

A Viagem de Coelhinho

Deyse Carla Da Silva Costa

Maria Valéria Pereira de Araújo

INTRODUÇÃO

Eram 14hs de uma quarta-feira igual a tantas outras. O segundo expediente recomeçara lentamente entre conversas alegres e agitadas dos funcionários do 19º andar da Capuche Empreendimentos Imobiliários S/A, uma empresa familiar genuinamente potiguar com segmento na Construção Civil, atuante no mercado há 17 anos. Seu quadro funcional consta com mais de 800 colaboradores, entre profissionais de obras e administrativos.

A tarde certamente transcorreria dentro de sua rotina normal nos setores daquele andar, se não fosse pelo telefonema da SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) ao setor financeiro comunicando de um acidente automobilístico, de um motoqueiro com a farda da empresa no cruzamento das ruas Campos Sales e Mossoró, em Tirol. Neste momento, o Serviço Social da empresa foi acionado para colher informações de quem seria esse funcionário e iniciar as primeiras providências de assistência. Por meio de uma ligação telefônica, Deyse é informada que o acidentado era Abraão Coelho da Silva e que estava sendo levado pela ambulância da SAMU ao Hospital da UNIMED.

Minutos depois, a Coordenadora Social da Capuche, Deyse Carla da Silva Costa, a gerente de RH, Luciana Fernandes Matias e a gerente administrativa Leila Libório Matos, gestora direta de Abraão, se dirigiram até o hospital da Unimed para buscar informações sobre o estado do funcionário acidentado. Abraão ou “Coelhinho”, como era carinhosamente conhecido por todos, era motorista da empresa há mais de 20 anos. Ele acompanhou todas as mudanças vividas pela empresa e a sua história pessoal e profissional se misturavam com a história da Capuche. Coelhinho era introspectivo e cativantemente tímido, mas sua presteza, simpatia e responsabilidade faziam com que ele tivesse grande destaque na função que desempenhava. Quando a Capuche precisava entregar uma documentação com urgência, além de transportar pessoas ou materiais, ele era a pessoa certa para recorrer.

Contudo, sua eficiência e rapidez foram paralisadas pelo fatídico acidente no dia 25 de julho de 2012, que fraturou o fêmur de sua perna esquerda deixando-o em um leito de hospital, lutando pela vida... Mas, ele foi impiedosamente vencido por duas paradas cardiorrespiratórias que o retiraram de nosso convívio aos 43 anos de idade no dia 19 de agosto deixando mulher, quatro filhos e toda a empresa perplexa diante desta realidade.

Deyse, responsável por esclarecer, orientar, encaminhar e intermediar as mais diversas e adversas situações de conflito que permeiam a vida pessoal e profissional dos funcionários, com o falecimento de Abrão foi surpreendida por vários questionamentos que lhe chegaram: até onde vai a assistência legal e qual a responsabilidade social da empresa, para com a família do funcionário falecido? E o que versa a política da empresa sobre esta questão?

A Empresa

A Capuche iniciou suas atividades no Rio Grande do Norte, em meados do século XX, no ramo de confecções. Durante décadas foi destaque nessa área, tendo no seu comando Manoel Matias da Silva, “Seu Matias”, nascido em Catolé do Rocha, Paraíba, um homem com vocação para o comércio e visão de futuro. Aos 18 anos, em 1931, dá seus primeiros passos como comerciante percorrendo as cidades da Paraíba. Em 1938, abre sociedade com um irmão num empreendimento comercial. Dai em diante, entre perdas e ganhos Seu Matias migra para Alexandria e prospera com várias lojas de tecidos, mas como os lucros na época davam apenas para manter as lojas, ele decide mudar de ramo e passa a fazer transporte de pessoas e mercadorias. Alguns anos depois, 1969, retomam o comércio tornando-se sócio de uma malharia. Em 1973, funda em Natal o Gigantão das Malhas, referência em malha do mercado natalense. Dai em diante, os negócios da família se ampliaram para outros mercados, em 1975 para Goiânia, um ano depois para Aracajú, em 1980 Belém do Pará e Teresina entre 1981/1982. No ano de 1987, em Natal, nasce a fábrica de confecções Bianca totalizando 44 lojas pelo país. Em 1991, Seu Matias repassa para os filhos o comando dos negócios da família e, na partilha dos bens, coube ao filho Edson Matias, a fábrica de confecções Bianca. No mesmo ano, em sociedade com Genilson Fonseca de Sá, foi constituída a Matias e Sá – a Primeira Loja de comércio varejista no ramo de confecções no Natal shopping. O Sr. Genilson era o responsável pelo abastecimento das mercadorias da loja e o Sr. Edson administrava o escritório que funcionava no mesmo endereço da fábrica, com sede na Av. Antônio Basílio. Em 1992 constituem a segunda loja – Primeira filial na Rua João Pessoa, no centro da cidade de Natal. No mesmo ano, a razão social é alterada para LOJAS CAPUCHE LTDA e a sede passa a ser a da Rua João Pessoa. Mais tarde os Objetivos Sociais são alterados e as lojas passam a vender perfumaria, cama, mesa e banho, artigos de armarinho, brinquedos, louças etc. É nesta época que Abraão passa a integrar o grupo, prestando serviço às lojas trabalhando na estampa e prestando serviços a família Matias.

