

A FORMAÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL E SUA INSERÇÃO NO RH

Luziana Mikarlla da C. Brito Garcia¹

Alessandra Silva de Oliveira Martins²

RESUMO

Foi a partir da necessidade em apreender um pouco da realidade do profissional do Serviço Social em empresas, especialmente no setor de Recursos Humanos que buscou-se demonstrar a relevância da atuação deste profissional, contextualizando como funciona o trabalho do RH, o Serviço Social quando inserido nessa área, em especial nas estruturas de treinamento de desenvolvimento, bem como a contribuição desse profissional para sua formação profissional, buscando apreender sua trajetória histórica e a prática de um serviço cuja intervenção é multidisciplinar inserida nas empresas privadas profissional de serviço social neste espaço. Enfim, este trabalho é um registro de pesquisas bibliográficas de importantes autores que discorrem sobre a temática em questão, enfatizando, as estratégias, os limites e as dificuldades encontradas na gestão de pessoas e na dimensão do serviço social.

Palavras-chave: Trabalho. Empresas. Recursos Humanos. Serviço Social.

ABSTRACT

Was based on the need to grasp a bit of the reality of professional social work in companies, especially in the Human Resources sector that we sought to demonstrate the relevance of this professional activity, as contextualizing the work of the HR function, the Social Service when inserted this area, especially in structures development training as well as the contribution of this work to their professional training, seeking to understand its historical trajectory and the practice of a service whose intervention is inserted into the professional social service private companies in this space multidisciplinary. Anyway, this work is a record of bibliographic searches of key authors who talk about the topic in question, emphasizing, strategies, limits and difficulties encountered in the management of people and the social dimension of service.

Keywords: Companies. Human Resources. Social Service.

¹ Bacharel em Serviço Social e Especialista em Assistência Sócio Jurídica e Segurança Pública.

² Docente da UNIR-RN: Centro Universitário do Rio Grande do Norte.

1 INTRODUÇÃO

O mundo muda a cada instante, as transformações na sociedade estão acontecendo de forma muita rápida. Ressalto esta afirmação no intuito de destacar o fato do mundo empresarial no Brasil está em fase de reestruturação, com as organizações ampliando sua visão e a atuação estratégica no mercado empresarial.

As empresas estão em busca de profissionais flexíveis, dispostos a mudanças, e que venham contribuir para que estas estejam em condições competitivas, em um mercado cada vez mais exigente. Para tanto, as empresas devem investir no desenvolvimento de seus funcionários, ou seja, estimulá-los a querer crescer junto com a mesma.

Diante desse contexto, o assistente social enquanto trabalhador inserido na divisão sócio técnica do trabalho e pautado eticamente nos interesses das classes subalternas, respaldado pela legislação concernente a categoria, dentre outras, vem se consolidando como profissional essencial nesta área, especialmente atuando interligado à gestão de pessoas, sendo um mediador entre o empregador e empregado.

Logo, o presente trabalho tem como tema principal a Formação do Assistente Social e sua inserção no setor de Recursos Humanos. O objetivo é mostrar a importância da atuação desse profissional no setor de Recursos Humanos das empresas, bem como nas estruturas de treinamento e desenvolvimento; E ainda, como se dá a contribuição para a formação profissional. Visando assim, oferecer subsídios para análises críticas e reflexivas a respeito das demandas, limites e possibilidades do exercício profissional introduzido nas organizações, acerca dos atuais modelos de organização e gestão do trabalho na sociedade capitalista.

Para a construção desse trabalho, foi realizada uma pesquisa bibliográfica e documental, bem como pesquisas realizadas na internet.

Dessa forma o trabalho está organizado a partir desta introdução, acrescido de mais três sessões, resultados e as considerações finais.

O tópico 1 traz um breve histórico na área de RH, as mudanças ocorridas nessa área no mundo do trabalho, afetando os processos de trabalho e mostrando a importância de um profissional de serviço social para intervir nesses conflitos.

Já no tópico 2 mostra o surgimento da profissão, a institucionalização, o novo padrão de exigência de atuação do serviço social inserido na área de RH em especial na estrutura de treinamento e desenvolvimento.

No tópico 3 discorre sobre o início da formação profissional no Brasil e no mundo, com ênfase nas atribuições privativas do Assistente Social, a importância do Código de Ética e da Lei de Regulamentação da profissão e principalmente a contribuição do Assistente Social para a formação profissional.

Por fim, na sessão resultados apresentam um breve comentário de atividades que o profissional de Serviço Social realiza, os quais estão relacionados aos grupos de trabalho.

2 BREVE HISTÓRICO DA ÁREA DE RH

Acreditava-se antigamente que o surgimento da prática dos Recursos Humanos se deu unicamente pela necessidade de valorização do fator humano e suas relações nas organizações, porém, surgiu a partir do crescimento das organizações e volume da complexidade das tarefas da gestão de pessoal após o grande impacto da Revolução Industrial. Inicialmente, tal prática era chamada de Relações Industriais visando amenizar os conflitos entre os objetivos organizacionais e os objetivos individuais das pessoas.

Logo, o conceito de relações industriais mudou sofrendo uma ampliação. E, em meados da década de 1950, passou a ser denominada administração de pessoal. Nessa época não intermediava apenas os desentendimentos e diminuía os conflitos, mas, administrava as pessoas com base na legislação trabalhista vigente e também os conflitos que surgissem espontaneamente.

Após 10 (dez) anos, em 1960 o conceito teve nova ampliação, e as pessoas passaram a serem consideradas peças fundamentais para o sucesso da organização, ou seja, os únicos recursos vivos e inteligentes que as organizações tinham para enfrentar os desafios futuros. Na realidade, é que nessa época as

organizações não se preocupavam tanto com a área de recursos humanos como hoje, não era importante, por exemplo, a escolha do tipo de profissional que se precisava para exercer determinada atividade e obter resultados específicos.

As mudanças nesta área ocorreram em virtude da constante criação de leis reguladoras por parte do Estado, e a necessidade das empresas implementarem e administrarem estas leis. Contudo, os Departamentos de RH se tornaram cada vez mais valorizados e informatizados dentro das empresas. Nesse contexto, surge a Administração de Recursos Humanos.

Segundo Gil (1994), atualmente a maioria das empresas brasileiras de grande e médio porte mantém departamento de RH, porém a adoção dessa designação parece estar relacionada aos interesses em apresentar uma característica de modernidade. O aparecimento da Administração de Recursos Humanos deve-se à introdução do conceito originário da Teoria Geral de Sistema à gestão de pessoas.

Com a globalização da economia e o mundo fortemente competitivo o que se tem notado nas empresas bem sucedidas é a tendência de não mais administrar recursos humanos, muito menos as pessoas, mas, administrar com as pessoas. Sendo essas pessoas ativas, proativas, dotadas de inteligência, criatividade e de habilidades mentais, não apenas sendo capazes de habilidades manuais, físicas e artesanais.

As pessoas não são recursos que a organização usa, consome, utiliza e que produzem custos. Muito pelo contrário, as pessoas constituem um fator de competitividade, andando juntas da mesma forma que o mercado e a tecnologia. (CHIAVENATO, 2009, p.18)

É perceptível, que com evoluir histórico da política econômica e as repercussões sociais, as organizações começaram a se preocupar com o número de pessoas que deveriam ocupar certa atividade, sem que comprometessem a competitividade desse serviço ou produto. Isto porque, com a expansão do processo de globalização mundial sobre a hegemonia do grande capital financeiro, instaurou-se a revolução técnico-científica. A qual, por sua vez, disseminou novos padrões de produzir e de gerir trabalho que, por conseguinte, reduziu a demanda

de trabalho e ampliou a população sobrando para as necessidades médias do capital, fazendo crescer a exclusão social, econômica, política e cultural dos indivíduos. Desta maneira, a pauperização e a exclusão tornaram-se um reflexo do desenvolvimento das forças produtivas do trabalho social, da ciência, da tecnologia, dos meios de comunicação, da produção em si e do mercado globalizado.

