

**Universidade Federal de Pernambuco
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Pós-Graduação em Serviço Social**

Martha Daniella Tenório de Oliveira

A atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no Estado de Alagoas

**Recife
2003**

Martha Daniella Tenório de Oliveira

A atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no Estado de Alagoas

Dissertação apresentada como requisito à obtenção do título de Mestre em Serviço Social junto à Universidade Federal de Pernambuco. Área de Concentração: Serviço Social, Movimentos Sociais e Direitos Sociais.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª Rosa Lúcia Prédes Trindade

**Recife
2003**

Martha Daniella Tenório de Oliveira

A atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no Estado de Alagoas

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a Dr.^a Maria Virgínia Borges do Amaral - UFAL

Prof.^o Dr.^o Ramon de Oliveira -UFPE

Prof.^a Dr.^a Rosa Lúcia Prédes Trindade -UFAL

Recife, 25 de fevereiro de 2003.

Catálogo na fonte
Universidade Federal de Alagoas
Biblioteca Central
Divisão de Tratamento Técnico

- O48a Oliveira, Martha Daniella Tenório de.
A atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no estado de Alagoas /Martha Daniella Tenório de Oliveira. – Recife, 2003.
121f.
- Orientador: Rosa Lúcia Prêdes Trindade.
- Dissertação (mestrado em Serviço Social) – Universidade Federal de Pernambuco. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Recife, 2003.
- Bibliografia: f. 113-121.
1. Serviço social - Alagoas. 2. Serviço social do trabalho. 3. Assistência social. 4. Recursos humanos na empresa - Alagoas. I. Título.

CDU: 364:658.3(813.5)

*A Deus, razão maior que encontro para minha existência;
Aos meus pais Eraldo e Nazaret, pelas lições de vida diárias;
Aos meus familiares, pelo apoio para o desenvolvimento deste trabalho;
Em especial, aos meus dois filhos, presentes divinos, amores da minha vida:
Emanuel e Davi;
A Luciano, que de forma companheira e carinhosa sempre foi o grande incentivador do
meu desenvolvimento intelectual e do meu próprio ser, enfim, por tudo mais...*

Agradecimentos

*“Em tudo na vida você tem de dar o seu melhor,
Andar na conquista da perfeição.
Ou você faz bem feito ou você não faz .
Não existe meio termo”.*

Ayrton Senna da Silva.

À Professora Rosa Lúcia Prêdes, pelas orientações precisas e pela paciência que teve ao longo da construção deste trabalho;

À Professora Virgínia Borges, pelo incentivo dado em mais uma caminhada intelectual;

Aos professores do Programa de Pós-graduação da UFAL e UFPE, que contribuíram para o meu crescimento intelectual;

A todos os professores e funcionários do Departamento de Serviço Social;

Aos colegas do Mestrado, em especial, a Márcia Iara, pela amizade que alicerçamos;

Às assistentes sociais das empresas privadas de Alagoas, pelo profissionalismo, pela coragem de abrir sua prática profissional para servir de objeto de estudo, e ao CRESS de Alagoas, particularmente a Rosiane Moraes, pela contribuição dada nesse processo investigativo;

A todos amigos e amigas, que torcem pelo sucesso do meu trabalho;

Ao Sidney Wanderley e Mônica, pelo trabalho de revisão ortográfica, e à Camila, pela tradução;

À Fundação de Apoio à Pesquisa em Alagoas – FAPEAL, pelo incentivo ao processo formativo e à atividade de pesquisa no Estado;

A todos que acreditam e constroem uma nova ordem social, que priorizam e promovem a emancipação humana.

Resumo

OLIVEIRA, Martha Daniella Tenório de. **A atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no Estado de Alagoas.** Orientadora: Rosa Lúcia Prédes Trindade. Alagoas: UFAL /UFPE, 2003. Dissertação de Mestrado.

Este trabalho analisa a atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no Estado de Alagoas e demonstra que o processo de reestruturação produtiva provoca alterações no conjunto da sociedade e na operacionalização do exercício profissional. Afirmamos que a política de recursos humanos é mais uma das formas de gestão da força de trabalho na contemporaneidade e que a prática profissional do Serviço Social reforça os seus conteúdos político-educativos. O desenvolvimento da investigação possibilitou-nos desvendar de que forma e em qual direção o trabalho do assistente social contribui para a efetivação do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos em empresas privadas, na atualidade. A investigação envolveu procedimentos metodológicos voltados à pesquisa bibliográfica e à pesquisa empírica, pela própria exigência do objeto de estudo. Para isso, desenvolvemos uma pesquisa de campo junto aos assistentes sociais que atuam na política de recursos humanos nas empresas privadas do Estado de Alagoas, verificando suas atribuições, as expectativas empresariais, funções, objetivos profissionais, programas e projetos, entre outros, que permitiram a análise do conteúdo político-educativo impresso pelo Serviço Social, e uma pesquisa documental sobre a realidade conjuntural do respectivo Estado, envolvendo elementos concernentes aos aspectos socioeconômicos. A escolha da amostra da pesquisa corresponde a 41% do universo profissional e sustenta-se no fato de que a área de recursos humanos vem ocupando a 4ª posição no mercado de trabalho do assistente social em Alagoas.

ABSTRACT

Oliveira, Martha Daniella Tenório de. **The social assistant's action in the humans politics of recourse in enterprises from Alagoas.** Instructor: Rosa Lúcia Prédes Trindade. Alagoas: UFAL/UFPE, 2003. Mastership Dissertation.

This work analyzes the social assistant's action in humans politics of recourse in enterprises from Alagoas, and shows that the process of productive reorganization makes changes in the society and in the command of professional exercise. Nowadays, the humans politics of recourse is just one of the ways to manage the working power, and the professional practice in Social Service helps political and educational contents. The development of the research let us to know the form and the direction that the social assistance cooperates with political and educational contents of the humans politics of recourse in private enterprises. The investigation involved methodologic studies according to bibliographic and empirical researches for the sake of the working objective. We made a camp study together with social assistants who are employees of private enterprises from Alagoas, and we verified their attributions, working hopes, functions, professional objectives, programs and projects. So we could analyze the political and the educational contents joined to Social Service and a documentary exploration about the reality of this State with elements connected to social and economical aspects. The sample of the search is 41% of the professional world and it is based in the fact that the human area of recourse is on the 4^o position in the social assistant's market in Alagoas.

trabalho, via processos educativos, em especial, sobre a forma com que o Serviço Social participa da efetivação do conteúdo político-educativo na política de R.H.

