento profissional, nos seus diferentes campos de ação, bem como em seu processo de constituição e de consolidação. Evidencia-se um

¹⁴ Movimento de reconceituação-Teve inicio em 1965, questionava a utilização de métodos importados, práticas insuficientes no âmbito da questão social. Configura-se em um momento que o Serviço Social latino americano passa a compreender sua realidade no conjunto societário de um modo de produção. A reconceituação estimulou a busca por um modelo teórico pratico de intervenção, com maior grau de conscientização e de mobilização, numa tentativa de transformação político social.

deslocamento da assistência social¹⁵ no âmbito caritativo/assistencialista para compreensão de proteção social e direito social. Posições contrárias a um período em que a sociedade teve sob determinação, a lógica neo liberal.

A sociedade também se movimentou por este espírito público, de cidadania, de direitos sociais, surgindo iniciativas sociais do terceiro setor e de empresas, consolidando novas relações entre sociedade civil e Estado, no âmbito do atendimento social.

Todavia, a maior alteração ocorreu em um processo interno, cuja apropriação da teoria social crítica foi responsável por inúmeras transformações na categoria. Cabe discorrer sobre a inserção da teoria crítica para o melhor entendimento do rebatimento na contemporaneidade.

A teoria crítica favoreceu o repensar da inserção da categoria no sistema capitalista e de seu papel na divisão sócio técnica do trabalho. Ela possibilitou a compreensão das contradições postas na sociedade capitalista, a dinâmica e os mecanismos utilizados por este modelo econômico, expressando um desnudamento das classes e de seus interesses.

[...] uma teoria social é um conjunto de preposições relacionadas que se autoderivam, se explicam e são concernentes a estrutura dinâmica do modo de reproduzir-se de um determinado ser social, o ser social burguês. Essa concepção de teoria comporta a existência das teorias setoriais ou as disciplinas particulares, mas sempre subordinadas a uma matriz teórica maior. [...] concerne a compreensão da totalidade social em movimento, a apreensão do que constitui a substancia da história. (ABESS, 1996, p. 71).

A teoria crítica rompe com a hegemonia da corrente positivista na categoria, que representava na prática profissional a tentativa de adequar o homem ao meio social, como sistemas fechados e estáticos. Nesta corrente teórica limitava-se a aplicar conceitos genéricos desconectados da história social dos indivíduos e grupos, subestimando a produção teórica e a possibilidade de participar na construção da própria história.

A inserção de outra teoria permite o amadurecimento do debate sobre a finalidade da profissão e das formas de intervenção. O próprio perfil

¹⁵ Dentre os trabalhos publicados sobre a Assistência, consultar: Sposatti (1987);

profissional é alterado na atuação sob outras escolhas teóricas, como a estrutural funcionalista, que prevaleceu em períodos anteriores¹⁶.

Com a teoria crítica do materialismo dialético, passa-se a estabelecer conexões das relações sociais no conjunto da totalidade, determinadas nas relações de classe, de produção e de dominação, entre outras. Não aceita a prática na sua ação imediata, quer apreender e intervir no e para o conjunto da vida social.

Funcionalismo e dialética são manifestações do pensamento social que têm origem histórica diferenciada e propostas contraditórias na definição de encaminhamentos teóricos e práticos. Enquanto o funcionalismo se atém a compreensão do dado, a dialética busca o recôndito presente no todo e que não se esconde, mas que é escondido pelas relações dadas. Não que o todo esteja fora do dado, mas que não é dado percebê-lo imediatamente, já que as relações de conhecimento são também construções sociais complexas. (ABESS, 1996, p. 119).

A apropriação da teoria crítica altera a dimensão da intervenção profissional para além das necessidades básicas presentes. Permite estabelecer conexão com o fio desencadeador do processo macrossocial em sua dinamicidade histórica. A própria identidade da profissão passa a ser compreendida na trama das relações sociais e processos que constituem a totalidade social. Portanto, fruto de um significado sócio histórico, inserida num modelo de sociedade e de produção social.

A opção por esta teoria representa uma alternância de base ideopolítica. Isto, por sua vez, incide sobre o objeto de atuação do assistente social, que passa a ser considerado a expressão da questão social.¹⁷

Esta apropriação da teórica crítica é considerada de fundamental importância para a politização da categoria, que de forma hegemônica, não totalitária, irá permear a formação e a atuação do assistente social. Credita-se a esta opção o novo olhar sobre a dinâmica e realidade social, alternância que favoreceu conquistas sociais, principalmente em políticas sociais.

Na década de 1980, a teoria crítica encontra-se assimilada nas faculdades de Serviço Social e hegemonicamente lidera as produções e debates da

¹⁶ Da organização tecnicista da profissão em torno da década de 40 até 60.

¹⁷ Consultar (IAMAMOTO, 2004).

categoria. Nestes termos, evidenciou-se um amplo debate teórico-metodológico, ético e político do Serviço Social. A repercussão deste momento possibilitou a definição dos rumos do saber-fazer profissional nos seus aspectos técnico, teóricos e políticos. Conformando-se como um processo de acúmulo de discussões que ofereceram subsídios para a construção de um projeto profissional constituído coletivamente.

Os anos 1990 representaram avanços quanto à consolidação do projeto ético-político da categoria, o que repercutiu na formação profissional e no direcionamento social da mesma; aspectos essenciais para o desenvolvimento crítico, consolidação e reconstrução da própria prática profissional.

Como desdobramento desse processo político tem-se o Código de Ética Profissional do assistente social, aprovado em 13 de março de 1993 com alterações, a Lei 8662/93 que regulamenta a profissão de Serviço Social e, ainda, a mais atual Proposta de Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social, a qual está baseada no currículo mínimo aprovado em 8 de novembro de 1996¹⁸.

O Projeto Ético-Político convoca os profissionais a refletirem sobre os valores que orientam as suas ações, uma dimensão política pela construção de uma sociedade democrática. Para Netto, o projeto articula em si mesmo os seguintes elementos constitutivos, “Uma imagem ideal da profissão, os valores que a legitimam, sua função social e seus objetivos, conhecimentos teóricos, saberes interventivos, normas, práticas, etc.” (NETTO, 1999, p. 98).

Este posicionamento tem repercussão nas formas de realização do trabalho profissional e nos rumos a ele impressos. Neste período evidencia-se, pelas produções e debates, o interesse na pesquisa social e nas políticas sociais, alimentando novas reflexões de base teórico-metodológica.

Contudo, ao mesmo tempo em que houve o fortalecimento da categoria num projeto coletivo; ético-político, não houve por parte dos assistentes sociais a interpelação necessária com algumas dimensões sociais de sua prática profissional, com a totalidade das relações sociais¹⁹. Num estranhamento, como se

¹⁸ Ver, a propósito, Cadernos ABESS n.º 7 (1996, p. 58-76).

¹⁹ A afirmativa parte do pressuposto que a categoria é absorvida nas mazelas sociais no Brasil, contudo as relações sociais e de reprodução social permeiam a vida humana independente de estrato social o que amplia a dimensão do agir profissional para espaços ocupacionais ainda pouco explorado do cotidiano das relações sociais.

a teoria crítica não se aplicasse em alguns campos ou que metodologicamente não suprisse a necessidade de intervenção na realidade social.

Várias questões que comparecem no mercado de trabalho ficam excluídas de representações por se desenvolverem nas franjas das análises teóricas (escritas), apesar de estarem presentes nas formações (faladas) dos profissionais da prática que não conseguem formulá-las em produções teóricas. (GENTILLI, 2006, p. 29).

As respostas esperadas, fundamentadas no materialismo histórico, nem sempre subsidiaram de imediato o profissional, o que favoreceu a permanência de outras correntes teóricas e um discurso diferenciado entre teoria e prática. Isto não se deve ao fato de que a teoria crítica não permita entrar em algumas “searas”, mas que a apreensão da teoria e método precisa estar conjugada.

Há de se ter clareza que a teoria inicia o processo, contudo não prevalece sobre a prática. Ela vai apreender o concreto para transformar-se em concreto pensado e assim obter a abstração. Somente com as leis do conhecimento posso ter a abstração. Quando tenho o concreto pensado, consigo subsidiar a prática, marcado por escolhas e o modo de fazer.

Embora a teoria e o método constituam dois aspectos relativamente independentes, com formas diferentes, a teoria e o método estão interligados e dependem um do outro. Cada método científico é elaborado à base de uma teoria. O método deve refletir as propriedades e conexões sobre as quais queremos desenvolver a atividade prática. Essas propriedades e conexões são descobertas pela teoria e interpretados por ela. O método de conhecimento consiste, portanto, em reproduzir na consciência o objeto em todas as suas conexões e relações principais. Esta reprodução mental e integral efetiva-se com a ajuda de conceitos abstratos. É o método que permite elevar do abstrato ao concreto, que nada mais é do que o modo como o pensamento se apropria do concreto sob a forma de concreto pensado; que não é de nenhum modo o próprio concreto. (KAMEYAMA, 1996, p. 102).

O domínio teórico conjugado ao metodológico ainda apresenta descompassos assim como o ideo-político, no Serviço Social. Atribui-se aos fatores deste descompasso a interpretações teóricas diferenciadas, frutos de formações fragilizadas e do próprio amadurecimento profissional, necessários para a articulação de complexas categorias.

A apreensão teórica muitas vezes fragmentada por autores e disciplinas, com restritas análises da prática e impregnada de valores pessoais, somam a este processo. Como também, no afã da prática o profissional nem sempre tem as condições objetivas necessárias para a reflexão teórica, isto não é um simples pensar, requer, estudar o fenômeno, interpretá-lo, desvelá-lo. Este conjunto de situações apontadas finaliza em problemas/temáticas ainda suspensos ou pouco aprofundados na relação teoria e prática profissional.

Em correntes teóricas tradicionais, como a do positivismo, estes impasses são de menor inflexão, facilitando uma aproximação por parte de alguns profissionais, porque a questão social é tratada no foco e não no porvir. Ou seja, a prática funcionalista se encerra na execução dos serviços sociais e não na condição posta, mediada pelo trabalho social como possibilidade a novas conquistas sociais. Trabalhar em outra perspectiva teórico-metodológica implica em agregar novas categorias na execução do trabalho e outros saberes; além de uma qualidade intelectual expressa em condições de trabalho.

Infelizmente, a condição desta apropriação teórico-metodológica, estabelece verdadeiros fossos internos na categoria e filtros de leitura desvirtuados de modo ideo-político. Uma vez impregnados na profissão tornam-se limitadores no fortalecimento político tão apregoado, visto que estabelecem verdadeiras barreiras de diálogo social.

Observa-se ainda, que esta cisão refletiu na produção teórica, como na atenção a alguns campos de atuação profissional. Prevaleceu principalmente pós-constituição de 1988, os debates em torno da ótica do direito e das políticas sociais públicas, em detrimento a outras dimensões do trabalho social.

O Serviço Social, na contemporaneidade, independente do espaço de atuação, público ou privado, requer a interpretação dos fenômenos sociais, das configurações do Estado, mercado e sociedade civil, bem como a proposição de ações preferencialmente construídas com base nas políticas sociais. É natural que se torne mais evidente as contradições no setor privado, onde prevalece a lógica do mercado, contudo o Estado não é alheio ao processo constituído neste modelo de sociedade, muito pelo contrário, é o principal agente de reprodução social. Sem melindres precisamos estudar e avançar nas configurações da realidade posta, para ampliar o debate e favorecer a intervenção qualitativa da profissão. Isto implica reconhecer que o Serviço Social está inserido independente aos espaços

ocupacionais na lógica do capital, só existe por conta dele e se transforma com ele, mantendo-se a medida que se faz necessário às relações sociais.

Yasbek (2000, p. 29), reitera esta preocupação com a profissão na atualidade,

[...] a profissão enfrenta o desafio de decifrar algumas lógicas do capitalismo contemporâneo, particularmente em relação às mudanças no mundo do trabalho e sobre os processos desestruturadores dos sistemas de proteção social e da política social geral. Lógicas que reiteram a desigualdade e constroem formas despolitizadas de abordagens da questão social, fora do mundo público e dos fóruns democráticos de representação e negociação dos interesses em jogo nas relações sociais.

Este momento implica em desafios à profissão, no que tange ao desvelamento e intervenção na questão social, agravada pelos processos macrossocietários e especificidades da realidade brasileira.

Conforme Yamamoto (1996, p. 14),

O ato de conhecer os fenômenos da realidade social supõe que sejam retraduzidos na esfera do pensamento, procurando apreendê-los em suas múltiplas relações e determinações, em sua totalidade.

Neste sentido, é o método que contribuirá para apreensão da totalidade que circunda a dinâmica social e seus fenômenos. O método permitirá a partir de aproximações sucessivas num movimento dialético, desvelar além do aparente, das relações implícitas no trabalho do assistente social. Ele é essencialmente um processo entre o sujeito e o objeto e, portanto, requer a mediação como forma de obter a abstração desta relação, de modo que o singular, o particular e universal tornem-se claros, evidentes, à compreensão do profissional.

[...] isso significa que o assistente social é desafiado a desvendar os fenômenos sociais, explicando-os tanto em suas formas como em seus conteúdos, considerando a indissociável articulação entre conhecimento e história, entre teoria e realidade (prática social) em que o método não se reduz a pautas de procedimentos para o conhecer e o agir. (IAMAMOTO, 1996, p. 13).

Os debates contemporâneos que circundam a categoria trazem a preocupação com o agravamento de questão social e as condições efetivas para o

trabalho do assistente social. É fato concreto que a lógica sobre a estrutura social vem se alterando, passando de função do Estado para a sociedade civil e, com isto, a dinâmica nos diversos campos de atuação profissional também se alteram. As alterações de rebatimento nas políticas sociais e prestação de serviços sociais, são movimentos macrosociedade instalados em uma lógica capitalista. Contudo, tem reflexos diretos nos espaços ocupacionais e nas condições efetivas de trabalho do assistente social.

[...] o ajuste neoliberal deve ser entendido não apenas como medidas de caráter exclusivamente econômico, mas também como um projeto global para a sociedade, com políticas articuladas em todos os âmbitos, inclusive o social.” (SOARES, 2002, p. 34).

Perante o exposto, retoma-se a preocupação com o preparo deste profissional, assistente social, que tem seu objeto de trabalho resignificado, sua condição de trabalhador alterada, novos indicadores sociais e uma reorganização política e econômica, que infere novos rumos sobre as condições estruturais do Estado e das políticas sociais, no atendimento à questão social.

Iamamoto (1996, p. 13) destaca ser necessário,

[...] dar um salto para fora do universo estrito profissional, alargando o horizonte para a dinâmica da sociedade e do Estado, tendo em vista melhor captar os desafios propriamente profissionais e as particularidades do Serviço Social no âmbito da totalidade da vida social. Detectar aí as demandas e exigências de reformulações no modo de ser do Serviço Social, de seu modo de atuar e pensar, de maneira a assegurar sua própria necessidade nesses novos tempos. Assim, repensar o Serviço Social na contemporaneidade da sociedade brasileira é apreender o significado social da profissão no marco das relações entre as classes sociais [...] postas pelo novo patamar do desenvolvimento da acumulação do capital.

Neste sentido, há de encarar as demandas emergentes, nos mais diversos campos, pró-ativamente. Urge o repensar sobre as competências profissionais para atuar nos rebatimentos de mudanças societárias, não apenas porque a questão social se agravou e se resignificou, mas porque as competências adquiridas ao longo da profissão podem não ser mais suficientes para as demandas que estão surgindo.

Serra (2008, p. 173) contribui nesta linha de discussão abordando os espaços ocupacionais do Serviço Social, evidenciando a necessidade de competências, visto que na década de 1990 novos espaços foram criados em detrimento de outros que perderam sua representatividade.

O Serviço Social deve ampliar o debate sobre a sociedade moderna e seus impactos sociais, buscando construir respostas efetivas às condições postas na dinâmica social; que não se restrinjam ao usufruto de políticas assistenciais e seletivas de benefícios sociais. Respostas respaldadas em coragem cívica e intelectual²⁰.

Kameyama (1996, p. 213) destaca que,

O mercado de trabalho profissional passa a exigir a refuncionalização de procedimentos operacionais, determinando um rearranjo de competências técnicas e políticas, na divisão sócio-técnica do trabalho, que demanda uma requalificação principalmente no aspecto intelectual.

E nesse processo histórico de construção e reconstrução do Serviço Social, o profissional é desafiado continuamente a apresentar respostas efetivas. Necessita não apenas de adaptação ao novo em metodologias e instrumentais, mas na transposição da teoria para métodos de intervenção nas expressões da questão social contemporânea.

Para Netto (1996, p. 123),

O verdadeiro problema que as alterações no mercado de trabalho colocam não é a preservação de espaços profissionais, nem muito menos o atendimento ou não das suas demandas. [...] mas deve ser apreendida na perspectiva de novas competências.

As competências profissionais do assistente social apresentam relevância na atualidade, pois se constituem em conjuntos de respostas às situações complexas enfrentadas no entorno social. É importante destacar que a especificidade de sua intervenção não é permanente, congelada em um modelo, ela

²⁰ Coragem cívica, em primeiro lugar: não ter nenhum medo de estar absolutamente contra a corrente política do nosso tempo [...]. Coragem intelectual assumir o debate com a análise das transformações societárias, compreendendo-as nas suas tendências de fundo e não vacilando em reconhecer as dificuldades teóricas, que nesse esforço expressam a inconclusividade dos nossos conhecimentos. (NETTO, 1996, p.119).

surge e altera-se num contexto de sociedade dinâmica e de relações sociais contraditórias.

O trabalho não é mais o conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo, mas torna-se o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face a uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa. Essa complexidade de situações torna o imprevisível cada vez mais cotidiano, rotineiro. (FLEURY, 2004, p. 29).

O termo competência é utilizado de forma generalizada, empregado indistintamente, nos campos educacionais e do trabalho, contudo faz-se necessário explicitarmos o entendimento do termo, que referenda a discussão sobre a competência profissional do assistente social.

São notórias, hoje, as transformações emergentes no mundo, em especial, no mundo do trabalho (ANTUNES, 1999; CASTELL, 1999). Uma das situações que se mostra particularmente instigante neste contexto é o tratamento que precisa ser dado à formação das competências. O que se põe, portanto, para a discussão, é a possibilidade de articulação entre estes dois pólos, o teórico e o prático, que embora não se oponham, unificando-se através do pensamento, guardam especificidades.

Na atualidade o conceito de competência passa por uma reelaboração, sendo compreendido como o domínio do conhecimento articulado ao desenvolvimento das capacidades cognitivas complexas, ou seja, das competências relativas ao domínio teórico. O que representa que não basta apenas saber fazer, mas de um fazer refletido, pensado, é a articulação da teoria e prática.

A competência²¹ não se restringe à qualificação, como um conjunto ordenado de conhecimentos adquiridos formalmente. É a capacidade de mobilizar saberes para dominar situações concretas e transpor experiências adquiridas de uma situação concreta a outra. O exercício implica a mobilização de conhecimentos

²¹ Segundo Hirata (1994, p.132), a noção de competência é oriunda do discurso empresarial nos últimos dez anos, na França, e retomada em seguida por economistas e sociólogos. É uma noção ainda bastante imprecisa e decorreu da necessidade de avaliar e classificar novos conhecimentos e novas habilidades gestadas a partir das novas exigências de situações concretas de trabalho, associada, portanto, aos novos modelos de produção e gerenciamento, e substitutiva da noção de qualificação ancorada nos postos de trabalho e das classificações profissionais que lhes eram correspondentes.

e habilidades adquiridas ou construídas mediante aprendizagem, no decurso da vida. Portanto, uma somatória de conhecimentos, habilidades e atitudes.

Mesmo sendo possível contar com alguns parâmetros e descrições da competência profissional, é sempre relativa. Não há modelo absoluto de competência, ao qual o ser humano pode impregnar um novo sentido. Todavia, um profissional pode ser competente porque atinge determinados objetivos, sob certas condições.

A competência individual encontra seus limites, mas não sua negação no nível dos saberes alcançados pela sociedade, ou pela profissão do indivíduo, numa época determinada. As competências são sempre contextualizadas. Os conhecimentos e o *know how* não adquirem *status* de competência a não ser que sejam comunicados e trocados. (FLEURY, 2004, p. 30).

No âmbito do Serviço Social algumas competências foram identificadas e definidas compreendendo um norte para a categoria. Estas estão descritas na Lei de Regulamentação da Profissão, Lei 8662 de 07 de junho de 1993.

As competências delineadas nestes documentos, apropriadas pelos profissionais, permitiram a manutenção de um espaço sócio-ocupacional à medida que corresponderam as demandas geradas na sociedade por intervenções sociais. Do artigo 4º que trata das competências, destacamos os incisos da prática profissional que apresentam aplicabilidade no campo organizacional.

Art. 4º Constituem competências do assistente social:

I-elaborar, implementar, executar e avaliar políticas sociais junto a órgãos da administração pública, direta ou indireta, empresas, entidades e organizações populares;

II -elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social com participação da sociedade civil;

III -encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;

V-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**;

VI -planejar, organizar e administrar benefícios e Serviços Sociais; **VII -planejar, executar e avaliar pesquisas** que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;

VIII -prestar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, com relação às matérias relacionadas no inciso II deste artigo;

IX -prestar assessoria e apoio aos movimentos sociais em matéria relacionada às políticas sociais, no exercício e na defesa dos direitos civis, políticos e sociais da coletividade;

X-**planejamento, organização e administração de Serviços Sociais** e de Unidade de Serviço Social;

XI -**realizar estudos sócio-econômicos** com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades.

Conhecer as competências no exercício profissional favorece a identificação coletiva do que aproxima e distancia o Serviço Social das demais intervenções. Permite ainda, valorizar estes pontos no e para o mercado de trabalho.

Como já citado, um conjunto de competências fazem parte desta formação, às quais devem operar sintonizadas. São elas as competências teórico-metodológicas, ético-políticas e técnico-operativas. Conforme descritas por lamamoto;

A profissão dispõe de uma dimensão prático-interventiva, requerendo, tanto competência teórico-metodológica, como recurso indispensável para a leitura crítica da sociedade, iluminando as possibilidades de ação nela contidas, como uma competência técnico política, soldadas por preceitos ético-profissionais. Estes são requisitos indispensáveis para construir respostas eficazes e ampliar alianças políticas em torno de metas estabelecidas como desejáveis, segundo o compromisso ético humanista norteador do exercício profissional. Exige uma habilitação técnico-operativa, que envolve um conjunto de estratégias táticas e técnicas instrumentalizadoras da ação, que potencializam o trabalho profissional. (IAMAMOTO, 1996, p. 15).

A competência pressupõe ir além, do domínio do conhecimento por parte do operador, seja tácito seja científico, deve configurar-se na sua dimensão de práxis posto que esta, segundo Vazquez (1968, p. 117), "é atividade teórica e prática que transforma a natureza e a sociedade; prática, na medida em que a teoria, como guia da ação, orienta a atividade humana; teórica, na medida em que esta ação é consciente".

A clareza teórico-metodológica favorece o significado, o uso, o fim, mas o sentido está amparado na formação ético-política. O preceito ético-político construído pela categoria representa na atualidade um acordo coletivo, de compromisso com a classe trabalhadora (não detentora dos meios de produção) na sociedade latino brasileira.

Conforme Netto aponta;

O projeto ético-político profissional não se limita a normatizações morais e/ou prescrição de direitos e deveres, mas envolvem ainda as escolhas teóricas, ideológicas e políticas, haja visto que uma indicação ética só adquire efetividade histórico – concreta quando se combina com uma direção política [...]. (NETTO, 1999, p. 96).

Ele sustenta um posicionamento ao embate ao sistema formal, estruturado de modo político econômico e cultural, visando garantir a liberdade, a democracia, a cidadania e a equidade social. Um conjunto que habilita o assistente social a fazer as mediações e articulações na sua prática profissional. Contudo, o conhecimento é a via estratégica que permite a análise e previsibilidade da ação profissional, é elemento essencial que define o que fazer, como, quando e porquê fazer.

Para lamamoto (1996, p. 15),

O Serviço Social, não surgindo como parte da divisão do trabalho entre as ciências sociais, com fins precípuos de formulação de conhecimento, afirma-se como uma profissão na sociedade, dotada de uma dimensão teórica e prático-operativa a qual não se dissocia de implicações de ordem ética. Assim, o Serviço Social vem respaldando historicamente sua prática, suas sistematizações e os saberes que constrói em parcela do acervo intelectual e cultural do pensamento social da modernidade.

A dimensão política não se confunde com militância político partidária, se apoia no fato do trabalho realizar-se inscrito em relações de poder, inerentes as relações sociais entre classes que estruturam a sociedade capitalista. Ao atuarmos no movimento contraditório das classes, acabamos por imprimir uma direção social às nossas ações profissionais, que favorecem a um ou a outro projeto societário.

Entretanto, no âmbito ético político, levanta-se a indagação de quais são as competências que favorecem seu exercício? Se a noção de competência não for entendida em sua dimensão social e política, como parte integrante do campo de correlação de forças entre capital-trabalho, tender-se-á a institucionalizar os modelos patronais de competência, ou seja, a eficiência a serviço apenas da produtividade.

Neste íterim, o debate profissional é direcionado para o âmbito da competência técnica-operativa, focada nas metodologias e instrumentais. Porque

este domínio representa a eficiência do profissional no processo de trabalho. Porém, não sua eficácia. Esta atenção é necessária, mas não pode estar em detrimento à apreensão de habilidades que convirjam para a ação política.

Para Gentili, (1997, p. 133),

A efetividade e a eficiência do processo de trabalho profissional se realizam pela capacidade de se garantir direitos constitucionais ou de transformar intenções de direitos em direitos efetivos aos usuários dos serviços sociais que o profissional opera.

Cabe destacar que, inicialmente, o contratante espera pela habilidade operacional, compreendida no domínio de metodologias, necessária na prestação de serviços sociais. No entanto, não se resume a competência no domínio operacional para a condução da atividade laboral. É necessário interpretar o jogo das relações sociais entre classes, a real necessidade de reprodução social para a qual o Serviço Social passa a ter sentido na relação contratual.

Os significados vão sendo construídos através do deslocamento incessante do pensamento das primeiras e precárias abstrações, que constituem o senso comum para o conhecimento elaborado através da práxis, que resulta não só da articulação entre teoria e prática, entre sujeito e objeto, mas também entre o indivíduo e a sociedade em um dado momento histórico. O ponto de partida, portanto, é sempre o que é conhecido, sem o que não é possível construir novos significados.

Neste sentido, a competência está no Serviço Social, na capacidade de interpretação dos fenômenos sociais, nesta a prática mediada pela teoria deve percorrer o caminho da singularidade à totalidade social. Portanto, o processo de trabalho não tem como distanciar-se do que lhe proporciona a interpretação, que é a relação mediada entre prática e teoria. Se esta relação não é convergente, se resume numa prática operatória, cuja profissão do Serviço Social não se reconhece.

Ainda no que tange a interpretação ou compreensão dos fenômenos sociais cabe destacar a contribuição de Granemann (1999), ao referir-se ao caráter e natureza da instituição na qual o assistente social exerce sua profissão. Isso posto, porque suas competências estão sobre outras bases contratuais e finalidades.

O caráter e natureza (privada, públicas) são determinações fundamentais para a compreensão dos contornos e potencialidades

reais das demandas e respostas possíveis presentes no cotidiano do trabalho profissional. Decifrar a dimensão institucional faz parte do conhecimento objetivo do empregador, das relações de poder e do tipo de trabalho-produtivo ou improdutivo, que solicita ao assistente social. É, portanto, indispensável ao equacionamento dos processos de trabalho no Serviço Social, posto que diferentes instituições, Estado, empresas, ONGs, demandam diferentes processos de trabalho ao assistente social. (GRANEMANN, 1999, p. 165).

Porém, a interpretação não compreende a ação concreta; sendo o Serviço Social uma profissão da práxis²², a competência compreenderá a habilidade em intervir, mediando relações inconciliatórias de classes antagônicas. Como bem destacado por Serra (2008, p. 174) é uma profissão de intervenção social e que sua utilidade social será maior ou menor à medida que ela possa oferecer respostas úteis às necessidades sociais, principalmente em tempos de incertezas e desafios.

A metodologia e instrumentais serão condições para execução do trabalho, mas não se compreendem em si próprias. Elas também se alteram a exemplo da informatização (software, redes, sistemas) e metodologias (trabalhos com grupos, certificações) entre tantas outras, que transpassam rotinas; alguns nem específicos da formação em Serviço Social. São apenas recursos, instrumentos e não a lógica do trabalho social.

Portanto, o que gera a contratação não é o que mantém o profissional no espaço sócio-ocupacional. Isto é determinado pela competência em tratar as situações conflitantes, desconexas e arbitrarias criadas no espaço institucional na lógica do capital.

A competência não pode ser reduzida à execução, como ato mecânico. Deve compreender uma ação investigativa, que decifre, analise e proponha ações de impacto à atual realidade social.

Entretanto, por melhores que sejam seus domínios teóricos ou posicionamentos ideo-políticos, sem o domínio técnico operativo, sua atuação será fragilizada. É o conjunto articulado entre estes que formam o assistente social competente.

A teoria e a metodologia são o que define a atuação do assistente social, a sua forma do fazer. Neste sentido, a teoria e o método formam a unidade de leitura dos contrários ou ainda a identificação do particular no singular. Em outras palavras, seu domínio favorece ao profissional apreender no cotidiano de sua

prática, o que decorre a demanda de seu trabalho, porque existe e quais os caminhos para a sua intervenção.

A escolha de o porquê fazer compreende a clareza ideo-política. Contudo, são habilidades do profissional neste âmbito que representam os avanços sociais da categoria, nos mais diferentes espaços sócio-ocupacionais.

A sutileza da apropriação de algumas habilidades comuns ou específicas do exercício profissional faz diferença, porque estas contribuem para o aperfeiçoamento desta profissão interventiva.

Assim, faz-se necessário aproximar o debate das competências profissionais, a partir do domínio teórico-metodológico e ético-político no campo organizacional. É de fundamental importância conhecer o processo de trabalho atual, suas demandas, recursos e métodos que infiram sobre o espaço ocupacional.

A trajetória deste campo vem sofrendo alterações onde as atribuições e papéis do Serviço Social organizacional se defrontam com papéis da responsabilidade social das organizações. O próximo capítulo faz um resgate deste campo de trabalho, posicionando-o frente a novas determinações presentes nas empresas.

1.3 O SERVIÇO SOCIAL NA DIVISÃO SÓCIO-TÉCNICA DO TRABALHO EM ORGANIZAÇÕES EMPRESARIAIS

A aproximação do Serviço Social ao campo empresarial é constatado ainda no início da profissão no Brasil. Assim para melhor compreender o espaço ocupado na atualidade faz se necessário um breve resgate desta história.

A fase de industrialização do país é compreendida no período de 1930 a 1955, deixando de ser agroexportador e para constituir-se, progressivamente em uma economia de base industrial. Algumas situações foram favoráveis para esta alternância em seu modelo produtivo, destaca-se a quebra da bolsa de Nova York cujos efeitos foram devastadores sobre a agricultura cafeeira e as mudanças geradas pela revolução de 1930. Neste momento registra-se a migração da elite agrária burguesa para a elite industrial. As medidas concretas para a industrialização

foram tomadas durante o Estado Novo, no governo de Getúlio Vargas, cujo ideário era em prol da consolidação da identidade nacional.

Especialmente a partir de 1930, o governo brasileiro exerceu seu forte domínio não somente no âmbito da política econômica, como também no campo da política social, alargando cada vez mais seus recursos para operar nestas áreas. No que diz respeito a política social, se concebeu e se pôs em prática aos poucos um conjunto de instrumentos legais, com a finalidade de permitir que as camadas populares conseguissem reclamar perante o Estado a satisfação de seus direitos. Vieira (1995, p. 12).

No entanto esta mudança na economia, de agrário para industrial, trouxe impactos sociais. A migração do homem do campo para a cidade em busca de trabalho provocou o efeito da urbanização, com todas as conseqüências da concentração populacional sem planejamento. Este cenário é o pano de fundo que favorece o desenvolvimento do Serviço Social no Brasil.

Nesta origem a profissão é introduzida, sob influencia da igreja católica e dos modelos do Serviço Social Europeu, portanto com forte apelo caritativo ou filantrópico. Os traços culturais deste período são de fundamental importância para entendermos como se consolidou as relações com a classe trabalhadora e a forma em que se propunha atender suas necessidades sociais. Assim o panorama da industrialização e anseios governamentais, converge para um olhar sobre a dimensão social.