As crises resultantes do esgotamento dos mercados, a queda das taxas de lucro, e com a reestruturação produtiva- que com base Neoliberal considerou o mercado regulador das relações sociais, dentre outras coisas, foram determinantes para que a sociedade do capital buscasse encontrar respostas para se manter hegemônica. Logo, é diante dessas mudanças, que a maneira como que se realiza a Gestão de RH vem sendo modificada rapidamente. Antes o responsável pelos departamentos de recursos humanos tinha como alvo realizar atividades burocráticas e de controle, hoje, a forma como se gerenciam as pessoas passou a ser um diferencial estratégico independente do porte da empresa. Tal medida é uma estratégia capitalista de obter com o menor custo o máximo de lucro. Assim, é evidente que apesar do foco nesta área ter se ampliado, o RH continua respondendo por questões de cunho operacional, passando a ser o setor responsável por ajudar a empresa a atrair, reter e desenvolver pessoas.

Contudo, pensar na empresa hoje e no futuro significa ir além do entendimento de que para obter excelência empresarial deve ser um trabalho realizado com, mas principalmente através das Pessoas. Tendo em vista ser essencial realizar a gestão com a participação efetiva dos Gestores de Área, do Departamento de RH e dos Colaboradores.

No entanto, é imprescindível que para melhor entender as mudanças na área de RH, deve-se analisa-las vislumbrando como resultado das transformações ocorridas no Brasil, que interferiu econômico, político e socialmente. Mudanças essas, determinadas pelo desenvolvimento da sociedade de classes, a chamada sociedade capitalista, a qual fez emergir a questão social. Prova disso, são os

elevados índices de miséria, pobreza, criminalidade, e dentre outras coisas, a competitividade e o consumo exacerbado.

Os impactos destrutivos das transformações em andamento no capitalismo contemporâneo vão deixando suas marcas sobre a população empobrecida: o aviltamento do trabalho, o desemprego, os empregados de modo precário e intermitente, os que se tornaram não empregáveis e supérfluos, a debilidade da saúde e o desconforto da moradia precária e insalubre, a alimentação insuficiente, a fome, a fadiga, a ignorância, a resignação, a revolta, a tensão e o medo são sinais que muitas vezes anunciam os limites da condição de vida dos excluídos e subalternizados (YAZBEK, 2001, p.35).

Portanto, muitos são os desafios a serem enfrentados atualmente pelas organizações, tais como o desemprego estrutural, terceirização na prestação de serviços, precarização do trabalho, enfraquecimento dos sindicatos mediante a perda/fragilização dos direitos conquistados historicamente, etc. Logo, do ponto de vista do capital, o confronto com os desafios atuais, devem ser no sentido de reconstituir o mercado, as condições de competitividade, manter o lucro sem alterar as bases que sustentam o sistema capitalista.

Conclui-se, que as mudanças no mundo do trabalho afetam ainda, os processos de trabalho e visam controlar a força de trabalho. Neste ensejo, o Serviço Social, é uma das profissões requisitadas pelas organizações para assumir esse papel, tornando-se essencial discorrer a respeito do desempenho deste profissional.

3 O SERVIÇO SOCIAL INSERIDO NO RH EM ESPECIAL NAS ESTRUTURAS DE TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO

A profissão surgiu no final do século XIX, em 1898, na cidade de Nova York, Estados Unidos. Com a ascensão da sociedade burguesa surgiram as classes sociais. A burguesia que era a classe social dominante na época, necessitava de um profissional que cuidasse da área social, assistindo a classe proletária que era a classe trabalhadora, exercendo um certo controle sobre as mesmas.

No Brasil, a área de Serviço Social tem um histórico de mais ou menos 74 anos. A profissão de Assistente Social surgiu no Brasil na década de 1930.

Em 1936, teve início o processo de industrialização intensa e de urbanização no país. A área foi implantada como estratégias do Estado para atender às demandas da questão social, controlar as insatisfações e a pobreza da população, resultados das insatisfações da relação capital versus trabalho.

A emergência da profissão encontra-se relacionada também à articulação dos poderes dominantes (burguesia industrial, a igreja católica e Estado Vargas).

Após a Primeira Guerra Mundial devido a um crescente desenvolvimento das relações sociais capitalistas brasileiras houve a intensificação dos conflitos de classes. O Estado brasileiro, na pessoa do presidente Vargas, promoveu, após a Revolução de 1930, uma série de mudanças na Constituição do país, culminando com a publicação da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) em 1943. Em 1938, foi criado o Conselho Nacional de Serviço Social (CNSS), entre outras entidades, para levar a termo a política de proteção ao trabalhador, visando incentivar o trabalho para aumento da produção. Concomitantemente, a Igreja Católica fundava as primeiras escolas de Serviço Social para suprir as demandas de profissionais habilitados para suporte e incremento das políticas governamentais.

A institucionalização da profissão do Assistente Social ocorreu devido ao consequente crescimento das instituições de prestação de serviços sociais e assistenciais, geridas ou subsidiadas pelo Estado. Em 1942, foi criada por a Legião Brasileira de Assistência (LBA), foi criado o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC).

O ensino de Serviço Social foi reconhecido em 1953 e a profissão foi regulamentada em 1957 com a lei 3252, juntamente com o Decreto 994, de 15 de Maio de 1962.

Hoje a profissão encontra-se regulamentada pela Lei 8662, de 07 de Junho de 1993, que legitima o Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos

Regionais. E, define em seus artigos 4 e 5, respectivamente, competência e atribuições privativas do Assistente Social.

Os Conselhos Regionais e Delegacias subordinam-se ao Conselho Federal de Serviço Social (CRESS). Todos esses órgãos destinam-se a fiscalizar o exercício dessa profissão.

O surgimento do conceito de Serviço Social como especialização do trabalho ocorre os anos 20 e 30, sob a influência católica europeia. Inspirada nas ideias de Mary Richmond e nos fundamentos do Serviço Social de caso, a técnica estava a serviço da doutrina social da igreja.

O serviço Social nos anos 40 e 50 sofreu forte influência norte americana. Neste período, há o início das práticas chamadas Organização e Desenvolvimento de Comunidade, além do desenvolvimento de abordagens individuais e grupais. A técnica passou a ser supervalorizada e tornou-se autônoma como um fim em si mesma, e com base da defesa da neutralidade científica, a profissão desenvolve por meio do “Serviço Social de Caso”, “ Serviço Social de Grupo” e “ Serviço Social de Comunidade”.

A renovação na profissão, passou a ocorrer nos anos 60 e 70, de forma a buscar a atualização profissional tradicional ao mesmo tempo em que buscava inovações, visando quebrar mais uma vez o conservadorismo. Ampliou sua atuação nas áreas de pesquisa, administração, planejamento e avaliação de programas sociais, além das atividades de execução e desenvolvimento de ações de apoio aos setores populares.

Nos anos 80, foi inaugurado o debate da Ética do Serviço Social, uma vez que, com os novos tempos de instauração da democracia considerou-se a necessidade de sair da postura de neutralidade e da postura do humanismo cristão. E em 1986 foi aprovado o novo código de ética e com ele implanta-se uma ideia de posicionamento político, assumindo-se o “compromisso com a classe trabalhadora”.