Verifica-se que há pouca exploração e produção de conhecimento sobre a referida temática, fazendo-se necessária e pertinente uma investigação sobre ela. Debruçar-se sobre uma área do espaço socioocupacional atual do Serviço Social é de extrema relevância para o avanço do conhecimento da e sobre a profissão.

Definimos uma amostra para a pesquisa tomando por base o cadastro do CRESS 16ª região, segundo o qual, existem cerca de 891 profissionais em atividade no Estado de Alagoas. E na área de recursos humanos existem 36 profissionais, sendo que 17 deles estão atuando nos organismos empresariais privados. E desse universo, extraímos uma amostra de 41%.

Outra motivação e reforço para iniciarmos a busca por maiores conhecimentos sobre a atuação do assistente social na área de recursos humanos em Alagoas, vieram do estudo de Trindade e Moraes (2001), que revelou que o mercado de trabalho para o Serviço Social em Alagoas, nos recursos humanos, já ocupa a 4ª posição na absorção de profissionais. A história tem mostrado que as empresas privadas vêm sempre demandando trabalho para o Serviço Social no setor de recursos humanos; os dados da realidade alagoana confirmam a preservação e/ou ocupação do assistente social na órbita empresarial.

A exposição dos resultados da pesquisa, nessa dissertação, segue a seguinte estrutura: no primeiro capítulo contextualizamos a reestruturação produtiva e as mudanças nas formas de gestão da força de trabalho na política de Recursos Humanos, particularizando a realidade das empresas alagoanas. No segundo capítulo, a ênfase volta-se para o caráter político-educativo das políticas de recursos humanos e do Serviço Social, especialmente, mostrando os projetos profissionais e a direção político-educativa destes ao longo da história dessa profissão. No último capítulo, analisamos as atribuições do assistente social na esfera empresarial e seu direcionamento político-educativo. Como também, foram verificadas as requisições do Serviço Social na política de recursos humanos nas empresas privadas do Estado de Alagoas.

Iniciamos este estudo buscando as relações do processo de reestruturação produtiva e suas inflexões na política de R.H. nas empresas alagoanas. Para tanto, se fez indispensável recuperarmos a década de 70, quando da instauração de mais uma crise do

Sumário

Introdução	08
CAPÍTULO 1	
O processo de reestruturação produtiva e as mudanças nas formas de gestão da força de trabalho	14
1.1. O processo de reestruturação produtiva e as empresas alagoanas	15
1.2. Reestruturação produtiva e as Políticas de Recursos Humanos nas empresas privadas	26
CAPÍTULO 2	
O caráter político-educativo das políticas de recursos humanos e do Serviço Social	50
2.1. O conteúdo político-educativo da política de R.H. e do Serviço Social	50
2.2. Projetos profissionais e direção político-educativa no Serviço Social	63
CAPÍTULO 3	
Política de recursos humanos e o Serviço Social: atribuições profissionais e direção político-educativa	67
3.1. Atribuições e requisições do Serviço Social na política de recursos humanos em empresas privadas	69
3.2. Análise da direção político-educativa da ação do assistente social nas empresas privadas	85
Considerações Finais	111
Referências Bibliográficas	114

Introdução

Na pesquisa que desenvolvemos, procuramos analisar a contribuição do trabalho dos assistentes sociais para a efetivação do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos em empresas privadas do Estado de Alagoas. O trabalho foi direcionado no sentido de fazermos uma ordenação e articulação dos pressupostos teórico-metodológicos com as implicações operativas e político-educativas do exercício profissional. O objeto desta pesquisa centra-se, justamente, no exercício profissional do assistente social nas políticas e nos programas de recursos humanos, enfatizando-se, especialmente, a dimensão político-educativa do trabalho profissional.

Nossa investigação objetiva analisar a contribuição do trabalho dos assistentes sociais para a efetivação do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos em empresas privadas. Na tentativa do atendimento dessa premissa maior, perseguimos os objetivos previstos no projeto de pesquisa, que foram: caracterizar as ações educativas presentes nas políticas de recursos humanos; identificar as requisições colocadas pelas empresas aos assistentes sociais na atuação em políticas de recursos humanos e detectar as estratégias de ação profissional dos assistentes sociais em políticas de recursos humanos.

O problema da pesquisa que por ora apresentamos, consiste em desvendar de que forma e em qual direção o trabalho do assistente social contribui para a efetivação do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos em empresas privadas, na atualidade.

Supomos, que o conteúdo político-educativo dos recursos humanos nas empresas privadas de Alagoas se fundam na necessidade de justificar as contradições da realidade capitalista, e que o assistente social nesta área vem se vinculando ao acompanhamento deste movimento. Com isso, há uma tendência de ser negada a identidade profissional.

Com este estudo pretendemos contribuir com o debate do Serviço Social acerca do processo de reestruturação produtiva, nas novas formas de gerenciamento da força de

capitalismo monopólico, que foi impulsionado a encontrar novas alternativas para superação da crise. Dentro deste contexto, tentamos apontar alguns elementos considerados condicionantes para o surgimento das crises do capital, dialogando com alguns autores acerca desta temática.¹

O ciclo de reprodução do capital atualmente vem se recompondo através das modificações ocasionadas no conjunto da organização da produção e na gestão da força de trabalho e consumo, pois tais alterações se refletem também no desenvolvimento das profissões, inclusive no Serviço Social. Pontuamos que a reestruturação produtiva no Estado brasileiro tem como uma de suas novas estratégias os círculos de controles de qualidade (no trabalho e na vida). Procuramos articular as relações e características de tal fenômeno nas políticas de recursos humanos nas empresas privadas de Alagoas.

Realizamos uma caracterização da economia alagoana, em que apresentamos os principais setores de sua sustentação. Nesta, colocamos em relevo a distribuição das indústrias por atividades desenvolvidas e a ocupação dos trabalhadores pelos setores de serviços de alta frequência. Cabe informar que elegemos esses dois segmentos por conhecermos a realidade e classificação das empresas que compõem a amostra da pesquisa empírica, ou melhor, temos 50% das empresas em estudo, que se classificam como indústrias (duas usinas sucro-alcooleiras e uma indústria de bebidas) e as outras restantes se inserem no setor de serviços (comunicação, transporte coletivo e serviços sociais).