[...] surge e se expande como parte de uma estratégia de classe de um projeto social para a sociedade que marca suas origens e seu desenvolvimento, o bloco do poder. [...] também como um tipo de ação social que é essencialmente política, mas que é transvertido de atividade dispersa, burocrática, descontínuas de caráter filantrópico, marcado pelo fornecimento de benefícios sociais. (ABESS, 1996, p. 85).

A primeira escola de Serviço Social tem sua origem em São Paulo em 1936 e foi embrionada no CEAS, Centros de estudos de assistência social. O foco de trabalho era a observação do comportamento do proletariado, a educação familiar e a formação de uma elite para o atendimento social assistencialista.

Cabe destacar que transformar a massa de trabalhadores rurais em industriais demandou um amplo esforço que conjugou investimentos em infra

estrutura pública, criação de órgãos governamentais e mais tarde leis trabalhistas, qualificação profissional, entre outros.

O Serviço Social no campo do trabalho teve sua inserção ainda na década de 1950, de acordo com Mota (1985). Foi introduzido por organismos do governo e entidades patronais, para atender o trabalhador em suas necessidades sociais. A conjuntura sócio-política da época favoreceu a inserção do Serviço Social nas empresas. Estas demandavam uma aproximação ao trabalhador, o que também representava uma relação de vigilância e controle da força de trabalho.

Com efeito, desde o início da industrialização brasileira, as fábricas e usinas de maior porte ofereceram serviços aos seus operários e familiares, de que são exemplos as vilas operárias e mesmo as atividades filantrópicas, religiosas ou laicas. (MOTA, 2008, p. 166).

Os organismos foram constituídos, porém as fragilidades políticas da classe trabalhadora e a cooptação dos espaços públicos pela elite empresarial permitiram que o trabalhador fosse atendido em algumas necessidades pela via pública.

Porém os problemas sociais afloravam e dificultavam o avanço da industrialização, assim as categorias patronais organizam-se para prestar serviços sociais assistenciais e de relações industriais.²³

Em Iamamoto (1998, p. 10),

[...] o Estado legitima e delega à iniciativa privada a formulação de sua política social empresarial, complementar às iniciativas públicas. Consorciaram-se, pois, Estado e empresariado para a produção e reprodução social da força de trabalho, material e subjetiva, contribuindo para a socialização do operário industrial em nome da paz social, de modo a atender os requisitos de ampliação da produtividade do trabalho industrial dentro de uma política de impulso a industrialização substitutiva de importações.

Neste período é clara a divisão de papéis sociais entre empresas e Estado, prevalecendo à lógica liberal. O “contratualismo” a brasileira estava presente, ou seja, como não vivenciamos o Estado de Bem Estar, não tivemos os embates de classe, configurou-se a assistência ao trabalhador sob a égide da

²³ Para aprofundamento consultar (IAMAMOTO; CARVALHO, 1992).

benesse. Para Iamamoto (1998, p. 14) “As classes patronais organizadas articulam-se com o Estado para atender os interesses produtivos.”

Assim a preocupação com o trabalhador no período, nada mais é que a viabilização das condições objetivas da produção, cujo processo de trabalho era ainda muito rudimentar, e portanto, dependia de uma mão de obra.

O fato de o Serviço Social surgir paralelamente ao processo de industrialização não significa que ele tenha sido usado para atender ao operário. Ao contrário, parece que desde seus primórdios sua atividade se destinou a aliviar os males sociais como problemas derivados de tal processo. (MOTA, 1998, p. 41).

Os problemas sociais dos trabalhadores serão parcialmente amparados em políticas sociais. Registra-se a implantação de fundos²⁴ de proteção aos trabalhadores, introduzindo medidas burocráticas centralizadoras no âmbito nacional que gerenciavam os recursos advindos das categorias profissionais e empresas.

O processo de industrialização é ininterrupto sendo que entre as décadas de 1960 a 1970 culminam as ideias desenvolvimentistas do governo. Com a expansão do parque industrial brasileiro, ocorre a generalização do trabalho assalariado em nível nacional, a ampliação do mercado consumidor interno e ao incremento da quantidade de produtos.

O Brasil vive a expansão do capitalismo sob a imposição de um estilo de desenvolvimento econômico e social excludente e subordinado. Um período de ditadura militar e de mobilização da classe trabalhadora. Constata-se ainda no término da década de 1970 a crise internacional do capital, refletindo em um posterior redimensionamento na economia nacional.

²⁴ Foram criados fundos como:

FGTS – Fundo de garantia por tempo de serviço, instituído em 1966 pela Lei 8036. Teve como finalidade amparar os trabalhadores em algumas hipóteses de encerramento da relação de emprego, sendo também destinado a investimentos em habitação, saneamento e infraestrutura. PIS – O Programa de Integração Social foi criado pela Lei Complementar 07/70 para beneficiar os empregados da iniciativa privada. É uma contribuição social de natureza tributária, devida pelas pessoas jurídicas, com objetivo de financiar o pagamento do seguro-desemprego e do abono para os trabalhadores que ganham até dois salários mínimos.

PASEP – O Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público, foi criado pela Lei Complementar 08/70 para beneficiar os funcionários públicos. É constituído de contribuição pública.

SALÁRIO EDUCAÇÃO – É uma contribuição social, instituída em 1964. Destina-se ao financiamento de programas da educação básica pública, podendo ser aplicada na educação especial. Contribuem empresas e entidades públicas.

No que tange ao Serviço Social neste mesmo período, Mota (1985) destaca a expansão das contratações do assistente social nas empresas públicas e privadas.

Há um nexo entre o surgimento dessas instituições e a criação do Serviço Social nas empresas. São, porém, os movimentos operários da década de 1960, expressão política da classe trabalhadora em função dos avanços do processo de industrialização, que criaram condições para a implantação do Serviço Social nas empresas, que passaram a constituir-se, então, um campo de trabalho diferenciado da profissão. Mota apud Freire (2003, p. 64).

Grandes organizações expandiram benefícios e atividades que compreendiam a família do trabalhador. Sua intervenção visava à promoção do bem estar²⁵, atento principalmente às questões de saúde e segurança, pela atividade exercida na empresa.

Freire (2003, p. 68) considera que neste período a profissão no campo do trabalho, correspondia a práticas assistencialistas, visando a humanização do trabalho, contudo favorecia o obscurecimento das relações concretas de exploração no trabalho.

O Serviço Social esteve alocado na área de recursos humanos, cujo foco de sua atuação centrava-se no funcionário. O afloramento das contradições entre capital e trabalho, favoreceram as políticas internas que minimizassem conflitos, passando a profissão a incorporá-las. A preocupação era com o comportamento do indivíduo na organização, sendo o assistente social o intermediador das necessidades do trabalhador.

Os profissionais assumem as inquietações do momento histórico e da classe trabalhadora. Deste modo, direcionam seus questionamentos ao Serviço social tradicional, através de um amplo processo de revisão. Dentre os fatores que suscitaram sua crise interna, destaca-se o agravamento da conjuntura brasileira, a presença de idéias revolucionárias, a ampliação do contingente profissional com vivência em diferentes campos e realidades. Assim contribuindo para a ruptura da alienação existente na categoria.

²⁵ Terminologia decorrente da teoria do Estado de Bem Estar, que prima pelo atendimento às necessidades básicas numa relação contratual de classes em um sistema capitalista em base a uma economia liberal.

Entretanto poucos são os registros que apresentam o rebatimento deste período para a prática profissional no âmbito privado. Assim é preciso considerar as demandas do trabalho do assistente social no campo empresarial, como meio de compreensão desta trajetória.

Neste sentido, é indicado por Yamamoto (1992) que ao longo do processo de desenvolvimento industrial o Serviço Social também contribuiu na esfera das relações humanas no trabalho.

Trata-se de necessidades que se relacionam à capacidade/condição produtiva do trabalhador; portanto um espaço profissional criado com vistas à consecução dos objetivos das organizações empresariais. Porém, não isento de inferências dos interesses e anseios da classe trabalhadora.

Nos anos 80 ocorreu o agravamento da situação econômica e social do país, marcada pela recessão econômica, desemprego, inflação, dívida interna e externa, o que determinou o surgimento de novas formas de expressão da questão social no Brasil.

O mercado econômico apresentava retração interno, a ampliação do mercado exportador e a necessidade de implementar novas estratégias de produção e a introdução de novos métodos de trabalho, representando um novo período da fase capitalista.

O Serviço Social acompanha este movimento e os profissionais terão suas práticas associadas a mediação entre as relações sociais da empresa e funcionários, respondendo as exigências do próprio momento histórico-social, no contexto das relações de trabalho.

Através de seu instrumental técnico operativo, o profissional analisa a realidade/condição social da empresa e do conjunto dos trabalhadores contribuindo no processo de desenvolvimento das condições objetivas e subjetivas do trabalho.

Essas mudanças demonstram a sincronia existente entre a extensão do assalariamento nos anos 70 e a ampliação dos benefícios já nos anos 80, a mudança nos padrões de produção influenciam a formação de novos valores e de outras necessidades. (MOTA, 2008, p. 174).

A cada período do desenvolvimento industrial, este espaço ocupacional do assistente social irá adequar-se às próprias variações da gestão

empresarial, diferenciando-se demandas para o seu trabalho, contudo sem alterar seu papel na reprodução da força de trabalho.

As situações de contexto refletiram nas organizações, imputando em novas práticas. Alguns benefícios ou expectativas passaram a ser negociados em acordos coletivos ou por determinações em força de lei. Neste sentido, os embates foram deslocados da fábrica (espaço produtivo), diminuindo a possibilidade de materialização de serviços sociais. Porém o Serviço Social não perde seu espaço é reconfigurado nas relações de trabalho. Para Cesar (1999, p. 169) esta emergência é pela busca da eficiência, racionalidade e produtividade exigida pelo processo de modernização do capital, pelo desenvolvimento das forças produtivas e necessidade de controle.

Evidencia-se o trabalho do Serviço Social, assumindo as intermediações sobre as relações humanas no trabalho, campo também explorado pela Psicologia. É estabelecido práticas profissionais de suporte à administração do trabalho, representadas pela administração dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às novas exigências do processo produtivo.

O assistente social, por meio de sua ação técnico política, passou a ser requisitado para responder às necessidades vinculadas a reprodução material da força de trabalho e ao controle das formas de convivência entre empregado e empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho. (CESAR, 1999, p. 170).

Uma das particularidades do trabalho do Serviço Social é como ele se organiza dentro do contexto político, cultural e institucional, criando formas a partir das relações instituídas, das demandas e das condições objetivas de respostas ao usuário.

[...] vão sendo construídas formas particulares de trabalho, relativas a cada especialização do trabalho coletivo, incorporadas como formas singulares de exercício profissional, resultantes da conjugação entre demandas, formação profissional e organização do trabalho coletivo, determinadas e mutáveis, de acordo com o movimento histórico. (FREIRE, 2003, p. 60).

Concomitante com o desenvolvimento teórico da profissão numa perspectiva crítica e com conquistas sociais pós-constituição de 1988, quando que a assistência social passou a ser entendida como direito, pouco se alterou nas

relações de trabalho. Freire (2003, p. 77) contribui afirmando “que isto não se traduziu em um espaço de ruptura com as práticas assistencialistas do falso ideário mistificador que subordinam o trabalhador.”

[...] o Serviço Social é um trabalho especializado, expresso sob a forma de serviços que tem produtos: interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sócio-política ou ideo-política dos indivíduos sociais. O assistente social é, neste sentido, um intelectual que contribui, junto com inúmeros outros protagonistas, na criação de consenso na sociedade. [...] consenso em torno de interesses de classes fundamentais, sejam dominantes ou subalternas, contribuindo no reforço da hegemonia vigente ou na contra hegemonia no cenário da vida social. (IAMAMOTO, 1998, p. 69).

É reconhecido que sua intervenção sempre esteve vinculada às condições de produtividade e mediação das relações de trabalho. Iamamoto apud Freire (2003, p. 59) contribui ressaltando que:

[...] a objetividade do Serviço Social, de natureza social e não diretamente material em relação aos produtos, expressa-se sob forma de serviços, tanto referentes a objetos materiais necessários a sobrevivência dos setores majoritários da população como a criação de consensos, base para a construção de uma hegemonia na vida social.

Todavia, este duplo significado do material e ideológico é delimitado nas condições objetivas da sociedade capitalista. Freire (2003, p. 60) contribui destacando que o processo de trabalho do assistente social é construído “dentro dos limites e possibilidades, das condições particulares do exercício profissional, por sua vez articulados à totalidade das relações sociais, através de múltiplas mediações²⁶ .

Portanto não se constitui no interesse exclusivo das demandas do capital, é neste momento que a escolha ético política da categoria impregna um direcionamento que não é anexo ao papel na divisão sócio técnica do trabalho.

Pós anos 1990, o Serviço Social vai se defrontar com a reestruturação produtiva, a qual alterou o conjunto das condições de trabalho da classe trabalhadora e as organizações. O processo produtivo passa a demandar novas necessidades e mudanças, por consequência o processo de trabalho, seus

²⁶ Mediação-é componente de um método dialético no quais sucessivas aproximações entre o singular e o particular permite o desvelar de forças e processos que determinam a gênese e o funcionamento dos fenômenos existentes em determinadas sociedades.

mecanismos de controle e organização são alterados, assim como a reprodução material da força de trabalho.

Já sob a ótica das necessidades empresariais, embora seja óbvia a lógica que justifica uma preocupação com mecanismos de preservação da força de trabalho, observa-se um movimento que inverte a clássica socialização dos custos da reprodução, via financiamento público de serviços sociais, típico do *Welfare State*, cuja característica é a exterioridade em relação ao processo e às relações de trabalho que se desenvolvem no interior das unidades de produção. (MOTA, 2008, p. 177).

Ainda neste contexto de mudanças com reflexos ao trabalho do assistente social, Cesar (1999, p. 172) destaca:

Sobre a reprodução material da força de trabalho, com a retração das coberturas públicas e o corte nos direitos sociais, assiste-se a transferência dos mecanismos de proteção do Estado para as grandes empresas oligopolistas, que reorganizam, de acordo com seus interesses corporativos, a esfera dos benefícios ocupacionais. Com isto, as empresas ampliam os sistemas de benefícios e incentivos, exigindo uma atuação centrada na forma técnica de administrá-los, modernizando e racionalizando o gerenciamento de recursos humanos, de modo a equacionar, positivamente, envolvimento, crescimento e realização pessoal.

Dessa forma, teremos não apenas mudanças nas estruturas das empresas e de seus modelos de gestão, mas um foco na nova cultura necessária a competitividade em mercados globalizados. Sem aprofundar todas estas alternâncias cabe, porém, um destaque para o perfil do “novo trabalhador”, ancorado em fundamentos de empregabilidade e de imagem correspondente ao ideal da organização. Num processo muito dinâmico, articulado com teorias da motivação o trabalhador se vê envolto ao desejo de fazer parte deste “novo mundo”. A imagem ideal também afeta a estrutura das organizações, que passam a aspirar reconhecimento e serem desejadas no mercado. Este alcance possibilita atrair e reter mão de obra qualificada sem embates de classe e, ainda, serem apreciadas e preferidas pelos consumidores.

No contexto da década de 1990, o trabalho do assistente social, estava relacionado às novas formas de gestão, adquiridas com as transformações tecnológicas nas organizações, junto ao processo produtivo. Seu papel é o de complementar aos atributos incorporados neste período de eficiência, racionalidade

e produtividade impostas pela modernização do capital. Mesmo não atuando diretamente sobre o processo produtivo, o assistente social terá esta lógica submetida em seu trabalho, o que representa em controle de investimento/resultado. No âmbito sócio educativo passa a ser multiplicador de conceitos e atitudes compatíveis aos novos modelos de gestão, disseminando programas de qualidade ou mesmo fazendo parte destas equipes.

A participação do assistente social nestes processos, ao mesmo tempo em que favorece as empresas, a interpretação das condições subjetivas e objetivas do conjunto dos trabalhadores e do trabalho, também proporciona a humanização de modelos racionais e técnicos da cultura da organização. Assim o trabalho hostil e degradante que é afastado primeiramente pela lei, nestas empresas conta ainda com o refinamento da área de gestão de pessoas.

Cesar (1999, p. 172) apresenta,

O envolvimento dos trabalhadores nas empresas é estimulado, negociado e ou controlado, por meio de um arsenal de recursos humanos, em que estão enumerados ganhos de estabilidade, benefícios e incentivos. A luta pela melhoria salarial é, gradativamente, substituída pela negociação cooperativa, numa dinâmica corporativa que move-se de acordo com metas e resultados.”

A efetividade do Serviço Social empresarial é permeada pelo confronto das contradições do capital e pela expectativa em corresponder aos ajustes da reestruturação industrial em um processo dinâmico. Nas novas demandas sociais advindas do posicionamento da empresa, instiga-se uma atuação profissional em condições diferenciadas no seu processo de trabalho. A focalização e a fragmentação tão amplamente discutidas e depreciadas na esfera das políticas sociais públicas, são vistas no privado como políticas de ponta no reconhecimento das competências do trabalhador.

Por mais organizado que seja o processo de trabalho, utilizando-se dos mecanismos de sedução cultural ou de motivação, os conflitos estarão presentes no contexto fabril. Para as organizações estes conflitos pontuais são estímulos e movimentos necessários para o culto a competitividade.

Esta situação leva o Serviço Social juntamente com outras profissões, a trabalhar no acompanhamento, suporte e desenvolvimento,

consolidando-se em um conjunto de programas, benefícios e ações que favoreçam o clima organizacional e as condições de trabalho, numa relação custo e benefício.

A política de benefícios que era ampla e compreendia o conjunto de trabalhadores, muitas vezes respaldada em acordos coletivos, que representaram embates de lutas de classes de um período, vem sendo alterada para a lógica da remuneração variável. Uma vez associada à remuneração, sai da lógica da assistência e do custo produtivo indireto, para a lógica de capital investido focado em retorno, portanto, no âmbito do controle administrativo-financeiro.

Nesta alteração o Serviço Social que contemplava pacotes homogêneos de benefícios requer conhecer o perfil do trabalhador podendo inclusive dividir funções burocráticas a eles associados.

Freire (2003, p. 52) apresenta como contraditório o movimento da sociedade contemporânea. Ao mesmo tempo em que discute a desestruturação social, causada pela reestruturação produtiva na precarização das condições de trabalho e direitos sociais, como perdas, por outro lado desencadeia novos projetos, reincorporando e rearticulando as questões, teóricas e políticas. Esta direção, para a autora, confirma uma via de resistência que consiste na luta globalizada, em todos os âmbitos, pelos direitos sociais.

Para Cesar estes direitos são efetivados à medida que são universalizados:

A posição entre direitos sociais, intermediados pela ação do Estado, e os direitos corporativos, proporcionados no âmbito das empresas, se estabelece na medida em que as políticas sociais organizam e universalizam o acesso social dos trabalhadores aos serviços e equipamentos de uso coletivo, a partir do papel conjuntural do Estado na gestão da força de trabalho. Inversamente, o acesso aos serviços empresariais se caracteriza como uma contrapartida do empregador por ocasião do contrato vinculada aos critérios de produtividade e ao desempenho esperado por parte do trabalhador. (CESAR, 1999, p. 172).

Este movimento atual traz novas reflexões sobre o papel social da profissão do assistente social no espaço sócio-organizacional. Visto que a fragmentação de trabalhos e socialização com outras áreas pode imprimir em perdas a classe trabalhadora. A sutileza em que as mudanças são apresentadas demandam ao assistente social um olhar atento e crítico e com postura propositiva.

De acordo com Iamamoto (1996, p. 9), as alterações de mercado e as condições de trabalho deste profissional alteraram funções tradicionais do assistente social.

A demanda de trabalho do assistente social, neste campo, requer aguçada atitude investigativa. Isto se faz necessário, visto que as empresas são extremamente dinâmicas e alteram continuamente processos, metodologias e estruturas. Neste sentido, o olhar investigativo auxilia a decifrar a modernidade aparente da intencionalidade real. Isto habilita o profissional no estabelecimento de estratégias que favoreçam conquistas sociais no campo do trabalho.

[...] os assistentes sociais inseridos no mundo do trabalho precisam compreender criticamente: as tendências do atual estágio de expansão capitalista; suas repercussões na alteração das funções tradicionalmente atribuídas à profissão; o tipo de capacitação requerida pela modernização da produção e pelas novas formas de gestão da força de trabalho; as alterações nas condições de vida e de trabalho da população que é alvo dos serviços profissionais, assim como as novas demandas dos empregados na esfera empresarial. (IAMAMOTO apud GUIGNONI, 1998).

O que muda a partir das novas exigências é o *modo operandi* e suas possíveis contribuições. O momento atual solicita que sejam identificadas estas alterações macrossocietárias e seus impactos na reprodução social; como forma de interpretação dos rumos da profissão.

Para a questão social que permeia o espaço organizacional, agora ampliado na perspectiva da responsabilidade social, o assistente social deve apresentar o conjunto das competências da profissão, ou seja: formular, implementar, gerenciar programas e políticas sociais²⁷. Contudo, a operacionalização de serviços sociais deverá conter novos elementos.

Entrar na seara organizacional na contemporaneidade é defrontar-se com uma dinâmica diferenciada de períodos anteriores, como da industrialização brasileira ou de abertura do mercado interno.

Na atualidade, existe uma nova trama social na esfera produtiva e novos modelos de relações do Estado com o capital privado, o que torna mais complexo a interpretação dos fenômenos sociais no campo do trabalho. A atual

²⁷ Política social - mecanismo distributivo de renda ou riqueza socialmente produzida, sob a forma de benefício, proteção e serviços, sem que sejam afetadas as relações de produção capitalista. Faleiros (1999, p. 43). Compreende um conjunto de medidas que cria parâmetros e/ou interfere na realidade social sustentada em teoria e metodologia. Quando originada no espaço público por força de lei e atendem um interesse coletivo são reconhecidas como de direitos sociais.

configuração nos remete a reflexões sobre o Serviço Social no campo organizacional.²⁸

Ao longo dos tempos o Serviço Social empresarial passou por mudanças em seu processo de trabalho, por condicionantes históricos e pelo próprio contexto organizacional. Os restritos estudos nesta área, entretanto, não são suficientes para, como apontado em Freire (2003), oferecerem dados sobre o movimento real do trabalho do assistente social neste campo. De modo empírico evidencia-se, que há uma carência de conteúdos aprofundados sobre o processo de trabalho desenvolvido pelo Serviço Social no campo organizacional, em face à priorização dos estudos de base teórica e do significado sócio-histórico da profissão.

A atuação do Serviço Social organizacional apresentou mudanças ao longo de sua história, assim como em outros campos de atuação. Faz-se necessário apreender a particularidade deste espaço ocupacional, visto que a dinamicidade de cada tempo pode apresentar novos condicionantes para a atuação do profissional assistente social. O que contribui para que se identifique e reconheça as competências profissionais em exercício, numa realidade complexa e contraditória.

Estudos neste espaço ocupacional podem favorecer para que outros conhecimentos sejam construídos e articulados a serviço da efetivação do papel social da profissão, também no campo de trabalho. Como manifestado por Guerra (1995, p. 200) “distinguir a intervenções profissionais dirigidas às situações imediatas daquelas que se encontram abertas aos fenômenos emergentes”.

Dessa forma, faz-se necessário estudar o Serviço Social organizacional²⁹, de modo a compreender o desdobramento da dinâmica implicada nas organizações na contemporaneidade. As conquistas sociais efetivadas neste campo, dos impactos de seus programas sociais, da articulação política, a relação com o sujeito beneficiário das políticas privadas, a intersecção com as políticas públicas, entre outros. Principalmente evidenciando a contribuição que o Serviço Social tem proporcionado para a minimização da questão social brasileira.

²⁸ Campo organizacional-É o campo das organizações, que compreende um sistema de atividades conscientemente coordenadas onde, os indivíduos são levados a cooperarem uns com os outros para alcançar certos objetivos, onde o trabalho é executado com o fim da produção. Uma organização empresarial difere de outra organização social, a primeira tem por finalidade o retorno do capital.

²⁹ Serviço social organizacional-É uma unidade social de intervenção dentro do campo específico de empresa no sistema capitalista.

Entretanto, a análise do Serviço Social organizacional, demanda um amadurecimento teórico-metodológico, em que as conexões possam ser testadas. Neste sentido, o profissional de empresa é solitário; precisa inclusive fazer a transposição dos debates da categoria para o seu espaço ocupacional.

A expansão social privada, não esteve nas prioridades da categoria, até porque os rebatimentos são tardios e o foco estava na defesa das políticas públicas. Os poucos debates das relações de trabalho, das políticas sociais privadas, das novas demandas postas ao sócio-organizacional ficaram em detrimento ao de âmbito público.³⁰

Posições de caráter ideo-político restringiram estudos mais apurados sobre a dinâmica social no espaço organizacional; entendendo a intervenção social neste campo como reforço ao sistema capitalista. Compreensão desvirtuada uma vez que a reprodução social não se limita a esfera produtiva; em maior proporção ocorre na esfera do Estado.

É visto que a reprodução social exercida na esfera pública é diferenciada da esfera privada; porém podem ser complementares na necessidade do sujeito.

É pertinente reafirmar que uma das singularidades da empresa, enquanto âmbito de ação da profissão, reside no fato de a mesma não ser uma instituição que tem como atividade-fim a prestação de serviços sociais. De outra forma, se pode também destacar a explícita relação entre problemas sociais e produtividade da força de trabalho, o que é atípico em comparação com o discurso das demais instituições. (MOTA, 1998, p. 65).

Não podemos apenas reconhecer como um campo de atuação profissional, permeado pelas críticas ao capital. Corremos o risco de negar a própria capacidade de conduzir as políticas sociais privadas e os Serviços sociais presentes neste campo.

O assistente social que atua em empresa, não se move por outra lógica, a qual não seja a da profissão, que através de sua intervenção possa promover a vida humana. Até se assim não o fosse, estaria em desconformidade com as premissas do código de ética profissional e regulamento da profissão.

³⁰ A crítica é fundamentada no espaço e fomento da categoria tanto no meio acadêmico como político, para a aproximação de um dos campos de atuação, o que é velado, porém evidenciado pela produção científica.

O Serviço Social organizacional pertence ao campo do trabalho. Portanto, está inserido na esfera das relações produtivas, contemplando a lógica organizacional. O Serviço Social empresarial é uma denominação do Serviço Social organizacional, contudo, quando assim nominado restringe-se ao espaço das empresas públicas e privadas.

As organizações são elementos vivos, sujeitas aos reflexos macrossocietários, portanto, se reorganizam no movimento da sociedade capitalista. Uma organização não é algo pronto e acabado, mas está em constante transformação, de acordo com sua história, os seus atores e conjuntura.

O Serviço Social organizacional, assim como os demais campos, saúde, educação, habitação, entre outros, apresenta determinada particularidade. Estas particularidades são resultados da cultura, contexto, mercado, modelo de gestão, cuja configuração reflete um movimento da história da própria sociedade.

Assim, não se pode negar a contribuição do Serviço Social nas relações de trabalho. Nestas, seu papel é fundamental na disseminação de direitos do trabalhador, na articulação de melhorias nas condições de trabalho, no suporte psicossocial gerado por condições estressoras, na intermediação de políticas de desenvolvimento humano e de políticas sociais privadas que garantam conquistas de direitos.

Neste espaço, exerce a mediação das relações sociais da esfera produtiva e das relações sociais de seu entorno, numa proximidade na qual os confrontos do capital são gerados.

O Serviço Social foi requisitado pelas empresas, sobretudo, para responder aos problemas que interferiam no processo de produção; absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo, entre outros, a atuar nas questões relacionadas à vida privada do trabalhador, que afetavam seu desempenho no trabalho, conflitos familiares, dificuldades financeiras, doenças e a execução de serviços sociais asseguradores da manutenção da força de trabalho. (CESAR, 1999, p. 170).

Assim, o Serviço Social executa intervenções no âmbito das relações sociais da empresa, desvelando-as e mediando-as, procurando através de programas, projetos e atendimentos, executar trabalhos que promovam a qualidade destas relações, a qualidade de vida do trabalhador e as condições sociais para sua produtividade no trabalho.

Barbosa (1998, p. 110),

[...] via de regra o trabalho se caracteriza pelo desenvolvimento de ações amparadas em legislações sociais e ou negociações coletivas entre os patrões e empregados, dirigidas as necessidades de consumo e manutenção do trabalhador e sua família por meio de uma ampla gama de serviços oferecidos dentro das próprias empresas ou na rede institucional pública. Trata-se de serviços oriundos das lutas dos trabalhadores pela cidadania fabril, das políticas de administração das relações de trabalho e das demandas técnicas no campo da gestão da força de trabalho em situações como de absenteísmo, alcoolismo, adoecimento ocupacional, condições de trabalho e gestão participativa da produção.

As funções desempenhadas pelos profissionais no espaço organizacional, podem ser separadas didaticamente em: função informativa/orientativa, função assistencial, função investigativa, gestão de área, recursos/serviços sociais e, por último, função planejamento de políticas/serviços e programas.

Estas funções contemplam atribuições específicas da formação do assistente social, cujo profissional é preparado para desempenhá-las, utilizando-se de subsídios teórico-metodológicos.

O Serviço Social insere-se em situações de estrangulamento da relação capital-trabalho, alternando seu objeto e instrumentos na dinâmica da modernidade das empresas, estando sempre vinculado a reprodução da força de trabalho.

Cesar, (1999, p. 171) afirma ainda que,

A particularidade da prática profissional do assistente social no campo do trabalho “consistiu na busca de respostas mediadoras para as situações de conflito. Nestas respostas incluem-se as ações do campo da reprodução material da força de trabalho, atuando como interlocutor da ação social da empresa. [...] A funcionalidade do Serviço Social, portanto, esteve tradicionalmente imbricada nos mecanismos de disciplinamento e controle da força de trabalho, intervindo sobre a vida do trabalhador no espaço fabril e extra fabril.

Todavia, esta reprodução da força de trabalho não compreende apenas a reprodução material, e sim o condicionamento a um modelo de sociedade e de relações sociais.

Para Mota (1998, p. 45),

[...] existem outras formas de assegurar os interesses da empresa que não as exclusivamente voltadas para a reprodução material, a exemplo daquelas situadas no setor de controle dos conflitos entre empresa e trabalhadores e na administração do processo de trabalho. Isto tudo se traduz no controle que a empresa exerce sobre os trabalhadores, do ponto de vista material e espiritual, para assegurar o emprego adequado da força de trabalho enquanto fonte de produção de mais valia.

Muito desta própria reprodução material, contempla fragmentos das necessidades sociais, sendo desconectada da empresa, dificultando a interpretação lógica da extração da mais valia. Esta é uma lógica do sistema capitalista e ultrapassa os muros da empresa.

Há intersecções, entretanto, que podem ser articuladas em prol do trabalhador. O assistente social é um profissional que consegue evidenciar este jogo de interesses, pois tem a capacidade de interpretar a realidade na qual se insere.

Nas organizações, as necessidades sociais também estão presentes e poder mediar as responsabilidades do privado, ou uma melhor trama entre o público e privado, encurta caminhos no acesso a direitos do trabalhador sem, com isso, destituí-los do compromisso maior do Estado.

No campo organizacional pode, através de seu trabalho, favorecer o alcance de direitos sociais, através das orientações semelhantes às proporcionadas à população em outros espaços de atuação. Se articulado e munido das informações sobre as condições sociais de impacto produtivo, consegue estabelecer conquistas efetivas no cotidiano do trabalho.

Na empresa, ao mesmo tempo em que tal espaço expressa uma inflexão do objetivo de mudança do comportamento do trabalhador para o de mudança de condições da instituição, ele também se associa ao objetivo empresarial sobre modos de ser do trabalhador, enquanto são discutidas as suas necessidades e possibilidades de mudança das condições. Estas são negociadas, dentro dos limites considerados pela empresa. Suas possibilidades, como em todo espaço contraditório, são determinadas pela correlação de forças, configuradas interna e externamente à empresa, por sua vez produto do mercado de trabalho, como principal determinante econômico, e do movimento sindical, como principal determinante público, ambos articulados às condições societárias. (FREIRE, 2003, p. 93).

O profissional precisa ser convidado não apenas a discutir as ações sociais, mas ser o elemento principal na condução destes processos, desde seu planejamento, execução, até sua avaliação.