Em 1994, a família Matias enxergou um nicho de mercado em potencial e inaugura a Capuche Empreendimentos Imobiliários. O primeiro empreendimento do Grupo foi o loteamento Central Park, na zona Sul de Natal e, em seguida, a construção das torres Corais de Ponta Negra e Corais do Atlântico e, logo após, a construção do Praia Shopping. A partir daí, a Capuche passa a ser referência como construtora e hoje é uma marca já consolidada no estado do RN. Essa solidez se expressa através da entrega de mais de 11 mil imóveis e conta com uma carteira qualificada de 07 mil clientes ativos.

Por trás de toda essa história, está um corpo de colaboradores que move a empresa e é responsável pelo seu desenvolvimento. A Capuche está em constante renovação e prima pelo pioneirismo e qualidade desde os primeiros projetos desenvolvidos, permanecendo como uma das líderes no setor. Sempre com criatividade e seriedade, a construtora vem conquistando e fidelizando seus clientes, lançando projetos diferenciados para diversos públicos em toda a cidade. Cada um dos produtos construídos possuem características específicas que variam de unidades funcionais adequadas a uma família pequena, apartamentos de alto luxo com bastante espaço, até prédios comerciais.

A Gestão de Pessoas na Empresa

Na primeira década em que foi constituída como Capuche Empreendimentos, a empresa tinha apenas o setor de pessoal, assim permanecendo até 2006. É nesta época que a estrutura de gestão de pessoas na Capuche passa a ser distribuída em quatro áreas: treinamento e desenvolvimento, recrutamento e seleção, administração de pessoal e coordenação social. São de responsabilidade da área de recrutamento e seleção recrutar, selecionar, a admissão de pessoal, administração de cargos salários e o acompanhamento funcional no desligamento. A área de treinamento e desenvolvimento cabe à administração do programa de treinamento, integração de novos funcionário e programas de integração comunicação interna e avaliação funcional. A administração de pessoal faz lançamento e cálculo de folha de pagamento, controle de vale transporte e controle de ponto (acompanhamento e tratamento). A coordenação social administra convênios (saúde e odontológico) e parcerias com empresas e instituições de ensino além de acompanhamentos sociais (hospitais, domiciliares e na organização).

O plano de saúde e o seguro de vida

Em 2006 é implantado o benefício de assistência saúde para os colaboradores da administração. O plano de saúde existente hoje na empresa é oferecido ao colaborador do quadro administrativo e seus dependentes diretos (conjugue, companheiros, filhos solteiros ou enteados até 21 anos, filhos ou enteados universitários até 24 anos, filhos ou enteados inválidos e menores tutelados ou com guarda provisória deferida por autoridade competente) depois de cumpridos os 90 (noventa) dias de experiência. A

inclusão do colaborador é feita através do RH junto à operadora de saúde mediante solicitação escrita e apresentação da cópia dos documentos pessoais, comprovante de residência, preenchimento do formulário de inclusão e da Tabela da GEFIP na qual consta o registro de recolhimento do FGTS referente ao colaborador. No caso dos dependentes, além da documentação pessoal, é necessária cópia da Certidão de Casamento ou declaração de união estável ou certidão de nascimento no caso de menores que não possuem RG e CPF. A opção pela assistência saúde deverá ser registrada no cadastro do colaborador no sistema TOTVS, após a sua inclusão no sistema *do plano de saúde vigente*;

A empresa participa financeiramente no pagamento da mensalidade do plano, custeando parte do valor da acomodação Enfermaria. Contudo, o colaborador pode optar pela acomodação Apartamento, desde que arque com a diferença do valor de enfermaria.