Posteriormente, partimos para demonstrar as particularidades do processo de reestruturação produtiva nas políticas de R.H., haja vista que não se pode negar que ela, também em Alagoas, vem acompanhada de inovações na forma de organizar a produção e o mercado. Na realidade alagoana salienta-se o forte estímulo ao desenvolvimento do trabalho em equipe; o surgimento de iniciativas para com a responsabilidade social. Quanto ao acesso aos serviços e benefícios oferecidos, destacam-se os treinamentos e os de saúde. Apresentamos um leque bastante diversificado dos projetos e programas da política de R.H. das empresas investigadas. Nesse capítulo, expomos que o desenvolvimento de ações educativas nas citadas empresas se faz sob o paradigma que ressalta a valorização da subjetividade, da apreensão de novos padrões comportamentais e do compromisso com a empresa. Ao longo do desenvolvimento dessa parte, visualizamos o processo de

¹ Cf. Harvey e Mota.

reestruturação produtiva constituindo-se como um elemento imprescindível de respostas à crise contemporânea do capital; o novo discurso dos empresários; o perfil que se requer dos trabalhadores e a atuação/participação dos assistentes sociais nas novas formas de gestão da força de trabalho; dentre tantas, os recursos humanos.

No segundo capítulo deste estudo, descrevemos o conteúdo político-educativo das formas de gestão da força de trabalho nas políticas de R.H e do Serviço Social. Defendemos neste estudo a idéia de que a gestão da força de trabalho nos R.H e o Serviço Social possuem um caráter político-educativo. Assim, em seguida, desenvolvemos a concepção de educação como direção político-ideológica; neste contexto, foi necessário situar a complexificação do processo produtivo (no século XIX, o exercício do caráter político-educativo da gestão da força de trabalho se limitava ao interior da indústria), da qual surgiram as teorias da administração científica para o aumento da produtividade (o taylorismo, o fordismo e a gerência científica). A partir do capitalismo dos monopólios, desenvolvem-se mecanismos de gestão da força de trabalho, com conteúdo político-educativo “indireto”, através das políticas sociais empresariais e estatais.

Enfatizamos a emergência do Serviço Social, mostrando sua relação e participação com tais políticas a partir dos anos 30, no Brasil. Sendo assim, mostramos as configurações históricas para o surgimento dessa profissão, em que destacamos o capitalismo monopolista e sua articulação com a máquina estatal para o suprimento dos diversos problemas sociais e, ao mesmo tempo, situamos no âmbito das políticas sociais públicas e privadas sua finalidade maior, como forma da execução das mesmas, convocando o Serviço Social para finalizar a execução da prestação dos serviços.

No terceiro capítulo, exploramos como o Serviço Social e a Política de Recursos Humanos, hoje, fazem a manutenção do caráter político-educativo na sociedade contemporânea. Expusemos as requisições e atribuições do Serviço Social na política de recursos humanos, bem como realizamos uma abordagem geral sobre a função social do assistente social na gestão da força de trabalho. Neste sentido, também foi possível fazer um estudo sobre a inserção funcional e implantação do Serviço Social nas empresas alagoanas; vimos ainda como na visão deste profissional se realizam as suas condições de trabalho, os programas e projetos que desenvolve, as repercussões de seu trabalho junto ao

empresariado e ao trabalhador, e mensuramos como vem se desenvolvendo a capacitação e a formação profissional do assistente social.

Na atualidade são incontáveis os desafios postos para o Serviço Social. A presente análise permite inferir que a garantia de sobrevivência dessa profissão e de seu alargamento na sociedade também depende do desenvolvimento da capacidade profissional de responder eficaz e criticamente às demandas que são colocadas e renovadas constantemente pela realidade objetiva. Para sermos capazes de ser um agente propositivo, criativo de novas possibilidades para a prática profissional, é indispensável ter um olhar para além do imediato. Trata-se de desvendar as demandas consolidadas no mercado de trabalho e, para tanto, se faz imprescindível uma leitura das mudanças do conjunto societário que se operam no cotidiano do fazer profissional, dando-se visibilidade também para os aspectos generalistas dessa sociedade.

O desenvolvimento desta pesquisa supõe de antemão o oferecimento de reflexões e de análise tanto para a universidade quanto para os assistentes sociais atuantes nas políticas de recursos humanos das empresas privadas de Alagoas. Percebemos que a formação profissional acadêmica contemporânea necessita estar em sintonia com os desafios e demandas postas pelo mercado de trabalho, mas, ao mesmo tempo, notamos que os diplomados, ou seja, aqueles que já estão no exercício da profissão necessitam de uma retroalimentação com novas produções de conhecimento, a fim de viabilizar formas de enfrentamento de posições meramente burocráticas estabelecidas pelas organizações empregadoras, que ocasionam uma certa dormência nos princípios orientadores da conduta profissional.

Entendemos que através desse caminho percorrido, foi possível tratarmos nosso objeto de estudo numa perspectiva histórica e teórica, permitindo-nos apreendê-lo na sua condição mais bruta e, ao mesmo tempo, mais dilapidada.

Realizamos nesse processo investigativo as seguintes pesquisas: bibliográfica e documental; e empírica, isto é, de campo. A pesquisa de campo implicou numa análise de cunho qualitativo que se realizou através dos depoimentos dos assistentes sociais.

A pesquisa bibliográfica analisou um material bibliográfico que possibilitasse compreender e produzir uma análise acerca da dimensão político-educativa do processo de reestruturação produtiva, destacando, sobretudo, as mudanças tecnológicas e as de gestão

CAPÍTULO 1

O processo de reestruturação produtiva e as mudanças nas formas de gestão da força de trabalho

Neste trabalho procuramos analisar a contribuição do trabalho dos assistentes sociais para a efetivação do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos em empresas privadas do Estado de Alagoas. Para o atendimento do objetivo proposto neste processo investigativo, julgamos ser de fundamental importância neste capítulo contextualizar o processo de reestruturação produtiva, as “novas”² formas de gestão da força de trabalho a ele vinculadas e os seus componentes político-educativos. Para esta análise tomamos como referência a produção bibliográfica e os dados coletados nas empresas em Alagoas.

As empresas que compõem a amostra da pesquisa empírica podem ser classificadas nas seguintes atividades econômicas: Transporte coletivo (1), Comunicação, (1) Serviços Sociais (1), Indústria de Bebidas (1) e Indústria de Açúcar e Alcool (2). Os públicos-alvos destas empresas são: os usuários de transporte coletivo e trabalhadores; empresas conveniadas e colaboradores (diretos e indiretos); trabalhadores das empresas conveniadas e servidores internos; trabalhadores rurais e urbanos e seus agregados; funcionários. Vale ressaltar que todas as empresas relacionadas possuem também como público-alvo os consumidores de seus produtos e serviços. O critério de seleção da amostra das empresas - 3 indústrias e 3 empresas de serviços – levou em conta o alto índice de contribuição das referidas atividades econômicas no desenvolvimento do Estado de Alagoas³, por ser

² O termo novas nesta análise, está entre aspas, porque na verdade percebemos a existência de uma renovação/refuncionalização nas formas de gestão da força de trabalho, isto é, de uma permanência das manifestações tradicionais sob outras roupagem.