Nos anos 90, o serviço social foi afetado pelo neoliberalismo, cujos efeitos são a flexibilização da economia e a reestruturação do mercado de trabalho. Uma das consequências foi também o encolhimento do Estado e a revisão de direitos

sociais anteriormente conquistados. Com isso, o Serviço Social procurou ampliar sua área de atuação, passando a dirigir seu foco de atenção para o chamado terceiro setor por meio dos Conselhos de Direitos desenvolvendo funções de apoio e assessoria.

No início dos anos 2000, a questão social adquiriu uma amplitude maior. Uma característica desse período foi a proliferação de cursos de graduação em Serviço Social, especialmente nas instituições de ensino privadas, bem como a implementação do ensino a distância. Devido à multiplicação dos centros de formação, percebe-se uma nítida diminuição da capacidade de mobilização dessas áreas para a atuação com enfoque político. Isso gerou, então, novo desafio sobre quais as formas de atuação a adotar, visando defender e consolidar os direitos da população, foco dos serviços prestados pelos assistentes sociais, desafio atual.

É bastante comum chegarmos a um lugar para falarmos do Assistente Social, apesar de muitas pessoas desconhecerem onde estes profissionais podem e devem trabalhar utilizar seus conhecimentos. A atuação do Assistente Social é cercada por vários conceitos ainda mal compreendidos em nosso País.

Normalmente pensamos que o profissional de Serviço Social é uma pessoa abnegada, que só pensa em ajudar os outros como também imagina-se que a atuação nessa área é essencialmente paternalista. Além disso, segundo Iamamoto (2007) o fato de ser uma profissão atravessada por relações de gênero, enquanto composição social predominantemente feminina tem sua imagem na sociedade afetada, isto porque absorve tanto a imagem social da mulher, quanto às discriminações a ela impostas no mercado de trabalho (com diferenciais de remuneração e renda em relação aos homens, de níveis de formação em relação às exigências tecnológicas, maior índice de desemprego, dentre outros). No entanto, estas percepções negativas são equivocadas, pois as ações dessa profissão tem origem na análise e identificação de desigualdades sociais e na percepção de que estas precisam ser corrigidas para beneficiar a todos. Além de que é uma profissão que tem um projeto ético político vinculado ao

projeto societário de construção e uma nova ordem societária, sem discriminação, exploração, e que firma compromisso com a classe trabalhadora.

Com o desenvolvimento do sistema capitalista, que tem como característica o poder de explorar e alienar o homem, ocorreram crises cíclicas tendo como matriz das consequências a desigualdade social. Segundo Oliveira (2008), nos anos de 1990, no Brasil, ocorreu o que ela chamou de “contrarreforma” do Estado, provocando mudanças no âmbito social, político, econômico e cultural, funcionando com uma estratégia da ideologia dominante.

Nesse sentido, para Behring (2003), o Estado passa a adotar medidas flexíveis, incentivando a competitividade, munindo-se de estratégias de adaptabilidade e atratividade, sob a influência de fatores conjunturais externos e internos, entre os quais se destaca: A redefinição do papel do Estado, que está relacionada à transferência de funções ou atividades que podem ser controladas pelo mercado para o setor privado, como por exemplo, as empresas estatais. Com esta redefinição, o Estado tende a afastar-se cada vez mais do seu papel de provedor de serviços, tornando-se um mero regular, colocando esta responsabilidade da prestação de serviços para o setor privado. Para Montañó (2008) o governo justifica a necessidade da contrarreforma, através da crise fiscal do Estado, que frente à elevação dos empregos informais, os quais não contribuem para os cofres públicos, além do aumento da evasão fiscal e os elevados gastos com a área social.

O processo de reestruturação produtiva implicou profundas mudanças no gerenciamento da força de trabalho, o que determina novos perfis para as políticas de recursos humanos no gerenciamento da força de trabalho. Dentre as principais podemos citar: modificação nos critérios de contratação de novos empregados, exigindo-se qualificação profissional; Implementação de sistemas de avaliação de desempenho, ampliação dos benefícios e serviços sociais oferecidos pelas empresas para os trabalhos estáveis; introdução de sistemas de premiação e incentivo à participação.

Entretanto, é sob a égide das novas determinações econômicas e sociais que se configuram as demandas que estão sendo postas aos assistentes sociais

na atualidade, pois o Serviço Social vem se desenvolvendo enquanto profissão através de práticas ligadas às questões sociais deste quadro conjuntural da contemporaneidade.

Segundo Paulo Netto (2006), foi por meio do processo de industrialização e urbanização, na sociedade brasileira, que o Serviço Social foi constituindo-se, institucionalizando-se e encontrando espaço como profissão nos ambientes das empresas. No passado os assistentes sociais não eram tradicionalmente empregados em empresas, foram às determinações específicas de reestruturação produtiva e das relações de trabalho ocorridos a partir dos anos 1960 que causaram sua inclusão nesse cenário.

Mas, sob o novo padrão de exigências, a atuação do Assistente Social em empresas requer que seja um profissional qualificado, especializado, propositivo e criativo; Atua na esfera da assessoria gerencial e na criação dos comportamentos produtivos favoráveis para a força de trabalho; No conjunto de novas exigências profissionais dos assistentes sociais nas empresas, relacionadas às alterações nas modalidades de consumo da força de trabalho, está a contribuição da sua ação profissional com as novas estratégias de "controle" sobre os funcionários e para com as políticas de benefícios e incentivos, provocando forte impacto na prática profissional. Mota (1998) ainda diz que o assistente social é inserido na equipe técnica de recursos humanos, sendo chamado a intervir nas problemáticas do trabalhador, no "trato dos problemas sociais" mediante a requisição interinstitucional; Realizar um trabalho inter e multidisciplinar; Ter responsabilidade para com as metas da empresa, buscando sempre melhorar a produtividade e a qualidade. Dessa forma, o serviço social é chamado para intervir, usando suas competências e habilidades na criação de mecanismos que visem a melhoria da qualidade das relações em um melhor ambiente de trabalho interno. Além de todas as características descritas acima, o assistente social precisa de um esforço extra para poder superar a rotina buscando a melhor satisfação dos funcionários, mostrando-se interessado e envolvido com os problemas apresentados por eles, ou seja, deve atuar como um mediador em meio às demandas do capital,

buscando proporcionar melhor condição de vida aos trabalhadores, garantir seus direitos.

Segundo Mota (1998), os serviços sociais dentro da empresa devem-se a preservação da qualidade da força de trabalho dos empregados, a qual pode ser afetada pelas carências materiais e comportamentos divergentes que interferiram no processo organizativo da produção.

Sendo assim, o Assistente Social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo, é também requisitado para atuar na área de Recursos Humanos para satisfazer necessidades humanas.

É importante ressaltar, a essencialidade da existência do assistente social, que neste campo compreende os aspectos sociais, econômicos e culturais que interferem na vida das classes subalternas. Por trabalharem com as múltiplas expressões da questão social. Os quais são respaldados, pela Lei de Regulamentação da profissão (Lei 8.662), em seu artigo 4º, em que dispõe sobre as competências do assistente social, item I:

“Elaborar, programar, executar e avaliar as políticas sociais, junto aos órgãos da administração pública, direta e indireta, empresas e entidades e organizações populares” (BRASIL, 1993, p.1). Vale ressaltar, que a sua atuação orienta-se em princípios éticos, conforme o código de ética profissional em seus princípios fundamentais os quais preceitua:

- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas a ele inerentes: autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- Eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- Garantia do pluralismo, por meio do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e do compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- Posicionamento em favor da equidade e justiça social;
- Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação – exploração de classe, etnia e gênero;

- Articulação com os movimentos sociais de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios desse Código e com a luta geral dos trabalhadores;
- Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual na perspectiva da competência profissional;
- Exercício do Serviço Social, sem ser discriminado, nem discriminar por questão de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, opção sexual, idade e condições físicas (BRASIL, 1993, p.3).