O percentual de custeio por parte da Capuche varia de acordo com a faixa salarial do colaborador:

- a) Para os colaboradores com salário até R\$ 645,00 (seiscentos e quarenta e cinco reais), a participação da empresa no custeio é de 100% (cem por cento), cabendo ao colaborador apenas o pagamento do valor simbólico de R\$ 1,00 (hum real);
- b) Para os colaboradores com salário até R\$ 895,50 (oitocentos e noventa e cinco reais e cinquenta centavos), a participação da empresa no custeio é de 90% (noventa por cento);
- c) Para colaboradores com salário superior a este valor, a participação da empresa é de 50% (cinquenta por cento);
- d) O valor salarial utilizado como base para os percentuais de custeio da Capuche é alterado anualmente, incidindo sobre ele o reajuste do dissídio coletivo para o corpo administrativo da empresa, no mês de outubro;
- e) No caso de Dependentes, além de seguir os parâmetros de participação acima, considera-se:
 - Coordenadores de departamento e Engenheiros: participação da empresa no custo de 01 (um) dependente;
 - Gerentes: participação da empresa no custo de 02 (dois) dependentes;
 - Diretores: participação da empresa no custo de todos os dependentes.

A adesão ao seguro de vida para os colaboradores do segmento da construção civil, conforme Convenção Coletiva de Trabalho celebrado entre Sindicato dos Trabalhadores na Indústria da Construção Civil e no Mobiliário do Estado do RN e o Sindicato da Indústria da Construção Civil do Estado do RN é obrigatória para todos os colaboradores sejam eles do administrativo (obra ou escritório central) ou operacional. As empresas desse segmento devem conceder a todos os seus empregados o benefício de Seguro de Vida em Grupo e os seus beneficiários serão aqueles legalmente identificados junto ao INSS. De acordo com a convenção coletiva, são garantidas aos empregados as coberturas mínimas de: R\$ 4.000,00 (Quatro mil reais) - em caso de Morte Natural do empregado (a), independentemente do local ocorrido; até R\$ 8.000,00 (Oito mil reais) - em caso de Invalidez Permanente (Total ou Parcial) do empregado (a), causada por acidente, quando o empregado estiver no local de trabalho, atestado por médico devidamente qualificado, discriminando detalhadamente, no laudo médico, as

sequelas definitivas, mencionando o grau ou percentagem, respectivamente, da invalidez deixada pelo acidente e R\$ 8.000,00 (Oito mil reais) - em caso de morte por acidente, quando o empregado estiver no local do trabalho.

PROBLEMA

Para os primeiros encaminhamentos pós-acidente de Abraão, foram atestadas as vigências do plano de saúde e de seu cadastrado no seguro de vida. Seu plano de saúde era UNIMED Rede Preferencial Enfermaria e tinha o custeio de 90% pela empresa e a apólice de seguro do BB Seguros.

Durante as visitas hospitalares feitas pela assistente social Deyse, no decorrer de quase 25 dias em que Abraão esteve hospitalizado, era possível observar nele e em sua esposa a confiança do amparo que sua família teria devido às garantias dos benefícios assegurados pela empresa (INSS, seguro por invalidez e assistência saúde).

Esta percepção ficou evidenciada durante uma conversa da esposa dele, Sra Elaine, com Deyse ...

”Abraão agora vive me dizendo sobre o que tem direito caso aconteça alguma coisa com ele, a quem procurar para saber sobre o seguro de vida, os valores de suas contas, FGTS, e eu sempre digo : eu sei, eu sei mas você vai ficar bom... nós não vamos precisar de nada disso meu filho, mas tô ficando tão preocupada com esses pensamentos dele...”

A preocupação sentida por sua esposa transformou-se em cuidados da empresa durante todas as ações de assistência prestadas a Abraão.

As primeiras providências tratadas foram quanto à urgência na cirurgia de reparo do fêmur. Após a necessidade de transferência para o Hospital PAPI, por falta de vagas no Hospital da UNIMED, o serviço social da empresa, buscou agilizar o procedimento operatório junto ao plano de saúde, mas esbarrou na burocracia. Por ser uma cirurgia de grandes custos, se faz necessário um processo de solicitação e cotação dos materiais que serão utilizados e esse trâmite pode levar até 5 dias para ser finalizado. No caso de Abraão, a cirurgia foi realizada no quinto e último dia de prazo, mesmo dia do diagnóstico de sua embolia gordurosa e transferência para UTI.

Apesar de toda assistência legal que lhe foi garantida desde o momento de seu acidente, a empresa preocupou-se em assistir também a sua família. Por ordem direta do vice-presidente, Daniel Fernandes Matias, além das orientações e encaminhamentos dos procedimentos de rotina para requerimentos nos órgãos do INSS e DETRAN, foi disponibilizado o acompanhamento do serviço social para viabilizar ações mais urgentes e minimizar as dificuldades que a família pudesse encontrar.