³ Na necessidade de aprofundamento, convém verificar dados estatísticos da Secretaria do Planejamento do Estado de Alagoas de 2002.

da força de trabalho. Posteriormente, adentramos as demandas para o Serviço Social frente ao processo de reestruturação produtiva e, dando seqüência, fizemos uma análise do conteúdo político-educativo do Serviço Social e sua participação na formação dessa nova gestão da força de trabalho.

Na pesquisa documental encontramos a incidência de:

14 programas e 3 projetos empresariais.

5 programas e 13 projetos do Serviço Social.

Os programas e projetos específicos do Serviço Social se relacionam diretamente com os das empresas; assim, entendemos que o Serviço Social nestas empresas busca desenvolver suas ações em consonância aos objetivos e metas estabelecidas pela própria órbita empresarial. Acrescentamos que os projetos e programas das empresas pesquisadas encontram-se atendendo às exigências do processo de reestruturação produtiva, envolvendo questões de meio ambiente, qualidade de vida, relações de trabalho, família, qualidade no trabalho, entre outras.

Necessitamos, ainda, explorar dados relativos ao perfil das empresas e indústrias alagoanas, pois visitamos instituições relevantes, tais como: Casa da Indústria de Alagoas, Secretaria de Indústria e Comércio do Estado de Alagoas e Secretaria do Planejamento do Estado de Alagoas. Cabe acrescentar que nesta pesquisa documental encontramos uma escassez de estudos e registros voltados especificamente para uma definição mais precisa do perfil das empresas/indústrias de Alagoas.

A análise dos dados da pesquisa e a apresentação dos resultados da pesquisa se referenciam numa fundamentação teórica que permitisse articular teoria e realidade. Ficando assim, todo o processo investigativo desenvolvido, sob a forma de dissertação correspondente ao nível de mestrado.

justamente nestes setores que há uma maior inserção dos assistentes sociais atuantes nas políticas de recursos humanos.⁴

As seis empresas pesquisadas têm diferenciações a serem destacadas, haja vista que das três indústrias, duas são rurais e trabalham diretamente com a transformação da natureza e a outra é urbana, trabalha especificamente com o envasamento de bebidas. As outras três empresas trabalham com a prestação de serviços, tanto na capital como no interior do Estado.

1.1. O Processo de reestruturação produtiva e as empresas alagoanas

Historicamente tem-se comprovado que cada fase do capitalismo atravessa um ciclo longo de aceleração e de desaceleração da acumulação de capital e que no interior desses ciclos também coexistem pequenos ciclos chamados “depressivos”. Nos termos de Behring, baseada em Mandel, “*são as ondas longas com tonalidade de crescimento e as ondas com tonalidade depressiva*” (1998:164). Os ciclos econômicos do capitalismo se movem para a busca dos superlucros através da extração do máximo de mais-valia; no entanto, é relevante situar que as crises cíclicas do capitalismo são acompanhadas de medidas anticrises.

A partir dos anos 70 o capitalismo dos monopólios é compelido a encontrar alternativas para a crise na qual se encontra. Essa crise marca a exaustão do padrão de acumulação fundada num regime “rígido” (fordismo-keynesiano). Para o capital continuar sua expansão, seria de extrema importância o retorno ao crescimento, visto que só através deste podem ser obtidos os lucros e a acumulação da riqueza; assim, o crescimento se revela como suporte necessário à finalidade maior do capital. “*(...) O capitalismo tem que preparar o terreno para uma expansão do produto e um crescimento em valores reais (...) pouco importam as conseqüências sociais, geopolíticas ou ecológicas (...) a crise é definida, em conseqüência, como falta de crescimento*” (HARVEY, 1989:166).

Este autor apresenta a idéia de que existem três características essenciais do modo de produção capitalista: a primeira é a de que o *capitalismo é orientado para o crescimento*, e que uma taxa equilibrada de crescimento é de extrema relevância para a saúde de um sistema econômico. Só através do crescimento os lucros podem ser garantidos e, em

⁴ Conforme cadastro do CRESS 16ª Região consultado em junho de 2002.

conseqüência, garante-se a acumulação do capital sustentada. Portanto, as crises sucessivas do capitalismo implicam em alguma inflexão no crescimento econômico.

A segunda característica se consubstancia quando considera que as crises do sistema capitalista são derivadas, principalmente, pela ausência de crescimento em valores reais, ou seja, pela exploração do trabalho vivo dentro do processo produtivo. Isso significa que o crescimento em valores reais se dá através da apropriação da mais-valia produzida. Esta é o excedente do trabalho e aumenta pelo grau de exploração do trabalho, portanto, a mais-valia se baseia na diferença que há entre o que o trabalhador consegue ganhar e aquilo que gera. “ *O crescimento em valores reais se apóia na exploração do trabalho vivo na produção. Isso não significa que o trabalho se aproprie de pouco, mas que o crescimento sempre se baseia na diferença entre o que o trabalho obtém e aquilo que cria*”(idem).

A terceira característica é a de que o capitalismo é, por necessidade, tecnológica e organizacionalmente dinâmico. Essa sua dinamicidade é em parte resultante das leis coercitivas, que obrigam os capitalistas individuais a uma busca constante por lucros e neste contexto torna-se imperativo inovar. Por outro lado, as mudanças tecnológica e organizacional são fundamentais para a modificação na dinâmica da luta de classes. Dentro desse contexto, coloca-se a importância do controle do trabalho e este é entendido como um sistema crucial que regulamenta e viabiliza a manutenção do capitalismo.

O referido autor demonstra em sua exposição que, do ponto de vista de Marx, há uma contradição e uma inconsistência nessas três condições apresentadas e, devido a isto, justifica-se que a própria dinâmica do capitalismo é necessariamente propensa a crises. Portanto, não há como combinar nessas três condições um crescimento equilibrado sem surgimento de problemas. Sendo assim, as crises cíclicas do capitalismo vêm acompanhadas também de medidas anticrises; basta recordar e avaliar os pequenos e particulares ciclos dos anos 70 e 80, em que as demandas do capital em torno dos superlucros exigiam a diminuição dos gastos sociais.