Para Barroco (2008), o fato de a ética envolver questões morais permite que profissional saiba discernir entre o certo e o errado, ou seja, o mesmo deve ter uma consciência moral. Todos estes aspectos são essenciais para constituir o Projeto Ético Político Profissional concernente a esta categoria profissional.

4 O SERVIÇO SOCIAL E A CONTRIBUIÇÃO PARA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

A Formação Profissional no mundo e no Brasil está intimamente ligada ao nascimento e avanço do processo de industrialização nas sociedades e corresponde às necessidades geradas por esse mesmo processo. Ela surgiu com o nascimento da indústria e das fábricas, que foram os expoentes máximos da fase inicial de industrialização.

É na fase de desenvolvimento da industrialização que surgem as Instituições de Formação Profissional. É quando a quantidade e complexidade dos conhecimentos necessários para operar a indústria passam a requerer uma preparação metódica e sistemática da mão-de-obra.

No Brasil a formação do trabalhador ficou marcada com o estigma da servidão, devido ter sido os escravos e índios os primeiros aprendizes na época. Com isto, "...habitou-se o povo de nossa terra a ver aquela forma de ensino como destinada somente a elementos das mais baixas categorias sociais" (Fonseca, 1961,p.68).

No entanto, algumas profissões, como as de assistente social surgiram ligadas a classe mais abastada e neste caso específico, em sua maioria composta por pessoas do sexo feminino. De acordo com Lima (2006) Essa profissão é

essencialmente “feminina” em sua origem, formadas por burguesas abastadas ligadas a Igreja Católica que visavam servir como características da feminilidade, visando manter a paz social na sociedade capitalista.

As primeiras escolas de serviço social surgiram no final da década de 1930, quando desencadeou no país o processo de industrialização e urbanização. Contudo, a formação profissional do assistente social sofreu interferências ao longo da história da conjuntura política, econômica, cultural e social da sociedade brasileira. Na década de 40 o conservadorismo católico do Serviço Social brasileiro começa a ser tecnificado pela influência norte-americana e suas propostas positivistas. Para atender o desenvolvimento capitalista, exigiu-se a qualificação sistematização de seu espaço sócio-ocupacional, para atender as requisições de um Estado que começa a implementar políticas no campo social. Na década de 60 ocorreram novas configurações da expansão do capitalismo mundial caracterizadas por mudanças sociais, políticas, econômicas (desenvolvimento excludente e subordinado). E o Serviço Social assume as inquietações e insatisfações desse momento histórico e passa a questionar o Serviço Social tradicional, através da revisão teórica, metodológica, operativa e política. Tornando perceptível a necessidade de um projeto comprometido com a classe trabalhadora. Até o final da década de 70 os autores latino americanos orientaram a produção brasileira na formação e exercício profissional, isto se modifica com o movimento de Reconceituação, período em que houve uma tendência de fundamentar o exercício e posicionamento teórico do SS.

Nos anos 80 o Serviço Social buscou atribuir maior rigor e consistência à apropriação das matrizes teórico-metodológicas incidentes no campo da formação, especialmente por parte do quadro docente, transitando da mera reprodução dos conceitos à apreensão da lógica de construção das explicações da vida social efetiva sua interlocução com Marx. Este apreende o ser social a partir de mediações; os fatos são indicadores e não a base para analisar a realidade; além disso, esse método buscar apreender a realidade dialeticamente em seu movimento contraditório.

Pós - Constituição de 1988, os Assistentes Sociais passam de mero executores para planejadores e gestores de políticas sociais. Nos anos 90, houve um redirecionamento da intervenção do Estado em relação à Questão Social, de tal modo que as políticas sociais foram subordinadas às políticas de estabilização da economia. Houve apelo à filantropia e a solidariedade da sociedade civil, programas celetistas e focalizados. Trazendo novos desafios ao Serviço Social, tais como: decifrar a lógica do capitalismo, com relação ao mundo do trabalho, a desestruturação dos sistemas de proteção social e a da política social. E ainda, a compreender e intervir nas novas configurações e manifestações da Questão Social que se expressam na precarização do trabalho, penalização dos trabalhadores na sociedade capitalista. Logo, precisou-se garantir um salto de qualidade no processo de formação profissional.

Alguns exemplos desses impactos podem ser encontrados no cerco aos direitos adquiridos pelos trabalhadores, redução dos salários, dos encargos trabalhistas, enfim, de todos os direitos adquiridos pelos trabalhadores, assim como nos gastos dos empregadores e do Estado, reduzindo o número de empregos, flexibilizando e preconizando o mercado de trabalho.

Tais impactos redesenham alguns eixos nucleares da formação profissional, particularmente aqueles voltados para o ensino da prática profissional, como é o caso da supervisão, desafiando a orientação política de uma prática profissional vinculada com a perspectiva de classe, da cidadania e com o aprofundamento da democratização da vida social contribuindo “ para o processo de construção de um novo bloco histórico na sociedade, com a hegemonia daqueles que criam a riqueza e dela não se apropriam” (IAMAMOTO, 2002, p. 130)

Para compreender a dimensão política da supervisão deve-se partir da relação entre a função do supervisor com os organismos políticos da categoria profissional (ABEPSS, o CFESS/CRESS e a ENESSO), uma vez que sua participação na construção de um perfil profissional é ressaltante de sua adesão às diretrizes curriculares que orientam o projeto pedagógico dos cursos de Serviço Social. Elas se tornam o eixo fundamental da supervisão orientando, portanto, as

atribuições previstas na legislação profissional para o exercício de uma prática comprometida com um projeto de profissão que se materializa nestas legislações.

De fato, a supervisão é uma das atribuições privativas previstas na Lei 8.662/03 que regulamentam a profissão, artigo 5º, inciso VI: “ treinamento, avaliação e supervisão direta de estagiários de Serviço Social” e “ deverá ser feita conjuntamente por professor supervisor e por profissional do campo, com base em planos de estágio elaborados em conjunto pelas unidades de ensino e organizações que oferecem estágio”. É claro que os ideais em torno dos quais o projeto profissional se articula são aqueles comprometidos com os interesses históricos das classes trabalhadoras e reafirmam, através do Código de Ética de 1986, a dimensão política da prática profissional.

O atual Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais foi aprovado em 15 de Março de 1993, com alterações introduzidas pelas resoluções do Conselho Federal de Serviço Social nos 290/94 e 293/94. Ele já existia desde 1947 e teve novas versões em 1965 e 1975, mas foi em 1986 que o código foi essencialmente modificado. Muitas incorporações daquele período permanecem. No dia 7 de Junho de 1993 que o Código se tornou mais sintonizado, com novos valores da profissão. Foi então que o texto recebeu os princípios fundamentais, instrumentos norteadores do exercício profissional.

Caso parecido aconteceu com a Lei de Regulamentação. A primeira foi em 1957, mas foi a revisão de 1993 que garantiu ao Serviço Social um caráter que transcende a caridade e se forma nas dimensões éticas, política e social. Não é a toa que o Projeto Ético Político esteja fundamentado no Código de Ética e na Lei de Regulamentação, além das diretrizes curriculares.

Desde o início da regulamentação, essa profissão tem procurado adequar-se à realidade social no Brasil por meio de sucessivas redefinições, uma vez que entende que sua existência tem razão de ser à medida que possa atuar no combate as expressões decorrentes da situação social do nosso país, tais como as situações de carências material e social, violência em geral, fome , desemprego, terceirização: contratos parciais e temporários; redução dos posto de trabalho; emergência de novos espaços de trabalho como o terceiro setor;

exigência de novos conhecimentos técnico-operativos; competitividade e individualismo.