Conforme Rey (1993, p. 69),

O assistente social, como um dos profissionais da equipe de RH das empresas, tem como missão maior fornecer elementos de análise e decisão para a implantação de novas alternativas de gestão de recursos humanos, a partir da sensibilização para as questões sociais e permanente postura de questionamento e antecipação.

Contraditoriamente, não consegue romper com ações muitas vezes imediatistas e utilizar-se destes anseios para um Serviço Social voltado para políticas sociais que resultem num reconhecimento da própria profissão.

Para Yamamoto (1998, p. 21),

[...] exige uma ruptura com a atividade burocrática e rotineira, que produz o trabalho do assistente social como mero emprego, como se esse se limitasse ao cumprimento burocrático de horário, à realização de um leque de tarefas das mais diversas.

É neste novo espaço que se insere a negociação do seu saber, em que apresenta condições de não ser um mero repassador de informações, mas um articulador entre o real e o necessário.

A maioria dos profissionais, sufocada pela demanda, ainda que objetive desenvolvimento da cidadania, mostra-se incapaz de distinguir representação da realidade, impossibilitada assim, de captar tendências de prática, de priorizar demandas, de eleger atividades e ações essenciais, de conduzir um trabalho articulado aos seus objetivos. É aqui que assessores/consultores e assistentes sociais, rompendo com a tradicional divisão social do trabalho têm a possibilidade de, imiscuindo-se no cotidiano do trabalho profissional, contribuir para o rompimento do círculo vicioso do lamento, numa ruptura com as práticas conservadoras e acríticas. (BARBOSA; MELO, 1998, p. 140).

Esta realidade requer ao assistente social compreender os processos macrossociais, o impacto das mudanças de contexto na iniciativa privada e da configuração do Estado. Requer ainda, no movimento dialético de sucessivas aproximações, desvelar a trama da relação capital e trabalho. Não apenas no movimento macrossocial do conjunto dos trabalhadores, como também

traduzir para o cotidiano da organização. Esta leitura de totalidade de contexto reafirma ao profissional o seu papel na divisão de classes, desmistificando questões singulares que impelem uma atuação em prol da conquista de direitos.

Não menos importante, deve concatenar-se às exigências do mundo moderno, o qual empresas e sociedade alteram formas, modelos, num movimento frenético do novo. Ainda que, imbuídos da busca de conhecimentos que auxiliem a interpretação crítica, deve ainda, ter a capacidade de planejar e agir em nível macro e estratégico. Precisa ter clareza que nas organizações prevalece a racionalidade técnica e neste sentido, custo benefício é uma constante, em que o resultado é na “ponta do lápis”.

Nem sempre as leis sociais respaldam a intervenção do assistente social no campo do trabalho. Nesta relação, é a competência profissional que pode impregnar vantagens nos embates do capital trabalho.

A consideração do mercado de trabalho como uma mediação do exercício profissional deve-se juntar á discussão sobre a direção social da prática. Se o mercado sinaliza tendências que indicam as respostas institucionais dadas à questão social, ele também expressa as tensões oriundas das exigências das classes. Nestes termos, no mercado de trabalho não se encerram as possibilidades de redimensionamento da ação profissional e da formação. (ABESS, 1996, p. 165).

Na atualidade, as organizações empresariais apresentam outra dinâmica social, o que imputa num compromisso da categoria no repensar e subsidiar a prática do Serviço Social organizacional, que defrontasse no mesmo campo com o modelo da responsabilidade social.

É notório o crescimento vertiginoso de empresas que passaram a gerir seus negócios relacionando-os a responsabilidade social. Há uma projeção da dimensão social das empresas, através da mídia, relatos de *cases* ou descrições contábeis dos investimentos sociais realizados por empresas. Todavia, não expressam uma contribuição que permita a reflexão da categoria, bem como subsídios ao agir profissional.

Para Kameyama (2000, p. 211),

Com a expansão da filantropia empresarial, aumenta-se o investimento social em projetos considerados de interesse público, criando novas demandas para o Serviço Social e,

consequentemente, novos requisitos na qualificação para planejamento, coordenação, articulação, gestão, assessoria e, inclusive, para atuar em equipe interdisciplinar.

A responsabilidade social não eliminará as atividades executadas pelo Serviço Social organizacional, ou mesmo a racionalidade como base de decisão dos investimentos sociais; porém poderá ampliar as ações e o público atendido, o que exigirá uma formação que o habilite de forma genérica e específica ao mesmo tempo. Genérica na condição que forma o profissional para leitura da totalidade social, cuja compreensão das contradições da sociedade permite seu posicionamento na divisão sócio técnica do trabalho. E ainda específicas de modo a favorecer o desdobramento para as relações sociais e demandas que se apresentam no espaço organizacional, agora sob novas interfaces.

A efetividade do Serviço Social deve acompanhar o movimento instalado da responsabilidade social nas empresas e não apenas contextualizando o mercado e as organizações como debate crítico da categoria. Neste processo deve inserir-se na análise dos programas, em sua gestão, contribuindo para processos de intervenção. Visto que seu modelo da prática profissional não se configure como um elemento estranho nas construções teóricas da categoria e ainda possa subsidiar a intervenções nas relações sociais e na questão social defrontada neste campo do trabalho.

O Serviço Social necessita aproximar-se dos temas atuais em gestão, uma vez que seus reflexos estão diretamente relacionados ao campo do trabalho. Não apenas na análise das transformações e impactos no mundo do trabalho, como causa-consequência da questão social, mas de seus rebatimentos na configuração do trabalho do assistente social no campo organizacional. Estudar as organizações e seus movimentos além da crítica ao capital é ter condições de subsidiar a prática profissional.

Neste panorama cabe aproximação com debate da responsabilidade social, a qual ampara a prática de muitos profissionais nas organizações. Na composição do próximo capítulo, almeja-se apresentar os elementos que perfazem este modelo de gestão em responsabilidade social e o contexto que favoreceu. Tal abordagem faz-se necessária para que observemos as novas implicações nas quais tramita o Serviço Social organizacional.

2 A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL NO CONTEXTO BRASILEIRO

2.1 A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL E SUAS DIMENSÕES

A discussão sobre o conceito de responsabilidade social é tarefa complexa e difícil, pois além de encontrar-se em construção, apresentando diferentes interpretações e compreensões, esbarra nas críticas acirradas de alguns autores³¹. Estes classificam a responsabilidade social como modismo impregnado de marketing, sem ressonância social. Entretanto, esta posição não é unânime e tem apresentado resultados importantes para as relações sociais das empresas que atuam com responsabilidade social.

A incorporação da responsabilidade social por algumas empresas é fato concreto, merecendo o estudo pelas ciências sociais, principalmente visando o reconhecimento das reais contribuições para a dinâmica social.

O conceito de responsabilidade social alterou as relações internas e externas das empresas, cuja dimensão de negócio passou a ser ampliada e sujeita a diversas variáveis e interfaces, mas, principalmente, tem interferido em modelos de gestão organizacional. Portanto, além de apresentar o conceito da responsabilidade social, faz-se necessário apreender o seu significado no movimento da sociedade, enquanto prática organizacional.

A responsabilidade social hoje é um dos pilares de sustentação dos negócios, tão importante quanto a qualidade, tecnologia e capacidade de inovação. Compreende uma gestão estratégica, alinhando seu valor, cultura e missão, de modo que toda a sua funcionalidade seja exercida em conformidade à relação do binômio econômico-social.

A responsabilidade social, enfim, tornou-se um importante instrumento geral para capacitação e criação de competitividade para as organizações, qualquer que seja seu segmento econômico. Para Tachizawa (2004), a responsabilidade social está associada ao nível de satisfação tanto no ambiente

³¹ Consultar (MONTANÕ, 2002; CESAR, 2008).

interno, funcionários, como externo, comunidade. Caracteriza-se como ação concreta, produtiva e de possíveis resultados para a qualidade de vida.

O instituto Ethos³², precursor no Brasil neste debate, defende que a responsabilidade social é,

[...] forma de gestão que se define pela relação transparente da empresa com todos os públicos com os quais se relaciona e pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade, preservando recursos ambientais e culturais para gerações futuras, respeitando a diversidade e a redução de desigualdades sociais. (ETHOS, 2004).

Nesse sentido, para compreendermos o seu significado necessitamos ter a clareza de que a responsabilidade social está vinculada à iniciativa privada e tem origem no mercado.

O conceito de responsabilidade social aflora no final do séc. XIX e início do séc. XX. Mesmo período em que se observa a reorganização do capitalismo mundial, com a tomada de diversas medidas frente às crises econômicas.

O conceito de responsabilidade social está diretamente relacionado ao contexto empresarial e às mudanças de reestruturação produtiva³³, que confrontam a maximização dos lucros com as condições de vida e trabalho da sociedade em tempos de globalização.

Configura-se como proposta empresarial a ser inserida no conjunto das estratégias de enfrentamento da crise econômica, com base na adoção de um modelo de desenvolvimento.

A responsabilidade social é desenvolvida com recursos provenientes, em sua maioria, do capital privado. A escolha do âmbito de intervenção na questão social está atrelada à perspectiva de negócios e não ao cumprimento de reivindicações provindas de movimentos sociais.

Então, cabe destacar que a responsabilidade social empresarial, mesmo que imbuída de compromissos coletivos públicos, não almeja responder à totalidade social. Tem sua origem no segundo setor, em um contexto de mercado.

³² Ethos-entidade do terceiro setor, criada com a missão de auxiliar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável. Consulta www.ethos.com.br.

³³ Reestruturação produtiva – Consiste em um processo que compatibiliza mudanças institucionais e organizacionais nas relações de produção e de trabalho, bem como redefinição de papéis dos Estados nacionais e das instituições financeiras. (MIRANDA apud ALESSIO, 2004, p. 32).

Esta relação desnuda a intencionalidade das ações sociais conduzidas por empresas, ou seja, não seguem a lógica do Estado e estão no limite dos interesses do capital.

A responsabilidade social tem sido associada ao terceiro setor, visto que ambos operam também na esfera pública, nas lacunas deixadas pelo Estado. Suas ações estão presentes nas diversas demandas sociais, na área da educação, saúde, cultura, assistência, entre outras. Apesar de nascerem no seio da sociedade civil e atuarem em dimensões semelhantes da área social, a responsabilidade social empresarial e o terceiro setor, apresentam motivações e interesses distintos.

É sabido que o que move as empresas é a obtenção do lucro, todavia o contexto de mercado infere sob a forma de obtê-lo. Já o terceiro setor é movido por causas de interesses coletivos. Estas têm sua origem nas iniciativas da sociedade civil, ligados a organizações religiosas, clubes de serviços, associações de moradores, movimentos sociais, que se unem para o atendimento a demandas sociais. Constituem-se juridicamente como fundações e associações, sem fins lucrativos. Todo capital adquirido ou gerado deve ser aplicado inteiramente na própria instituição, primando pela contínua qualidade de seus serviços. É um capital social, coletivo e não privado.³⁴

O terceiro setor tem se tornado extensão do Estado, à medida que operacionaliza políticas sociais públicas. As políticas sociais serão parte de um conjunto de medidas que estabelecem o equilíbrio social, pois atenuam as condições de precarização da vida humana e favorecem a reprodução social. Elas foram gradativamente tornando-se cada vez mais necessária à manutenção de um modelo de sistema econômico vigente.

O formato das políticas sociais será embasado na luta histórica dos confrontos de classe, na constituição do Estado, na história social e política de cada sociedade. Logo, não há um formato único para as políticas sociais públicas, são portanto, medidas contínuas que pressupõem uma intervenção técnica-fundamentada na realidade social, que asseguram direitos.

Para Paoli (2002, p. 380),

Na expansão do terceiro setor, propõe-se de fato outro modelo para a resolução da questão social, centrado na generalização de

³⁴ Para aprofundamento sobre o Terceiro Setor consultar. (TENORIO, 2004).

competências civis descentralizadas, exercidas pelo ativismo civil voluntário em localidades específicas e, portanto, uma outra relação com a capacidade política de concretizá-lo.

Empresas com responsabilidade social costumam desenvolver ações em parceria com entidades do terceiro setor ou com o Estado, ou ainda, criam suas fundações. Neste formato acionam políticas sociais, buscando estender benefícios do Estado aos usuários de seus programas.

Na relação com o terceiro setor, as empresas podem contar com isenções fiscais e recursos públicos para os programas de suas fundações. Mas, os programas sociais empresariais obedecem outra lógica, a da racionalidade financeira e do impacto para os negócios. Cabe destacar que mesmo que utilizem subsídios do Estado, os louros são atribuídos a iniciativa privada.

Os programas sociais instituídos pelas empresas são deslocados da ótica do direito e de sua relação com o modo de produção. Estes, abarcam parte da questão social e portanto, sua ação é de complementaridade das políticas públicas.

Uma vez sabido que a responsabilidade social é desenvolvida pelo mercado, ou seja, pelo segundo setor, faz-se necessário compreender a sua forma de apresentação ou atributos que a distinguem de outras práticas sociais realizadas pela iniciativa privada. Na bibliografia sobre tal tema encontramos referência à filantropia empresarial, investimento social privado e empresa cidadã, porém são práticas distintas.

No tocante à filantropia empresarial, o trabalho tem forte viés caritativo, compondo-se basicamente de doações ou serviços assistenciais.

Pode ser caracterizada como uma ação social de natureza assistencialista, caridosa e predominantemente temporária. A filantropia empresarial é realizada por meio de doações de recursos financeiros ou materiais à comunidade ou às instituições sociais. (TENÓRIO, 2004, p. 28).

A filantropia empresarial é cercada de críticas visto que,

[...] não educa, cria falsas expectativas, não traz a consciência da realidade e gera um perigoso viés no processo de construção de um modelo de gestão social com contribuições mais consistentes e mensuráveis [...]. (TENÓRIO, 2004, p. 64).

O investimento social privado é muito próximo da filantropia empresarial, entretanto, caracteriza-se pelo investimento de recursos financeiros sem envolvimento da organização, configurando-se como um patrocínio ou uma terceirização, sem contrapartida no direcionamento da ação social, desenvolvida por entidades do terceiro setor. Algumas empresas canalizam este investimento através de entidades do terceiro setor que possuem a metodologia para fomento, avaliação e acompanhamento de investimentos sociais. Dentre estas se destacam: Endeavor, Ethos, Gife³⁵, cada qual com seu papel de fomento a uma nova relação entre empresas e sociedade civil, em busca de desenvolvimento sustentável.

A cidadania empresarial é outra terminologia associada à responsabilidade social e a sua principal característica é o seu envolvimento com programas direcionados à comunidade.

Para Tenório (2004, p. 29), o envolvimento ocorre por meio do trabalho voluntário compartilhando sua capacidade gerencial, parcerias com associações, fundações e do investimento em projetos sociais nas áreas da saúde, educação e meio ambiente. Nestas ações, endossa o discurso da cidadania, porém, são esvaziadas do sentido do trabalho, não apresentam qualquer correlação com a gestão da organização e podem ser interrompidas com maior facilidade, visto que é um engajamento com causas e não a perspectiva de negócios da empresa.

Em Cesar (2008, p. 31), a afirmação da cidadania,

[...] busca incorporar os discursos progressistas dos movimentos sociais da década de 1980-90. Tais conteúdos, como a defesa da cidadania, da participação popular e do controle social, são transmutados, refuncionalizados e destituídos de seus componentes críticos, em prol de uma sociedade harmoniosa, do desenvolvimento sustentável e da união de esforços diferenciados no combate à pobreza. Trata-se de uma velha concepção das classes produtoras.

³⁵ Endeavor, O Instituto Empreender Endeavor é uma organização sem fins lucrativos, que tem como missão promover o desenvolvimento sustentável do Brasil, por meio do apoio a empreendedores inovadores e do incentivo à cultura empreendedora, gerando postos de trabalho e renda. Ethos, O Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social é uma organização sem fins lucrativos, caracterizada como Oscip. Sua missão é mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável. Gife-Grupo de institutos, fundações e empresas. O GIFE é a primeira associação da América do Sul a reunir empresas, institutos e fundações de origem privada ou instituídos que praticam investimento social privado –repasse de recursos privados para fins públicos por meio de projetos sociais, culturais e ambientais, de forma planejada, monitorada e sistemática

A responsabilidade social se diferencia de outras práticas sociais desenvolvidas pelas empresas, inclusive as registradas no princípio do processo de industrialização. Esta diferença compreende públicos, metodologias e finalidades.

Neste período a preocupação era com a reprodução da força de trabalho, muitas vezes em complementaridade, onde o Estado não se fazia presente, com forte traço de assistencialismo. Clareando melhor, correspondia a um modelo fordista-keynesiano,

A prática das empresas no bojo da responsabilidade social está associada à totalidade produtiva, em um mercado globalizado. Neste íterim sua ação não tem a ênfase nas relações de trabalho, nas condições de vida e reprodução da força de trabalho. Suas ações permearão diferentes processos e atores sociais, entretanto, desde que relacionados de alguma forma com os negócios da empresa.

A responsabilidade social é uma nova forma de gerir os negócios, centrado em um modelo de comportamento das empresas que define condutas com todos os públicos com os quais se relaciona. Ela estimula o diálogo, a transparência e a prática de atitudes éticas, através do reconhecimento de seu papel no desenvolvimento da sociedade. (CARROLL, apud ASHLEY, 2002, p. 50).

[...] é uma forma de conduzir os negócios que torna a empresa parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorporá-los ao planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos, não apenas dos acionistas ou proprietários. (ETHOS, 2004).

[...] a responsabilidade social empresarial é entendida nos discursos analisados como o desenvolvimento de ações sociais regulares, de abrangência ampla, sistemática e consistente, desvinculados de interesse imediato pelo lucro e das ações de marketing empresarial. Contudo, estudos mostram que parte significativa de projetos abrigados na rubrica da RSE tem como componente que de forma mais ou menos imediata buscam propagandear produtos empresariais e ampliar um dado mercado consumidor. (GOIS, 2004, p. 102).

Portanto, algumas das distinções dos conceitos que circundam a prática social das empresas podem ser observadas no quadro demonstrado a seguir:

Quadro 1 – Distinção de Conceitos.

Filantropia	Empresa cidadã	Responsabilidade social
Ação individual e voluntária embasada em atitudes humanistas.	Ação coletiva em torno de causas sociais, sem interface com a gestão dos negócios compreendendo um espaço delimitado de um propósito da organização.	Ação coletiva vinculada ao resultado dos negócios.
Foca ações de caridade, assistencialistas.	Foca ações de cidadania de direitos não efetivados.	Foca o desenvolvimento sustentável.
Ações descontínuas, desvinculadas de planejamento ou resultado.	Pode apresentar continuidade, mas o seu planejamento não interfere na dinâmica produtiva da organização.	Ações contínuas planejadas no escopo da organização e atreladas a resultados. Altera e monitora processos da dinâmica produtiva.
Ausência de gerenciamento	Gerenciamento pontuado	Gerenciamento contínuo atento as interfaces da organização com os públicos e com o foco dos negócios.

Pelas diferenças apresentadas observa-se que há muito por clarificar no que tange ao uso do conceito responsabilidade social. Sua prática está inserida em um contexto contraditório, permeado por diferentes interesses, necessidades e ideologias, cuja essência não está na ação social promovida, mas na intencionalidade, nos fins e na forma macro da operacionalização.

A concepção de responsabilidade social reconhece na ação produtiva a interface social. Porém, apenas na via de impacto nas relações de negócios da empresa. Condição esta que demanda a revisão de seus processos, desde a adoção de valores e condutas comportamentais, até a ampliação e efetivação dos canais de comunicação e transparência nas ações.

Este posicionamento se reflete nos objetivos, propósitos e métodos organizacionais, tornando-os mais consistentes às expectativas de seus públicos. A dimensão da responsabilidade social é ampliada de qualquer outra ação social promovida por empresas, por conta do reconhecimento da interface de processos, atores sociais e suas respectivas necessidades no âmbito dos negócios.

É o comportamento ético e responsável na busca de qualidade nas relações que a organização estabelece com todos os seus *stakeholders*, associado direta ou indiretamente ao negócio da empresa, incorporado à orientação estratégica da empresa, e

refletido em desafios éticos para as dimensões econômicas, ambiental e social. (KARKOTLI, 2004, p. 48).

Esta dimensão traz para a empresa a necessidade de acompanhar, planejar e executar suas ações, para que a atuação corresponda ao seu compromisso ético-social, tornando-se imprescindível as discussões dos negócios da empresa.

Neste campo, abrem-se as possibilidades de diálogo e negociação com públicos antes sem acesso às fronteiras das empresas. Clientes, fornecedores e funcionários, sob a égide da responsabilidade social, podem construir espaços de negociação, cujas relações resultem na minimização de impactos de relações desiguais. Dawbor (2001) corrobora com esta visão integrada ao afirmar que Colocar o desenvolvimento social e a qualidade de vida como finalidades mais amplas da sociedade tem repercussões profundas, uma vez que o social deixa de ser apenas um setor de atividades para se tornar uma dimensão de todas as nossas atividades.

O reconhecimento por parte de seus públicos está vinculado à efetividade do trabalho desenvolvido pela empresa; ações isoladas ou com atitudes contraditórias implicarão na desvalorização enquanto empresa socialmente responsável.

Este conjunto de características das empresas socialmente responsáveis é um indicativo de que suas ações, na área social, não ocorrem pelo acaso ou mesmo sem planejamento. Para criar e preservar a imagem, além da intenção, estas empresas necessitam investir para que correspondam às expectativas do mercado.

Borger (2001, p. 20) contribui afirmando que,

[...] os acionistas querem assegurar o valor futuro de seus investimentos, determinado pelo valor de mercado da empresa e não visam somente a maximização do lucro em curto prazo. Assim, ações de responsabilidade social que contribuem para a valorização da empresa, não seriam conflitantes com os interesses dos acionistas.

O planejamento é uma constante, de modo que os programas, projetos, ações e investimentos estejam em conformidade com a cultura, objetivos, expectativas e resultados sociais. Muito diferente de práticas pontuadas, externas ao

negócio ou de caráter de filantropia, a responsabilidade social requer conhecimento técnico, gestão e, principalmente, a compreensão de sustentabilidade³⁶.

Para Alessio (2004, p. 24),

A empresa é um negócio e pode-se afirmar que o centro de interesse do investidor é o lucro, e os stakeholders são o meio para alcançá-lo. Mas uma empresa é também uma organização social formada por grupos de pessoas que buscam a satisfação de suas necessidades. Assim, definir linhas de atuação que compatibilizem diferentes interesses, embora um grande desafio, é uma necessidade que o próprio mercado impõem. Numa sociedade empobrecida, cada vez menos produtos e serviços serão consumidos, comprometendo a viabilidade econômica da empresa em longo prazo. Logo, os empresários estão, necessariamente, sendo compelidos a refletirem sobre uma gestão orientada para além de interesses meramente econômicos, por uma questão de sustentabilidade econômica das empresas.

A estratégia observada nestas empresas demonstra a visão e a ação compartilhada dos negócios, embasadas em dimensões econômicas, sociais e ambientais. Muito diferente das concepções que regeram o período de industrialização, que ao estimular a capacidade produtiva gerou a massificação da produção, com inúmeras conseqüências negativas, dentre elas, a assimilação do “descartável”.

O esgotamento deste modelo industrial, baseado na sobrevalorização da mercadoria, na produção do lixo, no espólio dos recursos naturais em detrimento a qualidade de vida, vem registrando sua finitude. As implicações deste modelo têm apontado para mudanças, cada vez mais estratégicas da otimização dos diferentes recursos envolvidos na produtividade.

A ideia de uma sociedade sustentável abarca diferentes atores sociais em uma pressão para com as empresas, pelo seu papel de agente produtivo capaz de mobilizar e agregar valor no conjunto da sociedade.

Para Alessio (2004, p. 92),

As empresas são consideradas poderosos agentes de desenvolvimento econômico e, portanto, têm papel social fundamental e podem influenciar os rumos da sociedade para caminhos que contemplem melhores condições de vida, bem estar

³⁶ Sustentabilidade – Conceito empregado está associado a desenvolvimento sustentável, aprovado no Rio 92 que pode ser sintetizado como o princípio de atender as necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações atenderem suas próprias necessidades.

coletivo, qualidade de vida e sustentabilidade do planeta, através da responsabilidade social, orientando a gestão dos negócios, enquanto compromisso social para com toda a sociedade.

Para Borger (2001) as empresas que desempenham um papel de liderança por suas iniciativas na área social, evidenciam que a responsabilidade social empresarial é mais do que uma série de iniciativas, gestos ou prática isolada motivada pelo marketing social.

Ashley (2002, p. 40) destaca que,

Considerar os aspectos sociais, políticos, econômicos, ambientais e legais presentes nas relações com *stakeholders*³⁷ da empresa, é um passo necessário para posicionar a orientação estratégica quanto à responsabilidade social nos negócios. A imagem que se tem do conceito de empresa afetará a amplitude de visão e de mudanças quanto à responsabilidade social nos negócios.

A gestão torna-se imprescindível para estas empresas, pois o direcionamento e investimento deverão estar conectados aos princípios e objetivos do trabalho social, haja vista que a empresa recebe diferentes solicitações vindas de seus *stakeholders*, até mesmo para facilitar sua relação com o Estado e entidades do terceiro setor com as quais podem apresentar parcerias.

A responsabilidade social não dispõe de uma metodologia específica para a gestão. Cabe à empresa adequar a sua sistemática de trabalho e instrumentais a um modelo que proporcione a visão estratégica dos negócios, a projeção de suas ações e a mensuração de seus impactos. Ou seja, a gestão adotada deverá refletir a perspectiva ética e a sustentabilidade no cotidiano da organização.

A gestão é vista como uma prática social, capaz de integrar questões ligadas aos dilemas éticos e políticos aos quais as organizações e seus gestores são submetidos no seu dia-a-dia. (MOTA, 2002, p. 12).

Os processos de trabalho nas empresas são contínuos, não sendo possível separar o aspecto social da atividade econômica. Muitas das decisões tomadas para o processo produtivo ou mercadológico refletem em uma conduta

³⁷ Stakeholders -designa todos os segmentos que influenciam ou são influenciadas pelas ações de uma organização, fugindo do entendimento de que o público alvo de uma organização restringe-se ao consumidor.

social da empresa. O sistema de gestão permite que estas decisões sejam mais bem refletidas, e a missão e visão, intrínsecas ao planejamento estratégico, asseguram para que não haja desvirtuamento na proposta.

As formas de administração deste comportamento podem variar de empresa a empresa, sendo importante a participação das diferentes áreas do conhecimento da organização que, juntas, consolidarão a dimensão social. Porém, o foco é ressaltado para que a empresa não tenha que atender demanda que seja inviável do ponto de vista dos negócios.

Assim, o sistema de gestão é o elo entre o que propõe a empresa (missão, visão e valores) e a sua prática; podendo contar com diversos instrumentais que darão suporte ao alcance dos objetivos.

Para a gestão, algumas empresas inserem indicadores de resultados, avaliações qualitativas e análises de diagnósticos, entre outros controles e subsídios que possibilitem identificar dificuldades e necessidades de aprimoramento ao seu desempenho social.

Estes indicadores estão diluídos em algumas frentes de controle ou governança corporativa. Sendo assim, a responsabilidade social não compreende apenas ações desenvolvidas para a comunidade ou funcionários. As dimensões as quais se reporta a responsabilidade social são internas e externas à organização, que deve refletir um comportamento adequado às expectativas éticas no mundo dos negócios.

A responsabilidade social interna compreende as ações voltadas para as relações internas no que concerne a sua gestão. Desse modo, os processos de trabalho, o método de produtividade e as relações sociais de produção estão no mesmo escopo.

Cabe aqui uma pausa, visando clarificar que o Serviço Social organizacional com suas atividades com trabalhadores seja em sua saúde, capacitação ou condição para o trabalho, estará na análise de responsabilidade social interna.

Entretanto, a responsabilidade social externa é a gestão do entorno das relações sociais da empresa. Compreende seu comportamento gerencial para com o consumidor, comunidade, fornecedor, governo.

A responsabilidade social, muitas vezes, é incorporada no coletivo da empresa mesmo desenvolvendo apenas parte de sua dimensão. Assim temos

empresas que intitulam-se socialmente responsáveis pelas ações sociais desenvolvidas para a comunidade sem contudo ter parâmetros definidos e geridos para as outras interfaces da empresa. A responsabilidade social pressupõe uma ampla revisão de processos, normatizações, acompanhamento do desempenho da empresa para além de sua relação financeira.

As ações ou prestação de serviços sociais, fazem parte da responsabilidade social externa e podem ser efetuadas através de sua própria estrutura organizacional ou por fundações mantidas com recursos próprios, mas ainda coerentes com os princípios da organização. Quando a empresa opta por fundações será regida por lei, numa relação de interesses público-privado.

As instituições e fundações empresariais são respaldadas legalmente pela Lei da OSCIP (Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público)³⁸. A existência de fundações por parte de organizações privadas caracteriza um comprometimento social da empresa, ainda que não credita a responsabilidade social empresarial à mesma. Visto que o conceito não está atrelado à estrutura organizacional de prestação dos serviços sociais e sim ao modelo de gestão.

Há de se observar, que a responsabilidade social implica na preocupação com as metas empresariais sem receber interferência do Estado na gestão administrativa ou na execução de suas atividades.

A relação com o Estado pode ser de parceria em projetos e também na isenção fiscal, porém é pontuada. Quando exercida através de fundações há a regulação do Estado demarcando de forma mais explícita o interesse. Seja na responsabilidade social interna ou externa, para qualquer um dos públicos, seguir-se-á seu modelo de gestão articulado com leis de mercado e leis públicas.

Empresas com responsabilidade social reconhecem no Estado o principal provedor de políticas públicas e não o isentam de seu compromisso com a sociedade.

Rico (2004) aponta que,

³⁸ OSCIP -lei de OSCIP de número 9.790 de 23/03/1999. “considera-se sem fins lucrativos a pessoa jurídica de direito privado que não distribui entre os seus sócios ou associados, conselheiros, diretores, empregados ou doadores, eventuais excedentes operacionais, brutos ou líquidos, dividendos, bonificações participações ou parcela de seu patrimônio, auferindo mediante exercício de suas atividades, o que os aplica integralmente na consecução do respectivo objeto social.”

As empresas controlam os recursos gerenciais essenciais para a execução de programas eficazes e atividades comunitárias. Por outro lado, uma política pública bem formulada e a estabilidade social são colunas vitais para sustentar as economias viáveis das empresas. Pode-se concluir, assim, que existem razões para formações de alianças entre o setor público e o privado [...].

Estas empresas exaltam a fragilidade do Estado enquanto governança³⁹ das questões sociais. Entretanto, muito mais que pressionar para políticas públicas, optam por desenvolver seus projetos com ênfase nos negócios e de problemas em seu entorno.

Nesta leitura dificilmente observamos a situação inversa, onde os organismos do Estado sinalizam as ações para as quais as empresas devam canalizar maiores esforços em sua responsabilidade social pelos impactos gerados por modos/escolhas produtivas.

Não há um agente regulador que avalie o conjunto do investimento social da empresa. A cobrança é fragmentada em leis ambientais, leis trabalhistas e outras. Por mais ampla que sejam as leis, não pressionam as organizações para ter uma conduta de responsabilidade compatível aos novos condicionantes da sociedade produtiva globalizada. É importante destacar que a empresa vem se antecipando em gestão integrada e em responsabilidade social para o que lhe interessa e pode repercutir economicamente.

O Estado compartimentaliza-se em diversas burocracias, dificultando a percepção de situações decorrentes de uma opção produtiva. Deste modo, o poder de enfrentamento também é diluído em instâncias jurídicas.

Porém, se não é pela substituição ao papel do Estado, o que tem sido fator motivacional para que as empresas adentrem nesta “seara”? O interesse pode estar relacionado à realimentação do sistema com base na economia liberal⁴⁰. A consciência coletiva de aprovação destas organizações e de seus modelos de gestão é de fundamental importância, à medida que a reestruturação produtiva

³⁹ Governança é ampla e engloba a sociedade como um todo; não se restringe aos aspectos gerenciais e administrativos, tão pouco ao funcionamento eficaz do aparelho do Estado. Está estreitamente relacionado ao padrão de articulação e cooperação dos atores sociais e políticos e arranjos institucionais que coordenam que coordenam transações dentro e através de fronteiras do sistema econômico.

⁴⁰ No princípio liberal as decisões no mercado são guiadas pelo auto-interesse de todos agentes econômico, cujo equilíbrio ocorre pelo mercado. São distintas as funções políticas, sociais e econômicas. Contudo o abuso econômico é regulado pelas instituições políticas que representam os anseios da sociedade estas as empresas sujeitas as mesmas normas.

altera aquilo que até poucas décadas era entendido como papel social, a geração de trabalho e renda.