De acordo com as reflexões de Mota (2000:23), o processo de reestruturação produtiva se situa no contexto da crise capitalista vigente e consiste num processo de restauração econômica do capital e do ambiente de intervenção política entre classes no Estado e nas condições de reprodução social. A recomposição do capital através das transformações socioeconômicas e políticas ocorridas também incide fortemente nas

intervenções profissionais, levando-as a uma adequação e reprodução desse modo de produzir. Segundo Mota:

(...) a atual recomposição do ciclo de reprodução do capital, ao determinar um conjunto de mudanças na organização da produção material, nas modalidades de gestão e consumo da força de trabalho, provoca impactos nas práticas sociais que intervêm no processo de reprodução material e espiritual da força de trabalho, no qual se inclui a experiência profissional dos assistentes sociais (2000: 24).

As alterações no processo de trabalho, no final do século XX, são derivadas de fenômenos próprios desse modo de produzir, do qual a reestruturação produtiva faz parte. Dentre alguns fenômenos, chama-se a atenção para a flexibilização baseada numa produção enxuta (toyotismo).⁵ O sistema capitalista, através da flexibilização do processo produtivo, faz exigências de um novo perfil dos trabalhadores inseridos no mercado de trabalho, rebatendo principalmente sobre a qualificação profissional. A qualificação profissional torna-se necessária tanto para aqueles que o mercado já absorveu como para os não inclusos.

A reestruturação produtiva também se propagou no Brasil e introjetou modernos padrões de produção, concomitante à reprodução de tradicionais formas de relações de trabalho. Essa contradição entre os novos padrões tecnológicos e as antigas formas da utilização da força de trabalho vem servindo tão-somente para renovar e potencializar a esfera produtiva e, conseqüentemente, o capital.

As empresas brasileiras começaram a sentir fortemente o rebatimento da crise político-econômica mundial nos anos 70 / 80. Para poderem continuar competindo no mercado internacional, foram levadas a possuir novas bases tecnológicas e gerenciais, tendo como eixo de sustentação duas questões de extrema relevância, que são: a qualidade e a produtividade.

⁵ A flexibilização, aqui, é entendida como mudanças muito rápidas dos padrões de desenvolvimento desigual, efetivadas na medida em que a produção pode ser iniciada num determinado local e finalizada em outro. Destacamos duas de suas características, que são a terceirização dos serviços e a subcontratação. O aumento do poder da flexibilização possibilita aos empregadores desempenharem pressões cada vez mais fortes sobre o trabalhador. Para um melhor entendimento destes fenômenos, ver Harvey (1989:140-141).

Qualidade e produtividade foram apontadas como solução para as empresas manterem-se na condição de competir no mercado internacional, provocando-se, assim, uma fragmentação da força de trabalho, pois neste meio coexistem os processos de trabalhos automatizados. Salienta-se, ainda, um novo elemento necessário ao comportamento do trabalhador, que é a confiabilidade, emergindo, a partir daí, os famosos CCQs – Círculos de Controle de Qualidade (ISHIKAWA: 1993).

Os círculos de controle de qualidade são uma nova estratégia de produção que se pautam em metas a serem atingidas; concomitante, há a preocupação em conquistar a confiança do trabalhador. Dentro da própria órbita empresarial, planejam-se atividades que estimulem e viabilizem a formação da confiabilidade do seu empregado. “(...) *Na implementação de novas modalidades de gestão da força de trabalho, que permitam a formação de um novo comportamento produtivo do trabalhador, baseado na confiabilidade e no envolvimento do mesmo com os objetivos da empresa*” (CÉSAR, 2000: 116).

A questão da qualidade, tão retomada na contemporaneidade, remonta ao início da sociedade industrial, sendo que a cada momento histórico particular sua noção foi ganhando contornos diferenciados. Em 1920 essa expressão estava associada à idéia de tempo e de eficiência do trabalhador para o desempenho de suas tarefas, nas quais deveriam evitar os possíveis defeitos de fabricação no produto; nos anos 70, tal expressão designava a garantia de determinadas metas de produtividade na organização da produção; para tanto, o operário deveria aumentar sua eficiência na linha de montagem através do investimento nas especializações; na década de 80 tivemos esse conceito acoplado aos processos de Gestão pela Qualidade Total, o que significou a implementação de programas de administração dos recursos da empresa, particularmente, os de recursos humanos.

Esse discurso sobre a qualidade no processo de reestruturação produtiva hoje ganha um relevo especial, como assevera Amaral:

(...) Qualidade passa a ser uma expressão que extrapola os sentidos e os referentes instituídos nos muros das empresas para ganhar capacidade de ser uma referência para outras instâncias da vida em sociedade. (...) De uma propriedade ou atributo da coisa referida, o bem ou serviço produzido no processo de trabalho, a expressão qualidade passa a designar a própria coisa; passa a representar e a incorporar um conjunto de saberes que a eleva de uma simples expressão lingüística a um discurso: ' o discurso da

qualidade, qualidade total, qualidade de vida, construindo uma rede de formulações para representar uma formação ideológica definidora de valores, princípios e procedimentos que orientam a prática da sociedade regida pelas leis de mercado (2001:102-103).

Ao revelarmos alguns fenômenos derivados das alterações ocorridas a partir do processo de reestruturação produtiva, cabe frisar que estas também se expressam na realidade de Alagoas.

O Estado de Alagoas possui uma área geográfica de 27.993 Km² aproximadamente, que está dividida em 102 municípios. Estima-se que em número populacional tem-se no Estado como um todo cerca de 2.822.621, sendo que, deste total, na capital alagoana (Maceió) encontramos 797.759 habitantes. O PIB (Produto Interno Bruto) total do Estado alcança R \$ 6,4 milhões; já o PIB *per capita* corresponde a R\$ 2,3 mil. Destes, os serviços tem 50,8%, as indústrias contribuem com 32, 5% e a agropecuária com 16,7%.⁶

A economia alagoana se sustenta nos seguintes setores principais: agricultura e pecuária, comércio exterior e minerais, indústria e serviços. O processo de evolução econômica do referido Estado se baseia no setor primário e nas suas principais culturas, com destaque para a cana-de-açúcar. Atualmente a cana-de-açúcar é considerada a cultura mais importante, pois coloca Alagoas na condição de 3^a maior produtora e exportadora de açúcar do país.

O Estado de Alagoas possui uma maior ocupação da força de trabalho nos seguintes setores: no setor primário (agricultura, pecuária, silvicultura, exploração florestal e pesca); no setor industrial (indústria extrativa, indústria de transformação e distribuição de eletricidade, gás e água); setor de comércio (reparação de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos); administração pública (defesa e seguridade social); construção civil; setores de educação, saúde e serviços sociais; serviço doméstico e serviços coletivos, sociais, pessoas e atividades mal definidas. No quadro a seguir tem-se a distribuição quantitativa⁷:

⁶ Estes percentuais foram extraídos do censo (2000), do anuário estatístico de Alagoas (2001) e da pesquisa documental fornecida pela Casa da Indústria do Estado de Alagoas, que envolve uma parceria da FIEA com o SEBRAE (1999), extraída em 11/07/2002.