Assim sendo, enquanto Abraão esteve internado, todo o trâmite burocrático da previdência social foi conduzido pelo serviço social, inclusive a entrada do benefício de auxílio doença por acidente de trabalho e a solicitação da perícia hospitalar.

Neste período, as visitas hospitalares da assistente social Deyse, aconteciam semanalmente ao colaborador assim como a busca de informações junto à equipe médica que o acompanhava no hospital. A postura da empresa foi de colocar-se a disposição do hospital para ser acionada quanto a qualquer assistência extra, necessária para garantir um maior conforto a Abraão, fosse por meio de medicamentos ou procedimentos que ajudassem a acelerar a evolução do quadro e consequentemente sua recuperação.

Contudo, segundo os médicos que se revejavam no seu acompanhamento na UTI do hospital, a resposta precisava vir da reação de seu organismo, pois para a embolia gordurosa que o acometia, não havia medicação. Essa embolia pulmonar foi consequência das três fraturas do seu fêmur esquerdo. Desta forma, o procedimento foi sedá-lo, ventilar os seus pulmões artificialmente e entrar com medicamentos contra o agravamento infeccioso dos seus pulmões.

A cada visita hospitalar realizada, Deyse divulgava aos funcionários e gestores do setor de Abraão, os boletins médicos e encaminhamentos burocráticos prestados. Para sua surpresa, apesar dos relatos de todas as ações realizadas e apoio oferecido pela empresa, era comum que alguns funcionários dissessem:

“... tá, mas, o que empresa vai fazer para ajudar Abraão?”

A partir deste momento, Deyse começou a questionar: “... o que será que os funcionários esperam da empresa?” Mesmo sem essa resposta, a linha dessa assistência foi mantida, mas, apesar do sucesso da operação da perna, Abraão não evoluía do quadro da embolia o que acabou por comprometer o restante do seu organismo e mais incisivamente, seu coração.

Em meio às complicações do caso, ele necessitou de algumas transfusões sanguíneas, por causa de uma forte anemia adquirida e a empresa mais uma vez apresentou-se, fazendo uma campanha interna para doação de sangue. Contudo, no vigésimo quinto dia depois de sua entrada no hospital, e ida e vinda de unidade intensiva de tratamento, e com todos os cuidados prestados, Abraão não consegue vencer as consequências do acidente e morre após 2 paradas cardiorrespiratórias.

A notícia é repassada a Deyse pela funcionária Thallita Louise que recebeu um telefonema de Enoc, um funcionário e amigo de Abraão, que o visitava no momento em que ele teve a primeira parada cardíaca no quarto da enfermaria do hospital, desce para a UTI onde tem outra e não responde mais aos estímulos elétricos do desfibrilador.

Seguiram para o hospital, Deyse e a gerente administrativa Leila Matos, gestora de Abraão, para as primeiras orientações e encaminhamentos legais necessários. E lá, já em companhia da família, receberam a ligação do vice-presidente da empresa Daniel

Matias, orientando que fosse prestada toda a assistência material necessária e, disponibilizando para tanto, o cartão corporativo da empresa.

Enquanto os familiares aguardavam no hospital a liberação do corpo, coube a Deyse e Leila, todos os trâmites para o velório e enterro, que incluiu desde a escolha das flores ao traslado de ida e volta do cemitério para parentes e amigos, sem qualquer custo para a família.

Toda a empresa foi liberada para comparecer ao velório e sepultamento. Durante todo o dia, Deyse e a Coordenadora de Segurança Vanuzia Queiroz, ficaram a disposição da esposa e dos quatro filhos de Abraão e, já neste primeiro dia de ausência dele a frente da família, a empresa foi além do legalmente previsto e da assistência social, passando a executar algumas ações assistencialistas, mas de extrema necessidade para quatro pessoas que se encontravam sem um referencial de segurança.

A pedido de Daniel Matias, essas ações incluíram, além das custas de velório e sepultamento, pagamento de contas de luz e água, e uma feira para complementar a cesta básica já fornecida pela empresa. Nos dias que se seguiram, mais uma vez por deliberação de Daniel Matias, Deyse retoma a assistência à viúva, para nova entrada na previdência social agora para o pleito da pensão por morte, enquanto o coordenador do departamento de pessoal Raildo Melo, buscava informações e agilizava as documentações necessárias para a solicitação do seguro de vida e DPVT, rescisão e liberação de FGTS/PIS. Mesmo com essas ações já em andamento, em uma comunicação via e-mail Daniel Matias reforça:

“... Deyse como já falei pessoalmente venho agora deixar registrado minhas intenções. Sei que não posso carregar o mundo nas minhas costas, sei que não posso ajudar ou muito menos agradar a todos. Mas sei que posso fazer a minha parte...gostaria de saber se existe algo que podemos fazer. Algo dentro de mim tem dito diariamente e com muita força que não posso deixar essa família sozinha. Sei que não posso carregá-los em meus ombros mas não posso simplesmente deixá-los como se tivessem partido. É o mínimo que devo de retribuição a Abraão. Por favor, me ajude a entender a necessidade e o melhor momento de abordar o assunto. Obrigado por todo o apoio e por toda a força que você teve e tem tido junto a nossa empresa e aos meus funcionários. Você não poderia estar fazendo um trabalho melhor. Obrigado. “

Enquanto Deyse acompanhava as deliberações da alta gestão da empresa na continuidade da assistência prestada e, por muitas vezes sendo recorrente em ações assistencialistas, ela ouvia comentários de corredores questionando se a empresa não deveria ter feito mais por Abraão.

Em certa ocasião, em atendimento ao funcionário Paulo Ricardo, Deyse ouve a seguinte colocação:

”tá todo mundo falando que a família de Abraão deveria colocar a empresa na justiça pela demora na cirurgia dele, todo mundo acha que ele poderia estar vivo se a empresa

não tivesse esperado tanto tempo... e mais, eu acho que aquele remédio que ele tomou antes da transfusão de sangue, foi o que matou ele...”.

Deyse então expõe ao funcionário algumas ações realizadas:

“Olha Paulo, enquanto Abraão esteve hospitalizado foi oferecido todo o apoio possível para sua recuperação. Eu estava semanalmente no hospital levando fraldões, cremes para prevenir escaras, sabonetes, dentre outros itens pessoais, e mais, por ordem direta de Luciana Matias e Daniel Matias acompanhei pessoalmente todos os trâmites burocráticos dos benefícios que ele teve direito, além de perguntar aos médicos que o atendiam se haveria outro hospital ou outro tipo de tratamento que pudéssemos oferecer, e a resposta foi que somente o organismo dele poderia fazer um milagre”.

Uma outra funcionária Emília, veio relatar o seguinte comentário:

“olha, um ex-funcionário nosso me disse que chegou aos seus ouvidos que a empresa não estava fazendo absolutamente nada por Abraão nem pela família dele...”.

Nesta ocasião Deyse argumenta com Emília:

”Você não acha que a disseminação desse tipo de comentário retrocede conquistas firmadas e ganhos coletivos e, ao mesmo tempo, retarda a conquista de novos benefícios dentro da empresa? Realmente eu não consigo entender o que as pessoas esperavam que fosse feito, mas, de você que está aqui dentro acompanhando toda a situação, eu espero ajuda para fazer cessar os comentários infundados dentro e fora da empresa...”.

Deyse, por ter executado parte das ações de assistência da empresa, e acompanhado outras tantas, começou a refletir e a identificar na fala de cada sujeito a exigência do assistencialismo. Porque será que as pessoas não procuravam por direitos, mas apenas por favores e trocas? Como a empresa pode ser socialmente responsável por seus funcionários, evitando o atropelo dos atos imediatistas exigidos pelos demais? Como levar os funcionários a reflexão da efemeridade das ações assistencialistas? Deve a empresa trabalhar melhor a divulgação de sua política de benefícios de forma a esclarecer onde começa e termina a obrigação legal da organização?

Deyse pensava como poderia romper com os paradigmas que permeavam os questionamentos de alguns colaboradores. Como demonstrar através de ações organizacionais mais consistentes toda assistência dada pela empresa, uma vez que valorização das pessoas, ética e responsabilidade social são alguns dos aspectos que perpassam seus valores. Afinal, o que fará diferença para as pessoas que vivenciam essa experiência, será o que for feito para ampará-las pelo resto de suas vidas ou aquilo que é feito apenas para dá satisfação a um grupo que visa somente os louros das ações assistencialistas?