O investimento do empresariado em programas de responsabilidade social, sob a égide das reformas neoliberais, é um componente constitutivo da hegemonia burguesa no país, na medida em que articula um conjunto de práticas, valores e ideologias que buscam afirmar a centralidade da empresa como ator capacitado a assumir o desafio de articular, estrategicamente o desempenho econômico com o desenvolvimento social. (MOTA apud CESAR, 2008, p. 15).

A capacidade de articulação das empresas não isenta ou exclui o Estado, mas encobre as condições geradas no sistema produtivo. Sua eficiência na área social reflete a ineficiência da área pública, como se questões micro e macro de âmbito social pudessem ser postas na mesma balança.

Na lógica da sociedade capitalista, os agentes econômicos não podem ser colocados à prova como tem ocorrido com o Estado. Contudo, o novo contexto tem escancarado as organizações produtivas, que encontram na responsabilidade social a possibilidade de participar da reprodução social⁴¹ e obter a confiança de uma sociedade em crise.

Mas mesmo amparado em mídia, esta confiança não é o suficiente para destituir o papel do Estado pela sociedade civil. Em pesquisa do instituto Ethos⁴² evidenciou-se que o consumidor apoia a interferência do Estado sobre as ações das empresas no campo da responsabilidade social. Evidenciaram ainda a tendência em recorrer a uma instância mais poderosa, tendo em vista a garantia do cumprimento de suas expectativas. Como pode ser observado no dado relatado. “O percentual de pessoas que acreditam que o Estado deve regular mais diretamente as questões da RSE cresceu de 57% em 2004 para 64% da população em 2006.”

⁴¹ Reprodução social-A reprodução social é um conceito amplo, que envolve aspectos ideológicos, políticos e materiais, que convergem para a manutenção do sistema social vigente.

⁴² Pesquisa Ethos – Responsabilidade social das empresas; percepção do consumidor brasileiro 2006 a 2007 sumário de conclusão. Disponível: www.ethos.org.br.

2.2 O CONTEXTO HISTÓRICO DA INSERÇÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL NAS EMPRESAS BRASILEIRAS

Estamos vivenciando uma fase de transição em nossa sociedade, marcada principalmente pelo repensar das contradições sociais e econômicas. As contradições sociais são decorrentes do modelo econômico adotado que implicou no atual quadro de desenvolvimento social.

É possível observar movimentos da sociedade que expressam a preocupação com a busca por novos padrões de comportamento e relações econômicas, sociais e políticas. A preocupação com o desenvolvimento social gera a necessidade de alternativas ao sistema. Neste âmbito é que se apresenta a responsabilidade social empresarial como medida da iniciativa privada para a questão social.

Apesar de que a relação das organizações com a dinâmica social não é um fenômeno novo, mas na contemporaneidade sinaliza para uma alteração significativa na base ideo-política entre Estado, empresas e sociedade civil.

A década de 1990 firma-se como marco para este novo modelo, principalmente na mudança de comportamento das organizações. Neste período se evidenciaram novas relações de mercado, a reafirmação de valores liberais e a introdução de novas práticas corporativas. Constata-se ainda, a busca por novos modelos de desenvolvimento, pela redução da atuação do Estado nas políticas sociais, conferindo alicerce necessário para a responsabilidade social empresarial.

Contudo as mudanças são originadas em décadas anteriores, a citar: a década de 1970 com a grande crise capitalista⁴³ e a década de 1980, com o fenômeno da globalização e dos ajustes neoliberais⁴⁴. Estes ajustes não podem ser compreendidos apenas como medidas de equilíbrio financeiro, mas como um amplo projeto que articula políticas em todos os âmbitos.

⁴³ Crise capitalista década de 70-conhecida pela saturação da indústria de bens de consumo, pelo acirramento da concorrência, pelas variações nas taxas de investimento, esgotamento do regime de produção e acumulação fordista-taylorista. Tendo como pano de fundo a crise do petróleo de 1973 e a saturação dos mercados de bens e consumo.

⁴⁴ Ajuste neo liberal-compreende um conjunto de medidas de caráter econômico político que ficaram conhecidas como consenso de Washington. Estas influenciaram a economia mundial e aos países periféricos foram determinantes sobre a forma de regular o mercado, interferindo inclusive sobre o papel do papel do Estado. Estes ajustes foram disseminados e introduzidos por organismos multilaterais de financiamento, como o FMI Fundo Monetário Internacional.

O final do século XX constituiu-se como um período atípico, de grande repercussão na história da humanidade. Naturalmente, seus impactos refletiram em todas as instâncias da vida social; cujos multi-fatores se inter-relacionam dificultando a separação entre causa e consequência. Contudo, destaca-se a re-adequação do Estado, das empresas e das organizações da sociedade civil.

Neste momento histórico configura-se a terceira revolução industrial, visto que o processo de produção e circulação de mercadorias, apresenta-se em outra escala econômica e base produtiva, devido ao grande avanço tecnológico nos países centrais.

Torna pertinente ressaltar que este movimento da sociedade tem como característica um mercado que apresenta um novo padrão de comunicação, transmissão, processamento da informação e mobilidade internacional do capital.

A globalização é caracterizada pela eliminação de barreiras ao livre comércio entre as nações, impondo a necessidade de elevar o nível de produtividade e a qualidade dos bens e serviços, visando preservar o mercado interno e competir no mercado externo. Uma das metas da internacionalização das mercadorias é a busca incessante dos lucros e a ampliação do capitalismo.

O modelo de globalização, ditado por elites econômicas globais,⁴⁵ favorece a expansão de oligopólios destas nações. O processo fragiliza a economia de países periféricos, reordena o padrão de acumulação, que por sua vez sobrepõe-se ao poder do Estado Nacional⁴⁶.

A globalização, ao mesmo tempo em que proporcionou trocas internacionais, estabeleceu novos desafios econômicos, políticos e culturais. Todavia, para as organizações representou a revisão de práticas e condutas, visando corresponder a uma competitividade acirrada. Esta, somada à crise do Estado, compõem os principais ingredientes da transformação organizacional na perspectiva social.

A revolução tecnológica abriu um novo campo de aplicação para as descobertas científicas, velocidade nos processos produtivos e da informação. Contribuiu para um novo modelo de trabalho a contar pelo ritmo, execução e

⁴⁵ Elite econômica global, países de primeiro mundo que possuem poder econômico e político capaz de gerar acordos internacionais de regulação dos mercados e por consequência de impacto no modo de vida da sociedade.

⁴⁶ Estado Nacional – Ou Estado Nação fornece a legitimidade institucional da sociedade, considerada em seus aspectos políticos, econômicos, sociais perante ordenamento jurídico, sob uma territorialidade.

organização. Ela conectou a sociedade, de modo que as organizações passaram a estar mais expostas ao crivo de conduta esperado ao mundo dos negócios.

[...] a crise hoje vivenciada significa a ruptura do modo de vida advindo da sociedade capitalista industrial e a passagem para o modo de vida exigido por outro processo de acumulação do capital, novas formas de consumo, sob a égide do capitalismo financeiro. (FALEIROS, 1999, p. 154).

A revolução tecnológica abriu um novo campo de aplicação para as descobertas científicas, velocidade nos processos produtivos e na informação, gerando um novo ritmo e organização aos processos de trabalho. Estas duas vertentes de mudança, técnica e organizacional, consolidaram a chamada reestruturação produtiva.

No espaço das organizações produtivas, as transformações conjunturais impactaram de tal modo que as alterações no conjunto produtivo consolidam uma nova fase no sistema. Desse modo, o mundo do trabalho passa por novas “relações, processos e estruturas de alcance global” (IANNI, 1996, p. 157). É a chamada reestruturação produtiva.

É natural que as organizações apresentem estas mudanças, pois são organismos vivos da sociedade, onde sua dinâmica não é desconectada da totalidade das transformações sociais.

Para Freire, (2008, p. 34),

[...] constitui o novo modelo de racionalização das empresas, determinando modificações em sua estrutura, nas políticas econômicas de expansão, nos processos de produção, organização e gestão da força de trabalho, com ênfase no controle do processo de trabalho e na criação de uma nova cultura pautada na competitividade do mercado globalizado.

Dentre as alterações que compõem a reestruturação produtiva, destaca-se a flexibilização. Esta e seus derivados tornam-se as novas palavras de ordem, na denominada reestruturação produtiva, em contraposição à rigidez fordista, superficialmente colocada como responsável pelas contradições inerentes ao capitalismo (HARVEY, 1994).

A reestruturação produtiva transformou o mercado de trabalho, tendo como efeito a precarização das condições e relações, expressa pela diminuição da gama de benefícios que um emprego formal oferece e pela maior flexibilização nos contratos, que passaram a ser em tempo parcial e determinado, quando não terceirizado, resultando no aumento da ocupação na área informal e, talvez ainda pior, na falta de perspectiva de recolocação profissional, com conseqüente aumento nas taxas de desemprego.” (POCHMANN apud ALESSIO, 2004, p. 36).

O poder destrutivo da reestruturação produtiva é manifestado numa série de perdas para o trabalhador, evidenciando-se, em primeiro lugar, na expulsão massificada do emprego. Este movimento não se restringe exclusivamente ao trabalhador de um segmento ou nível hierárquico, promove uma verdadeira expulsão do trabalhador para a informalidade. Ampliando o exército industrial de reserva, dilatando a força de trabalho descartável, flutuante e subcontratada, através das terceirizações e similares, provocando a expansão dos baixos salários e a super-exploração.

Braverman (1981) atribui a degradação do trabalho no capitalismo ao exército industrial de reserva. Afirma que a mecanização produz um excedente disponível de população para emprego a taxas inferiores de salários. Um exército industrial que tem sua organização interna alterada.

Todavia, o contexto da reestruturação produtiva implica em nova lógica, cujo atendimento às necessidades sociais não se coaduna com o modelo econômico-social, taylorista-keynesiano. Neste modelo, a reprodução da força de trabalho era pactuada⁴⁷ entre capital e Estado. Asseguravam políticas e benefícios que, no conjunto, favoreciam a reprodução das condições de e para o trabalho.

Porém, o conjunto de leis de proteção ao trabalhador e a infraestrutura de benefícios sociais públicos e privados, foram contemplados em outro período, em outras circunstâncias e com outra classe trabalhadora.

A flexibilidade não traz novidades, se considerarmos que vem colaborar para perpetuação da acumulação do capital, mas é efetivamente nova, se levarmos em conta que se utiliza de novas

⁴⁷ Pacto social representa um acordo dos membros da sociedade, pelo qual reconhecem igualmente sobre todos, de um conjunto de regras. É entendido a partir do contrato social(ou contratualismo) . O contrato social, ao considerar que todos os homens nascem livres e iguais, encara o Estado como objeto de um contrato no qual os indivíduos não renunciam a seus direitos naturais, mas ao contrário, entram em acordo para a proteção desses direitos. O Estado é a unidade e, como tal, representa a vontade geral.

tecnologias e que vem propiciar novas tentativas de dominação, captura e gestão das subjetividades no coletivo de trabalhadores (SILVA, 2000; HELOANI, 2003).

Neste contexto, o trabalhador é afetado enquanto classe salarial sujeito às determinações do capital. A contrapartida da organização para a força de trabalho é minimizada atendendo a lógica liberalizante. As exigências do mercado recaíram em sua capacidade individual num processo de descolamento do processo produtivo.

O atual regime de trabalho, denominado hegemônico-despótico por Burawoy apud Silvia (2001), refere-se às políticas de produção no qual foi afetada a relativa autonomia do trabalhador em relação à empresa, conquistada no estágio anterior, em função do desemprego crescente e da crise do Estado de Bem-Estar⁴⁸.

As mudanças de ordem societária, principalmente sobre a condição de vida e o agravamento da questão social, refletem sobre as organizações produtivas e no seu papel econômico social. A sociedade civil, que não é alheia a este processo, passa a questionar e interagir em diversas instâncias de poder formal e informal, para o estabelecimento de direitos e deveres baseados em valores humanos. Um movimento fragmentado, desconectado de causa, contudo, vem contribuindo para que as organizações privadas adêquem comportamentos próximos às expectativas da sociedade e consumidores.

Freire contribui apresentando um momento contraditório da sociedade.

Ao mesmo tempo em que a sociedade discute a desestruturação social, causada pela reestruturação produtiva, na precarização das condições de trabalho e direitos sociais, enfrenta desafios que desencadeiam novos projetos, reincorporando e rearticulando as questões teóricas e políticas, na ecologia humana. Esta direção confirma uma via de resistência que consiste na luta globalizada em todos os âmbitos, pelos direitos sociais. (FREIRE, 2003, p. 52).

⁴⁸ Estado de Bem Estar ou *Welfare State*, coloca o Estado como agente da promoção social (protetor e defensor) e organizador da economia. É o agente regulamentador das relações políticas, econômicas e sociais. Cabe ao Estado do bem-estar social garantir serviços públicos e proteção à população com vistas a produção e reprodução social. Estado de Bem Estar, é regido sob o princípio de que os governos são responsáveis pela garantia de um mínimo padrão de vida para todos os cidadãos, como direito social. Os Estados de bem-estar social desenvolveram-se principalmente na Europa, implantados pós segunda guerra mundial, onde seus princípios foram defendidos pela social-democracia.

Pressões externas às organizações produtivas alteram a marca indiscutível do sistema capitalista, instado a transitar da busca frenética do lucro e crescimento econômico, para uma atuação em base de desenvolvimento econômico e social sustentáveis.

[...] a mudança no comportamento e na ação empresarial está relacionada às novas formas de organização da produção capitalista e do mercado mundial e à desarticulação do padrão histórico de intervenção sobre as refrações da questão social, via contra reforma do Estado brasileiro. Representa, então, uma rearticulação do empresariado no bojo do processo de reestruturação produtiva, sob uma conjuntura política diferenciada. (CESAR, 2008, p. 233).

São mudanças estratégicas do capital que contemplam questões valorativas deste século, conjugadas de modo a permitir a reorganização do capitalismo.

O recuo das políticas públicas e a admissão de esgotamento dos Estados nacionais em sua missão de mediar, pelo exercício da política, as crescentes tensões sociais fruto dos efeitos negativos do capitalismo global, levaram as grandes corporações-por sua vez, a descobrirem um novo espaço que está rendendo altos dividendos de imagem pública e social: o desejo dos governos de empurrar para o âmbito privado as responsabilidades e os destinos da desigualdade. (DUPAS, 2003, p. 75).

Este movimento mundial também apresentou repercussões no Brasil e foi determinante em alterações políticas e econômicas, com reflexos na condição de vida da sociedade brasileira.

Na década de 1990, vivenciamos a plena expansão do neoliberalismo, sendo o Estado um dos principais afetados pelas medidas econômicas mundiais. No Brasil tivemos a reforma do Estado⁴⁹ sob o aval da incapacidade da gestão pública e do déficit público.

No Brasil, as políticas neoliberais que ocasionaram a reforma do Estado, foram implantadas no governo de Fernando Collor de Mello, mas as modificações mais significativas foram sentidas no governo de Fernando Henrique Cardoso. De uma maneira sistematizada, destacamos as três transformações

⁴⁹ Reforma do Estado-No Brasil, proposto no governo Fernando Henrique Cardoso, tendo como principal documento de orientação o Plano diretor da reforma do Estado (PDRE/MARE, 1995). Compreende um conjunto de medidas que interferem no papel do Estado e na forma de gestão da administrativa pública. As reformas têm impactos sociais uma vez que altera garantia de direitos.

estruturais existentes dentro do Estado Brasileiro: extinção de determinadas restrições ao capital estrangeiro⁵⁰, flexibilização do monopólio das estatais e privatizações.

Preende-se que o Estado reduza seu papel de executor ou prestador direto de serviços, mantendo-se, entretanto, no papel de regulador, provedor ou promotor destes. Deste modo a publicização⁵¹, vem contemplar a forma de gestão de parte dos serviços públicos, repassando ou parcerizando responsabilidades com a sociedade civil. Outra medida é a mercantilização, que permite ao mercado operar em espaços públicos. Nesta concepção as empresas com responsabilidade social encontram receptividade para desenvolver ações conjuntas.

A reforma colocou em pauta novas estratégias na condução das políticas sociais públicas⁵². Registra-se um discurso do esgotamento do Estado. Portanto abre maior possibilidade de parcerias entre o público e o privado, além de ser um forte argumento para empresários colocarem-se a serviço de iniciativas sociais.

Essas conseqüências, tanto no âmbito social, político institucional e até mesmo econômico, têm componentes estruturais sérios, cujo horizonte transitório vem ficando cada vez mais distante. Isto significa que muitas dessas conseqüências são de difícil reversão, sobretudo se mantidos a atual política econômica e o padrão de intervenção do Estado no social, de caráter residual. (SOARES, 2002, p. 33).

Um conjunto de medidas que, a médio e longo prazo, formaram o modelo de proteção social na sociedade brasileira.

Trata-se de um período em que se estruturam novas diretrizes de orientação, novas formas de financiamento e novas formas de participação de entidades da sociedade civil no processo de tomadas de decisões quanto ao uso de recursos públicos. (MOTA, 2001, p. 86).

⁵⁰ Evidenciadas na revogação do artigo 171, modificação do artigo 176 e 178, da Constituição Federal/88. Programa de desestatização – Lei 9941/97.

⁵¹ Publicização -ou seja, em transferência para o setor público não-estatal. A palavra publicização foi criada para distinguir este processo de reforma do de privatização. “E para salientar que, além da propriedade privada e da propriedade estatal existe uma terceira forma de propriedade relevante no capitalismo contemporâneo: a propriedade pública não estatal.” Pereira, (1998).

⁵² Para aprofundar os impactos dos ajustes neo liberais e reforma do Estado nas políticas sociais, consultar (SOARES, 2002), (BEHRING, 2008).

O mercado e a sociedade civil organizada passam a ser reconhecidos como de fundamental importância para operacionalizar um conjunto de políticas que infiram sobre a condição de vida da população. O Estado passa a ser classificado como burocrático, lento, anacrônico, retrógrado. Discursos de base ideopolíticas que favorecem a fragilização do papel do Estado. À medida que temos o crescimento de corporações, de monopólios, intervindo amplamente sobre o globo o Estado forte confronta os interesses do capital.⁵³

Para Duriguetto (2005, p. 91),

[...] a sociedade civil [...] torna-se, agora, um termo apropriado para ser funcional ao projeto neoliberal na sua nova modalidade de trato da questão social e de reforçar, cada vez mais, a lógica da solidariedade e da concessão no que tange as políticas sociais [...].

Este período foi marcado pela configuração e expansão do terceiro setor e de empresas privadas atuando na área social, em tamanha eclosão, ao ponto de superar o número de trabalhadores empregados no setor industrial. Parte desta rede social já existia e estava sob a gestão de organizações da sociedade civil.

Com a reforma foi possível adequar e separar instituições públicas de instituições privadas com interesse público. As leis sociais, mesmo em períodos mais democráticos, não dispensaram estas iniciativas ou regulamentaram o suficiente em torno de políticas públicas.

A partir da parceria público-privado observa-se a preocupação do Estado com a otimização, controle de recursos públicos e o estabelecimento de alguns critérios para a prestação de serviços. Contudo, é relegada a um segundo plano, a construção planejada e participativa dos atores sociais para um desenvolvimento social.

Não se questiona a importância da reforma, principalmente para o controle da máquina pública. Entretanto, ela reduziu o caráter público e de direito das políticas, à medida que atende a uma parte da população e para determinada questão social. Os investimentos, cada vez mais focados, centralizam-se em populações de risco e de vulnerabilidade, com restritas ações para o desenvolvimento social. Permitiram ainda, embasadas em uma política neoliberal, a

⁵³ Para aprofundar consultar, (DUPAS, 2003; SOARES, 2002).

afirmação do mercadológico e solidário, em que o social tornou-se uma mercadoria a ser comprada por quem possui renda: ensino superior, planos de saúde, asilos, creches e outras necessidades que dependem de infraestrutura básica.

Para Silva (2001, p. 8),

[...] a reforma do Estado sob a égide neoliberal, em seu sentido mais profundo, se traduz na transferência de responsabilidade com a produção dos bens e dos serviços de consumo coletivo do âmbito do Estado para a sociedade civil. Esta diretriz se reflete no restrito investimento na área social, no enxugamento do aparelho do Estado (órgãos e instituições da administração pública), na privatização das políticas sociais públicas e das empresas estatais, favorecendo os grandes oligopólios, em detrimento da melhoria das condições de vida das camadas majoritárias da população.

A incapacidade do Estado em conduzir a totalidade das políticas sociais foi exaltada em detrimento à sua possibilidade. Em âmbito mundial, o Estado foi posto em “xeque” e sua reforma passou a ser defendida por organismos internacionais.

Para Soares (2002, p. 31),

[...] mesmo reconhecendo as gritantes evidências do fracasso social do ajuste, os organismos internacionais mascararam a impossibilidade de que, a persistir a mesma política econômica, esse fracasso possa ser revertido, impondo uma visão de que os problemas sociais hoje existentes são apenas um problema de administração do ajuste, culpabilizando, mais uma vez os Estados Nacionais de serem incompetentes na gestão econômica e social. É nessa perspectiva que se situam as recomendações recorrentes da necessidade de reformas, abaixo do argumento de que elas ainda não foram realizadas ou foram mal implementadas nos países latino-americanos.

A figura do Estado, separada em devidas proporções pela singularidade de cada país, centrais e periféricos, tornou-se um alibi para que as empresas fossem estimuladas e optassem por renovar suas práticas sociais.

Ressalta-se que a incapacidade do Estado não se remete apenas à gestão do Estado burocrático e sim ao contexto de uma sociedade em transição.

A crise econômica, da década de 1970, originada pela crise do petróleo, tomou proporções que afetou a economia mundial. Decorrente desta crise houve um esvaziamento da arrecadação fiscal e a limitação de recursos para que o

Estado operasse. A perda de crédito por parte do Estado e pela poupança pública, o esgotamento do Estado de Bem Estar e as disfunções da burocracia⁵⁴ estatal fazem parte dos abalos da figura do Estado.

No Brasil, a crise do Estado se evidenciou a partir da segunda metade dos anos 1980, marcada pelo descontrole da inflação, queda nos índices de arrecadação da receita fiscal e maior concentração da riqueza, amplamente disseminada e associada a excessos no aparelho de Estado. Verificava-se a paralisia da indução pública do desenvolvimento, neste período em face do ajuste fiscal do Estado, dadas a elevação dos juros internacionais e as diferentes formas de apropriação privada de seus recursos, numa estrutura tributária regressiva e limitada.

A crise do Estado defrontava-se com um panorama mais perverso no Brasil, visto o grave quadro de exclusão social, sem contar a ausência de Estado de Bem Estar. Qualquer medida a ser pensada teria reflexos em maiores proporções econômicas e sociais. As ações de uma política neoliberal encontravam aqui um “berço adequado” onde prevalecia à dissociação entre crescimento econômico e social, somado a um Estado de direito conquistado na constituição de 1988, porém ainda frágil.

O conceito de administração gerencial influirá em novas práticas alternando processos e padrões até então utilizados na esfera pública. A administração gerencial é composta de preceitos de governança e governabilidade⁵⁵, que juntas consolidam a eficiência do Estado.

A reforma do Estado caracteriza a entrada deste modelo na gestão pública brasileira. Para os autores que discutem a crise do Estado a partir dele próprio, a condição de reforma é *sine qua non* para o desenvolvimento social e econômico.

Como já referenciado, a discussão premente circula pelo papel e capacidade do Estado. Pereira (1998), autor das reformas destaca que “ Existe governança em um Estado quando seu governo tem as condições financeiras e administrativas para transformar em realidade as decisões que toma. Um Estado em

⁵⁴ Burocracia “é uma estrutura social na qual a direção das atividades coletivas fica a cargo de um aparelho impessoal hierarquicamente organizado, que deve agir segundo métodos racionais e critérios impessoais.” (MOTTA, 1981).

⁵⁵ Governança diz respeito a forma de administrar o Estado. A Governabilidade compreende a capacidade política de governar, advinda de uma relação de legitimidade do estado e do seu governo para com a sociedade.

crise fiscal, com poupança pública negativa, sem recursos para realizar investimentos e manter em bom funcionamento as políticas públicas existentes, muito menos para introduzir novas políticas públicas, é um Estado imobilizado.”

Decorrente deste panorama é que no mesmo período registra-se a eclosão da responsabilidade social, do chamado das entidades patronais para o engajamento das empresas ao desenvolvimento social.

Dupas (2003, p. 40) destaca,

a [...] difamação das instituições públicas acompanhou o discurso dos que promoveram a sociedade civil, o que levou a perda da noção do espaço público com promoção do bem coletivo.

A reforma que, aparentemente, traz a tônica do atendimento, agilidade e eficiência do funcionalismo público, concretizar-se-á como uma reforma que altera estruturas no âmbito social. Estas mudanças favorecerão parcerias entre o público e o privado, evidenciando-se a publicização.

A reforma do Estado nesta área não implica em privatização, mas em publicização -ou seja, em transferência para o setor público não-estatal. A palavra publicização foi criada para distinguir este processo de reforma do de privatização. E para salientar que, além da propriedade privada e da propriedade estatal existe uma terceira forma de propriedade relevante no capitalismo contemporâneo: a propriedade pública não estatal. (PEREIRA, 1998, p. 28).

A reforma do Estado repercutiu na fragilidade do atendimento às expressões da questão social brasileira. A ausência de sólidas políticas sociais públicas dificulta o cotidiano do trabalhador que vem apresentar para as organizações um perfil de produtividade comprometido. Neste ínterim, as empresas percebem que podem contribuir com políticas sociais privadas, por via de programas e benefícios.

Assim, as empresas não mais se restringem ao mundo objetivo da produção de mercadorias, investindo na sua visibilidade pública e tornando-se parceira do Estado. (MOTA apud CESAR, 2008, p. 15).

Nesta perspectiva, observa-se que o repensar do papel das organizações produtivas não vem de valores humanitários e sim decorrentes de ideologias, cuja reprodução social é base do pensamento econômico.

[...] atualmente as ações sociais desenvolvidas pelos empresários no Brasil integram as estratégias potencializadoras de hegemonia burguesa, num contexto em que a relação entre as formas mercantis e o aparato estatal, que lhe legitima e sustenta, é reconfigurada no movimento de resposta do capital às suas crises. (CESAR, 2008, p. 32).

O ambiente favorável à responsabilidade social das empresas neste período culminou com o reforço de entidades não governamentais, institutos e organismos internacionais. Estes tiveram uma importante contribuição na disseminação dos princípios da responsabilidade social, suporte e fomento indireto da reestruturação produtiva do sistema vigente.

No aspecto mercadológico a responsabilidade social foi alicerçada com a presença de certificações e instrumentos, que introduziram padrões de qualidade e adequação do ambiente organizacional. Estão presentes em grandes empresas, principalmente nas que operam em mercados internacionais.

Empresas com projeções em mercado globalizado despertam para a necessidade de estabelecer condutas éticas e relações mais próximas às comunidades inseridas. Visando evitar conflitos legais e culturais no ambiente interno e externo, as empresas se comprometem com a aceitação e credibilidade no mercado consumidor. Ter certificações facilita a gestão dos processos nestas empresas que operam em diversos segmentos e países. Mas isso não significa que a empresa tem responsabilidade social, mas a certificação favorece a cultura da empresa e a organização dos processos de impacto sócioambiental.

As certificações são normativas internacionais, portanto auxiliaram as empresas nacionais a enxergarem outras relações estabelecidas no entorno do negócio e primar por um padrão que possa ser monitorado. As certificações reforçam o cumprimento das leis e alteraram a visão de negócio, muito diferente das relações estabelecidas em décadas anteriores.

As certificações que apresentam alguma relação com a dimensão social das empresas são; SA 8000⁵⁶ que traduz uma preocupação com o trabalho infantil, a ISO 14000⁵⁷ que aborda a gestão ambiental, OHSAS 18001⁵⁸ norma para a

⁵⁶ SA8000 Social Accountability-garantir o direito universal dos direitos do homem, acordos de defesa dos direitos das crianças e adolescentes e as resoluções da Organização Internacional do Trabalho.

⁵⁷ ISO 14000-International Standardization Organization objetivo de criar política ambiental que possa ser monitorada e avaliada quanto ao desempenho das organizações.

redução de riscos ambientais e atuar nos aspectos de saúde ocupacional dos trabalhadores. Nesta mesma ótica surgem os instrumentos que apresentam um mesmo formato para o levantamento e avaliação dos dados das empresas. Dentre estes cabe citar os de maior destaque, AA1000⁵⁹, Global Compact⁶⁰, GRI⁶¹, Balanço social⁶², Indicadores ethos⁶³, entre outros.

Outra preocupação que perpassa estes inúmeros “controles” que as empresas passam a utilizar é a preocupação em demonstrar a eficiência de sua gestão social⁶⁴, não mais como ações esparsas movidas pelo idealismo do empresário. As empresas organizam-se e estruturam-se para apresentar resultados dos seus programas, buscando consolidar uma marca e identidade, além das fronteiras nacionais.

Portanto, inúmeros fatores contribuíram para que as empresas estejam atuando na contemporaneidade com ênfase em responsabilidade social. Todavia, independente das ações que deflagraram o comportamento destas empresas, é uma realidade presente em nossa sociedade, cujos impactos para as políticas sociais públicas, para a qualidade de vida da população atendida entre outros, ainda são difíceis de serem mensurados.

O contexto atual apresenta um novo formato de algo que já pode ter sido vivido pelas organizações em décadas anteriores, é um movimento natural de organizações em uma sociedade capitalista que vai se reconstruindo onde o binômio econômico social é sua tônica.

Conhecido os novos rumos organizacionais, onde a dimensão social é preconizada, naturalmente o Serviço Social nestas será envolvido. Porém, são restritas as evidências desta prática profissional, o que levou-nos a pesquisar este universo.

⁵⁸ OHSAS 18001-Occupational Health and Safety Assessment Series-objetivo de redução dos riscos ambientais de impacto na saúde dos trabalhadores.

⁵⁹ AA1000-Account Ability-Guia que define a prática de prestação de contas de modo a garantir um padrão de qualidade da contabilidade, auditoria e relato social.

⁶⁰ Global compact-Compromisso das empresas com nove princípios universais envolvendo os temas de direitos humanos, trabalho e meio ambiente. Lançado em 2000 tendo por base os direitos humanos da ONU.

⁶¹ GRI –Global Reporting Initiative-modelo de relatórios de sustentabilidade econômico, ambiental e social, permite a comparação entre empresas de diversos países.

⁶² Balanço Social-publicação de informações e indicadores de investimentos realizados pelas empresas. No Brasil o modelo IBASE é um dos mais utilizados lançado ainda em 1997.

⁶³ Indicadores Ethos-ferramenta de gestão que propõem a padronização de relatórios para apresentação de indicadores de responsabilidade social.

⁶⁴ Gestão social – Consultar (RAICHELIS,1999).

Desta forma, no próximo capítulo almejamos traduzir a prática profissional desvelando o papel dos profissionais que atuam na responsabilidade social empresarial, de modo a contribuir para evidenciar as habilidades e conhecimentos que fundamentam a competência profissional no espaço empresarial. Isto é, apresentaremos a análise das possibilidades e limites da intervenção profissional no espaço empresarial, sob determinação da responsabilidade social.

3 O ESPAÇO SÓCIO OCUPACIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL

Neste último capítulo almejamos apresentar o espaço ocupacional que o Serviço Social possui em empresas com responsabilidade social. Este capítulo revela-se com um significativo conteúdo de análise de dados empíricos da realidade do Serviço Social das empresas participantes da pesquisa.

Destacamos que esses dados são apresentados com o intuito de contribuir para reflexões que subsidiem teórica e metodologicamente a prática profissional do assistente social em empresas com responsabilidade social, ciente que não representa uma idéia conclusiva e sim em processo de construção.

As análises apresentadas estão embasadas no que anteriormente tratamos como o reordenamento do capital, sob o aspecto de alterações do mercado e da reestruturação produtiva. Ou seja, a prática do Serviço Social em empresas não é desvinculada das alterações de contexto que as organizações passaram nas últimas décadas. Como também, respaldadas nas construções da profissão, principalmente em seu arcabouço teórico metodológico.

Nessa perspectiva, ressaltamos que as categorias de análises foram construídas através das indicações empíricas da realidade, relacionadas à lógica das expressões da sociedade capitalista.