⁷ Esses dados dizem respeito a pessoas acima de 10 anos de idade, ocupadas na semana de referência, por seção de atividade do trabalho principal, segundo a região metropolitana e os municípios alagoanos.

QUADRO 1: OCUPAÇÃO POR SETOR EM ALAGOAS

SETOR	Nº DE OCUPAÇÃO
Setor Primário	320.633
Setor Industrial	130.000
Setor Comercial	123.000
Educação, Saúde e Serviços Sociais	76.500
Administração Pública	67.000
Serviço Doméstico	60.000
Serviços Coletivos, Sociais, Pessoas e atividades mal definidas.	25.000

FONTE: Censo 2000 – IBGE

O censo demográfico de 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) revela que o setor primário é o segmento da economia alagoana que mais absorve mão-de-obra (um terço), pois do total de 897.718 ocupados, 320.633 estão trabalhando em atividades como a agricultura, pecuária, silvicultura, exploração florestal e pesca. A segunda posição no *ranking* vem sendo o setor industrial: incluem-se neste as atividades da indústria extrativa, de transformação e de distribuição de eletricidade, gás e água. O setor de comércio ocupa a terceira posição; acopladas a este as atividades de reparação de veículos automotores, objetos pessoais e domésticos. A quarta posição é ocupada pela administração pública e a quinta destina-se à construção civil. Os setores da educação, saúde e serviços sociais juntos são responsáveis pela sexta posição no *ranking*, enquanto o serviço doméstico ocupa o sétimo lugar. A oitava ocupação fica para outros serviços coletivos, que envolvem até aquelas atividades mal definidas.

Vale ressaltar que o perfil traçado altera-se em relação à capital de Alagoas e às cidades que integram sua área metropolitana, pois em Maceió temos aproximadamente 316.782 pessoas que trabalham, sendo que a indústria absorve a maior parte desse contingente, alcançando 132mil pessoas; a segunda posição fica para o comércio, com 65

mil pessoas; já a construção garante a ocupação de quase 22 mil trabalhadores, enquanto o setor primário chega a 16.456 trabalhadores.⁸

O processo de industrialização do Estado de Alagoas se iniciou por volta de 1850, com os engenhos de açúcar, com a indústria têxtil e com a agroindústria açucareira/alcooleira. O predomínio destes segmentos se estendeu até os finais da década de 60, quando surgiu o processo de diversificação industrial.

A partir dos anos 70, começa a fase dos mega-projetos e da interiorização industrial, implicando decisivamente um crescimento substancial da industrialização em Alagoas. A indústria alagoana tem como base atual os principais gêneros: açúcar / álcool, cimento, têxtil, fertilizantes, química, termoplásticos, produtos alimentares, laticínios, cerâmica, metalurgia e mobiliário. É relevante apresentar um quadro com a relação das indústrias por atividade industrial no Estado de Alagoas, como se segue:

⁸ Para maiores informações, consultar o Censo 2000 do IBGE e a reportagem exibida em 4/1/2003 pelo site: <http://gazetaweb.globo.com/gazeta>.

QUADRO 2: DISTRIBUIÇÃO DAS INDÚSTRIAS POR ATIVIDADE INDUSTRIAL EM ALAGOAS

ATIVIDADE INDUSTRIAL	QUANTIDADE	Nº DE EMPREGADOS
1. Indústria de produtos alimentares	1.268	54.459
2. Indústria de mobiliário	260	985
3. Indústrias metalúrgicas e siderúrgicas	179	643
4. Produto de minerais não metálicos	168	1.770
5. Indústria da construção	140	3.392
6. Ind. do vestuário, artefatos de tecidos e de viagem	115	562
7. Indústria editorial e gráfica	77	501
8. Indústrias diversas	49	322
9. Indústria química	34	870
10. Indústria mecânica	26	514
11. Indústria de material de transporte	22	263
12. Fabricação de produtos de matérias plásticas	20	676
13. Indústria de fumo	19	2.720
14. Indústria de bebidas	18	1.049
15. Indústria de calçados	09	112
16. Indústria têxtil	08	1.505
17. Indústria de borracha	07	96
18. Extração e tratamento de minerais	06	221
19. Utilidade pública (água e energia)	03	2.227
20. Indústria de produtos farmacêuticos e veterinários	03	136
21. Indústria de papel, papelão e celulose	03	68
22. Ind. de material elétrico, eletrônico e de comunicação	03	11
23. Indústria de couros, peles e assemelhados	02	03
TOTAL	2.524	73.559 ⁹

FONTE: CONVÊNIO FIEA/SEBRAE

Conforme o exposto, em Alagoas temos cerca de 2.524 indústrias com 73.559 trabalhadores, sendo distribuídas nas áreas rural e urbana. As indústrias de maior incidência no Estado são: indústria de produtos alimentares, indústria de mobiliário, indústrias metalúrgicas e siderúrgicas, indústria da construção. Segundo o quadro exposto, em Alagoas as indústrias de maior incidência tanto em quantidade quanto em número de empregados são as de produtos alimentares, pois encontramos 54.459 trabalhadores

⁹ O total de 73.559 é menor do que os índices do IBGE, isso porque o critério do IBGE para força de trabalho inclui crianças e adolescentes. A fonte FIEA/SEBRAE não informa o critério utilizado; supomos que o intervalo se dá pelo requisito da força de trabalho ativa (aqueles que por lei estão aptos para o trabalho).

distribuídos para 1.268 indústrias. Vimos que as indústrias de couros, peles e assemelhados são as que apresentam um menor índice tanto em quantidade (2 indústrias) quanto em seu quadro de funcionários (apenas 3). As indústrias de utilidade pública (água e energia) são apenas três (3), entretanto congregam um alto índice de empregados em seus quadros de funcionários, chegando a 2.227 trabalhadores.

Cabe destacar que nas indústrias de alimentação se inserem, sobretudo, as indústrias de açúcar e álcool e outros derivados da moagem da cana. Para ser mais precisa, existem 32 indústrias de álcool e açúcar; estas possuem em seu quadro de funcionários aproximadamente 46.909 empregados. Em consonância com a amostra das empresas que pesquisadas, ressalta-se no quadro 2 as indústrias de bebidas, pois temos em Alagoas aproximadamente 18 indústrias de bebidas, que possuem 1.049 funcionários¹⁰.