NOTAS DE ENSINO

Resumo

A Capuche Empreendimentos Imobiliários S/A é uma empresa do ramo da construção civil com 17 anos de mercado. Seu quadro funcional é composto por cerca de 800 funcionários distribuídos entre os setores administrativos e operacional de obras. O atual formato da política de benefícios da empresa, não contempla de forma institucionalizada a questão da assistência as famílias de funcionários falecidos, levando a empresa a incorrer em ações assistencialistas e de satisfação ao seu quadro funcional. A viagem de coelhinho segue fielmente os acontecimentos e as ações realizadas pela empresa do momento do acidente, até o seu falecimento servindo também como pano de fundo para o relato das ações pontualmente realizadas nos casos de óbito de funcionário. Este caso é relatado sobre o ponto de vista da assistente social da empresa, encarregada de acompanhar e orientar as mais diversas demandas do mundo empresarial, bem como proporcionar o acolhimento necessário aos problemas pessoais, profissionais, econômicos e sociais e que se viu impelida a responder: até onde vai a responsabilidade legal de uma empresa no caso de um óbito? Que políticas de benefícios deve ter uma empresa para se evitar as práticas do mero assistencialismo? Este estudo pode ser utilizado para debate e reflexão em cursos de graduação e pós-graduação na área de administração e gestão de pessoas. O caso aqui relatado foi construído através de entrevistas não estruturadas com funcionários da empresa e a Sra. Elaine, esposa de Abraão. Além disso, a Assistente Social da Capuche, Deyse colaborou diretamente na construção do caso.

Palavras-Chaves: assistência x assistencialismo, políticas de benefícios, gestão de pessoas, programas sócio - educativos direitos e deveres.

Fonte dos dados

Para a elaboração do caso foram realizadas entrevistas não estruturadas com a esposa do funcionário Abraão Coelho e funcionários que atuam na Capuche. Além disso, a Assistente Social da Capuche, Deyse colaborou diretamente na construção do caso oferecendo informações relevantes, uma vez que esteve presente durante todas as etapas da situação apresentada no caso, através do acompanhamento e atendimentos realizados pela Capuche junto à família de Abraão Coelho e aos colaboradores da empresa. Os fatos aqui relatados seguiram fielmente os acontecimentos e ações

disponibilizadas pela empresa desde o dia do acidente de Abraão, no dia 25 de julho de 2012 e terminando no dia 19 de agosto de 2012, com o falecimento dele. A história de Abraão foi usada como pano de fundo para a discussão sobre as políticas de benefícios dentro das organizações privadas. Apesar de a instituição ter permitido a utilização do nome da empresa, por questão de respeito e privacidade aos colaboradores, foram utilizados nomes fictícios para alguns personagens do caso.

Sugestão para discussão do caso

Este caso pode ser lido em 30 minutos em sala de aula. Ele poderá ser trabalhado em cursos de graduação e pós-graduação na área de administração e gestão de pessoas. Deverão ser seguidos os seguintes passos metodológicos: a) discussão sobre conceito de assistência x assistencialismo e garantias legais de benefícios no âmbito institucional; b) leitura individual e discussão em pequenos grupos; c) levantamento de soluções para a situação problema; e) fechamento com orientações conceituais sobre assistência e benefícios pelo professor.

Objetivos educacionais

A viagem de Coelho busca desenvolver nos alunos a capacidade de apontar alternativas estratégicas dentro das organizações para implantação de uma política de assistência e benefícios estruturadas para tratar questões que ultrapassem o âmbito do legalmente previsto pela política da empresa. Promover o debate em sala sobre: a) políticas de benefícios e gestão de pessoas; b) implantação e desenvolvimento de programas sócio-educativos de suporte, para os funcionários e seus familiares, no tocante aos seus direitos e deveres; c) reflexões sobre as ações do serviço social dentro do setor de recursos humanos; d) reflexão crítica dos alunos sobre a assistência social numa perspectiva da assistência como um direito e não como benesse; e) discussão sobre meios de institucionalizar ações e procedimentos no caso de óbito de funcionários.

Alternativas para análise do caso

A situação aqui tratada recai sobre a seguinte reflexão: até onde vai a obrigação legal da empresa no caso de óbito de um funcionário?

Infestas (1993) define empresa enquanto sistema social aberto com estruturas interdependentes e múltiplos fatores externos que se relacionam ao sistema social global do qual faz parte. É também denominada como um conjunto sociocultural complexo organizado para realização de serviços, fabricação de coisas, transformação ou extração de produtos da natureza (Oliveira, 2002, pag.251). Essa complexidade se dá devido à heterogeneidade cultural, comportamental e educacional das pessoas que a compõe. E essas pessoas, vivem uma busca frenética pela satisfação coletiva e individual de suas

necessidades, busca esta que acaba por transformar continuamente o ambiente organizacional que habitam.

A década de 90 traz a marca da reestruturação produtiva exigindo uma nova postura das empresas e dos profissionais que as integravam. E o RH, componente dessa organização que se transforma, vive também a sua metamorfose mudando até sua denominação para Gestão de Pessoas, de Parceiros ou de colaboradores. Nesse período é fato que as pessoas passam a ser vistas como diferencial importante para a competitividade das organizações.