Inicialmente, neste capítulo apresentamos a descrição dos procedimentos metodológicos, para situar o leitor quanto ao processo de coleta dos dados. Em seguida, procedemos a uma caracterização das empresas e profissionais a partir de dados quanti-qualitativos.

Concluimos o capítulo, com a análise dos dados, a partir de quatro principais blocos de discussão temática, visando responder ao objetivo desta dissertação: 1) articulação dos programas de responsabilidade social com as políticas públicas; 2) os programas de responsabilidade social e os enfrentamentos das expressões da questão social; 3) a atuação do assistente social em programas de responsabilidade social; 4) limites, possibilidades e desafios da atuação do assistente social no contexto da responsabilidade social empresarial.

O primeiro recorte aborda a relação público-privado. Como esta se viabiliza e qual a participação do assistente social neste processo. O segundo retrata

os programas, as demandas e a contribuição do assistente social. A terceira análise apresenta as funções/atribuições, as competências teórico-metodológicas, contendo o conhecimento, as habilidades, atitudes, do conjunto de especificidades do assistente social. E por fim os limites, possibilidades e desafios da atuação do assistente social no contexto da responsabilidade social. Visto, entretanto pela ótica das condições de trabalho, da formação e da expressão profissional no cotidiano das empresas sob respaldo legal.

3.1 A PESQUISA DE CAMPO: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é um processo organizado e sistemático de construção do conhecimento, que visa gerar novos conhecimentos e/ou corroborar, refutar algum já existente. Envolve um processo de aprendizagem tanto do indivíduo que a realiza quanto dos sujeitos envolvidos.

A pesquisa de campo procede da observação de fatos e fenômenos exatamente como ocorrem no real, da coleta de dados referentes aos mesmos e finalmente na análise e interpretação desses dados, com base numa fundamentação teórica, objetivando compreender e explicar o problema pesquisado.

Neste sentido, cabe explicitar como transcorreu o processo da pesquisa desta dissertação. Como já referendado na introdução, os sujeitos foram assistentes sociais das empresas. O convite à participação foi realizado por telefone e, na ocasião, foram explicados os objetivos da pesquisa e o enfoque da entrevista. Nesta abordagem obtivemos a confirmação de seis profissionais, cujo perfil será apresentado na caracterização dos sujeitos.

Na sequência, enviamos às empresas uma carta convite endossando a necessidade de abordagem ao profissional, acompanhada de um termo de autorização e compromisso ético da pesquisa. No momento do convite solicitamos a permissão para gravação da entrevista.

Duas etapas compreendiam a coletas de dados, a primeira por questionário *on line*, enviado a todas as empresas participantes. Este tinha por objetivo verificar se o perfil das empresas e dos profissionais era compatível com a temática da responsabilidade social.

Pode-se definir questionário, como técnica de investigação, constituída por um rol de perguntas apresentadas por escrito as pessoas que deseja pesquisar. [...] A outra modalidade com entrevistas é designada preferencialmente como formulário. (GIL, 1996, p. 68).

Este questionário identificou questões do perfil da empresa e de profissionais com dados quantitativos e descritivos. O modelo encontra-se em anexo neste trabalho.

A segunda parte do instrumento de coleta de dados foi um formulário aplicado em entrevista semiestruturada com as assistentes sociais. O roteiro da entrevista é considerado parcialmente flexível; contudo, forneceu um norte ao diálogo que foi conduzido a critério do entrevistador, em função da forma como se desenrolava a entrevista. Este roteiro teve por objetivo fixar os pontos que interessava à pesquisa, uma vez que o debate da prática profissional é entusiástico e abre para inúmeras discussões que não seriam objeto deste estudo.

Para Gil (1996, p. 67),

A entrevista é a técnica em que o investigador se apresenta diante do investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obter os dados que interessam à sua investigação. A entrevista é, portanto, uma forma de interação social. Mais especificamente uma forma de diálogo assimétrica, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

O planejamento da entrevistas seguiu a ordem de retomada do objetivo geral da pesquisa, dos objetivos específicos, elaboração do roteiro, checagem de correspondência entre estes, readequação de termos sob orientação.

Todos os entrevistados permitiram a gravação. No entanto, no decorrer de uma entrevista tivemos um problema de ordem funcional, havendo necessidade de registrar manualmente sem, contudo, ter alterado a qualidade do diálogo.

A utilização do roteiro favoreceu para que o entrevistado respondesse considerando sua interpretação e deu liberdade para incluir situações complementares. As entrevistas foram realizadas de forma presencial conduzidas pelo próprio pesquisador e tiveram duração em média de 120 minutos. Durante a entrevista recebemos o convite para conhecer as instalações de algumas empresas

e compartilhar do almoço nos refeitórios. Uma receptividade agradável de profissionais dispostos a contribuir com suas experiências.

Posteriormente, as entrevistas foram transcritas integralmente e codificadas por profissional e por empresa. O objetivo de codificá-los visou preservar o nome e a razão social dos participantes, atendendo o preceito do sigilo ético.

Os dados quantitativos do questionário foram tabulados e organizados em gráficos. Neste processo obtivemos um rico banco de dados que amplia as possibilidades sobre outras análises, correlacionadas à prática profissional e a responsabilidade social.

Ainda dentro do processo metodológico, cabe destacar que utilizamos a técnica de análise de conteúdo para o processamento dos dados e análise das informações obtidas.

Utilizamos, mais especificamente, a técnica de análise categorial, que se baseia na decodificação de um texto em diversos elementos, os quais são classificados e formam agrupamentos (BARDIN, 1977). Estes elementos são chamados de “unidades de registro”, que consistem na unidade de significação a codificar e corresponde ao segmento de conteúdo a considerar como unidade de base, visando à categorização. Como na análise de conteúdo o texto é um meio de expressão do sujeito, nesta o analista busca categorizar as unidades de texto (palavras ou frases) que se repetem, inferindo uma expressão que as representem. Portanto, a codificação e a categorização fazem parte da análise de conteúdo.

A categorização, classificação dos elementos, pode ser realizada pela análise sintática, léxicos, expressivos ou semântica. Utilizamos o sentido semântico das entrevistas transcritas em texto.

Seguindo o método de análise de conteúdo, reagrupamos as entrevistas, considerando a seção empresa e profissionais, como as respostas para as perguntas com o mesmo sentido.

O critério de seleção das unidades de registros foi por tema. Bardin (1977, p. 105) afirma que “o tema é a unidade de significação que se liberta naturalmente de um texto analisado segundo critérios relativos à teoria que serve de guia à leitura”.

A análise temática consiste em separar temas de um texto e retirar partes de acordo com o problema pesquisado. Assim, obtivemos os temas das

construções teóricas que serão apresentados após a caracterização dos sujeitos da pesquisa.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DAS EMPRESAS, UNIVERSO DA PESQUISA

A pesquisa de campo contemplou seis empresas, localizadas em Curitiba e na região metropolitana. Capital do estado do Paraná, Curitiba conta com uma população de 1.851.215 habitantes⁶⁵, sendo a sétima cidade mais populosa do Brasil e a maior do sul do país. É considerada a capital com melhor qualidade de vida do Brasil e o centro econômico do estado.

Curitiba é ainda umas das cinco melhores cidades para se investir na América Latina. Apresenta o quinto maior PIB do país. Sua região metropolitana é formada por vinte e seis municípios. Com destaque para o seu pólo industrial diversificado, conhecido pela presença de empresas de renome internacional, muitas voltadas ao mercado externo.

Influenciadas pela cultura desta região, encontram-se as empresas que participaram da pesquisa desta dissertação, cabendo-nos discorrer sobre alguns dados que têm relevância para o tema estudado.

As empresas participantes da pesquisa são consideradas de médio porte em 33% e de grande porte em 67%. Esta classificação seguiu o padrão do Sistema FIEP – Federação das Indústrias do Estado do PR, para classificar indústrias, o qual considera o número de funcionários registrados para o escalonamento de porte, conforme pode ser observado no quadro a seguir,

⁶⁵ Dado IBGE 2008.

Tabela 1 – Classificação por porte de empresa

Classificação	No. Cit.	Freq.
Pequena Até 99 funcionários	0	0
Média De 100 a 499 funcionários	02	33%
Grande Acima de 500	04	67%
TOTAL	06	100%

Fonte: FIEP/SESI/Programa Qualidade de Vida no Trabalho.

Destas empresas, três (03) são multinacionais, duas (02) nacionais e uma (01) está em transição de nacional para multinacional. Os segmentos em que estas atuam são a indústria automotiva, indústria eletroeletrônica, indústria farmacêutica e indústria alimentícia. Empresas sólidas, com tempo de mercado e marcas reconhecidas.

As histórias destas empresas com relação às primeiras ações sociais possuem aspectos particulares e ocorreram em diferentes períodos; (01) uma empresa na década de 1950, (01) uma na década de 1980, (02) duas na década de 1990 e (02) duas em 2000. Exceto a primeira, as demais sinalizam a aproximação a práticas sociais no mesmo período em que a temática da responsabilidade social tomou expressão no Brasil.

3.3 PERFIL PROFISSIONAL DOS ASSISTENTES SOCIAIS, SUJEITOS DA PESQUISA

Conforme já apresentado na metodologia, contamos nesta pesquisa com a participação de (06) seis assistentes sociais. Cabe aqui, discorrer sobre seus perfis, com o intuito de conhecer o profissional, sujeito da pesquisa.

As assistentes sociais, participantes da pesquisa são 100% do sexo feminino. Uma (01) profissional é graduada em universidade pública e as demais são graduadas em faculdades privadas. O período de formação em Serviço Social é assim distribuído: 33% graduada antes de 1998, 17% até 2000, 33% até 2002 e 17% a partir de 2004.

Registramos que 67% realizaram curso de pós-graduação *latu senso* e 17% estão cursando, 17% têm outra formação universitária. Ressaltamos que todas as pós-graduações foram realizadas em faculdades privadas.

Quanto à experiência profissional, 67% atuaram como assistentes sociais em outros campos de trabalho e 33% atuaram em empresas no período superior a três (03) anos.

Registrou-se ainda que 50% das pesquisadas eram funcionárias da atual empresa, exercendo outra função, sendo destacado na entrevista que o fato de conhecerem a empresa facilitou a transferência para o Serviço Social.

Nas empresas pesquisadas o tempo de vínculo de trabalho está distribuído da seguinte forma;

Tabela 2 – Tempo de empresa das assistentes sociais

Classificação	No. Cit.	Freq.
Até 02 anos	01	16%
De 03 a 05 anos	02	34%
De 06 a 08 anos		
Acima de 09 anos	03	50%
TOTAL	06	100%

Fonte: Pesquisa de Campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009.

As profissionais registraram sua área de atuação separando o Serviço Social organizacional da responsabilidade social, como frentes distintas. Dentre as pesquisadas, uma profissional indicou seu trabalho exclusivamente no Serviço Social organizacional as demais com atuação em ambos.

Levantamos o tempo de experiência com responsabilidade social na atual empresa. As pesquisadas em 50% registraram o tempo superior a 02 anos. Entre as não respondentes 17% confirma sua atuação apenas no Serviço Social organizacional.

Tabela 3 – Tempo de atuação em programas de responsabilidade social na atual empresa.

Classificação	No. Cit.	Freq.
Até 02 anos	01	16%
De 03 a 05 anos	02	34%
De 06 a 08 anos		
Acima de 09 anos	03	50%
TOTAL	06	100%

Fonte: Pesquisa de Campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009.

No comparativo ao quadro anterior temos que a responsabilidade social é menor que o tempo de vínculo de trabalho. Contudo, para 50% ficou distribuído de dois (02) a nove (09) anos. Isto denota o conhecimento e vivência destas profissionais, mesmo que em tempo inferior ao total de seu vínculo. Cabe destacar que uma (01) profissional registrou sua atuação integral na responsabilidade social, entendendo que sempre a desenvolveu.

Registramos ainda que apenas uma (01) profissional apresentou experiência em responsabilidade social anterior a empresa atual. Como pode ser observado na tabela, a aprendizagem sobre a responsabilidade social tem prevalecido na atual empresa.

Tabela 4 – Tempo de atuação em programas de responsabilidade social em outra(s) empresa(s).

Classificação	No. Cit.	Freq.
Não teve experiência	05	83%
Até 02 anos	01	17%
De 03 a 05 anos		
De 06 a 08 anos		
Acima de 09 anos		
TOTAL	06	100%

Fonte: Pesquisa de Campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009.

No que se refere à participação política, 50% informaram fazer parte do GAASE, (Grupo de Assistentes Sociais de Empresa). Nenhuma delas participa de conselhos de direito (assistência, educação, saúde e trabalho).

3.4 A ARTICULAÇÃO DOS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL COM AS POLÍTICAS PÚBLICAS

A articulação social entre o público e o privado, em programas sociais fora do âmbito legal das políticas sociais públicas, é um período recente no Brasil, conforme tratado no capítulo de responsabilidade social. Visando conhecer esta relação, investigamos na prática profissional do assistente social, como tem se construído este processo.

Identificamos que alguns programas sociais destas empresas são desenvolvidos e incentivados por benefícios fiscais concedidos pelo poder público. A origem dos recursos, entretanto, prevalece da iniciativa privada em 83%, conforme pode ser observado na tabela a seguir;

Tabela 5 – Origem dos investimentos sociais

Investimentos	No. cit.	Freq.
Privados	5	83%
Públicos recursos de programas	0	0%
Públicos isenções fiscais	2	33%
Terceiro setor	0	0%
TOTAL OBS.	6	

Fonte: Pesquisa de Campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009.

Dentre as parcerias que as empresas estabelecem, destacam-se as com maior representatividade com o terceiro setor -83%, para 67% municipais, 50% outras e 33% estaduais. Esta distribuição apresenta empresas com mais de uma parceria, tornando o ambiente dos projetos ricos em possibilidades e recursos.

Como refinamento deste dado, obtivemos o registro que as parcerias são com Secretaria Estadual de Justiça, Secretarias Municipais da Educação, Planos de Saúde, Entidades do Sistema S⁶⁶, escolas, abrigos, fornecedores, entre outros.

A parceria é percebida em vários momentos: na execução em projetos, no usufruto de recursos materiais, equipe ou de infraestrutura. Evidenciamos parcerias em troca de conhecimentos ou suporte metodológico, tanto de entidade do terceiro setor para a empresa, quanto da empresa para iniciativa pública. As parcerias são diversas, não apenas em relação a quem se estabelece a parceria como também o que é parcerizado no programa. Isto por sua vez enriquece a ação profissional tornando-os mais consistentes e atrativos ao público alvo. Conforme pode ser observado nos relatos a seguir:

“A empresa buscou uma parceria com o SESI que já tinha feito um trabalho em outra empresa para construir um mapa social, levantou recursos, como a comunidade se vê; então trouxeram a sua própria percepção da questão ambiental, do vandalismo e outros. Assim teve origem o centro ambiental. A empresa tinha um projeto com a escola estadual, o segundo tempo, mas esta parceria não deu certo, então a

⁶⁶ Sistema S-denominação para as entidades que compõem confederações da indústria, comércio e transporte (SESI, SENAI, SESC, SENAC, SEST, SENAT, SEBRAE).

empresa buscou o projeto atleta do futuro para dar continuidade.”
(Profissional B).

“[...] com a secretaria municipal de educação temos uma parceria. Não gosto de chamar de capacitação, mas é assim que chamam. Começamos em 2001 com os diretores de escolas municipais, eles nos procuraram por ser uma empresa de referência, quando os recursos de gestão foram descentralizados e a gente só estendeu. Nossos profissionais montaram um curso para explicar o que é um fluxo de caixa, o que planejar, priorizar, como lidar com emergência. Hoje eles nos dão o público e o tema, por exemplo, estamos trabalhando com 140 coordenadores da comunidade escolar, e sempre tem um novo formato, o funcionário é voluntário.”
(Profissional C).

“Tinha também um trabalho em posto de saúde que atendia a comunidade. Um trabalho em parceria com a prefeitura de Colombo, que fornecia os profissionais médicos e enfermeiros a empresa os cursos preparatórios. Estes profissionais detectando alguns problemas encaminhavam para o médico da empresa. A empresa fornecia o medicamento sem custo nenhum. Funcionou uns 06 a 07 anos.” (Profissional E).

“Veja! o manipulador de alimentos é em parceria com a prefeitura de Araucária. Nós fornecemos os profissionais que vão lá dar o curso de uma semana. Então o técnico de segurança, a psicóloga, a nutricionista. Vão preparando as pessoas para o mercado de trabalho, no ramo de alimentação. Depois podem vir trabalhar para empresa ou para outras, mas nós estamos fazendo a nossa parte, fornecemos o lanche, tudo o que está dentro do programa.”
(Profissional F).

Algumas empresas possuem mais de uma modalidade de parceria, sendo conduzidas simultaneamente nos programas sociais. Entretanto, a parceria é vista como complemento, cujo volume de investimento é proveniente das empresas, assim como a iniciativa e o interesse em realizar os trabalhos na área social. As profissionais destacam que o investimento financeiro é da empresa, não fazendo alusão ao custo indireto obtido pela parceria. As entrevistadas relatam buscar a parceria pública como forma de implementar o programa. Em uma única empresa foi citado a relação de interesse vinda do posto de saúde municipal para com a empresa. Todavia, em relação ao terceiro setor a empresa é constantemente contatada, numa busca por doações.

A parceria é valorizada pelo profissional que percebe que em momentos de crise financeira elas favorecem a viabilização dos projetos

“Sim porque facilita e a empresa tem sempre a questão do custo, nem sempre o orçamento previsto está com a verba, o que a gente puder economizar para a empresa, melhor. Tem que buscar alternativas, uma das alternativas é utilizar o meio público. Para que a gente possa desenvolver outras atividades. [...] Os projetos são mais na parceria, o investimento não é alto, o número de doações que a empresa realiza é bem significativo, mas nos projetos a gente procura utilizar a parceria. Quando há um investimento é da empresa.” (Profissional F).

Duas empresas destacaram a dificuldade em estabelecer parcerias fora do âmbito público/institucional por conta da ausência de compromisso. No entanto, outra ressaltou que atores públicos (prefeitos, primeiras-damas, secretários) utilizam-se dos programas para marketing governamental, minimizando a participação da empresa.

Na pesquisa levantamos como as profissionais percebem a relação entre a responsabilidade social e o Estado. Questionamos se a empresa ao atuar na dinâmica social faz o papel do Estado. Neste sentido evidenciamos que a relação de complementaridade está presente em todas as falas, como também em boa parte a ineficiência e ineficácia do Estado. Para estas profissionais a empresa não pode isentar-se de atuar na esfera social, ela está inserida na perspectiva do desenvolvimento da sociedade, conforme pode ser observado no relato a seguir;

“Eu acho que o grau de importância é bastante significativo, porque a empresa acaba tendo esta responsabilidade também, porque temos pessoas aqui. O Estado acaba não cumprindo com sua responsabilidade, com que está previsto constitucionalmente e muitas vezes quem acaba fazendo são as empresas, associações, escolas que se mobilizam. O Estado não consegue, está sendo auxiliado por outros organismos, mas é uma realidade posta, que este aí, que não tem como se isentar disto. Os grandes grupos de organizações que podem fazer têm que fazer independente do Estado. Se está fazendo melhor é a contribuição que cada um está dando para uma sociedade melhor. Penso que as empresas têm um papel importante de conscientização de seus funcionários, do que é o Estado, qual o papel dos políticos, se algo não está funcionando, um posto não está funcionando, com relação dos seus direitos e do seu papel de estar cobrando do Estado. Ela tem uma grande responsabilidade e esta condição e pode contribuir. Não digo que aqui estamos fazendo 100% mas podemos através ações, atividades, dinâmicas, encontros. As pessoas estão acostumadas a ficar inerte. Dentro de seus limites ela pode proporcionar isto.” (Profissional F).

No que se refere à forma com que têm sido viabilizada as parcerias, algumas empresas estão propondo “critérios de funcionamento”, orientando aspectos de como esperam que o projeto aconteça, socializando alguns conhecimentos de gestão.

A relação entre o público e o privado também é observada a partir das políticas sociais públicas, mas não compreendem como parceria e sim como cumprimento legal. Dentre as políticas sociais de impacto nas empresas destacam-se a lei do jovem aprendiz⁶⁷, a lei de pessoas com necessidades especiais⁶⁸ e as políticas de saúde e segurança, normatizadas pelo Ministério do Trabalho.

A articulação com políticas sociais como a Assistência Social, regulamentada pela LOAS/93 (Lei Orgânica da Assistência Social), e leis como o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA/90), Estatuto do Idoso (Lei 10741/03), Maria da Penha (Lei 11340/06), dentre outras, não são citadas como constituintes da rotina de trabalho do profissional. Foram apenas lembradas como respaldo legal, quando em contato com alguns dos segmentos a que se referem e não como subsídio para a intervenção. Muito diferente das políticas de Seguridade Social, através das quais os assistentes sociais articulam os serviços de reabilitação e aposentadoria.

As parcerias são de fundamental importância para a manutenção e oferta de recursos que compõem os projetos. Consolida ainda um compromisso público que envolve outros atores, gera expectativa favorecendo o investimento em ações mais elaboradas. Contudo, a prática da parceria demonstrou ser ainda pouco explorada e articulada.

⁶⁷ A aprendizagem no Brasil, historicamente regulada pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no capítulo referente ao aprendiz, passou por um processo de modernização com a promulgação das Leis nos 10.097/00 e 11.180/05.

⁶⁸ Lei 8213/91 de 24/07/91 – artigo 93 – cria a obrigatoriedade para as empresas de contratação de PPD e de reabilitados estabelecendo uma cota nos seguintes termos: de 100 até 200 empregados – 2%; de 201 até 500 empregados – 3%; de 501 até 1000 empregados – 4%; mais de 1000 empregados -5%.

3.5 OS PROGRAMAS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E O ENFRENTAMENTO DAS EXPRESSÕES DA QUESTÃO SOCIAL

A prática profissional do assistente social não ocorre esvaziada de sentido. Tem uma função na divisão sócio técnica do trabalho, regida pelas demandas sociais. As demandas se apresentam nos diferentes campos de atuação, numa mesma lógica totalizante, advindas de um modelo de sociedade capitalista.

Ao investigar as demandas que as profissionais assistentes sociais têm no campo empresarial sob ênfase da responsabilidade social, temos condições de conhecer a expressão da questão social neste campo e, ainda, se há novas demandas e como tem se efetivado a intervenção deste profissional, indagações relacionadas ao tema central desta dissertação. Acreditamos que se não há correspondência profissional entre demanda e ação, a profissão encontra-se descaracterizada, sendo campo possível para outras profissões.

Ao indagarmos sobre as demandas sociais deste campo, tivemos o relato das profissionais sob o enfoque da responsabilidade social interna e externa. Com o público interno destaca-se a presença das doenças psicossomáticas, como o estresse e a depressão. Não que o Serviço Social atue diretamente sobre o campo da saúde, mas há de ser considerado que tais manifestações geram conflitos nas relações de trabalho, baixa produtividade, afastamentos e rotatividade. As doenças psicossomáticas são historicamente registradas pela medicina e psicologia, cabe ao Serviço Social, então, adentrar nos fatores que têm proporcionado este diagnóstico nas atuais relações sociais de produção e reprodução. A interpretação e intervenção conseguem atenuar os impactos na vida do trabalhador, de modo que o mesmo se re-estabeleça e mantenha seu vínculo de trabalho.

Outra demanda sinalizada é um alto grau de endividamento dos funcionários. Condição esta compreendida no aporte teórico da precarização do trabalho somada à sociedade do consumo. O fácil acesso ao crédito, como estímulo ao consumo, tem gerado o endividamento. O desequilíbrio do orçamento do trabalhador implica em transtornos nas relações de trabalho e familiares.

“Aumentou o que não era tão intenso há um tempo atrás: o desequilíbrio financeiro. Temos uma procura muito [...] grande, uma

facilidade grande de crédito; é muito grande o endividamento. O funcionário, assim que contratado, abre a conta em banco, já ganha o cartão de crédito, cartão casa Bahia, Hipercard. Quando vê, a pessoa bate à sua porta ganha R\$1000,00 e está devendo R\$10000,00. Por mais que a gente faça curso, disponibilize auxílio, hoje é o que mais demanda maior número do meu atendimento, é isto.” (Profissional C).

O aumento de funcionários e familiares com problemas de consumo de drogas também é registrado. Talvez este seja o maior desafio dentre as intervenções profissionais na atualidade, visto o excedente de mão de obra perante a dificuldade/morosidade no tratamento e o acesso aos recursos da saúde pública.

As demandas do público interno, até aqui apresentadas, não podem ser consideradas desconhecidas da profissão e requerem um conhecimento e habilidades que deveriam ser mais bem trabalhadas na formação, principalmente para quem atua neste campo do Serviço Social. A questão da formação, entretanto, será abordada mais adiante em competências profissionais.

As demandas com o público externo da responsabilidade social estão associadas a questões do meio ambiente e de desenvolvimento sustentável. Estas também não são exclusivas do Serviço Social, mas têm invocado seu conhecimento para a realização de diagnósticos sociais, projeção de trabalhos com populações do entorno da empresa ou relacionada aos valores intrínsecos aos negócios ou ainda no desenvolvimento de ações educativas. Neste espaço evidenciamos profissionais trabalhando com relatórios ambientais, metodologias de mapeamento social, códigos de ética, balanços sociais, certificações sociais e pesquisas. Um conjunto de novas atribuições demandadas pelas empresas em que o profissional de Serviço Social tem facilidade em absorver, pelas relações sociais intrínsecas neste modelo de gestão. Os profissionais que estão trabalhando com estas metodologias, consideram um aprendizado novo, cuja especificidade ainda não está clara e requer que o profissional busque entendê-la no contexto em que atua.

“Fui buscar informações sobre responsabilidade social e fui a palestras e achava, no começo, que não tinha a ver com o meu trabalho. Eu vi que têm projetos e isso é nossa área pesquisar valores, ver o que está trabalhando, o que isto reflete na comunidade que vai trabalhar.” (Profissional F).

“Daí comecei a participar de fórum em São Paulo da FGV, daí comecei a entender o que são redes como funciona e fui buscar, e comecei a ler e entender uma visão mais sistêmica. Eu precisava entender mais este impacto contínuo.” (Profissional C).

Conhecidas as demandas, indagamos sobre como se manifestam na empresa: se são percepções dos profissionais ou de ordem diretiva. O profissional identifica as demandas deste campo, mas a opção pela frente de trabalho é também influenciada pela organização e seu corpo diretivo.

Observamos ainda, que a valorização da intervenção profissional sobre as demandas por parte da organização, não tem o mesmo valor atribuído pelo profissional. Ou seja, estes assistentes sociais relataram que sua maior contribuição está na possibilidade de inferir sobre a melhoria da qualidade de vida, tanto no âmbito interno quanto externo da empresa. Todavia, acreditam que para a empresa, o mais importante é a medição de necessidades do trabalhador. Coincide com o que as assistentes sociais definiram como específico do Serviço Social, os atendimentos individuais.

“De todos os atendimentos que faço percebo que a empresa está preocupada com o funcionário, tem muita coisa para fazer, mas este ano nós crescemos muito; o atendimento individualizado tem dado muito retorno. A gente sente o quanto é importante, o funcionário se sente valorizado de ter alguém que fala com ele.” (Profissional D).

“Para a empresa seria mais o atendimento individual, tudo tem seu valor, mas minha contribuição é maior nos programas.” (Profissional E).

“Eu sei que hoje a empresa se tiver que me desligar já terá outra assistente social para entrar. Eu tenho certeza que hoje ela vê como fundamental. Já que o responsável não pode estar direto com o funcionário ela sabe que tem alguém fazendo isto. Agora estamos numa negociação de plano de saúde, o diretor me chama para saber se eu concordo, e diz; Você que conhece o nosso pessoal, qual são seus pontos.” (Profissional F).

Perante as demandas apresentadas, como outras que surgem no cotidiano da empresa, passa a existir a necessidade de serem interpeladas pela ação profissional. Muitas ações implicam em investimentos diretos ou indiretos e as empresas seguem uma priorização de trabalhos, organizam-se através de um planejamento e têm o custo como ponto de decisão.

Atualmente os programas sociais apresentam diversidade de foco e finalidade, tanto com o público interno quanto com o público externo. Cada empresa define o seu nível de envolvimento e onde tem interesse em engajar-se. A empresa é ainda seletiva em seus programas, absorve parte do que entende ser de sua responsabilidade social. Sendo que para definir sua linha de trabalho, os profissionais assessoram na interpretação da expressão da questão social emergente, tendo no planejamento integrado, entre técnico e direção a possibilidade de imprimir o modelo dos programas.

As empresas pesquisadas investem em diferentes áreas da dimensão social. A maior incidência é na educação, cultura/esporte e saúde ocupacional, formando grande frentes de ações, que incorporam outros projetos. Numa análise de áreas, observa-se ainda, que a escolha também refere-se às demandas de maior expressão neste campo, prevalecendo ações tradicionais. Ou seja, onde a saúde ocupacional tem, de forma mais ampla, prevalência sobre a saúde geral ou ainda a assistência em menor investimento.

Tabela 6 – Áreas de atuação dos programas sociais.

área dos programas sociais	No. cit.	Freq.
Assistência Social	4	67%
Educação	5	83%
Cultura e Esportes	5	83%
Saúde	4	67%
Saúde ocupacional	5	83%
Habitação	0	0%
Outro.	0	0%
TOTAL OBS.	6	

Fonte: Pesquisa de Campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009

Os segmentos priorizados para o desenvolvimento dos programas são o próprio trabalhador, a família do trabalhador, a comunidade, a criança e o idoso, conforme tabela a seguir.⁶⁹

Tabela 7 – Segmentos atendidos nos programas sociais

Segmentos dos programas	No. cit.	Freq.
Criança e adolescente	3	50%
Idoso	1	17%
Comunidade	4	67%
Família do trabalhador	5	83%
Trabalhador	6	100%
Outros	0	0%
TOTAL OBS.	6	

Fonte: Pesquisa de Campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009.

As profissionais externaram que têm ampliado o público alvo de seus programas sociais, sendo uma constante o planejamento deste investimento. Entretanto, a lógica para implantar os programas, ou a escolha dos mesmos nesta fase, não é o custo e sim as demandas percebidas pela empresa em que tenham interesse em estar vinculadas.

A sinalização do interesse sobre a demanda surge tanto por iniciativa da direção quanto dos profissionais, havendo uma estreita relação com problemas na interface do entorno da empresa.

Os programas destas empresas foram sendo ampliados e implementados no decorrer da história do Serviço Social nestas. Contudo própria responsabilidade social favoreceu para identificação de novos públicos o que dá vazão a novos projetos até então não contemplados na realidade destas empresas.

“A gente tem procurado aumentar, a cada ano além do que estamos trabalhando, procuramos manter o que temos e ampliamos. Agora para 2009 a gente formalizou a parceria com a penitenciária para

⁶⁹ Percentuais sobre número de manifestações e não de participantes, tendo em vista que algumas empresas atuam com diferentes públicos.

trabalhar com os detentos aqui interno. Este projeto repercutiu muito na empresa.” (Profissional F).

“Sim com a comunidade os projetos de segurança no trânsito e o meio ambiente.” (Profissional B).

“Com a associação de catadores de reciclável[...] os resíduos de papel e plástico doamos para uma instituição, levamos com nosso caminhão onde possam trabalhar e reciclar.” (Profissional D).

Neste sentido, cabe destacar quais são os programas sociais que são desenvolvidos nestas empresas, que contam tanto com recurso técnico como financeiro.

Para melhor visualização do que as empresas estão desenvolvendo em programas sociais, organizamos as informações, conforme tabela a seguir.

Quadro 2 – Programas sociais das empresas pesquisadas.