No que concerne aos incentivos governamentais, cabe informar que existe um programa de desenvolvimento integrado do Estado de Alagoas, mais conhecido por PRODESIN. Este programa foi instituído pela Lei nº 5.519, de 20 de julho de 1993, alterada pela Lei de nº 5.671, de 1º de fevereiro de 1995 e alterações posteriores, regulamentado através do decreto nº 38.394, de 24 de maio de 2000. O PRODESIN é administrado pela Secretaria da Indústria, Comércio e Serviços (SEICS), visa à promoção de meios, oferece estímulos voltados à expansão, desenvolvimento e modernização das indústrias alagoanas, inclusive as de bases tecnológicas e as de micro e de pequeno porte.¹¹

Identificamos algumas características do processo de reestruturação produtiva quando investigamos as mudanças tecnológicas e as mudanças na gestão de recursos humanos ocorridas nas empresas, tais como: o processo de automatização e informatização nos setores; as novas tecnologias, a exemplo, os equipamentos modernos; descentralização no trabalho; implantação do sistema de qualidade; qualificação profissional; nova logística; mudanças nas gerências entre outras. Diante disso, julgamos ser necessária a apresentação do perfil das empresas pesquisadas pela grande importância que possui para o presente estudo; assim sendo, destacamos: o ramo da empresas, a quantidade de trabalhadores (permanentes e temporários), e as mudanças tecnológicas. Ver o quadro que se segue:

¹⁰ Vale salientar que não ficou explícito na fonte documental se estes postos de trabalhos aqui apresentados são estáveis ou não.

¹¹ Para maiores esclarecimentos essas informações acerca dos indicadores, incentivos e potencialidades de Alagoas foram extraídas do seguinte site: [http:// www.fiea.org.br/alagoas.htm](http://www.fiea.org.br/alagoas.htm)

QUADRO 3: PERFIL DAS EMPRESAS PESQUISADAS

RAMO	QUANTIDADE DE TRABALHADORES		MUDANÇAS TECNOLÓGICAS
	PERMANENTE	TEMPORÁRIO	
Transporte Coletivo	1500	—	Processo de fiscalização automatizado
Serviços Sociais	439	—	Informatização de setores
Indústria de Bebidas	413	—	Equipamentos modernos Linha de envasamento de latas automatizadas Informatização de setores
* Comunicação	916	36	Novos maquinários Informática nos setores
Usina de Açúcar e Alcool 1	1.605	3.500	Sistema de moendas automáticas Coletor de dados para o campo Informática
Usina de Açúcar e Alcool 2	1.070	1.560	Informatização dos setores Energia própria

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

*A referida empresa encontra-se em fase de transição, pois ainda se caracteriza como empresa de capital misto. Cabe ressaltar que optamos por sua inserção, pela sua importância no setor de serviços.

Comprovamos ainda, por meio das informações repassadas pelos assistentes sociais entrevistados, que as empresas sofrem alterações com o processo de reestruturação produtiva, pois encontramos a inserção de um leque de inovações tecnológicas. As mudanças tecnológicas encontradas foram: instalação de máquinas no processo de fiscalização dos serviços (para evitar fraudes), informatização de todos os setores, equipamentos modernos, como: linhas de envasamento automatizado e coletor de dados no campo. Destacamos dentre estas mudanças tecnológicas, a informatização dos setores organizacionais, que aparece em cinco das seis empresas pesquisadas.

No processo de reestruturação produtiva, a introdução e o uso de novas tecnologias dirigem seu foco para o aumento da produtividade. E para o atendimento dessa premissa maior, se intensifica o ritmo de trabalho, tendo como argumentação a necessidade do enfrentamento da competitividade dado o fato do mercado agora estar globalizado. Além disso, essas tecnologias implicam na melhoria da qualidade dos produtos, na redução dos custos da produção e contribuem para o incremento de produtividade da força de trabalho. Assim, potencializar a produtividade por meio desses novos incrementos tecnológicos hoje, é um imperativo para o empresariado.

Quanto ao número de trabalhadores existentes nestas organizações empresariais, este varia entre 413 e 5.105 trabalhadores. Cabe enfatizar que em algumas empresas pesquisadas há um período no ano em que há demanda para uma maior contratação de empregados temporários ou subcontrados.¹² Nesse sentido, constatamos que esta forma de contratação dos trabalhadores especificamente nas usinas de açúcar e álcool do Estado de Alagoas está vinculada às exigências do período de safra, o que é anterior ao processo de reestruturação produtiva. Para alguns trabalhadores existe uma “certa” estabilidade, mas para outros restam apenas contratos temporários.

Enfim, podemos destacar que a maioria das mudanças encontradas nas empresas alagoanas são parte do processo de transformação da sociedade capitalista, como é o caso da reestruturação produtiva, que traz consigo um leque de mudanças nas mais diversas áreas, particularmente na organização da produção e na gestão da força de trabalho. Neste processo, não somente o incremento tecnológico é fator primordial, pois a busca pela produtividade e o uso eficiente das tecnologias exigem uma ênfase na intensificação do controle dos empregadores sobre seus trabalhadores. Para isso, destacam-se variadas estratégias de gestão da força de trabalho, tais como a “gestão da qualidade total”, o que ocasiona mudanças nas políticas de recursos humanos das empresas. A seguir abordaremos o perfil destas políticas de RH no contexto da reestruturação produtiva, particularizando as suas expressões na realidade das empresas pesquisadas.

¹² Os contratos de trabalhos temporários nas empresas pesquisadas estão mais presentes nas usinas de açúcar e álcool de Alagoas devido ao período da safra.

1.2. Reestruturação produtiva e as Políticas de Recursos Humanos nas empresas privadas

A reestruturação produtiva vem sendo considerada uma nova forma qualificada de dar respostas à crise da acumulação capitalista. Há, portanto, nesse processo uma inovação na forma de organizar a produção e os mercados, bem como nas formas de gestão da força de trabalho. A reestruturação produtiva delinea uma nova racionalidade ideopolítica e técnica que penetra toda a política de administração de recursos humanos. Tem-se, por exemplo, a implantação de uma nova concepção sobre as gerências nas empresas reestruturadas.

As novas teorias da administração definem as gerências como responsáveis pelos resultados que vêm a contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais. As gerências desempenham um conjunto de papéis e adotam medidas comportamentais nas atividades interdependentes e dinâmicas ¹³. Nas organizações modernas, gerenciar significa pensar, decidir e fazer acontecer, enfim, obter resultados. Esses resultados, além de serem definidos, previstos, analisados e avaliados, possuem uma característica em destaque, que é o envolvimento das pessoas em constante interação (SENAC, 1997:13).