A história do Serviço Social no Brasil revela que os assistentes sociais sempre foram solicitados a atuar no universo empresarial. Desde os anos 40, algumas empresas já contavam com a atuação profissional de assistentes sociais, porém, somente no fim dos anos 70 e início dos 80, houve um crescimento significativo do campo de atuação profissional do Serviço Social nas empresas.

Logo, ao atuar em empresas, o Assistente Social atua como operador de uma determinada atividade, ou só pode atuar como planejador dessa atividade. O ato de não refletir sobre a atividade de trabalho permite ao profissional alienar-se de todo processo de produção.

Observou-se que em uma determinada época houve redução significativa dos postos de trabalho desses profissionais. Os assistentes sociais que permaneceram nas empresas, diante de novas demandas de trabalho, foram quase que obrigados a buscar alternativas que correspondessem às expectativas das empresas.

A redução do campo de trabalho para esses profissionais nas organizações empresariais é consequência de lacunas na capacitação profissional e, portanto, há necessidade de formação complementar em outras áreas do conhecimento que melhor informam o Serviço Social inserido nas organizações empresariais.

As empresas reestruturaram-se e, objetivando melhor qualidade e produtividade, passaram a exigir profissionais mais qualificados, polivalentes, flexíveis, com níveis de maior qualificação para a produção, novo perfil de trabalhador que se enquadre nos objetivos da empresa, ou seja, um trabalhador capacitado para a polivalência, a multifuncionalidade e comprometido com a organização, inclusive os assistentes sociais.

As empresas na busca de qualidade, tanto com relação à produção quanto à redução dos custos, exigem nova cultura de trabalho. Assim, passaram a investir em capacitação e inovação profissionais, apresentando-se como

generalistas, interdisciplinares, consultores e gestores, destacando-se no meio empresarial como profissionais da Gestão de Recursos Humanos.

Tradicionalmente, o processo de Gestão é uma atividade dinâmica que consiste em tomar decisões sobre objetivos e recursos. A gestão é considerada a função mais importante de uma organização possuindo vários componentes:

- Planejamento – Consiste em examinar o futuro e traçar um plano de ação a médio e longo prazo;
- Organização – Consiste em montar uma estrutura humana e material para realizar o empreendimento;
- Comando – Consiste em manter o pessoal em atividade em toda a empresa;
- Coordenação – Consiste em reunir, unificar e harmonizar toda a atividade e esforço;
- Controle – consiste em cuidar para que tudo se realize de acordo com os planos e as ordens.

Entendemos que gestão é o processo de planejar, organizar, liderar e controlar o trabalho dos membros da organização, e de usar os recursos disponíveis para alcançar os objetivos estabelecidos; é uma atividade dinâmica que consiste em tomar decisões sobre objetivos e recursos.

Em 1990, houve alterações no setor de Recursos Humanos das empresas, mudando até sua denominação, Gestão de Pessoas, de Parceiros ou Colaboradores, Gestão de Capital Humano e Gestão com Pessoas. Nessa concepção as pessoas são vistas como diferencial importante para a competitividade, representam o investimento necessário para a inovação empresarial.

Nesse novo contexto da Gestão de Pessoas, o Serviço Social vem assumindo o papel de gerentes de área de Administração de Recursos Humanos, de assessor nas questões relacionadas à administração de pessoal, à integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção, à modernização das relações de trabalho, ao tratamento das questões sociais/interpessoais que afetam o cotidiano dos trabalhadores.

O significado social do trabalho profissional do assistente social depende das relações que estabelece com os sujeitos sociais que o contratam. [...] Relações essas que interferem no exercício profissional, que supõe a mediação do mercado de trabalho por tratar-se de uma atividade assalariada de caráter profissional, ou seja, envolve compra e venda da força de trabalho e a presença do dinheiro, comprovando que esta atividade profissional está inserida no reino do valor na sociedade capitalista [...] (IAMAMOTTO, 2008, p.215).

Na contemporaneidade o mercado de trabalho vem colocando muitos desafios e dilemas para a categoria profissional: a condição de trabalhador assalariado, precarização do mercado de trabalho, relativa autonomia. A escassez e ausência de meios e instrumentos necessários ao mercado de trabalho interferem no modo de se executar a prática. Destaquemos, portanto, alguns elementos que revelam a condição do assistente social como trabalhador assalariado.

Desde a antiguidade, filósofos, cientistas e pensadores, de um modo geral, se debruçam sobre as diferentes formas de organização social, de modo a conhecê-las. Mas, para além disso, o conhecimento é uma poderosa arma para quem o detém, pois é ele que fornece as bases para qualquer proposta de mudança ou transformação dessa mesma realidade.

Contudo, o cotidiano cria armadilhas às quais o Assistente Social deve estar atento. O profissional trabalha com situações singulares, isto é, situações que, a princípio pode aparecer exclusivas daquele (es) sujeito(os) que está (ao) sendo o alvo da intervenção do Assistente Social.

E nesse sentido, o Assistente Social até pode produzir um conhecimento prático dessa situação imediata que aparece no dia a dia do seu trabalho. Mas nem tudo que aparece é o que realmente é.

O que presenciamos por parte dos assistentes sociais é a falsa compreensão da relação teoria e prática. Os profissionais por serem moldados pela sociabilidade burguesa como executores eximiram-se do conhecimento teórico como elementar para o exercício profissional.

Santos (2010) sintetiza relação dialética entre teoria e prática da seguinte forma:

Teoria é a apreensão das determinações que constituem o concreto, e a prática é o processo de constituição desse concreto, teoria é a forma de atingir pelo pensamento a totalidade, e a expressão do universal, ao mesmo tempo em que culmina no singular e no universal. E pela teoria que podem desvendar a importância e o significado da prática social, ou seja, ela é o movimento pelo qual o singular atinge o universal e desde volta-se ao singular. A prática é construtiva e constituinte das determinações do objeto, gerar produtos que constituem o mundo real, não se confunde, portanto com a teoria, mas pode ser o espaço de sua elaboração (SANTOS, p.27)

Diante desse contexto é comum muitos profissionais não conseguirem aplicar na prática o que aprenderam na teoria, porém, é muito importante aliar a teoria à prática, e vice-versa, embora distintas, são necessárias para a atuação profissional.

É evidente que sintonizar o Serviço Social com o mercado de trabalho é condição de sobrevivência para a profissão, tendo em vista que para que sua força de trabalho tenha valor de troca é necessário confirmar seu valor de uso.

Para concepção do profissional é necessário possuir algumas competências_básicas, como: conhecimentos, habilidades, atitudes, interesses, valores e outras características pessoais, que são importantes o desempenho das atividades.

Entretanto, apesar das exigências impostas ao assistente social determinando um trabalho alienado, ele deve ser capaz de atender as demandas do mercado de trabalho mais distanciar-se dele criticamente, resguardando sua relativa autonomia, o que possibilita redirecionar o seu trabalho para rumos distintos daqueles esperados pelos seus empregadores, contribuindo para a construção do projeto ético político profissional e consequentemente garantir os direitos dos cidadãos. Para tanto, deve se armar de elementos teóricos e de informações da realidade capazes de subsidiá-la na formulação de propostas profissionais.

A metodologia é um fator importante na construção da pesquisa, entendendo-a como o conjunto de procedimentos técnicos na realização da pesquisa, sistematização dos dados e a forma de análise dos resultados.