Empresa	Programa	Objetivo
01	Programa jovem aprendiz	Fazer a capacitação de adolescentes e jovens e a inclusão no mercado de trabalho.
	Programa para pessoas com deficiência (PCD)	Realizar todo o processo de inclusão dos funcionários com necessidades especiais na empresa.
02	Fundação Solidariedade	Abrigo para crianças e adolescentes que viviam em situação de risco e/ou vulnerabilidade social, encaminhados pelo Ministério Público.
	Programa de Segurança no Trânsito	Trabalhar temas relacionados à segurança no trânsito.
	Voluntariado	Desenvolver competências do quadro funcional.
	Campanhas filantrópicas	Atender necessidades imediatas.
	Atleta do Futuro	Promover o desenvolvimento, físico, pessoal e social das crianças e adolescentes da comunidade do entorno onde a empresa está inserida.
	Centro Ambiental	Espaço voltado à preservação ambiental e promoção da cultura.
	Capoeira e Cidadania	Trabalhar a cidadania com crianças e adolescentes da comunidade do entorno no contra turno escolar.
03	Programa Quero quero	Programa de RSE e desenvolvimento sustentável.
04	Caminhada Ecológica	Melhoria da qualidade de vida.
	Afastamentos médicos	
	Programa aprendiz	Preparar e inserir jovens na empresa.
	Programa de orientação jurídica	Facilitar o acesso a informações de cunho jurídico.
	Programa de doação de resíduos recicláveis	Melhoria de renda do catador de papel.
	Programa de incentivo a cultura	Destinar recursos para a promoção de filme.
	Programa de incentivo ao esporte	Custear aluguel de quadra para o incentivo a prática de esporte.

05	Semana do Meio Ambiente	Educação ambiental para preservação da natureza.
	Programa de incentivo ao esporte	Promover integração através do esporte, contribuindo para melhoria da qualidade de vida do colaborador.
	Programa de qualidade de vida	Desenvolver programas na área da saúde, econômica e social, no sentido de contribuir com a melhoria da qualidade de vida do colaborador.
	Programa de Saúde ocupacional	Prevenir a saúde do colaborador.
	Programa de voluntariado	Desenvolver ações assistenciais, oferecendo ao colaborador a oportunidade de contribuir com o resgate social de populações menos favorecidas.
	Campanhas Assistenciais	Atender a necessidade material de populações menos favorecidas.
	Programa Sábado de Talentos	Promover cidadania através de realizações de atividades educativas.
	Programa de aproveitamento de resíduos	Educação para preservação da natureza.
06	Programa menores aprendizes	Promover a capacitação de adolescentes e jovens e a inclusão no mercado de trabalho.
	Programa PCD's Pessoas com deficiências	Realizar o processo de inclusão destes colaboradores na empresa.
	Programa de qualidade de vida	Coração e vida = Programa de educação nutricional que visa melhorar a qualidade de vida de seus participantes, prevenirem doenças e promover a saúde através de alimentação saudável.
	Programa de saúde	Semana da saúde = semana com algo diferente e inovador que visa esclarecer questões pertinentes a saúde, educação e qualidade de vida.
	Programa de gestantes	Fornecer orientações materno infantil a colaboradores e comunidade, com o objetivo de promoção a saúde e qualidade de vida.
	Programa Liberdade construída	Ressocializar e capacitar os internos da colônia penal agrícola, visando desenvolvimento pessoal e reintegração na sociedade.
	Dia da Criança	Concursos de cartazes entre os filhos de funcionários com o objetivo de educação ambiental, fortalecendo a relação do colaborador e seus familiares com a empresa.
	Conhecendo a empresa	Trazer os colaboradores e familiares para dentro da empresa com o objetivo de que todos conheçam a empresa em que trabalham e reforçar o vínculo.
	Alimentando conhecimentos- curso de manipulador de alimentos	O objetivo é a preparação e inserção no mercado de trabalho. O curso é aberto à comunidade de araucária e visa à qualificação do trabalhador.
	Comunidade Escola	Atuar como parceiro da Prefeitura de Curitiba em ações que proporcionem à população curitibana uma melhor qualidade de vida através de hábitos alimentares saudáveis. Além disso, estimular a consciência social, promovendo a cidadania e a solidariedade de maneira integrada.
Programa de voluntariado	Promove ações que melhorem a qualidade de vida tanto dos colaboradores como da comunidade.	

Fonte: Pesquisa de campo com assistentes sociais de empresa Nov/2009.

Os programas apresentados pelas profissionais compreendem tanto o público interno quanto o externo. Alguns destes são operacionalizados para ambos, principalmente nas empresas (06). Uma forma inteligente de otimizar recursos e fortalecer o programa.

Observamos que no registro dos programas, algumas profissionais incluíram os benefícios e o cumprimento de programas de obrigação legal. Outras não destacaram os benefícios sociais da empresa, indicativo de que passa pela compreensão do conceito de responsabilidade social que a profissional possui, como também pela estrutura que a empresa apresenta na divisão de funções/setores.

De acordo com o que discutimos sobre o conceito de responsabilidade social, não elencaríamos como programa e sim como ações sociais, campanhas filantrópicas da empresa (02), afastamentos médicos e doação de resíduos recicláveis, incentivo à cultura e incentivo ao esporte da empresa (04) e dia da criança da empresa (06). Estes não têm a metodologia de um programa, são ações de baixo impacto social e algumas, inclusive, estão soltas de um comprometimento, tanto com a Assistência Social como política pública e como com o desenvolvimento sustentável.

Os programas de saúde não devem restringir-se a ações legais de controle e prevenção da saúde do trabalhador, previstas em seus programas legais de saúde PCMSO E PPRA⁷⁰. Os programas de saúde dentro da responsabilidade social são os que promovem hábitos saudáveis e que dispõem de ações contínuas; a exemplo do grupo de gestantes da empresa (06).

Em relação aos objetivos dos programas é possível observar o caráter educacional, assistencial e de desenvolvimento humano, presentes em suas formatações. Alguns destes programas apresentam interlocuções e a integração entre o público alvo e a empresa, o que nos reporta ao caráter ideo-político que uma intervenção social em responsabilidade social proporciona no campo do trabalho.

Dentre estes programas de caráter assistenciais, observamos os programas de voluntariado presentes nas empresas (02), (05) e (06). E programas

⁷⁰ Programa estabelecido pela Secretaria de Segurança e Saúde do Trabalho, do Ministério do Trabalho, tem obrigação legal para as empresas. O objetivo destes programas é definir uma metodologia de ação que garanta a preservação da saúde e integridade dos trabalhadores brasileiros, face aos riscos existentes nos ambientes de trabalho. O PPRA-Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, regulamentado pela NR9. PCMSO-Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, regulamentado pela NR7.

com perspectiva de desenvolvimento social, como segurança no trânsito, atleta do futuro, capoeira e centro ambiental da empresa (02), programa sábado de talentos (05), liberdade assistida, alimentando conhecimentos e comunidade escola da empresa (06).

Quanto aos programas legais (PNE-pessoas com necessidades especiais e Jovem aprendiz), todas as participantes os desenvolvem agregando atividades que aprimoram a ação, tais como; reuniões, apresentação nos setores, seleção, capacitação. Nestes também se evidencia a contribuição além do que a lei estabelece.

A empresa 01 tem seus programas no âmbito do Serviço Social organizacional e assim foi classificado pela profissional que já atuou em outras empresas com responsabilidade social. As iniciativas desta empresa, obtidas na entrevista, resume-se ao grupo de voluntariado, doações e parcerias com o posto de saúde que no momento da entrevista estavam desativadas. Este registro não aparece na tabela pela compreensão do conceito de responsabilidade social que a profissional demonstrou conhecer. Para ela, uma visão assistencialista, a estrutura de poder e o próprio serviço social terceirizado, no momento dificultam a implantação da responsabilidade social.

Infelizmente, a empresa 03 não retornou o quadro dos programas, dificultando a análise. Já com a entrevista, obtivemos a informação que a empresa encontra-se com a prática da responsabilidade social no corporativo, ou seja, realiza o monitoramento dos resultados da empresa acompanhando as interfaces com os *stakeholders*. Atualmente reúne fornecedores para o debate da responsabilidade social, em que a profissional conduz as discussões. A empresa possui parceria com secretaria de educação, promovendo a capacitação de professores e gestores de escola pública. Possui programa de voluntariado com funcionários. Como possui certificação em saúde, desenvolve também programas de qualidade de vida em conjunto com a equipe técnica. Tanto o balanço social como o código de ética são ferramentas do trabalho da assistente social.

Visando identificar a abrangência de público nos programas sociais, levantamos o número de atendimentos do Serviço Social, no entanto, não foi possível uma equiparação ou estabelecimento de um padrão. Acreditamos que se devem às características do agir profissional, cuja liberdade de escolha pela

metodologia abre diversas possibilidades de concretização de um objetivo e de alcance do programa.

Os programas são criados, remodelados de acordo com demandas e necessidades, não sendo inovadores na história do Serviço Social nas organizações. Porém, ratifica-se pelas entrevistas, que a forma de fazê-lo assume novos atributos. As empresas almejam programas menos protecionistas e paternalistas, com redução de programas de cunho assistencialista. Evidenciamos que neste modelo a busca é pela articulação externa e envolvimento ou corresponsabilidade, tanto dos atendidos pelos programas quanto dos parceiros.

Investigamos como ocorre o processo de conquistas do Serviço Social e se estas têm se transformado em políticas sociais privadas. Registramos que há um campo de negociação no qual cabe ao profissional fazer a defesa sobre as necessidades manifestas, apresentando possibilidades de ações e recursos públicos e privados. Algumas entrevistadas destacaram maior autonomia, porém outras relatam que é um processo lento, isto é, cada empresa tem seu tempo de assimilação da amplitude da responsabilidade social. As conquistas dos profissionais são graduais e estas precisam estar amparadas em leis e informações coerentes sobre os impactos das demandas identificadas.

“Você precisa propor, argumentar, em base a experiência e no concreto, muito no concreto. Mas há questões subjetivas presentes naquilo que se discute, mas se a empresa tiver visão e cultura vai acontecer.” (Profissional C).

“Individualmente atribuo à postura do profissional, humildade não abaixar a cabeça, mas saber a hora certa de colocar as coisas, atitude no dia a dia, o tempo que você quer desenvolver tal programa. Eu consegui assimilar a empresa e o tempo dela, estar em sintonia.” (Profissional E).

Quando as conquistas são evidenciadas na satisfação do funcionário ou por reconhecimentos externos, estes profissionais percebem que são amparados positivamente para novas negociações.

“Há um reconhecimento principalmente quando participa de um evento como o do SESI e é eleita, isto demonstra que está no caminho e dá respaldo para que novas ações possam ser pensadas.” (Profissional C).

No que tange às conquistas profissionais tornarem-se políticas sociais privadas, observamos dificuldade neste entendimento por parte das entrevistadas. A atuação da profissão está relacionada à prestação de serviços sociais. Entretanto, o assistente social pode intervir de modo a estabelecer conquistas que não se materializam em serviços. Neste meio as profissionais associaram a políticas de recursos humanos, benefícios, as quais não podem ser confundidas mesmo que se complementem.

A política social como um norte de conduta à empresa e ao Serviço Social, não demonstrou estar clara na relação de trabalho para o assistente social. Isto não significa que estas empresas não tenham políticas sociais privadas, mas evidencia-se que, neste campo, a política social é ainda construída de forma fragmentada, sob necessidades pontuais e que não tem sido referência para debates e negociações, impelindo o posicionamento da empresa como socialmente responsável.

Construir políticas sociais privadas requer habilidade do profissional e interesse da empresa. Ela favorece a gestão da responsabilidade social, porque imprime clareza nos princípios que sustentam os processos. Contudo na pesquisa apenas uma profissional identificou a política social associada ao compromisso social da empresa.

“O programa quero-quero é uma política interna. Todas as ações e projetos ficam embaixo, pode mudar a ação, mas estão dentro de uma política. Eu nunca pensei assim. Eu chamo de programa de responsabilidade social empresarial e desenvolvimento sustentável, onde tem vários projetos.” (Profissional C).

A partir dos programas apresentados e das demandas que a empresa tem considerado para a intervenção social, podemos afirmar que o trabalho do assistente social repercute na qualidade de vida da população atendida, sendo um diferencial enquanto oportunidade de construir sua história. São sujeitos sociais que passam a ter acesso à informações, conhecimentos, vivências e aprendizados práticos, que lhe fortalecem para o cotidiano.

A forma com que são viabilizados retrata ações diferenciadas, cujo beneficiário dificilmente teria acesso pela via pública, constituem em sua maioria programas planejados, com continuidade de ações.

Os enfrentamentos das expressões da questão social não são consolidados na ação paternalista, privativa do desenvolvimento do potencial humano. Constatamos, ainda, que os programas somam e compartilham saberes, entre entidades e públicos. O formato da responsabilidade social irá organizar e estruturar serviços numa rede paralela aos serviços do Estado. Nestes programas, os usuários terão acesso a serviços, atendimentos sociais, informações que poderiam não ter alcance só nas iniciativas públicas. Para a empresa ao atuar com programas, passa a conhecer uma realidade da qual mantinha-se distanciada e, inclusive, tem aprendido neste processo.

A abordagem profissional do assistente social pode, neste espaço, contribuir identificando as melhores iniciativas para que não haja sobreposição de públicos e ações e, ainda, interpretar com a empresa quais são seus aprendizados. Neste aspecto, alguns programas de voluntariado passam a ser reconhecidos pela melhoria nas relações de trabalho nas empresas, como também na identificação de talentos que são potencializados em outros ambientes.

Entretanto, são restritos no universo da expressão da questão social e pouco contribuem na articulação e organização da resolução coletiva dos problemas enfrentados. Têm seu papel na perspectiva de desenvolvimento social, mas não se confundem com a substituição ao papel das intervenções/ programas do Estado, quanto ao amparo da questão social pelas políticas sociais públicas.

3.6 A PRÁTICA PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL EM EMPRESAS COM RESPONSABILIDADE SOCIAL

Desvelar o espaço ocupacional do Serviço Social, não pode ser desvinculado de sua prática profissional, pois sua expressão fornece elementos para este entendimento. Entretanto, o Serviço Social é uma profissão que se retroalimenta do movimento da sociedade capitalista, e tem sua prática profissional sujeita à alterações.

À medida que as empresas mudam e se articulam segundo conjunturas específicas, estes reflexos influem sobre a prática profissional. De acordo com as mudanças que se operam na realidade, igualmente se modificará o

conteúdo técnico-político da intervenção profissional. Neste sentido, é necessário o constante debate entre a teoria e a prática dos atores responsáveis pela sua construção.

Assim, conhecer as práticas e teorias dos profissionais que atuam em organizações com responsabilidade social, permite a aproximação de uma realidade. Estes profissionais juntamente com outros movimentos da categoria, são os responsáveis pelas construções ou materializações de uma prática no campo do trabalho. Portanto, seus sentimentos, percepções e experiências, formam um conjunto de conhecimentos que ultrapassam registros ou publicações. Ou seja, à medida que nos propomos a pesquisar, temos apenas uma parte desta particularidade evidenciada.

Para os participantes da pesquisa, a responsabilidade social é um campo de trabalho para o assistente social. Confirmam estar presente, necessidades sociais e relações sociais, objetos de intervenção do Serviço Social.

“É um espaço, é adequado que ele esteja por conta das relações que a gente sabe fazer.” (Profissional C).

“Acho importante o Serviço Social estar neste setor, até para definir o que é necessidade, qual é o nosso público, porque uma das coisas que o Serviço Social faz é ouvir o funcionário, sentindo através deles as suas necessidades.” (Profissional F).

Reconhecem ainda a possibilidade do exercício profissional, fazendo uso de determinadas atribuições regulamentadas. Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos que sejam do âmbito de atuação do Serviço Social; encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e população; e planejar, organizar e administrar benefícios e serviços sociais são atribuições do assistente social, previstas na Lei de Regulamentação da profissão, apontadas pelas entrevistadas. Dentre estas, ressaltam como ações mais frequentes a elaboração de projetos, atendimentos sociais, visitas domiciliares, a articulação de recursos e condução de grupos.

Entendem que o profissional tem as competências para estar neste espaço de trabalho e que sua presença imprime um sentido e prática diferenciada.

“A criação, implantação, gestão. Esta competência é nossa. Não digo se você não tem todo o conhecimento, chame e faça junto. A gestão disso é do Serviço Social e não pode ser diferente.” (Profissional C).

“É a coordenação dos programas.” (Profissional E).

“[...] a cesta básica que está no acordo coletivo, que tem uma logística muito grande. Eu consegui trocar pelo cartão. [...] mas ficou uma pergunta “será que ele compra tudo o que tem na cesta básica”. Isto é um trabalhão administrar, esta logística, mas ao mesmo tempo é cinquentão na mão desse trabalhador. Hoje eu tenho na cesta 24 itens e eu sei o que está indo para a casa.” (Profissional F).

Muita das práticas evidenciadas mantém um caráter das atribuições/funções que o Serviço Social tem legitimado ao longo de sua trajetória. Solicitamos que estes profissionais destacassem sua principal contribuição nestas empresas sob o enfoque da responsabilidade social. Novamente obtivemos a relação com a profissão, ou seja, sua finalidade ou papel social, cabendo destacar algumas falas para estabelecer esta relação entre o que se propõe a desenvolver profissionalmente neste campo de trabalho.

“O Trabalho com os PCDS⁷¹ e o adolescente aprendiz. Poder desenvolver certas habilidades, o quanto são precários de tudo. E a gente consegue fazer diferença agora, este é o momento e a responsabilidade da empresa é grande, porque a grande maioria não tem estrutura familiar.” (Profissional A).

“Eu acho que trago as necessidades. Eu consigo trazer para o administrativo, podendo trazer a empresa, pode assimilar e ver o que pode investir. Melhorar. É também saber transmitir para a empresa este filtro é bem importante.” (Profissional E).

“Humanizar as relações de trabalho um entendimento que tudo é gente, nosso maior desafio é este, é entender que quem consegue os resultados, sejam quais forem, são as pessoas. Quando consegue avançar neste formato e nas relações de poder que existe dentro das empresas e que é forte, é quando você consegue contribuir para a sociedade para o ser humano. Não são máquinas de trabalho repetitivo, por trás daquela pessoa tem um sistema, uma família não pode ter medo. Eles dizem; “se tiver que mandar embora vou lembrar das crianças deles”. Eu quero sim que você pense nele, que ele tem família, é alguém que esta jogando lá fora, faça se for realmente necessário e se não for ajude a crescer. Este é o papel nosso.” (Profissional C).

“Na responsabilidade social é estar com o grupo de gestantes. Eu gosto de observar e ver como estão trocando experiências. É

⁷¹ PCDS – Pessoas com deficiências.

gratificante, é um momento muito especial para elas, ver elas tirando dúvidas com os profissionais e ver que entraram diferentes do que saem.” (Profissional F).

Estes profissionais vêm conciliando os atendimentos individuais nas necessidades dos trabalhadores e o coletivo, através de programas para eles e para outros públicos. Com o público interno têm mantido muitas das práticas do Serviço Social organizacional, tais como: os atendimentos, as entrevistas e as orientações. Os atendimentos individuais estão relacionados à saúde do trabalhador, as problemáticas no entorno familiar, dependência química, endividamento, relações interpessoais, benefícios, seleção, inclusão de jovens aprendizes e pessoas com necessidades especiais.

Na relação coletiva interna e externa, tem suas atividades concentradas na elaboração de projetos, busca e negociação de parcerias, visitas institucionais, auditorias, relatórios, condução de grupos, gerenciamento de programas, execução de programas e avaliação.

Nas empresas pesquisadas o trabalho do assistente social está voltado para a implantação de serviços sociais e gestão: pela via da elaboração de projetos, execução de programas, planejamento de ações, articulação de parcerias, controle e monitoramento de resultados, entre outros.

As práticas sociais que desempenham foram consideradas, pelas profissionais entrevistadas, como distintas do que as empresas realizavam com ou sem a presença do assistente social, antes da inserção da responsabilidade social. Entretanto, algumas ações são mantidas pelas empresas e são citadas como componentes de práticas de responsabilidade social, inclusive ações filantrópicas.

“A empresa fazia algumas doações, então, pensamos em incluir a responsabilidade social, então através de uma equipe fomos verificando o que era possível de ser implantado e fomos aperfeiçoando no decorrer. O que havia era apenas doação, campanhas e bazar. Levou de dois a três anos depois que entrei para ir estruturando os projetos, até então continuava as doações.” (Profissional F).

“A empresa tem Serviço Social desde 90 veio do grupo INEPAR. Já tinham toda a cultura da questão da assistência de cuidar do empregado. Eu acho que a novidade veio depois de 2000 ou 2001, que a gente passou a abraçar outras coisas, que o Serviço Social deixou de ser tanto assistencialista e o acompanhamento ao funcionário. Quando entrei aqui em 2000 eu entrei ainda naquele

foco de visita as famílias, ouvir os empregados, visitar os afastados, os doentes; mas hoje, além disto, uma série de outras coisas. A empresa sempre teve assistente social.” (Profissional C).

As práticas sociais destas empresas eram voltadas para o trabalhador, como políticas de recursos humanos. O que o Serviço Social classifica como Serviço Social organizacional.

“[...] com recrutamento e seleção, implantação do treinamento e benefícios tudo o que estava mais próximo ao setor de recursos humanos. Entendia que era do Serviço Social e talvez tivesse sentido para a época, o psicólogo pode contratar, mas o Serviço Social também tem esta habilidade, parte do olhar na seleção é muito do Serviço Social. [...] Alguns trabalhos que eu fazia na outra empresa como o empréstimo de dinheiro para funcionários que precisavam de tratamento mais complexo e isto era feito pelo Serviço Social. Mas não havia um trabalho muito crítico e começou ficar incontrolável o Serviço Social deixou de fazer e isto passou para o setor de recursos humanos.” (Profissional B).

As primeiras iniciativas de responsabilidade social eram estanques da empresa, do contexto de negócios. Algumas atividades que inicialmente eram atribuições do Serviço Social organizacional foram substituídas por outras e algumas redimensionadas internamente na empresa. Desta forma, constatamos que o processo de responsabilidade social (interna e externa) ainda está em construção e em diferentes estágios entre as empresas pesquisadas.

No trabalho com o público interno compreendendo ações individuais, tem seus processos partilhados com a equipe de recursos humanos e saúde; apresentando uma particularidade a cada empresa, onde começa e termina o trabalho do Serviço Social. Nas ações coletivas com o público externo, mesmo que em equipe multidisciplinar, tem sua atribuição específica mais evidenciada no papel do assistente social. Para uma entrevistada isto ocorre pela facilidade em estruturar as ideias em projetos e a facilidade que o assistente social possui em buscar alternativas de viabilização e enriquecimento das atividades sociais.

Os profissionais reconhecem ser um campo de novos enfrentamentos exigindo habilidades, as quais se somam a uma construção histórica da dimensão social destas organizações. Abordaremos mais adiante a questão das habilidades, quando tratarmos de competências teórico-metodológicas.

“Foram surgindo demandas e necessidades, paulatinamente foi sendo construído também o Serviço Social.” (Profissional E).

“Isto foi mudando de pouquinho em pouquinho. Em situações que desvirtuam o trabalho situações que eu diria não a própria empresa, a gerência de RH se posiciona.” (Profissional B).

As entrevistas evidenciaram que a presença do Serviço Social alterou de forma significativa as ações sociais que as empresas desenvolviam. Inseriram um posicionamento crítico sobre a atuação social da empresa, passando a contar com estabelecimento de critérios e novas formas de realização das atividades sociais. A intervenção da prática profissional não é um “fazer sem sentido”, ultrapassa um olhar sobre a singularidade da realidade social. Evidenciou-se que a alteração não ocorreu quanto à natureza da profissão ou finalidade, e sim no modelo de prestação deste serviço. Ou seja, menos assistencial, com políticas focalizadas e fragmentadas, congruente aos padrões de uma sociedade capitalista contemporânea.

As pesquisadas identificam a distinção entre o Serviço Social organizacional e a responsabilidade social da seguinte forma: o Serviço Social organizacional é o exercício profissional para com o trabalhador e com a família na ótica do trabalho, ou seja, o que discutimos anteriormente como reprodução produtiva. Alguns profissionais acrescentam ainda ser vista como uma prática restrita e assistencial. Nestas empresas o trabalho com o funcionário passa a fazer parte da responsabilidade social interna.

Contudo, o que é inusitado nas falas é que a responsabilidade social impute um novo conceito ao agir profissional, menos paternalista. Esta alteração não foi indicada pelas profissionais como uma alteração da profissão no campo organizacional, mas como condicionado ao contexto da responsabilidade social.

“Eu vejo que o Serviço Social e a responsabilidade social andam de mãos dadas. O Serviço Social que eu estudei estava dentro da caixinha, um quadradinho; acompanhava o funcionário, a família, o médico, muito mais de executar um programa, operacionalizar um programa de atendimento ao funcionário. Hoje vejo mais dinâmico, mais desenvolvendo programas de desenvolvimento das pessoas, faço também um acompanhamento individual, por exemplo; se houve um falecimento, um suporte, mas não é só isto. Vejo mais como agente transformador e não só executor, através de programas que desenvolvemos.” (Profissional E).

“Não tem muita diferença, porque a gente faz com que a pessoa perceba o seu momento e seus recursos para resolver. Isto o Serviço Social já faz só que agora as ações são mais no coletivo do que no individual, no trabalhador, a dimensão é maior nos projetos.” (Profissional B).

“Sinceramente acho que não tem diferença. Porque tudo o que a empresa passa a fazer e a pensar no bem estar do funcionário ou da comunidade é uma responsabilidade. Eu entendo o Serviço Social organizacional, como o que fazia no passado, bem assistencial. Hoje acredito que a partir do momento que você está investindo em algumas ações com os funcionários, saindo das ações só atendimento individualizado tem responsabilidade social.” (Profissional A).

“Tem tudo a ver, porque o Serviço Social não dá as coisas ele ensina as pessoas, você está trabalhando junto. Antigamente as pessoas vinham no Serviço Social pedindo, “você poderia marcar uma consulta” e eu dizia você pode fazer, eu vou te orientar, você tem como usar o telefone e você vai agendar sua consulta. E as pessoas têm muito que o assistente social vai fazer, vai resolver para ela. Você tem que ensinar ele a ir atrás e o profissional consegue fazer isto. O mesmo se você for trabalhar com um projeto, a instituição pensa que a empresa vai doar e fazer tudo, vai definir o que precisa ser feito e daí diferencia o que eles têm que fazer e o que a empresa pode ajudar.” (Profissional F).

A visão de sustentabilidade influirá na construção dos programas sociais. Todavia, cabe destacar que se há sintonia entre o discurso da responsabilidade social e a prática profissional é porque a profissão já havia alterado a perspectiva de assistência em décadas anteriores. Um encontro entre a formação profissional e a intencionalidade do mercado, menos assistência e mais promoção/desenvolvimento social, numa responsabilização ao indivíduo.

Novas contribuições somam-se aos tradicionais trabalhos que o Serviço Social pode fornecer às empresas pelo seu saber, contudo, é um processo também de conhecimento da realidade, interesse do profissional e conquista do espaço. Dentre as novas e tradicionais atribuições, procuramos levantar como se caracteriza a distribuição do seu trabalho, se é voltado ao operacional ou gestão. Em uma das empresas é totalmente operacional e em outra totalmente gestão, nas demais um misto. Em sua maioria são profissionais que conquistaram um espaço no planejamento de ações, estão inseridos nas discussões das problemáticas sociais, manifestadas nestas empresas.

Na hierarquia da empresa tem seus cargos vinculados ao nível gerencial, próximo dos poderes de decisão. Exceto a profissional terceirizada, as

demais tramitam com facilidade suas propostas e possuem determinada autonomia em seus setores. A interferência não ocorre no aspecto técnico e sim no custo de viabilização do trabalho.

As empresas participantes, independente do porte, possuem uma única profissional assistente social. Neste sentido, observamos que há uma priorização dos trabalhos desenvolvidos, seguindo a ordem de legalidade, contratos e compromissos mais efetivos.

A inclusão de novas atividades como códigos de ética, relatórios de sustentabilidade, trabalhos com fornecedores ou comunidade, entre outros, estão relacionados às determinações da própria utilidade da profissão que, a partir de um saber, tem condições de assimilar novas atividades, aquelas que permeiam as relações sociais presentes no campo do trabalho. Como pode ser observado no relato de uma profissional:

“Nós temos todas as ferramentas, todas as capacidades para trabalhar o desenvolvimento sustentável, que é a capacidade do diálogo, o diálogo com todas as partes e achar um jeito novo de funcionar que seja bom para todo mundo, o assistente social sabe fazer isto. Inclusive se você quiser fazer um trabalho estratégico você consegue. Isto por que nós temos o olhar, as outras áreas não aprendem olhar a pessoa, de entender as complexidades. Nós olhamos você dentro das relações.” (Profissional C).

“[...] Por exemplo, quando a Suíça elaborou o código de ética para o Brasil, eu revisei, pontuei o que era importante e o que era adequado de acordo com nossa cultura. Acho mesmo que é o respeito maior, não é só o profissional que você vai pedir para ir a um velório, no hospital, mas com quem vai discutir o planejamento e desenvolvimento de sua área. Inclusive assim: esse funcionário é muito bom tecnicamente, mas ele não sabe se relacionar, como é que você pode me ajudar. Acho que isto é que mudou mesmo.” (Profissional C).

A alteração nas formas, modos e condições de inserção do assistente social não o desqualifica no bojo de suas atribuições, entretanto tem imprimido uma ação cada vez mais coletiva, quando precisa de amparo na gestão social.

Como são ações e metodologias novas e não aparecem no discurso da categoria, o profissional vem desenvolvendo e desenhando um espaço, que parte da sua própria leitura, no reconhecimento do que se manifesta e no que pode contribuir. Conforme destacado por esta profissional, entre as novas demandas nas

quais tem sido envolvida e a expressão que estas ações assumem para os negócios da empresa.

“Eu acho, não sei se é social como um todo, mas os relatórios de sustentabilidade, conforme foi chegando primeiro no comercial, depois na qualidade, veio para cá, hoje não se faz nenhuma venda grande para as concessionárias sem o relatório de sustentabilidade. Não sei se todos os mercados estão assim, empréstimo em banco, nada se não apresentar o relatório. Estes relatórios de sustentabilidade têm uma parte grande de responsabilidade social, e também dos stakeholder, os indicadores, não se ouvia falar disto, isto é há pouco tempo. Pode ser papel do Serviço Social, se ele quiser, ele tem competência.” (Profissional C).

A participação do Serviço Social nas empresas é integrada ao planejamento diretivo. Neste são definidos as ações, programas e investimentos para um período médio de um ano. Constatamos que poucas ações surgem espontaneamente e ocorrem pelo impulso. Tudo é refletido, analisado e ponderado com equipes e gestores. O Serviço Social demonstrou estar construindo seu planejamento de área interligado ao planejamento corporativo, exceto na empresa cuja profissional é terceirizada, as demais têm este instrumento como norteador de suas práticas profissionais.

“O RH que define. Há um planejamento anual, ali define os programas, uma pesquisa de quanto vou gastar, faço um orçamento. Para 2010 já está aprovado. Nós fazemos o orçamento e uma vez aprovado, a gente faz. Se houver uma solicitação de readequação vão acontecer, mas faço de outra forma, não deixo de fazer, vou gastar um pouco menos. Depois que aprovado tenho uma autonomia.” (Profissional E).

“Eu sigo o planejamento da empresa, mas nem tudo o que é planejamento a gente consegue realizar, sempre tem a obrigação de verificar o caixa.” (Profissional C).

“Eu tenho liberdade do que vou fazer, o que vou comprar. A gente planejou, orçou a gente tem autonomia. As decisões são muito no custo.” (Profissional E).

“Na verdade, tem um grupo diretor e uma equipe que definem um planejamento para o ano. Já estamos planejando para 2010. [...]. Antes de passar para a diretoria a gente faz o levantamento de valores e se vamos contar com parcerias. Já fizemos agora o levantamento de todas as palestras que vamos realizar ano que vem.” (Profissional F).

Uma vez identificado que os programas sociais da responsabilidade social estão sujeitos a alterações e que o planejamento nem sempre é efetivado na integridade, levantamos como ocorre a continuidade destas ações. Cabe destacar que estas mudanças têm reflexo direto sobre a atuação do assistente social. Neste sentido, a lógica é a mesma da demanda; segue o interesse da organização e a habilidade do profissional em demonstrar a importância e fornecer alternativas de viabilização. Observamos que há uma priorização também sobre os ajustes seguindo uma lógica de importância e de compromisso assumido e de condição para realizar o trabalho.

“A gente tem construções históricas, tem coisas que podemos inovar, mas temos que manter. Temos instituições que fazemos investimentos, a gente tem contrato, por mais que temos cortes estes tem que manter. Por exemplo, a gente financia a rede de atletismo e projeto bom aluno, a gente sabe que tem 15 alunos no projeto bom aluno, que estudam e contam com este recurso, isto a gente não corta.” (Profissional C).