Sendo as pessoas vistas como um bem fundamental das organizações, necessário se faz que as empresas tenham suas políticas definidas e ajustadas as demandas que lhes são postas.

As empresas de um modo geral tem modificado sua postura em relação ao social, uma vez que entendem que ser socialmente responsável não significa somente respeitar e cumprir devidamente suas obrigações legais, mas sim ir além de suas obrigações com relação ao capital humano, ao meio ambiente e a comunidade, como defendem Cappellin e Giuliani (1999, pgs.10 e 11) dizendo que na busca de eficiência e excelência empresarial, parece não ser mais satisfatória a tradicional alquimia do cálculo custo benefício com o aumento da produtividade e a ampliação das vendas do mercado. Os critérios da avaliação do sucesso começam a incorporar dimensões que vão além da organização econômica e que dizem respeito a vida social, cultural e a preservação ambiental. Pode-se dizer que a eficiência não é só “fazer as coisas bem”, segundo as regras de mercado, mas é “fazer as coisas boas”, segundo princípios éticos.

A situação vivida pela Capuche, no caso aqui relatado, alerta sobre a necessidade da implantação de programas e projetos sócios educativos que esclareçam sobre os direitos e deveres dos familiares e da empresa no caso de benefícios de saúde, odontológico, segurança do trabalho, convênios, óbito de um funcionário dentre outros.

Hoje a assistência prestada pela Capuche Empreendimentos a seus funcionários, no que se refere às questões de afastamento, benefícios da pensão por morte natural ou acidentária, seguro de vida, rescisão (pós-morte), saque de FGTS, orientações e demais atendimentos sociais pode ser classificada como um serviço geral de orientação ao colaborador, mediante o cumprimento dos deveres da empresa em agilizar toda documentação necessária para o requerimento junto aos órgãos competentes. Contudo, mesmo cumprindo a assistência legal que lhe cabe, percebe-se uma cobrança por parte dos colaboradores à empresa de algo mais a ser feito, como a exemplo do caso apresentado, onde a família do funcionário falecido busca um maior apoio da instituição.

O assistente social que trabalha no setor privado está mais exposto às novas e constantes mudanças na cultura do trabalho o que lhe impõe adaptação a hábitos de integração do trabalhador na instituição mediando e aparando as arestas entre empregado e empregador.

Toda ação social promovida pelas empresas, lhes traz bons frutos sejam eles internos (gerando motivação aos seus funcionários) ou externos (fortalecendo a imagem da empresa) e podem ser ligadas a ações de estratégia da empresa, pois os seus consumidores valorizam comportamentos nesse sentido, representando um diferencial competitivo para as instituições que investem na área.

Em face disto, o caso aqui relatado chama a Capuche Empreendimentos para ações internas mais robustas. Para tanto, é pertinente que parta do setor de Recursos Humanos em conjunto com o Serviço Social, a implantação de ações que minimizem os abalos psicológicos que permeiam os casos particulares de seus funcionários e aqui em foco aos casos de óbito, haja vista, que a ausência de procedimentos nesta situação interferiu diretamente no processo produtivo da empresa. Toda questão relacionada à vida privada do trabalhador ou do seu colega de trabalho afetam o grupo de uma forma geral.

E afinal, para conquistar o consumidor, que exerce cada vez mais a sua consciência e a sua cidadania, as empresas precisam comprovar que adotam uma postura correta, tanto no que diz respeito às leis, aos direitos humanos e ao meio ambiente quanto na relação com os funcionários, consumidores, fornecedores e acionistas (AMBROSIO, 1998; FROES e NETO, 1999; OLIVEIRA, 2000; SROUR, 2000; VASSALO, 1999).

A evolução da responsabilidade social das empresas pode ser dividida em três estágios, que, ao contemplarem permanentemente diferentes enfoques e públicos-alvo, envolvem todas as partes interessadas no processo de gestão social empresarial, através de ações gerenciais desenvolvidas para o enfrentamento das novas demandas sociais. Tais estágios são: "(...) 1º estágio – exercício da gestão social interna (...) 2º – exercício da gestão social externa (...) 3º – exercício da gestão social cidadã (...)” (Melo Neto e Froes, 2001, pgs. 80-81).

Este primeiro estágio, foca sua ação no funcionário e seus familiares no tocante as questões de saúde, segurança, qualidade no ambiente de trabalho e benefícios. Este estágio leva a uma maior motivação, satisfação e comprometimento por parte dos funcionários em relação à empresa alavancando também a sua produtividade.

O segundo estágio está ligado diretamente à sociedade, às comunidades e aos consumidores, pois perpassam por questões como preservação do meio ambiente, impactos socioeconômico, político e cultural na sociedade, segurança e qualidade dos produtos.