O investimento em pesquisa por parte dos docentes é no intuito de construir uma crítica teórica, historicamente balizada do processo de constituição e desenvolvimento teórico prático da profissão.

Partindo do pressuposto de que a “interdisciplinaridade como postura e como perspectiva de articulação do conhecimento é uma necessidade cada vez mais incontestável no mundo do trabalho” (RODRIGUES, 1999, p.42), é impossível pensar a ação do assistente social fora dessa relação.

Uma das formas que contribuem para viabilização de uma nova sociedade é a atuação interdisciplinar. O assistente social trás enorme contribuição a construção das novas relações sociais através desta dimensão profissional. Esta profissão apresenta-se como uma área fértil para a propagação desta tendência, uma vez que o caráter interdisciplinar se faz presente inclusive no processo de formação e produção do conhecimento do assistente social e o acompanha, de forma acentuada, em suas ações profissionais.

É extremamente importante dizer que estar atento para este espaço cria a possibilidade do Serviço Social expandir seu campo de atuação para áreas ainda desconhecidas ou pouco exploradas pela profissão. Nesta relação de trocas de saberes, o Serviço Social tem a oportunidade de socializar com as demais áreas do conhecimento as suas reais especificidades e habilidades e, dependendo da competência do profissional, até romper com o “preconceito” que estas áreas historicamente atribuem à formação de assistente social.

O trabalho realizado por uma equipe interdisciplinar, ou seja, a união de diversos, saberes, permite uma abordagem de diferentes formas, até porque a realidade é algo mutável e plural e exige diferentes olhares.

É notável que para executar qualquer tipo de intervenção é indispensável que o profissional utilize diferentes instrumentos para exercer sua ação.

De fato, os instrumentos de trabalho do Assistente Social são os principais mediadores do desenvolvimento da prática profissional, pois estão intrinsecamente vinculados ao trabalho deste, na medida em que implica na constituição e no desenvolvimento do exercício profissional. A partir daí, o

assistente social busca transformar a natureza da realidade social apresentada, pois adquire novos conhecimentos, produzindo sua objetivação.

Cabe lembrar que todas as demandas apresentadas têm especificidades próprias, por isso vai do profissional fazer a escolha das técnicas peculiares para melhor atender as necessidades de seus usuários e assim conseguir resultados positivos, não apenas de forma imediatista, mas a médio e longo prazo.

Através disso é possível visualizar possibilidades de intervenção profissional, no intuito de atender ou pelo menos amenizar a demanda apresentada.

Nos termos de Iamamoto (2008, p 208):

Requisita um perfil profissional culto, crítico e capaz de formular, recriar e avaliar propostas que apontem para a progressiva democratização das relações sociais. Exige-se, para tanto, compromisso ético-político com os valores democráticos e competências teórico-metodológica na teoria crítica em sua lógica de explicação da vida social. Esses elementos, aliados à pesquisa da realidade, possibilitam decifrar situações particulares com que se defronta o assistente social no seu trabalho, de modo a conectá-las ao processos sociais macroscópicos que as geram e as modificam. Mas, requisita, também, um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de potencializar as ações nos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladora da participação dos sujeitos sociais nas decisões que lhes dizem respeito, na defesa de seus direitos e no acesso aos meios de exercê-los.

Por esse motivo que o assistente social ao entrar em contato com determinada realidade social utiliza o princípio da racionalidade, tendo na razão o guia para executar sua ação. Como tem que tomar importantes decisões, o profissional deve conhecer a totalidade da demanda apresentada e, fundamentalmente, perceber a responsabilidade de sua intervenção.

Atualmente, os serviços prestados pelo assistente social vêm crescendo demasiadamente devido as diferentes demandas oriundas da questão social, no qual os serviços oferecidos por este profissional busca trazer mudanças significativas aos usuários, de forma a consolidar/mediar a garantia intransigente de seus direitos.

Para garantir a adequação da formação profissional ao nosso tempo: implodir visão endógena do Serviço Social e da vida universitária prisioneira dos muros internos (IAMAMOTTO, 2000, p.172)

O conflito nas últimas décadas tem vindo só a aumentar, pois há cada vez mais comportamentos antagônicos, que dificultam a interação social saudável. O isolamento leva os indivíduos a serem cada vez menos capazes de resolver sozinhos os seus conflitos.

Sabemos que a mediação é uma das modalidades de grande importância na área do trabalho social, seja como método preventivo, seja como método de enfrentar conflitos e entender as relações interpessoais.

O exercício da mediação apresenta instrumentos de aplicação e formas de objetivação muito diversas. Essas múltiplas formas de mediação permitem a interligação de mundos diferenciados e pressupõe a ruptura como o modo de pensar e se comportar tanto de mediadores quando de mediados.

O mediador reporta-se àquela figura que assume o papel de estabelecer a ponte entre partes diferentes e, muitas vezes, divergentes, com o objetivo de solucionar conflitos e obter a conciliação entre os distintos grupos com diversos interesses. O mediador é um agente externo ao grupo mediado, raramente dominando, de forma integral, os códigos estabelecidos pelos mediados em suas ações.

A formação profissional deve viabilizar condições para que os novos Assistentes Sociais sejam sensíveis e solidários ao processo de criação de uma nova cidadania como estratégia política de gestão de uma cultura pública democrática, contrapondo-se ao culto ao individualismo, à linguagem do mercado, ao ethos da pós modernidade.

5 RESULTADOS

O Serviço Social é uma profissão inscrita na divisão sociotécnica do trabalho, regulamentada pela Lei 8662 de 07 de Junho de 1993, com alterações determinadas pelas resoluções CFESS 290/94, e Balizada pelo Código de Ética,

aprovado pela resolução CFESS 273/93, DE 13 de Março de 1993. Desde a sua origem, o Serviço Social é reconhecido como Profissão.

Desde os primórdios da profissão, o trabalho desenvolvido pelos Assistentes Sociais é direcionado majoritariamente à população que vive em condições de vulnerabilidade social e condição de pobreza.

Na reflexão sobre o trabalho dos assistentes sociais é relevante destacar que esses profissionais atuam nas manifestações da questão social e no modo como elas interagem com a política social, "mediação incontornável na constituição do trabalho profissional" (IAMAMOTO, 2007, p. 185)

Nesse sentido, é essencial pensar a questão social não somente como cenário onde o exercício profissional do assistente social se materializa, mas também nela mesma e em suas expressões como dimensões constitutivas desse exercício. O objetivo de intervenção do Serviço Social é historicamente determinado e sua análise deriva da perspectiva histórica e política assumida pelo assistente social a partir dos determinantes do projeto ético – político profissional.

A formação profissional é generalista, permitindo apreender as questões sociais e psicossociais com uma base teórico metodológica direcionada à compreensão dos processos relacionados à economia e política da realidade brasileira, contexto onde se gestam as políticas sociais para atendimento às mazelas da sociedade.

Para um competente exercício profissional é necessário um continuado investimento na qualificação, podendo dispor de cursos de aperfeiçoamento, especialização, mestrado e doutorado disponíveis, capacitando-se em suas práticas específicas.

A formação profissional é um direito de todo os trabalhadores, fator de enriquecimento pessoal e instrumento básico para o exercício da cidadania, devendo sempre complementar a escolaridade formal, e nunca sendo substitutiva dessa.

Dentro dessa concepção, a formação profissional tende a ser cada vez mais educação profissional, integrada ao sistema educacional, tendo como

premissa a escola pública gratuita e de qualidade, de forma a permitir ao trabalhador elevar constantemente seu nível de escolaridade.