“Tem que avaliar como está lá na comunidade, como a população está vendo, se está tendo participação ou não. Percebemos que em 2007 deu uma caída no trabalho com a escolinha, na verdade quem coordenava são duas pessoas que são os treinadores e eles não estavam conseguindo buscar as crianças e para a empresa conduzir tudo era muita responsabilidade. Podíamos ser parceiro. A prefeitura estava oferecendo vários trabalhos fora do horário escolar então roubou nosso público. Lá ganhavam lanches e ficavam dentro da escola, então resolvemos esperar.” (Profissional F).

Registramos uma preocupação das profissionais em manter as atividades programadas, num respeito à população atendida e como forma de manutenção da credibilidade com o serviço da profissional. Nos relatos apresentam-se alternativas criativas e de parcerias, como forma de obter a continuidade da ação prevista. Porém, sem exercer uma pressão sobre a organização, o que é compreensível na relação contrato de trabalho do assistente social, na tão discutida relação de subordinação.

Quando estes programas tornam-se benefícios aos trabalhadores há cautela no corte, uma vez que se tornam benefícios e representam valor financeiro agregado. Talvez neste sentido esteja a lógica do movimento de migração do Serviço Social da política de benefícios para os programas sociais empresariais, visto que os programas mantêm o caráter assistencial e vínculo ideológico ao

trabalhador, sem representar aumento salarial à categoria de trabalhadores. O que abre a possibilidade de novos estudos, visto que não foi esse o objetivo deste trabalho.

“Tem coisa que não vai conseguir tirar nunca mais, como a bolsa de escola para filho, pique e dinheiro eco salva, plano de saúde, plano odontológico premio por tempo de serviço que ganha um bônus, parte tudo do Serviço Social com a saúde e segurança [...]”
(Profissional C).

A estrutura de pessoal para execução da responsabilidade social é enxuta; uma empresa apresentou um setor com seu gestor; nas demais, a gestão é compartilhada entre setores. Contam ainda com trabalho voluntário de funcionários e parceiros como forma de viabilização de alguns projetos.

“A responsabilidade social só a sala esta separada, porque atuamos junto, somos uma equipe. [...] porque a responsabilidade social esta está focada nos dois públicos, interno e externo. Interno ela trabalha algumas ações, somos uma equipe e nada se define se não tivermos juntas. Isto absorveu o que aprendemos como organizacional. As coisas estão ligadas, por exemplo, agora estou trabalhando uma pesquisa sobre benefício, o treinamento e a responsabilidade social estão envolvidos, na hora foi feito uma divisão da tarefa.”
(Profissional F).

As atribuições que entendem ser de sua alçada não são compartilhadas com outros profissionais e o assistente social. Em seu cotidiano vai informando e determinando no meio de outras funções o que lhe é específico. Têm consciência de que algumas atividades da rotina de trabalho não são de sua operacionalização; contudo, quando percebem que faz parte de um processo, e que pode inferir em uma dimensão do seu trabalho ou na qualidade, optam por desenvolvê-lo ou compartilha apenas o que é burocrático. A forma é particular de cada profissional quanto a realizar ou delegar, mas há o entendimento de que na prática social, muitas vezes é necessário reinterpretar funções ou atribuições que as empresas colocam sob suas responsabilidades.

Quanto à avaliação de sua prática profissional é natural que o Serviço Social sinta-se vinculado à lógica das organizações e tenha sobre esta a mesma pressão para a obtenção de resultados que, na lógica da racionalidade toma proporções objetivas, concretas que fundamentam a perpetuação dos negócios.

Todavia, observamos que em relação à avaliação do trabalho social, as empresas em sua maioria não possuem um controle apurado dos resultados. Registramos empresas de grande porte com baixo número de atendimento e o inverso também. Neste sentido percebe-se que há um “acordo”, sobre a capacidade de realização do profissional.

Como nas organizações a avaliação é racional e objetiva o Serviço Social requer criar um espaço de confiança e credibilidade sobre sua ação profissional; há uma subjetividade respeitada nesta atuação. Esta área não foge ao controle administrativo de metas e resultados, mas inclui um parâmetro qualitativo nem sempre possível de ser mensurado. Este modelo é definido pelas profissionais como confiança, respaldo, autonomia. Há ainda o reverso em que a restrita objetividade numérica racional, dificulta a valoração do trabalho muitas vezes obtendo caráter pessoal e não profissional.

O trabalho do assistente social toma particularidades dentro dos objetivos e formas que se pretende viabilizar o que dificulta a construção de parâmetros. Algumas empresas avançaram ao ponto de identificar a produtividade do profissional, sua capacidade produtiva, porém não exercem controle sobre a subjetividade de seu trabalho, ou seja, o do impacto ou efetividade.

“Esta é uma preocupação recente medir resultados, uma preocupação com a efetividade. A empresa não me cobra um resultado, está claro o trabalho do Serviço Social. Hoje não temos isto de forma específica, mas temos as metas da área o sistema de gestão e temos nossa avaliação de desempenho. A área faz o planejamento que derivam de um plano macro anualmente ligado a projetos e serviços.” (Profissional B).

“A empresa não avalia. Nos temos um relatório que atualizamos todo mês que é do investimento, mas do impacto não.” (Profissional C).

“Dá forma que está colocando não. Mas sim... Estatisticamente, tenho tudo. Do impacto não, tenho individualmente de cada programa, tenho pesquisa, relatório. Das oficinas eu sei de pessoas que estão vendendo os produtos e isto era o objetivo. Eu tenho a percepção, mas a empresa não.” (Profissional E).

Para que a avaliação se torne um instrumento efetivo de gestão, é necessário que ela ultrapasse os requisitos administrativos/burocráticos, e permita um aprofundamento sobre o trabalho do assistente social. Os dados da avaliação

devem ainda contribuir para o contínuo planejamento/intervenção, tendo como pano de fundo os objetivos empresariais e do Serviço Social.

Quando nos referimos a avaliar os impactos dos programas sociais, muito mais que um levantamento quantitativo e qualitativo é a possibilidade do Serviço Social reconhecer e se fazer reconhecer a partir de suas contribuições no contexto da questão social expressa neste segmento. Deve inclusive favorecer para o desvelamento ou desnaturalização da questão social ao conjunto diretivo da empresa.

Nesse sentido, é um exercício permanente e, acima de tudo, comprometido com as repercussões de um projeto de homem e de sociedade.

No que se refere às competências teórico-metodológicas constatamos que, dos profissionais pesquisados, duas relataram o distanciamento da teoria em suas práticas, reforçando que pouco tem contribuído para subsidiá-las nas intervenções neste campo.

“Eu utilizo a teoria para onde eu quero chegar, na forma que eu desenvolvo o meu trabalho eu identifico a teoria. Na prática profissional a teoria foge, fica para o segundo plano. No dia a dia a gente esquece a relação teoria-prática.” (Profissional B).

“Acho que dá subsídio, mas no fazer eu acho que isto está internalizado. Por exemplo, psicologia social eu não vou lembrar o conceito, mas o conhecimento desta disciplina faz o profissional de agora. Para te nominar teoria não saberia dizer. Por exemplo, estou atendendo um funcionário que está desesperado pensando que vai embora. Eu vou conversando para ele sair do estado de catarse dele, não posso dizer não sei o que fazer com ele. É automático, e isto a gente linka com uma análise do processo e vai determinando o que precisa trabalhar com ele.” (Profissional E).

Entretanto evidenciamos que estes profissionais fizeram ricas análises sobre suas práticas profissionais e não atuam no imediatismo e voluntarismo, o que nos leva a crer que a dificuldade se apresenta em reconhecer-se na opção teórica.

Além das teorias para a compreensão da realidade social que subsidiem a mediação entre o singular, particular e a totalidade social este profissional requer o refinamento de alguns conhecimentos. Ou seja, que favoreçam a compreensão de manifestações mais específicas deste campo.

É possível sintetizar no conjunto de respostas, a necessidade de conhecimento em; legislação trabalhista, em doenças psicossomáticas, doenças ocupacionais, dependência química, gênero, dinâmica familiar, inclusão, elaboração de projetos, políticas públicas de interface com o organizacional, desenvolvimento sustentável, entre outros.

Percebemos dificuldade das profissionais em explicitar estes conhecimentos, não sendo muito claras e concisas as respostas. Ao mesmo tempo apresentaram aquilo que está mais próximo de sua atividade prática na empresa e não de embasamento neste campo de trabalho.

Destacaram disciplinas que formam a compreensão da questão social, mas infelizmente não pontuaram de forma mais concreta, que teoria ilumina suas práticas. Relatam uma lacuna na formação profissional que subsidie as especificidades deste campo. Complementam que as discussões são distantes da realidade empresarial e que algumas demandas sociais vislumbraram apenas quando entraram para o campo de trabalho. O que é natural uma vez que o desvelamento da realidade social não ocorre de forma automatizada.

As entrevistadas foram unânimes na busca por qualificações complementares para atuar neste campo, numa busca de entendimento e subsidio para o agir profissional.

“Muita leitura, sempre me informando. Não fiz pós fui fazer outra faculdade, fiz direito. [...] A formação jurídica me fundamenta muito, não é só as leis é muita informação. Tem que estar muito antenado e no dia a dia com o funcionário isto te ajuda muito. O Serviço Social não ficou parado, tive conhecimentos que somaram ao cabedal do Serviço Social.” (Profissional E).

“Eu fui buscar uma reciclagem em Serviço Social me questionava será que não estou trabalhando só benefícios e esquecendo minha formação? [...] porque você está com uma visão em nível da empresa. Ver a realidade das profissionais que estão em prefeitura, em comunidade e percebi que são situações diferentes, mas são pedaços do mesmo contexto. Vi que tem coisas que não faço, mas será que não faço no meu dia a dia de outra forma?” (Profissional F).

O simples domínio do conhecimento por parte do profissional, seja tácito, seja científico, não é suficiente para que se estabeleça a competência. A competência requer a capacidade de articular conhecimentos teóricos à prática

laboral; contudo, de forma coerente entre os métodos escolhidos e a teoria que ilumina suas reflexões.

Assim, o conhecimento deve estar aliado à capacidade técnico-operativas, representadas nas habilidades; ou seja, o “saber fazer”, e este em cada profissão apresenta características específicas.

Dentre as habilidades indicaram a articulação entre empresa e instituições, entre níveis hierárquicos, habilidade de diálogo e negociação, habilidade em mapear as relações de poder, habilidades interpessoais, habilidade em planejamento e habilidade analítica, habilidade com os instrumentais técnico operativos.

Os instrumentais utilizados para operacionalizar a responsabilidade social são os tradicionalmente aplicados pelos profissionais, conforme pode ser acompanhado nos relatos abaixo;

“Então é relatório, pesquisa, entrevista, visita domiciliar, visita hospitalar. Faz tempo que formei e tem coisas que você vai fazendo naturalmente e não associa se aprendeu ou não, e vou um pouco por intuição.” (Profissional C).

“Observação, parecer, como vou por no papel e como o outro vai entender, as pesquisa com funcionários.” (Profissional D).

“Instrução de trabalho, entrevistas, formulários criados, ficha de acompanhamento, projetos, roteiro de orientação, contatos telefônicos, atendimento individual, estudo sócio econômico, visita domiciliar, visita hospitalar, reuniões, treinamentos, relatórios.” (Profissional B).

Entretanto a maior ressalva nas competências foi designado ao campo das atitudes. Informaram ser necessário ter um determinado perfil para atuar em empresas, onde as atitudes são fundamentais para que este profissional tenha êxito em seu trabalho.

Dentre as atitudes relataram; a pró atividade, dinamismo, iniciativa, criatividade, persistência, paciência, espírito de equipe. Atitudes comuns em ambientes competitivos em que há a necessidade de garantir vínculos empregatícios. As atitudes apontadas demonstram que neste campo os desafios são diários em que o resultado não é só medido pelo trabalho exercido, mas como se movimenta o profissional para executar seu propósito.

“Você tem que estar envolvido em tudo, no geral. Para você saber implantar um benefício melhorado, você tem que saber custo, você tem que buscar o que oferece valores, fazer a conta da participação do funcionário e participação da empresa, o que vai refletir quanto der a mudança, quanto representa para o funcionário. [...] Tem que saber o momento senão você acaba perdendo, saber o momento de negociar. Às vezes me dizem você se preocupa demais, mas eu sei que daqui a pouco são 20 ou 30 aqui dentro. Você tem que fazer análise.” (Profissional F).

“Numa empresa o que acontece é um pouco diferente, assim você tem que ter a capacidade de refletir no que vai impactar, no que vai gerar aquela decisão que você vai estar tomando. Porque querendo ou não, você toma decisão e nem sempre tem o tempo para dizer amanhã eu te falo.” (Profissional C).

“Muita paciência de entendimento, boa escuta, ser observadora em tudo o que acontece a sua volta, sempre preparada porque o desafio é diferente, nem um dia é igual o outro. Você querer inovar, porque sempre estão acontecendo situações novas e você pode estar trabalhando nisso. [...] procurar conhecer como funciona a empresa acima de tudo, quem são as pessoas chaves. Isto para poder se movimentar dentro da empresa e poder ter apoio se não tiver apóia das áreas, não consegue fazer e fica muito isolado e também para saber que você existe e que podem contar com seu trabalho” (Profissional A).

Outra atitude apontada no exercício profissional foi a ética, porém esta na relação com o usuário, no respeito e trato nas informações de posse do profissional. A ética, no conjunto ético político da categoria, demonstrou ser um debate distanciado, porém não de sua prática conforme expresseo nestas falas:

“[...] temos dentro da empresa muitas terceirizações e se não cuidar ate quarteirizações. Como é o tratamento destas pessoas? precisamos estar sempre de olho, não são funcionários nossos, são de outras empresas, são profissionais com salários inferiores aos nossos, com metade dos benefícios, como assegurar que sejam bem tratados e que tenham acesso a coisas que precisam. Por exemplo, nos vamos ter o nosso evento de final de ano, daí vem o gerente financeiro diz, “ você quer incluir o terceiro? Então, porque terceirizamos! A empresa deles não vai fazer, o que pago para eles não é suficiente, é o custo da minha operação, eu tenho que ter este entendimento. Eu levanto os dados levo pro meu gerente, que tem condições de negociar com este gerente financeiro e demonstro que o valor é pequeno para as pessoas que estão conosco o ano todo e pergunto; Vai impactar tanto assim isso? Existem estes caminhos a gente pode fazer ir com este olhar. É papel do financeiro agir deste jeito, ele tem que olhar número, mas vamos mostrar o número. A gente tem uma responsabilidade com a empresa, mas a gente tem uma responsabilidade com o ser humano. Falo de coisas simples, mas que para aquelas pessoas é tudo. A empresa pode. Você tem

que conhecer a realidade da empresa e pode fazer uma escolha.” (Profissional C).

“ Está internalizado eu me julgo ética, coisas que vi em profissionais que não teria feito. Não preciso ficar lendo o regulamento. Penso que tem que ter postura ética e estar internalizado, respeito ao regulamento da atividade profissional, ao colega.” (Profissional E).

“ Nos temos é que seguir o código de ética, nos atendemos, estamos envolvidos com a demanda, que procura a gente. Eu acho que é extremamente importante para a profissão, todo assistente social tem que ter uma noção nós temos que estar envolvidos. O assistente social deveria estar brigando pelos direitos mais do trabalhador, mas na empresa nem sempre é possível. No meu trabalho você tem que se posicionar, tem que buscar as alternativas não só... eu posso colocar meu posicionamento do que percebo, diante da necessidade do trabalhador. No momento eu busco sempre o melhor para os colaboradores, um benefício que seja bom, mas que não tenha custo para a empresa.” (Profissional F).

Dentro do exposto, concluímos que o êxito deste profissional compreende o conjunto de suas competências, desenvolvidas na plenitude, associada às condições por exercê-las.

3.7 LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DA ATUAÇÃO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA RESPONSABILIDADE SOCIAL

A forma de prestação de serviços sociais no campo empresarial sob o enfoque da responsabilidade social vem sendo construída, não estando consolidada. Neste sentido os dados empíricos oferecem referências que precisam ter continuidade na investigação científica, para que a profissão acompanhe este processo e seja enriquecida em novas e importantes análises.

Em continuidade às análises, destacamos algumas percepções obtidas das condições de trabalho do profissional, muito mais no sentido de sua funcionalidade do que de condição estruturante, a qual se quer foram abordadas. Tais como carga horária, disponibilidade de recursos, infra estrutura física, etc.

Mais no sentido do que trata Serra (2008, p. 122),

As estratégias do capital para o enfrentamento da crise capitalista atual redundam em formas de flexibilização que implicam alterações nos tipos de contratos de trabalho, no enxugamento de postos de trabalho e na alteração das funções e da multifuncionalidade nos processos de trabalho no Serviço Social.

Entender os limites requer voltarmos à questão da reestruturação produtiva, visto que a profissão está sujeita às novas determinações e, no campo organizacional enquanto trabalhador, sobre os reflexos sobre sua condição de trabalho e objeto de trabalho. Partindo do processo de terceirização identificado, registramos a fragilidade no poder de negociação com a empresa, a dificuldade de acesso a informações, barreiras na articulação do profissional; restringe a atuação a executor final, numa prática tecnicista. Nas empresas em que há o vínculo empregatício ampliam-se a dimensão social para a rede de negócios.

No que tange a multifuncionalidade, as entrevistadas não associaram atividades desconexas da finalidade social e ainda informaram o que já relatamos sobre delegação ou apropriação no processo.

“Eu estou na empresa há catorze anos eu me formei agora e sempre trabalhei na área de Rh. Eu trabalhava na área médica, no setor de pessoal e nessa época tínhamos uma assistente social que trabalhou conosco de quatro a cinco anos, ela fazia exatamente o trabalho do assistente social. Eu sou analista de recursos humanos, faço todo atendimento aos funcionários, mas não deixo de fazer o trabalho de recursos humanos.” (Profissional D).

“[...] hoje sou coordenadora do Rh, sou assistente social, a gente concilia, mas tenho um cargo de destaque minha opinião é importante.” (Profissional C).

Entretanto, percebemos que em três empresas as assistentes sociais estão nos processos de auditorias da qualidade. Cabe destacar, que por conta da flexibilização o Serviço Social que passa a agregar outras funções não atribuídas ao seu papel na divisão sócio técnica do trabalho.

Sem aprofundar porque não é objeto desta dissertação, a certificação em qualidade é voltada a processo produtivo, cuja especificidade não é garantia ao assistente social. Todavia a dimensão educativa da profissão favorece para que seja inserida nos programas de qualidade correndo o risco de incorporar não apenas metodologias que favorecem a gestão do trabalho e sim a racionalidade produtiva. Diferente de uma participação em certificação social, como SA 8000,

OHSAS 18000 ou o GRI que mesmo não sendo específicas contemplam a relações humanas e trabalho. Estar nestas equipes pelos profissionais é a possibilidade de impregnar sentidos e conquistas.

Nas empresas a dinâmica das equipes de trabalho é um processo natural e automático e dá conta dos quadros enxutos; algumas assistentes sociais envolvem-se em outras atividades. Assim submetem à lógica de seu trabalho novas atividades correlatas ou não, priorizam não pela ótica das demandas sociais evidenciadas, mas do tipo de demanda que a empresa considera mais importante.

“Das inúmeras atividades... As coisas mais operacionais, no mercado de trabalho têm coisas que não precisaria fazer, mas eu faço.”
(Profissional E).

“Em um projeto eu identifico o que pode ser meu trabalho, no caso o acompanhamento, o suporte. Às vezes é difícil de separar muitas coisas de suporte ou administrativo estão ligadas e deixar de fazer desdobra no seu trabalho. Se não há o entendimento disto pela empresa à qualidade do que se propõem vai ficar prejudicada.”
(Profissional B).

“É difícil não conseguimos fazer como gostaríamos de fazer porque é bastante trabalho, bastantes demandas, mas temos muito respaldo das áreas. [...] As demandas podem vir da direção ou do setor, há possibilidade de negociação, mas o limite está no que a empresa percebe como importante ou necessário.” (Profissional B).

Dentre as modalidades de contratos de assistentes sociais observamos a existência neste campo, tanto do trabalho terceirizado, quanto do efetivo, apresentando questões significativas sobre as condições de trabalho do profissional.

Perante o exposto um dos limites está na capacidade de desenvolver/aprimorar sua atividade profissional seja pelo volume produtivo, seja pelo respaldo da organização.

Ainda no que tange aos contratos de trabalho, registramos nomenclaturas diferenciadas; analistas de RH, coordenadora de RH, analista de Serviço Social e assistente social. Porém todas afirmaram fazer uso do conhecimento em Serviço Social para a execução de seu trabalho. Estas terminologias favorecem o enquadramento a multifunções e estão relacionadas à reestruturação produtiva, pode ainda facilmente descaracterizar a relação de classe, e por consequência as garantias e lutas da categoria profissional.

No que tange à multifuncionalidade é sabido que diversas profissões têm integrado ao debate da responsabilidade social e estão exercendo suas profissões nesta ótica. Para o Serviço Social dividir este espaço é ter submetido produtos/serviços sociais a profissionais que têm outras leituras da realidade social, correndo o risco da banalização de ações e programas.

Demonstram sua apreensão e destacam que poderiam estar hoje melhor posicionadas dentro da discussão social das empresas.

“Eu entendo que é um espaço do Serviço Social, que por falta de habilidade não ocupou, cresceu, modificou ou perdeu. É uma prática distanciada do assistencialismo, não que deixe de fazer, mas esta não é a proposta central. O Serviço Social se enquadra em qualquer espaço porque as relações sociais estão presentes em qualquer atividade.”(Profissional B).

“Eu vejo que temos que estar neste espaço, mas se ele não estiver antenado, outros profissionais vêm e pega. A exemplo do professor de educação física com a ginástica laboral pode ser substituído pelo fisioterapeuta. [...] Ele pode perder para o psicólogo, administrador... Abriu muito o leque das profissões e não pode dizer eu vou fazer só aqui. Para o Serviço Social não perder para outros precisa ter postura, interesse, envolvimento. A variedade de conhecimento e isto nos instrumentaliza para ser o gestor de responsabilidade social e isto nos diferencia.”(Profissional F).

“É o fato de não estarmos mobilizados. A demanda existe, a necessidade existe, mas tem outros funcionários que estão assumindo. O mesmo em responsabilidade social tem empresas desenvolvendo sem o profissional.”(Profissional A).

Para as entrevistadas a sua visão de totalidade da questão social, a facilidade em lidar com o subjetivo das relações sociais e a articulação da intervenção através de políticas e serviços são atributos de destaque no Serviço Social. Contudo, não são atributos que se materializam e se manifestam de forma objetiva ao olhar do contratante.

Tanto que identificamos entre as empresas pesquisadas o seguinte histórico, empresas com práticas sociais que posteriormente contrataram o assistente social, empresas com assistente social voltada ao trabalhador e que passou a desenvolver a responsabilidade social, empresas em que a contratação foi concomitante ao desenvolvimento e empresas que teve assistente social e hoje a gestora tem outra formação acadêmica.

Hoje, saber apresentar esta especificidade, seu conhecimento e resultados são um desafio neste campo e estas por sua vez dependem de competência teórico metodológica.

Destacam que a formação em Serviço Social favorece na gestão social da responsabilidade social, perante outros profissionais, principalmente pela visão ampla e generalista sobre a questão social. Todavia a gestão pressupõe; planejamento, monitoração e resultados. Destes resultados as profissionais expressaram baixo empenho na comprovação. Em ambientes que a racionalidade se faz mais presente acreditamos que o Serviço Social deva inserir avaliações de impacto o que favoreceria a visibilidade de seu exercício profissional.

“Acham que um administrador pode fazer isto que ele tem esta habilidade, basta mostrar que tem um pouco de conhecimento para a empresa é assim, eu não concordo. Eu acho que precisaria de um assistente social. Na hora de executar a pessoa vai sentir, na hora de escrever os novos projetos e na execução dos novos. Mas acredito que as empresas demoram para sentir isto. Não desmerecendo os outros profissionais, mas a visão do assistente social é diferente tem habilidades, tem conhecimentos de buscar parceiros, de ir ao local, de refletir o que vai acontecer, uma visão do todo.” (Profissional F).

Numa contra partida, a própria formação pouco tem trabalhado sobre o campo organizacional, tanto no que tange ao conhecimento como as habilidades. Ao buscar subsídio em outras fontes o assistente social tem um debate fragmentado e dissociado dos compromissos éticos políticos da profissão e das análises que norteiam a percepção social.

No que concerne às determinações sobre a prática profissional há responsabilização ao CRESS⁷² por parte das profissionais. Destacam a desproteção das especificidades regulamentadas, algumas não se sentido amparadas na categoria, perante outros profissionais ou sobre medidas que as empresas tomam no cotidiano do trabalho do assistente social. Em unanimidade apresentam o distanciamento do Conselho para com este campo de trabalho.

“O que é a minha limitação é o que está muito envolvido com o CRESS, passa pelo que é específico; isto aqui é só do Serviço Social”. A gente não tem, isto é só do Serviço Social, eu não sinto este respaldo. Por exemplo, aqui tem 3200 funcionários e na outra empresa eu tinha 470 você acha que eu consigo fazer a mesma

⁷² CRESS – Conselho Regional de Serviço Social.

qualidade do trabalho que fazia lá? Mas não há nada que diga que não.” (Profissional A).

“Nunca usei CRESS para nada, acredito que até se precisar deva ter algo. Pensei em até me desligar, mas depois pensei que tem uma função, senão não existiria, tem sua importância.” (Profissional C).

Sugerem o papel de fomento a eventos e formações complementares que atendam necessidades do campo organizacional. Acreditam que a divulgação do papel do assistente social neste campo como a compreensão da responsabilidade social às empresas favoreceria a ampliação de contratos de trabalho.

“Há uma dificuldade na formação tanto da faculdade como do CRESS. Muito do que é proposto ao estagiário se a empresa for seguir sua necessidade e trabalho seria barrado pelo conselho. Penso que a supervisão in loco é importante e deve existir, mas o conhecimento que trazem é pouco para o trabalho e o aprendizado fica limitado se você não contribuir orientando, ensinando.” (Profissional B).

“As faculdades poderiam dar uma ênfase maior para o Serviço Social de empresa, no próprio currículo, na grade, no intercâmbio com profissionais de empresas, eu estou no Serviço Social há 8 anos e nunca tive uma visita de nenhuma faculdade, nenhuma veio oferecer um estagiário. Não é que o estagiário não pode desenvolver algo aqui, eu também posso aprender pelo intercâmbio, mas vejo que falta interesse. Não recebo convite nenhum, mas me sinto motivada a ir aos eventos, mas vejo que falta empenho, principalmente empresarial tem muita coisa que acontece, mas é na área pública. Na área de empresa não acontece, tinha que ter mais empenho. Vejo que é um papel da faculdade e do conselho. O profissional também tem culpa porque não vou ao conselho, eu posso me posicionar, mas a gente fica acomodada e esperando que alguém faça.” (Profissional E).

Entendem que o conjunto de ações relatadas, facilitam a prática profissional no campo organizacional/empresarial e abre novas possibilidades de construções do conhecimento e de intervenções que hoje não tem sido plenamente fomentadas e amparadas no Conselho da categoria e nas universidades.

“Eu acho que o Serviço Social ainda teria que buscar mais alternativas de atendimento ou de material de apoio. A gente procura criar de acordo com a nossa própria realidade. Mas o CRESS ou a instituição, poderia dar subsídios, até por aquelas profissionais que já estão mais tempo no mercado. Mais subsídio técnico no organizacional. Há uma necessidade de troca por que sei que no

serviço público elas têm apoio, mais trabalhos encontros, palestras. Acho que é parte do CRESS e Universidade. Eu não tenho muito contato porque não tenho estagiária. Eu acho que o CRESS Deveria estar dando mais apoio, visitando, nestes 12 anos nunca tive contato a não ser quando eu busquei saber sobre curso. Mas falta colocarem mais atividades específicas.” (Profissional F).

Dentre os limites enfrentados surgiram situações particulares de cada organização valendo apenas destacar o enfrentamento do profissional para realizar o seu trabalho estando sujeito à compreensão de sua funcionalidade social e do respaldo/autonomia que algumas profissionais encontram na divisão sócio técnica do trabalho. Entendemos que este limite sempre estará presente na dinâmica de trabalho do assistente social e, mais ainda, no espaço privado, visto que são frutos de embates ideo-políticos e não apenas desconhecimento da realidade social.

“Existem duas dificuldades hoje; primeiro é porque eles têm a visão de assistencialismo que vem de anos e acham que você tem que estar dando tudo, sem nenhuma perspectiva de desenvolvimento humano. E outra é pelas atribuições que são do Serviço Social, mas que foram absorvidas por outras áreas. Isto dificulta porque você tem que ficar correndo para recolher a informação para desenvolver o seu trabalho.” (Profissional A).

“Aquilo que já havia comentado, às vezes você escreve o projeto passa e a gente aguarda um retorno. Ele vai passar para avaliação de um segundo, terceiro e às vezes a gente tem sucesso em outras fica engavetado, depende de outros profissionais. O profissional precisa de autonomia para trabalhar.” (Profissional F).

De todo modo, uma ação profissional é mais facilmente contornável quando o profissional tem sua competência desenvolvida. Neste preâmbulo queremos destacar a responsabilidade da formação no preparo dos profissionais, independente do campo de trabalho e das lógicas nele contidas. Pelos depoimentos é visível que no organizacional/empresarial, o processo de formação profissional tem deixado lacunas.

“As faculdades poderiam dar uma ênfase maior para o Serviço Social de empresa, no próprio currículo, na grade, no intercâmbio com profissionais de empresas, eu estou no Serviço Social há oito anos e nunca tive uma visita de nenhuma faculdade, nenhuma veio oferecer um estagiário. Não é que o estagiário não pode desenvolver algo aqui, eu também posso aprender pelo intercâmbio, mas vejo que

falta interesse. Não recebo convite nenhum, mas me sinto motivada a ir aos eventos, mas vejo que falta empenho, principalmente empresarial tem muita coisa que acontece, mas é na área pública. Na área de empresa não acontece, tinha que ter mais empenho. Vejo que é um papel da faculdade e do conselho.” (Profissional F).

“Aprofundar a gestão de pessoas, isto deveria estar na grade do curso porque nos diferentes espaços gerenciamos pessoas. Há uma dificuldade na formação tanto da faculdade como do CRESS. Muito do que é proposto ao estagiário se a empresa for seguir sua necessidade e trabalho seria barrado pelo conselho. Penso que a supervisão in loco é importante e deve existir, mas o conhecimento que trazem é pouco para o trabalho e o aprendizado fica limitado se você não contribuir orientando, ensinando.” (Profissional B).

“No sentido que os conteúdos apresentados, os próprios espaços que encaminham os estudantes, não é voltado para o organizacional só para instituições públicas. Falta até contato dos professores com esta realidade e com os profissionais que estão fora.” (Profissional A).

Contudo, o assistente social estar na área empresarial demonstrou imprimir qualidade às ações, serviços e programas favorecendo conquistas que têm resultado na qualidade de vida dos funcionários e população atingida nos programas.

A responsabilidade social amplia a possibilidade de execução de novos projetos, principalmente com o público externo. E nesta, o Serviço social pode empregar sua competência desenvolvendo programas com conhecimento técnico. Novamente destaca-se como desafio a habilidade do profissional em demonstrar que a empresa pode investir melhor nos programas que se propõe a atuar.

“Vejo que é campo para o Serviço Social. O profissional está muito ligado a realidade social e a responsabilidade social está diretamente relacionado a isto. O Serviço Social tem que estar, por que é um profissional que está instrumentalizado para viabilizar a responsabilidade social. Ele em conhecimento da questão social e pode contribuir para o programa das empresas. Parte do princípio que ele está instrumentalizado em políticas sociais é ele que pode trabalhar o coletivo.” (Profissional E).

Os desafios passam pelo fortalecimento do perfil para atuar neste campo, ultrapassando uma compreensão de características individuais e tornando-o em habilidades desenvolvidas para diferentes campos de atuação. Isto é possível na medida que a competência seja vista no conjunto da formação e do respaldo legal, principalmente em tempos de flexibilização do trabalho.

“Eu acho que aí entra o CRESS oferecendo, mostrando para as empresas, informar, fazer uma reciclagem em responsabilidade social por que as empresas ainda não têm uma noção que o assistente social está envolvido que tem haver com o trabalho do assistente social. Eu não tenho muito contato, mas eu acho que poderia estar fazendo mais, eu sempre vou ver o que o CRESS está fazendo e a programação de palestras nunca tem nada disso. Eu penso que tem que haver com as áreas de atuação e reciclagem para todos assistentes sociais. Para que quando você levar o currículo para uma empresa e falar que já coordenou projetos em responsabilidade social ela já tenha uma noção.” (Profissional F).