O terceiro estágio diz respeito à sociedade como um todo entendendo que (...) empresas inserem-se socialmente na comunidade, cooperando para o desenvolvimento e fomentando projetos locais e regionais, mediante ações de filantropia, incentivo à geração de empregos e estabelecimento de parcerias com o Governo e outras entidades, além da promoção de campanhas de conscientização social e de cidadania (Melo Neto e Froes, 2001).

Assim, como princípio para “o algo a mais” do legalmente executado pela Capuche, Deyse deve sugerir a implantação e o desenvolvimento das ações conforme tabela abaixo:

PRINCIPAIS PROBLEMAS	AÇÕES DA EMPRESA	CP	MP	LP
Falta de conhecimento dos funcionários sobre direitos e deveres em casos de problemas de saúde e óbito	1. Palestras sobre os direitos e deveres dos familiares/empresa em caso de óbito do funcionário de acordo com a convenção coletiva da categoria; 2. Orientações sobre documentações necessárias para requerimento de benefícios, aviso prévio, FGTS e seguro de vida.	x x		
Falta de suporte econômico das famílias	1. Criação de um auxílio falecimento no valor de um salário mínimo vigente 2. Abertura de uma ficha social do funcionário no ato da admissão 3. Criação de um programa de educação continuada sobre economia doméstica e geração de renda.	 x	 x	x
Falta de suporte psicológico aos familiares	1. Estabelecer parcerias com instituições de ensino superior fazendo encaminhamento para busca de apoio psicológico aos membros da família do ex-funcionário.		x	
Falta de divulgação das ações assistenciais da empresa	1. Divulgação na intranet, jornais internos e murais das ações assistenciais e programas de assistência mantidos na empresa.		x	
Ausência de uma política que verse sobre a assistência as famílias nos casos de óbito de funcionários	1. Implantação do Programa de Apoio a Família (PAFAM), que tem por objetivo o apoio à família do ex-funcionário por um prazo de até 60 dias após a morte, onde o serviço social atuaria como orientador nos processos de requerimento dos benefícios internos e externos.		x	

Cabe, pois ao RH sinalizar que a questão de programas de apoio ao colaborador constitui-se uma demanda real que chega a área e que precisa ter suas ações e procedimentos institucionalizados a fim de encontrar soluções frente às dificuldades inerentes à realidade de uma estrutura organizacional tão complexa. É preciso desenvolver o compromisso social para ir além do legalmente oferecido.

(...) é muito mais do que um conceito. Responsabilidade social [será] um valor pessoal e institucional que se reflete nas atitudes das empresas, dos empresários e de todos os seus funcionários e parceiros. MELO NETO e FROES (2001, p. 179)

Se essas políticas não estão claramente definidas e incorporadas aos seus valores e à sua missão a empresa passa a executar mera filantropia. E a filantropia até pode ser um caminho para o exercício da responsabilidade social, mas requer mudanças mais profundas de cultura e de postura das empresas haja vista, ser ela humanitária, reativa e emergencial, resultado da decisão individual do “proprietário da empresa”, tendo como consequência sua gratificação pessoal e de seus funcionários.

De certo que não é tão simples tratar questões relacionadas às políticas de benefícios dentro de uma instituição privada, mas imperativo se faz que haja uma ação consciente incorporada as políticas de benefícios institucionais da Capuche em detrimento de ações desordenadas e assistencialistas frente as suas demandas.

Referências

BARRETO, Emanuel. Memória do Comércio do Rio Grande do Norte. Emanuel Barreto; Auricéia Antunes de Lima. Natal, RN:RN Econômico,2007.

INFESTAS, GIL A. Sociologia de la empresa.2.ed. Salamanca: Amaru,1993.

OLIVEIRA,S.L. Sociologia das Organizações: uma análise do homem e das empresas no ambiente competitivo. São Paulo: Pioneira Thomson Learning,2002.

TOLEDO, F. O que são recursos humanos?. 9. ed. São Paulo: Brasiliense, 1993.

CAPPELLINI, Paola; GIULIANI, Gian M. Compromisso social no mundo dos negócios. In boletim do Ibase “Orçamento e Democracia”.Nº 11, FEV/99,p.10-11.

MELO NETO, F. P. de, FROES, C. (2001) *Gestão da responsabilidade social: o caso brasileiro*. Rio de Janeiro: Qualitymark.

BANCO MUNDIAL. *Public sector roles in strengthening corporate social responsibility: a baseline study*. Washington, 2002. Disponível em: <<http://www.worldbank.org/privatesector/csr/>> Acessado em: 10/03/2004.