O trabalho em coletividade esteve presente na atuação do assistente social, e hoje é uma estratégia de intervenção, que vem sendo cada vez mais utilizada e repensada frente às demandas da população e às perspectivas que as políticas públicas vem apresentando, principalmente a de Assistência Social.

A coletividade no Serviço Social não surgiu repentinamente, mas veio se desenvolvendo através de diversas experiências sofrendo modificações no processo histórico. Ele foi se desenvolvendo através das agências sociais (públicas ou privadas), nos centros sociais, com a orientação dos assistentes sociais de grupo, com o objetivo de proporcionar a interação do indivíduo no grupo, bem como despertá-lo enquanto força social.

Durante a segunda guerra mundial é que a relação entre serviço em coletividade e o serviço social se tornou mais compatível. O serviço de coletividade modificou-se devido à sua estreita associação com a profissão do Serviço Social e também com o método mais antigo o Serviço social de caso, este foi apenas o começo do novo conceito da coletividade como um método do Serviço Social.

No trabalho em coletividade, o usuário não é apenas um ser individual, o meio que ele vive é de extrema significância, meio este que permanece em constante modificação; o qual denominamos processo de grupos. As análises em relações de grupo amenizam a timidez do cliente, proporcionando liberdade para expor-se, conhecer-se e encontrar-se pelo fato de não estar sozinho diante daquele que presta ajuda.

Esse método é utilizado em uma perspectiva sócio educacional, na medida em que procura fortalecer a personalidade do indivíduo, através da importância dada à capacidade de liderança, promovendo a integração ou articulação dos indivíduos dentro dos grupos a fim de um progresso social. Nos grupos o indivíduo pode trocar experiência, habilidades, diferenças e o reconhecimento dos direitos e deveres que lhes cabem.

Dentro dessa perspectiva, pode-se dizer que o Serviço Social de Grupo “ajuda” os indivíduos a se auto-desenvolverem e a se ajustarem aos valores e as normas vigentes no contexto social em que estão inseridos

O serviço social em coletividade parte do particular para o geral, visando um grupo com forte vínculo e, sendo assim, saudável. Para tanto, há uma grande necessidade de reconhecer as particularidades, trabalhar com dinâmicas individuais, para posteriormente promover uma inserção grupal.

O assistente social apresenta-se como uma peça-chave no âmbito das políticas de recursos humanos, devido sua capacidade de análise crítica das situações vividas pelos servidores dentro e fora da instituição, possibilitando uma intervenção mais qualificada frente às demandas postas. Essas políticas, tanto em órgãos públicos quanto privados, representam uma reflexão a respeito da gestão da força de trabalho de modo que almejam implantar um novo comportamento produtivo aos empregados, buscam-se melhorias nas relações entre patrão/ empregado e de empregados entre si, através de sistemas de benefícios, capacitações e treinamentos, e acompanhamentos proporcionando um melhor envolvimento dentro do ambiente de trabalho, além de melhorar a convivência nesse meio.

Nesse prisma, a empresa vê o assistente social uma forma de organizar as relações das pessoas que compõem, buscando proporcionar a qualidade de vida no trabalho, objetivando reafirmar seus interesses capitalistas.

Dessa forma ao requisitar o assistente social para atuar junto aos seus funcionários, e aos serviços assistenciais ofertados para o atendimento as necessidades do trabalhador, as empresas evidenciam uma preocupação com a pessoa, centralizando sua atenção neste para fins de assegurar os interesses próprios da empresa, evidenciando assim, características similares aos da abordagem humanística dentro da administração empresarial.

Em geral, o Assistente Social não é contratado para garantir ao trabalhador realizar-se profissionalmente ou que tenha as suas necessidades individuais e sociais satisfeitas. Mas, mediar às relações de interesse do capital (empresa) e do trabalho (colaborador), na busca de condições mais humanas de

trabalho articulando o campo dos valores, dos comportamentos, do conhecimento e da cultura dos envolvidos. Através destas mediações, que funcionam como dutos por onde fluem as relações entre as várias instâncias e atores da empresa, o Serviço Social apresenta-se como a intervenção que o Assistente Social faz nas relações sociais, viabilizando os meios para a conscientização e conquista dos direitos.

O princípio da intervenção do Serviço Social nas instituições inicia-se com o estudo de informações que contribuam para a criação de um diagnóstico institucional como forma de melhor analisar os fatores que, no ambiente de trabalho, exercem influência positiva ou negativa sobre os trabalhadores e que possa ser melhor trabalhado.

Mota (1998) coloca que ao ingressar nas empresas os assistentes sociais, via de regra, se deparam com o encargo de ratificar sua utilidade na solução de 'problemas sociais', mediante construção de uma identidade de intenções profissionais e empresariais.

Essa realidade do profissional de Serviço Social será em qualquer área que ele for atuar e nas empresas privadas não será diferente, tomando como exemplo as ações assistenciais desenvolvidas na SCANIA empresa de automóveis de cargas, tem o serviço social como a missão de dar suporte sócio efetivo e emocional aos colaboradores, funcionários e familiares. Nesse sentido a mesma realiza estudo de casos, direcionando questões de relacionamento profissional e familiar, e assessora também as lideranças e suas demandas

Dentre os benefícios ofertados pela empresa aos seus colaboradores, encontra-se um denominado "Semente de Esperança", coordenado pelo serviço social, o qual presta serviço de tratamento a crianças portadoras de necessidades especiais nas diversas áreas da saúde e da educação, com a participação dos colaboradores da empresa em trabalhos grupais trazendo para vivência do grupo, discussões a respeito dos sentimentos, das dificuldades, e o compartilhamento das vitórias alcançadas.

Mesmo que as ações como foi mencionada legitime os interesses capitalistas, o assistente social não pode se negar a desenvolvê-las por mais que esta se apresente como estratégia da empresa.

O profissional tem que se inserir e atuar junto aos serviços assistenciais ofertados pelo empregador, fazendo com que tais serviços sejam produtos de consciência, onde forma criados e executados de acordo com os reais interesses da classe trabalhadora, centrando-se nas necessidades materiais, pessoais, interpessoais, sociais grupais destes, tornando-se “satisfatório também” ao interesse do trabalhador.

Assim o assistente social não negará a importância de estar atuando ao trabalhador na empresa, e usará de suas habilidades, criatividade e capacidade de intermediar e propor para tornar o atendimento sócio-assistencial da empresa um meio efetivo de atenção aos interesses do trabalhador, por mais que isso também leve a satisfação dos interesses do empregador, pois parece ser indissociável a realização de um detrimento do outro.

Coordenar em coletividade não é tarefa fácil. Tanto as questões institucionais como as próprias demandas que são apresentadas pelo grupo irão compor as dificuldades que os profissionais de serviço social irão encontrar na coordenação de grupos.

Essas dificuldades irão impor ao assistente social e mediação entre os objetivos institucionais, profissionais e da própria coletividade.

Autonomia da coletividade, resistências a mudanças, integração entre os membros, inclusão de novo membros, medos em relação ao grupo, limites, comunicação, conflitos, conflitos entre os membros do grupo, participação e organização do grupo em uma dimensão mais coletiva são algumas das situações enfrentadas na coordenação de grupos pelo assistente social e que com certeza irão exigir competência técnica para poder lidar com elas. O manejo dessas situações irá possibilitar o fortalecimento dos vínculos entre os membros do grupo e o envolvimento em questões mais coletivas na defesa dos direitos sociais.

A questão técnica está relacionada ao manejo profissional com as diversas situações surgidas no campo grupal. Este manejo vai além do uso de

técnicas de dinâmica de grupo, implica em identificar, compreender e trabalhar essas situações com o próprio grupo. Isso requer do assistente social um conhecimento mais específico do trabalhar com grupos e uma supervisão profissional. A pessoa do assistente social também deve ser considerada, pois é ela que coordena o grupo e vai imprimir o seu próprio estilo no manejo com o grupo.