Para tanto se faz necessário ampliar o debate na categoria, fomentando a troca de sua experiência de modo a acompanhar o movimento da profissão neste espaço. Fortalecer o profissional em suas atribuições para que não apenas reconheça a sua especificidade nos processos de responsabilidade social, mas que estabeleça o seu espaço nela. Buscar através das entidades representativas o respaldo nas questões novas que se apresentam no exercício profissional.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação procurou aproximar um debate sobre as alterações no entorno das organizações e o papel por elas assumido no conceito de responsabilidade social. Este movimento foi percorrido primeiramente situando as transformações societárias, principalmente num período pós-industrial, marcado pela globalização econômica e pela reestruturação produtiva, apresentando um modo de produção e relações sociais específicas que marcaram o século XX. Apresentou ainda a alteração do modelo de proteção no Estado pela parceria público privado, entre Estado, empresas e sociedade civil, numa forma de atender a questão social. Neste cenário o tema aponta que as políticas das organizações com responsabilidade social são compatíveis com projetos societários de reorganização do capital.

Amparada nesta perspectiva e com os dados da pesquisa empírica, foi possível alcançar o objetivo deste trabalho; conseguindo identificar o espaço profissional do assistente social nas empresas com responsabilidade. Permitiu ainda, algumas conclusões provisórias no que tange à profissão e seu exercício no campo organizacional/empresarial e, mais especificamente, conhecer limites que necessitam ser superados.

A função social do Serviço Social, independente do campo do trabalho, está condicionada às determinações históricas e passa a contar com novas inflexões. Como destaca Serra (2008, p. 129) “produto do duplo movimento: dos processos sociais da realidade social e das interferências da categoria profissional nessa realidade [...]”. Como uma profissão de expressão da dinâmica social. Neste ínterim tínhamos a pergunta: “qual é o espaço ocupacional do Serviço Social na atualidade em empresas com responsabilidade social?”

A compreensão do espaço do Serviço Social foi considerada a partir das atribuições regulamentadas, da evolução da profissão e de sua expressão no campo organizacional, numa tentativa de leitura do seu papel na divisão sócio-técnica do trabalho.

Para este entendimento contamos com a pesquisa empírica de campo que aproximou a realidade de profissionais que atuam em empresas com o

perfil da responsabilidade social. Procuramos olhar este espaço na perspectiva das competências teórico-metodológicas que tem alicerçado esta prática profissional.

Cabe-nos tratar sobre as considerações obtidas pelas reflexões e leituras que buscaram entender e responder as questões norteadoras deste trabalho.

Pela trajetória histórica da profissão evidencia-se que o Serviço Social ocupa uma função nas organizações que tramita entre condições objetivas e subjetivas de reprodução social do e para o trabalho. Neste sentido, tem sua competência como necessária, na medida em que organiza práticas sociais que vão ao encontro das relações produtivas. Estas, por sua vez, têm assumido maior complexidade no mundo dos negócios, cujo Serviço Social consegue estabelecer uma mediação entre necessidades e relações sociais, cumprindo uma articulação que ultrapassa a materialidade.

No campo organizacional, na dinâmica da responsabilidade social das empresas pesquisadas, o Serviço social tem interferido sobre as práticas sociais das empresas, tanto com seu público interno quanto externo. O espaço identificado foi construído no processo de amadurecimento da responsabilidade social, no qual os profissionais pesquisados foram se envolvendo com as demandas e determinações.

Os profissionais, sujeitos da pesquisa, com rara exceção, descobriram a forma de mediar estes interesses organizando-os através de práticas profissionais. Neste espaço, o profissional disponibiliza seu saber para o suporte, à condição de vida e trabalho do funcionário e, a partir da responsabilidade social, assume um compromisso na interface da empresa, aproximando a organização da comunidade.

O movimento da responsabilidade social, aparentemente localizado e “pequeno”, organiza-se no terceiro setor para promover a disseminação de ideias, as quais ganham expressão em vários espaços da sociedade. E ainda, por serem empresas de expressão econômica, atuando na cadeia produtiva, vão fornecendo elementos para uma cultura organizacional com base em novas práticas sociais. Assim, a responsabilidade social é um dos componentes de uma sociedade que vem apresentando padrões diferentes para respostas da relação econômica social.

O Serviço Social não está fora deste processo não apenas porque está no campo privado, mas porque tem sua prática determinada no movimento da

sociedade capitalista. Seja no espaço público ou privado, o Serviço Social tem na dinâmica do capital, não apenas a constituição de seu objeto, a questão social como as condições concretas de sua intervenção.

Dentre as condições concretas há de se destacar que o Serviço Social no espaço das organizações com responsabilidade social, defronta-se com a flexibilização do trabalho. Esta, por sua vez, implica em novas e repetidas discussões sobre o saber do Serviço Social, sobre sua condição de trabalho, sobre suas escolhas ético políticas. Requer delimitar seu campo de atuação, construir seu processo de trabalho, num campo cada vez mais multidisciplinar, onde impera a racionalidade objetiva/numérica.

Acreditamos que o Serviço Social, neste contexto, necessita das mediações construídas pela sua competência teórico-metodológica, como forma de representá-la com base nas conquistas sociais. Não pode isentar-se de seu conhecimento, incorrendo na possibilidade de retroagir a um profissional tecnicista.

Evidenciamos que nas empresas pesquisadas, além do aspecto técnico, o profissional posicionou-se no âmbito de estrategista, mesmo quando não se encontra em cargo de gerência. Seu conhecimento e a posição privilegiada somam-se no diferencial a outros profissionais que estão no espaço da responsabilidade social e se dispõem a trabalhar com programas sociais. Nas empresas pesquisadas, o domínio sobre a viabilidade de programas ainda assegura seu espaço e, outras habilidades corroboram para que seja envolvido em novas metodologias que dependam de identificação de necessidades sociais e melhoria de relações sociais; fato que tem encaminhado o assistente social para comitês e reuniões gerenciais onde são tratados aspectos corporativos na relação cliente, fornecedor e comunidade.

Identificamos que a articulação interna e externa dos profissionais assistentes sociais, com base no conhecimento e posicionamento ideo-político validam sua importância na dinâmica das organizações. Suas habilidades constroem uma ação que, para outros profissionais, pode ser facilmente incorporada, numa simplificação do trabalho profissional. Contudo, ao evidenciar as práticas, estes recorrem a planejamentos, estratégias e instrumentais, que criam corpo nas organizações, cuja base está no sentido cultural e do direito.

Isto significa dizer que o Serviço Social, ao retraduzir e identificar necessidades no conjunto das relações sociais de produção e reprodução, consegue

apreender pequenos “nós”, das relações sociais, que emperram a fluidez dos processos das organizações do sistema capitalista. Sendo neste processo que se apresenta sua especificidade, envolto a inúmeras atividades e atribuições. As atribuições correspondem ao conjunto de atividade que competem ao assistente social como prática social interventiva, que requer escuta, percepção e apreensão de significados e relações; organização e estruturação de programas e serviços; além do acompanhamento e avaliação numa perspectiva mais gerencial.

Um processo de trabalho complexo, pressionado por uma relação contratual de trabalho que só é possível com as competências da profissão desenvolvidas. Porém, empiricamente, pode-se afirmar que o Serviço Social tem encontrado dificuldades em avançar neste espaço que atualmente não ultrapassa a 10% de todo vínculo de trabalho da categoria. Sem ser objeto deste trabalho foi possível levantar um descompasso entre a formação e o campo abordado o que colabora para que o assistente social tenha seu trabalho regulamentado desviado para outras formações, abrindo inclusive um precedente sobre o que é de sua competência.

Cabe destacar que um profissional no campo privado que tem ânsia do fazer e medo do perder, perde seu sentido e sua especificidade. Estar apto a trabalhar em empresas com responsabilidade social é ter clareza do seu papel na divisão sócio técnica do trabalho, imbuído de conhecimento, habilidades e atitudes.

Sua contribuição não poderia ser diferente de outros campos da profissão, portanto, busca a qualidade de vida do usuário seja funcionário ou comunidade atendida nos programas, favorecendo a conquistas de direitos, políticas e serviços. Favorece a ampliação da compreensão da dimensão social em base ao desenvolvimento, contrapondo práticas assistencialistas filantrópicas.

Nesta construção nos deparamos com um amplo e importante objeto de estudo, que esperamos possa estimular novas e ricas abordagens sobre a prática profissional e o campo empresarial. Este trabalho faz parte de uma mediação construída de práticas e teorias que requer sucessivas construções e que, portanto, não se encerra aqui.

REFERÊNCIAS

ABESS. **A Metodologia no Serviço Social**. Cadernos ABESS, nº 03, São Paulo: Cortez, 1996.

ABESS. **Formação Profissional: Trajetórias e desafios**. São Paulo: Cortes, 1996. (Cadernos ABESS, n. 07)

ALESSIO, Rosemeri. **Responsabilidade social da empresas no Brasil: reprodução de postura ou novos rumos?** Porto Alegre: EDIPUCRS, 2004.

ALMEIDA, Ney. Considerações para o exame do processo de trabalho do S Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 52, 1996.

ANTUNES, Ricardo. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho**. São Paulo: Boitempo, 1999.

ARCOVERDE, Ana Cristina B. **Questão social no Brasil**. In: Capacitação em Serviço Social e Política Social: Modulo 2: Crise contemporânea, Questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999.

ASHLEY, Patrícia (Coord.). **Ética e Responsabilidade Social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

BARBOSA, R. N . C. CARDOSO, F. G.;ALMEIDA, N. L. T. A categoria processo de trabalho e o trabalho do assistente social. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 58, 1998.

BARBOSA, Carmem F.; MELO, Luiz Gonzaga de. A assessoria e o Serviço Social – possibilidades e os limites de uma atividade considerada liberal. Goiânia, In: IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS. **Trabalho e Projeto Ético Político Profissional**. Caderno de comunicações, v 02, 1998.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARTHOLO JR, Roberto. et. al. **Ética e Responsabilidade Social**. Brasília: SESI, Departamento Nacional, 2002.

BARROCO, Maria Lucia. Os fundamentos sócio-históricos da ética. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e política social. Mod.2, Brasília: UNB, 1999.

BEHRING, Elaine R., BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2008.

BEHRING, Elaine. Principais abordagens teóricas da política social e cidadania. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e política social. Mod.3, Brasília: UNB, 2000.

BORGER, F. G. **Responsabilidade Social: Efeitos da atuação social na dinâmica empresarial.** 2001. Tese (Doutorado em administração) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, São Paulo, 2001.

BRAVERMAN, Harry. **O trabalho e capital monopolista.** Rio de Janeiro: Zahar, 1981.

BRESSER PEREIRA, Luiz Carlos. **Reforma do Estado para a cidadania. A reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional.** Rio de Janeiro: Fundação Getulio Vargas, 1998.

BURAWOY, Michael. The politics of production. apud SILVA, Maria L. L. Cidadania, Globalização e Previdência Social. **Revista Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, 2001.

CASTEL, Robert. **As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário.** Petrópolis: Vozes, 1999.

CESAR, Mônica de Jesus. **Empresa Cidadã: uma estratégia de hegemonia.** São Paulo: Cortez, 2008.

CESAR, Mônica de Jesus. A experiência do Serviço Social nas empresas. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social: Módulo 2: Crise contemporânea, Questão social e Serviço Social. Brasília: CEAD, 1999.

COSAC, Claudia M D., MANZOLI, Patrícia R. Pisani. A Responsabilidade social empresarial: em busca da eficiência. In: **Revista Serviço Social e Realidade**, São Paulo, 2007.

COSTA, Selma F. **O espaço sócio-ocupacional do Serviço Social no contexto contemporâneo: o desafio da superação dos limites instituídos.** Mimeo, 2009.

CFESS. **Regulamento da profissão de Assistente Social.** Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_lei_8662.pdf>.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e informação qualitativa.** São Paulo: Papirus, 2001.

DOWBOR, Ladislau. Gestão Social e transformação da sociedade. In: DOWBOR L; KILSZTAJN, S. **Economia Social no Brasil.** São Paulo: SENAC, 2001.

DUARTE, Gleuso D.; DIAS, José M. **Responsabilidade Social: a empresa hoje.** Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1986.

DURINGUETTO, M.L. Sociedade civil, esfera pública, terceiro setor: a dança dos conceitos. **Serviço Social & sociedade**, São Paulo, v. 26, n. 81, 2005.

DUPAS, Gilberto. **Tensões contemporâneas entre o público e o privado.** São Paulo: Paz e Terra, 2003.

_____. **Atores e poderes na nova ordem global:** assimetria, instabilidades e imperativos de legitimação. São Paulo: UNESP, 2005.

ESPING-ANDERSEN, G. O futuro do Welfare State na ordem mundial. **Revista Lua Nova**, São Paulo, n. 35, 1995.

FLEURY, A; FLEURY, Maria Tereza L. **Estratégias empresariais e formação de competências:** um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. São Paulo: Atlas, 2004.

FALEIROS, Vicente de P. Desafios do Serviço Social na era da globalização. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 61, 1999.

FIORI, Jose Luiz. Estado de bem estar: padrões e crises. **Revista de Estudos avançados da Universidade de São Paulo**. Disponível em: <www.iea.usp.br/artigos>.

FRANCISCO, Elaine; CARDOSO, I. C.C. As políticas sociais empresariais e a novas tecnologias de gerenciamento de Rh. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 41, 1993.

FREIRE, Lúcia M B. **O Serviço social na reestruturação produtiva:** espaços e programas e trabalho profissional. São Paulo: Cortez, 2003.

FREIRE L; FREIRE S; CASTRO Alba. **Serviço Social, política social e trabalho:** desafios e perspectivas para o séc. XXI. UFRJ, Cortez, 2008.

FROES, César; NETO, Francisco Paulo de M. **Responsabilidade social & cidadania empresarial:** a administração do terceiro setor. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

GENTILLI, Raquel de M. L. A prática como definidora da identidade profissional do Serviço Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 53, 1997.

_____. **Representações e práticas.** São Paulo: Veras, 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** São Paulo: Atlas, 1991.

_____. Metodologias de Pesquisa em Serviço Social. In: **METODOLOGIAS e técnicas do Serviço Social.** Brasília: SESI/DN, 1996.

GOIS, João B. Hora et.al. Responsabilidade Social empresarial e solidariedade: Uma análise dos discursos dos seus atores. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 78, 2004.

GRANEMANN, Sara. Processo de trabalho e Serviço Social I. In: **CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social: Modulo 2: Crise contemporânea, Questão social e Serviço Social.** Brasília: CEAD, 1999.

GUERRA, Yolanda. A. Instrumentalidade do processo de trabalho e o S Social. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, v. 20, n. 62, mar. 2000.

_____. **A Instrumentalidade no Trabalho do Assistente social**. Cadernos do Programa de Capacitação Continuada para Assistentes Sociais, "Capacitação em Serviço Social e Política Social", Módulo 4: O trabalho do assistente social e as políticas sociais, CFESS/ABEPSS-UNB, em 2000.

_____. **Instrumentalidade e o S Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

GUIGNONI, Andréa et al. Novas demandas postas para o Serviço Social no mundo do trabalho. Goiânia, In: IX CONGRESSO BRASILEIRO DE ASSISTENTES SOCIAIS .**Trabalho e projeto ético político profissional**. Caderno de comunicações, v 02, 1998.

HARVEY, David. **Condição pós-moderna**. São Paulo: Loyola, 1994.

HELOANI, Jose Roberto. **Gestão e organização no capitalismo globalizado: história da manipulação psicológica no mundo do trabalho**. São Paulo: Atlas, 2003.

HIRATA, Helena. Da polarização das qualificações ao modelo de competência. In: NOVAS tecnologias, trabalho e educação: um debate multidisciplinar. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

IANNI, Octavio. O Estado Nação na época da globalização. **Econômica**. Disponível em: <<http://www.uff.br/cpgeconomia/v1n1/octavio.pdf>>.

IANNI, Octavio. **A era do Globalismo**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

IAMAMOTO, Marilda; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e Serviço Social não Brasil: esboço de uma interpretação histórico metodológica**. São Paulo: Cortez, 1992.

IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na Contemporaneidade: os fundamentos teóricos metodológicos e técnico operativos do trabalho profissional**. In: METODOLOGIAS e técnicas do Serviço Social. Brasília: SESI, 1996. (Cadernos técnicos, n. 23)

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **Serviço social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2008.

INSTITUTO ETHOS. Disponível em: <<http://www.ethos.org.br>>. Acesso em: jun. 2009.

IPEA. **A iniciativa privada e o espírito público: a evolução da ação social das empresas privadas nas regiões sudeste e nordeste**. Brasília: IPEA, jun.2004.

ISE. **Índice de Sustentabilidade Empresarial**. Disponível em:
<<http://www.bovespa.com.br/Pdf/Indices/ISE.pdf>>. Acesso em: abr. 2007.

KAMEYAMA, N. Filantropia empresarial e entidade da sociedade civil. In:
CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social, modo. 04. Brasília: UNB, 2000.

_____. **Concepção de teoria e Metodologia**. São Paulo: Cortez, 1996.
(Cadernos ABESS, n. 03)

KLISKBERG, Bernardo. **Repensando o Estado para o Desenvolvimento social:**
superando dogmas e convencionalismos. São Paulo: Cortez, 2002.

KARKOTLI, Gilson; ARAGÃO, Sueli D. **Responsabilidade Social uma
contribuição a gestão transformadora das organizações**. Rio de Janeiro: Vozes,
2004.

MARTINS, Gilberto de Andrade; LINTZ, Alexandre. **Guia para elaboração de
monografias e trabalhos de conclusão de cursos**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARX, Karl. **O Capital**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

MINAYO, Maria Cecília de S. (Org.). **Pesquisa social; Teoria, Método e
Criatividade**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

MONTANÕ, Carlos. **Terceiro Setor e a Questão Social**. São Paulo: Cortez, 2002.

MOTA, Ana Elizabete. **O Feitiço da Ajuda:** as determinações do S Social na
empresa. São Paulo: Cortez, 1985.

_____. **A nova Fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 2008.

_____. O Pacto da Assistência-articulação entre empresas e Estado. **Serviço
Social e Sociedade**, São Paulo, n. 30, 1989.

_____. O empresariado, a filantropia e a questão social. **Serviço Social e
sociedade**, São Paulo, n. 58, nov. 1998.

_____. **Cultura da Crise e Seguridade Social:** um estudo sobre as tendências da
previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90. São Paulo: Cortez,
2008.

MOTA, Carlos R, DUARTE, FRANCISCO, José de C. M, Roberto dos S.(Org.)
Participação e Gestão Social. Brasília: SESI, 2002.

NETTO, José Paulo. A construção do projeto ético-político contemporâneo. In:
CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social. Módulo 1, Brasília:
Cead/ABEPSS/CFESS, 1999.

_____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 50, 1996.

_____. **Capitalismo Monopolista e Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 2007.

NETTO, José Paulo; BRAZ, Marcelo. **Economia política: uma introdução crítica**. v. 1. São Paulo: Cortez, 2006.

NOGUEIRA, Marco A. **As Possibilidades da Política: Idéias para a reforma democrática do Estado**. São Paulo: Paz e Terra, 1998.

PAOLI, Maria Célia. Empresas e responsabilidade social: os enredamentos da cidadania no Brasil. In: DEMOCRATIZAR a democracia: os caminhos da democracia participativa. Rio de Janeiro: CIV. Brasil., 2002.

PAZ, R. D. O. As organizações não governamentais e o trabalho do assistente social. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social, mód. 2. Brasília: UNB, 1999.

PEREIRA, Luiz C. Bresser. A Reforma do Estado dos anos 90: Lógica e mecanismos de controle. **Lua Nova**, n. 45, 1998.

_____. **A Reforma do Estado e Administração pública**. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

RAICHELIS, Raquel; RICO, Elizabeth de Melo (Org.). **Gestão Social: uma questão em debate**. São Paulo: Educ, 1999.

RICO, E. M. A responsabilidade social empresarial e o Estado: uma aliança para o desenvolvimento sustentável. **São Paulo em perspectiva**, 2004.

REY, Beatriz F. **O Serviço Social em organizações empresariais**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 1993.

SERRA, R. M. S. **Crise da materialidade no Serviço Social: repercussões no mercado profissional**. São Paulo: Cortez, 2008.

SILVA, M.L. Um novo fazer profissional. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e política social. Brasília: UNB/CEAD, mod.4, 2000.

SILVA, Ademir A. As relações Estado-sociedade e as formas de regulação social. In: CAPACITAÇÃO em Serviço Social e política social. Mod.2, Brasília:UNB, 2000.

SOARES, Laura Tavares. **Os custos sociais do ajuste neoliberal na América Latina**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SOARES, F. P. **Terceiro Setor**. In: Ética e Responsabilidade Social. Brasília, SESI, 2002.

SOUZA, R. B. de; AZERESO V. G. O Assistente social e a ação competente: a dinâmica cotidiana. **Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 80, 2004.

SOUSA, Ana Carolina Cardoso. **Responsabilidade social e desenvolvimento sustentável**: a incorporação de conceitos à estratégia empresarial. Rio de Janeiro: COPPE/UFRJ, 2006.

SPOSATTI, A. **Assistência na Trajetória da Políticas Sociais Brasileiras**. São Paulo: Cortez, 1987.

TACHIZAWA, T.; **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa**: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

TENÓRIO, F.G. et al. **Responsabilidade social empresarial**: teoria e prática. 1. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2004.

TRIVIÑOS, Augusto N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais**: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VAZQUEZ, A. S. **Filosofia da práxis**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1968.

VIEIRA, Evaldo. **Democracia e política social**. São Paulo: Cortez, 1992.

YAZBEK, Maria Carmelita. O Serviço Social como especialização do trabalho coletivo. In: **CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social: Modulo 2: Crise contemporânea, Questão social e Serviço Social**. Brasília: CEAD, 1999.

_____. Fundamentos do Serviço Social na contemporaneidade. In: **CAPACITAÇÃO em Serviço Social e Política Social: Modulo 4**. Brasília: CEAD, 2000.

_____. Terceiro Setor e despolitização. **Revista Inscrita**, CFESS, v. 3, n. 6, jul. 2000.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2003.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Convite à empresa

Esta pesquisa será conduzida sob responsabilidade de Ester Taube Toretta, mestranda do curso de pós-graduação em Serviço Social e Política Social, da Universidade Estadual de Londrina, sob orientação da Prof. Dra. Selma Frossard Costa, professora do programa de Mestrado referendado.

O universo da pesquisa será constituído por assistentes sociais que atuam no campo organizacional, numa proposta de estudo de caso de empresas do Estado do Pr. A pesquisa tem por objetivo, analisar o espaço de atuação do assistente social em empresas com responsabilidade social empresarial.

A participação implica em responder algumas perguntas que permitam trazer respostas para as questões levantadas nos objetivos específicos desta pesquisa, a citar:

- Distinguir o Serviço Social organizacional do Serviço social em programas de responsabilidade social.
- Identificar as atribuições profissionais do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial, bem como as demandas que se apresentam ao Serviço Social nesse contexto.
- Desvelar os referenciais teóricos e metodológicos utilizados na prática profissional do assistente social em programas de responsabilidade social empresarial.
- Analisar os limites, possibilidades e desafios da atuação profissional do assistente social no contexto da responsabilidade social empresarial.

Os dados serão coletados em duas etapas; a primeira pelo envio e retorno de questionário on-line direcionado a caracterização da empresa. A segunda etapa com entrevistas presenciais com profissionais assistentes sociais.

As informações serão tratadas de maneira confidencial. Os dados de identificação não farão parte de publicação, relatório, ou outra forma de divulgação científica.

Se você tiver alguma pergunta a fazer sobre esta pesquisa ou sobre sua participação nela, sinta-se à vontade em contatar-me.

Ester Taube Toretta

Rua Vicente Machado 2472

Cascavel Pr 85813-250

F: (45)30375097 ou (45)88022493

e mail: Ester_taub@hotmai.com.br .

TERMO DE COMPROMISSO

Eu, Ester Taube Toretta, RG 4033.875-6 sob orientação da Profa. Dra. Selma Frossard Costa, comprometo-me a conduzir todas as atividades deste Estudo de acordo com os termos do presente Consentimento Informado.

Cascavel , 22/10/2009

Pesquisadora

APÊNDICE B – Termo de consentimento da empresa**AUTORIZAÇÃO**

Autorizamos Ester Taube Toretta, aluna do Mestrado de Serviço Social e Políticas Sociais da Universidade Estadual de Londrina a realizar sua pesquisa: **O Serviço Social e a Responsabilidade Social Empresarial**, na empresa _____, conforme explicitado em seus objetivos. Os dados coletados servirão para a dissertação do mestrado, podendo ser utilizado na produção de artigo, publicações, apresentação em seminários; ou seja, ações de cunho científico acadêmico, independentemente do resultado de análise obtido. As informações da empresa participante da pesquisa serão divulgadas nos trabalhos de forma anônima. Os dados obtidos na fase experimental do projeto serão arquivados, pois poderão servir de base para futuros projetos, e também para facilitar eventuais trabalhos relacionados a este.

Curitiba, .

Sr.
Diretor

APÊNDICE C – Termo de consentimento do sujeito da pesquisa**AUTORIZAÇÃO**

Eu _____, Assistente Social, CRESS, _____ RG _____. Autorizo Ester Taube Toretta, aluna da Pós-Graduação, mestrado em Serviço Social e Políticas Sociais da Universidade Estadual de Londrina a realizar registro escrito e sonoro da entrevista, para a coleta de dados da pesquisa: O Serviço Social e a Responsabilidade social Empresarial. O consentimento destina-se à construção da dissertação e artigos científicos, resguardada meu anonimato como participante da pesquisa.

Curitiba, _____.

Assinatura do participante.

APÊNDICE D– Questionário enviado via internet

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA
 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
 MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL E POLÍTICA SOCIAL
 DISSERTAÇÃO: O SERVIÇO SOCIAL E A RESPONSABILIDADE SOCIAL EMPRESARIAL.
 ALUNA: ESTER TAUBE TORETTA
 ORIENTADORA: PROF. DRA SELMA FROSSARD COSTA

INSTRUMENTO DE PESQUISA PARTE I (Coleta *on line*)

1) Dados de Identificação da Empresa:

Empresa: _____
 Endereço: _____
 Ramo de atividade: _____
 Número de funcionários _____ segmento _____
 Número de assistentes sociais no quadro funcional: _____
 Os/as assistentes sociais atuam na área de
 Serviço Social organizacional
 programas de responsabilidade social
 *ambos podem ser assinalados, se for o caso, especificando se o profissional atuam concomitantemente nas duas áreas ou se são diferentes profissionais.

2) Dados de Identificação do profissional de Serviço Social (aquele que participará da pesquisa)

Nome da (o) Profissional: _____
 Cargo/função que exerce: _____
 (registrar por extenso tendo como base o contrato de trabalho)
 Ano conclusão da graduação em Serviço Social.: _____/_____/_____
 Instituição de Ensino em que concluiu _____ Estado _____
 Titulação máxima: graduação especialização mestrado doutorado
 Data: _____ IES _____
 Cursando Pós-graduação atualmente? Não Sim.
 Qual? _____
 É assistente social nesta empresa desde _____
 Tempo de atuação em Serviço Social organizacional (outras empresas): _____
 Tempo de atuação em programas de responsabilidades social nesta empresa: _____
 Tempo de atuação em programas de responsabilidade social em outra(s) empresa(s): _____
 Atuou em outros campos de trabalho do Serviço Social: Não Sim.
 Quais? _____
 Participa de algum órgão representativo da categoria profissional?
 Não
 Sim. Qual: _____
 Participa de algum Conselho de Direitos (Assistência Social, Educação, Saúde, trabalho)?
 Não
 Sim. Qual: _____

3) Dados de Identificação da Empresa quanto aos Programas Sociais desenvolvidos:

3.1 Principais programas/projetos sociais desenvolvidos atualmente pela empresa e seus objetivos (sintetizado)

Áreas de Atuação dos programas sociais da empresa

- () Assistência Social
- () Educação
- () Cultura e Esportes
- () Saúde
- () Saúde ocupacional
- () Habitação
- () _____

Segmentos Atendidos:

- () criança e adolescentes
- () idosos
- () Comunidade
- () Família do trabalhador
- () Trabalhador
- () outros. _____

Número de pessoas (por segmento), atingidas na média mensal pelos programas/projetos realizados: _____

Número de atendimentos realizados pelos programas na média mensal _____

Parcerias com outras organizações para o desenvolvimento dos programas/projetos sociais:

- () Públicas () Federal () Estadual () Municipal
- () Organizações do Terceiro Setor
- () Outras empresas

Origem dos investimentos sociais

- () Privados
- () Públicos () Recursos de programas () Isenções fiscais
- () Terceiro setor

3.2

a) Desde que ano a empresa atua desenvolvendo ações sociais? _____

b) Em que ano contratou o assistente social? _____

c) Liste os programas, ações e serviços sociais que a empresa desenvolvia neste período.

d) Em que ano a empresa incorporou a responsabilidade social em suas práticas? _____

- e) Que contexto favoreceu a adoção da responsabilidade social? _____
- f) O que a faz reconhecer-se como socialmente responsável?

- g) Os programas/projetos sociais desenvolvidos integram o planejamento empresarial?
() Sim () Não
- h) **Caso afirmativo,**
de que forma? _____
O/a assistente social tem participação nesse processo?
() Sim. Como? _____
() Não. Por quê? _____
- i) **Caso negativo,**
() Os programas possuem um planejamento próprio desvinculado do planejamento estratégico da empresa.
() Não há um planejamento específico dessas ações. Surgem conforme as demandas são apresentadas.

Obrigada!

Ester Taube Toretta

APÊNDICE E – Roteiro de entrevista

INSTRUMENTO DE PESQUISA

a) FOCO EMPRESA

- a. O que representou para os negócios da empresa o posicionamento como socialmente responsável?
- b. O que alterou na empresa a partir da incorporação da responsabilidade social?
- c. Porque a empresa realiza os programas sociais em sua própria estrutura (CNPJ)?
- d. A responsabilidade social tem contribuído para o estabelecimento de políticas sociais privadas? Cite 01 que considera instituída.
- e. Qual tem sido a lógica da empresa ao decidir por um programa ou projeto social? E por uma determinada área e segmento?
- f. A empresa ampliou programas ou ações sociais para com os stakeholders (público alvo)?
- g. Porque a empresa trabalha com responsabilidade social?
- h. Que resultados sociais já podem ser evidenciados pela atuação da empresa na dinâmica social?

b) FOCO ATUAÇÃO PROFISSIONAL

1. Qual sua definição para Responsabilidade Social Empresarial?
2. Em sua opinião, a empresa ao atuar na dinâmica social, fragiliza o Estado de direito?
3. O que diferencia o trabalho do Serviço Social na responsabilidade social empresarial?
4. Quais foram as novas demandas de trabalho para o serviço social com a responsabilidade social empresarial?
5. O que é específico ao assistente social em programas de responsabilidade social empresarial? (Atividades que reconhece que só o assistente social pode desenvolver)

6. Que atribuições da empresa e instrumentos foram incluídos à sua prática com a responsabilidade social empresarial?
7. Houve necessidade de capacitar-se em novos conhecimentos para atuar sob o eixo da responsabilidade social? Quais?
8. Das atividades profissionais que você desenvolve qual considera de maior importância e por quê?
9. Qual é a contribuição do Serviço Social para empresas com responsabilidade social?
10. Como é o processo de conquistas sociais neste campo de trabalho?
11. Que habilidades profissionais são necessárias para atuar nesta área?
12. Que instrumentos técnicos operativos do Serviço Social são utilizados com maior frequência em sua prática?
13. Quais os principais indicadores de resultados utilizados?
14. Como a teoria social subsidia o seu cotidiano neste campo de trabalho?
15. Como a relação ético político da profissão se apresenta no seu espaço de trabalho e em sua prática profissional?
16. Nesta empresa o Serviço Social caracteriza-se como gestão ou operacionalização?
17. Destaque dentre as categorias necessária na prática profissional, cite qual a de maior importância neste campo de trabalho e por quê? Mediação, Articulação, Gestão, Avaliação, Planejamento?
18. Quais têm sido os limites profissionais para atuar neste campo de trabalho?
19. Quais são as possibilidades de espaço profissional com a responsabilidade social