A pessoa que coordena é o recurso mais precioso que se tem quando se trabalha em coletividade. Meu entendimento é que embora o profissional precise do conhecimento e outros atributos para coordenar o grupo, o que será o diferencial é a pessoa que está conduzindo, suas reações, seus valores e as atitudes que exhibe (COREY, 1993)

Não posso deixar de mencionar a pessoa do assistente social quem tem o compromisso com a construção da cidadania. É muito importante que ele tenha consciência de seus limites e possibilidades e que ele seja verdadeiro, coerente, autêntico, etc.

É preciso que esses profissionais estejam sempre se capacitando, participando de movimentos sociais e da categoria, pesquisando a realidade, buscando aprofundamento teórico para que assim possam enriquecer seu exercício profissional para dar respostas efetivas e concretas às demandas que lhes são apresentadas no seu dia a dia.

Muitas vezes é difícil para o profissional entender como se processa seu exercício profissional diante dessa realidade, que as demandas dos usuários vêm se diversificando cada vez mais, que, porém é preciso respondê-las sem cair no fatalismo e no messianismo, ver que essas demandas não são de caráter individual e sim coletivas.

6 CONCLUSÃO

A presente pesquisa bibliográfica representa a concretização de análises sobre a realidade do assistente social no RH das empresas, mesclando

demandas, limites e possibilidades deste profissional nas organizações e a contribuição desta atuação na formação profissional.

Ao longo desta discussão, foi possível compreender que as transformações do mundo atual na esfera da produção, da economia, do trabalho, do social, da cultura, do Estado, trouxeram profundas transformações na vida do trabalhador do campo empresarial.

Existindo desde a pré-história, as organizações são provas de que para se alcançar determinados objetivos, precisam estar organizadas e bem administradas. Seu sucesso e excelência estão completamente imbricados na maneira como se está sendo gerida e de como utiliza os seus recursos. No entanto, em meio à competitividade inerente a lógica neoliberal, e a consequente busca pelo sucesso, tais empresas vem exigindo cada vez mais trabalhadores afinados com as suas metas.

Logo, pode-se concluir que sob o novo padrão de exigências, a atuação do Assistente Social em empresas requer que este seja um profissional qualificado, especializado, propositivo e criativo; buscando ter conhecimento para que não deixe sem respostas quem vier buscar informações, bem como, dominar as políticas da empresa, conhecer a rotina dos empregados; ter competência para que as atividades executadas por esses profissionais sejam feitas da melhor forma possível; buscando manter a atmosfera laboral positiva; e, trabalhar com cooperação para que sua equipe de trabalho obtenha êxito, buscando sempre melhorar a produtividade e a qualidade. Além de superar a rotina buscando a melhor satisfação dos funcionários, mostrando-se interessado e envolvido com os problemas apresentados por eles.

Entretanto, o serviço social de empresas é repleto de contradições e é claro que não poderia ser diferente, uma vez que a própria estrutura que o sustenta é contraditória, desigual e antagônica tendo suas demandas profissionais ampliadas. As ações profissionais desses, no âmbito empresarial, sempre estiveram direcionadas à execução de políticas das organizações, mas atualmente essas ações permanecem com desdobramentos para a área de planejamento de políticas, principalmente, no que se refere ao enfrentamento do desafio da

qualidade. Pode-se verificar que atualmente existe uma mescla entre demandas tradicionais e atuais, o que muda são as estratégias de competitividade adotadas pelas empresas.

Diante disto, os assistentes sociais, para apreender as mudanças no âmbito empresarial e não perder o seu lugar para outras profissões, não podem ter uma visão endógena da profissão, mas sim considerar todas as mudanças que, de uma forma ou de outra, trazem repercussões, no dizer de Antunes, à classe que vive do trabalho, incluindo a categoria profissional.

Atualmente é no setor de RH das empresas, em que se exige um profissional comprometido com a classe trabalhadora, que o assistente social vem se tornando essencial, isto porque, tem como princípio balizador de sua atuação a garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras, considerada necessidade primordial de toda sociedade. Tem-se aí, o caráter político do trabalho do assistente social, atuante na dimensão das contraditórias relações sociais de ordem burguesa e na neutralização da alienação do trabalhador.

Embora haja a ideia de que o RH consubstancia apenas como mais uma tentativa de mascarar a dualidade e contraditoriedade entre capital e trabalho, divergente a isto, há nesse espaço possibilidades de reforçar o compromisso do Serviço Social com a classe trabalhadora frente a uma realidade posta e requisitante de uma intervenção, pois, a inserção do Serviço Social no RH se explicita e justifica através da natureza dialética do Serviço Social, na qual se materializa a possibilidade de diferenciar e antagonizar interesses, conteúdos e projetos que marcam as singularidades de uma prática profissional no conjunto das práticas sociais das classes e do Estado (MOTA, 2008).

Além disso, a importância do trabalho deste profissional desenvolvido no RH das empresas vai além, à medida que a sua atuação é produto essencial para as pesquisas, tornando-se fonte de grande valia para contínua formação profissional.

REFERÊNCIAS

COREY, Gerald. **Técnicas de grupo**. Rio de Janeiro: Zahar, 1993.

HUBERMAN, Leo. **História da riqueza do homem**. Rio de Janeiro: Zahar, 1983.

IAMAMOTO, MV. **O significado dos serviços sociais: relações sociais e serviço social no Brasil**. São Paulo: Cortez - Celats, 1983.

_____. **Serviço Social na Contemporaneidade**: trabalho e formação profissional. 12º ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e regulação social. In: CFESS/ABEPSS/CEASD/UNB. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**: crise contemporânea, questão social e serviço social. Módulo 01, Brasília, 1999.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche**: capital financeiro, trabalho e questão social. São Paulo: Cortez, 2008.

MONTAÑO, Carlos. **Terceiro setor e questão social**: crítica ao padrão emergente de intervenção social. 5ªed. São Paulo: Cortez, 2008.

MOTA, Ana Elizabete da. **O feitiço da ajuda**: as determinações do serviço social na empresa. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social. – 4 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

BEHRING, Rosseti Elaine. **Brasil em contra-reforma**: desestruturação do Estado e perda de direitos. São Paulo: Cortez, 2003.

BARROCO. Maria Lúcia S. **Ética: fundamentos sócio-históricos**. São Paulo: Cortez, 2008.

CEFESS. **Código de Ética Profissional dos Assistentes Sociais**. 1993, p.1. Disponível em: <http://www.abepss.org.br/briefing/graduacao/CEP_1993.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2014.

BRASIL. Lei 8.662, **Lei de regulamentação da profissão de Serviço Social**. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/legislacao_lei_8662.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações**. Elsevier: São Paulo, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3.ed. Elsevier: Rio de Janeiro, 2010.

MOTA, Ana Elizabete da. **O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, Ana Elizabete da. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e serviço social. In: MOTA, Ana Elizabete da. **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 2000.

RODRIGUES, M. L. O serviço social e a perspectiva interdisciplinar. In: **O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber**. São Paulo: Cortez, 1995, p. 152-158.

GRUPO OPERACIONAL DE SERVIÇO SOCIAL (GOSSE). O profissional de Serviço Social na empresa: um estudo exploratório. **Revista Serviço Social & Sociedade**. São Paulo: Cortez, n.35, p.36-54, abr.1991.

SANTOS, Claudia Mônica. **Na prática a teoria é outra?: metas e dilemas na relação entre teoria e prática, instrumentos e técnicas no Serviço Social**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