As formas de gestão da força de trabalho encontradas nas empresas pesquisadas possuem características do método de excelência, mais conhecido por qualidade total, que colocam características específicas para as políticas de recursos humanos. Podemos identificar isto no quadro a seguir (quadro 4):

¹³ Sobre esta questão cf. AMARAL (1999).

QUADRO 4: A QUALIDADE TOTAL NOS RECURSOS HUMANOS NAS EMPRESAS DE ALAGOAS

RAMO	CARACTERÍSTICAS DA QUALIDADE TOTAL NA GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO NOS R.H.
Transporte Coletivo	Ajuste e adequação da f.t. mediante as inovações tecnológicas (introdução de novos maquinários na fiscalização das catracas) Demissão em massa e substituição por f.t. mais qualificada. Trabalho em equipe
Serviços Sociais	Gestão de pessoas Trabalho aberto e descentralizado Relacionamento interpessoal Conscientização para mudanças Trabalho em equipe
Indústria de Bebidas	Implantação do sistema de qualidade (5S) Mudança de cultura na empresa Trabalho em equipe Apoio logístico
Comunicação	Nova logística Aperfeiçoamento da produção Preparação para mudança dos trabalhadores Trabalho em equipe
Usina de Açúcar e Álcool 1	Processo de reestruturação das gerências Qualificação profissional Trabalho em equipe Logística
Usina de Açúcar e Álcool 2	Trabalho em equipe Gestão de pessoas

DADOS COLETADOS DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

A Qualidade Total solicita do corpo técnico da empresa o desenvolvimento de práticas que viabilizem a disseminação da participação, do desenvolvimento e integração do trabalhador, a fundamentação no trabalho em equipe, a conscientização para mudanças, a nova logística implantação do sistema de qualidade 5 S etc. Entendemos que isto conduz à uma formação de novos comportamentos do trabalhador na órbita empresarial e de uma nova cultura do trabalho.¹⁴ A Cartilha da Qualidade da Universidade do Estado de Santa Catarina define a Qualidade Total como:

Qualidade Total é uma filosofia de gestão empresarial presente hoje nos quatro cantos do planeta. Percorreu um longo caminho, na esteira do sucesso do Japão, até se impor como opção para viabilizar a administração de organizações em todo o mundo. A

¹⁴ Para maiores detalhes e compreensão acerca do modo de gestão baseado na excelência convém verificar as discussões de Chanlat, 2000.

Qualidade Total são todas aquelas dimensões que afetam a satisfação das necessidades das pessoas e por conseguinte a sobrevivência das organizações. Ao usarmos o termo pessoas, incluímos os clientes, os empregados, os acionistas e a sociedade (...) Atualmente, Qualidade Total é o conceito que resume as condições para que uma organização sobreviva e se desenvolva em um ambiente competitivo e de rápidas mudanças. Sua prática requer: Clima de confiança entre os empregados, com eliminação do medo de participar e comprometimento dos empregados e quebra de barreiras entre as diversas áreas, capacitação, participação e comprometimento dos empregados com o futuro da empresa, cumprir com excelência a finalidade para a qual a organização foi criada, fazer certo da primeira vez, sempre, busca permanente da perfeição e satisfação total dos clientes (1996:13-15).

O programa de Qualidade Total representa investimentos em R.H., este programa permite a valorização e a satisfação de suas próprias necessidades dentro do ambiente de trabalho como fora dele, assim como, delega responsabilidade e autoridade. Vale dizer que isto não significa delegar as decisões estratégicas da organização, mas sim o aperfeiçoamento dos serviços e dos processos.

É importante evidenciar que dentro das estruturas organizacionais existem a produção e reprodução das relações de poder, bem como a existência ou possibilidade de possíveis conflitos. Isto representa que, no interior das organizações industriais e ou empresariais há interesses divergentes, requerendo-se o desenvolvimento de um sistema de regulação. Podemos perceber esta preocupação na bibliografia da área de administração, que apresenta análises e propostas de gestão que atendam a esta necessidade.

Melo (2000), por exemplo, destaca que a regulação dos conflitos visa o mantimento do equilíbrio e do funcionamento de um sistema complexo da própria organização, mas esses interesses contraditórios e antagônicos dentro da órbita organizacional também são atravessados pela cooperação ou colaboração entre trabalhadores, dirigentes e empresários. O sistema de regulação organizacional e sua racionalidade têm sua funcionalidade pautada por meios de uma política de pessoal avançada, pelas políticas modernas de gerências da força de trabalho, pelas formas participativas e por outras práticas de envolvimento que se

busca o controle e previsibilidade do comportamento de seus trabalhadores nas relações de trabalho.

Para Chalant, as formas ou modo de gestão da força de trabalho consistem no:

(...) conjunto de práticas administrativas colocadas em execução pela direção de uma empresa para atingir os objetivos que ela se tenha fixado. É assim que o método de gestão compreende, o estabelecimento das condições de trabalho, a natureza das relações hierárquicas, o tipo de estruturas organizacionais, os sistemas de avaliação e controle dos resultados, as políticas em matéria de gestão de pessoal, e os objetivos, os valores e a filosofia da gestão que o inspiram (2000:119).

Como vimos anteriormente, os dados coletados nas empresas alagoanas demonstram algumas características da “qualidade total” tais como: gestão de pessoas, implantação do sistema de qualidade 5S, novas logísticas, aperfeiçoamento da produção, trabalho descentralizado, treinamento e desenvolvimento de habilidades, isto é, capacitação para lidar com as questões relativas ao próprio trabalho (viver em harmonia com sua família , fazer prevenção de problemas ambientais e cultivar bons hábitos no trabalho e na saúde para obter qualidade de vida). Para um melhor esclarecimento convém sinalizarmos o que significa alguma dessas mudanças que foram apontadas na pesquisa, mais precisamente no quadro 4.

Falar de gestão de pessoas¹⁵ não é algo novo, pois há algum tempo que a ciência da Administração dispõe de um conjunto de técnicas aplicáveis à gestão de pessoas , para aqueles profissionais que atuam nas organizações , principalmente os dos R.H. A gestão de pessoas vem passando por um amplo processo de transformação, a exemplo, aqueles sistemas de gestão de pessoas tradicional que centrava-se na questão dos cargos (subsistemas de aplicação de R.H. , que visa a descrição e análise de cargos e avaliação do desempenho humano), este atualmente, vem demonstrando fragilidades diante das mutabilidades societárias que afetam as organizações . Para encarar essas mudanças, se faz necessário que a organização esteja alinhada em torno de definições estratégicas

¹⁵ Encontramos a utilização da gestão de pessoas na empresa de serviços sociais e na indústria de açúcar e álcool 2.

sustentadas por uma gestão de pessoas promotora do amplo envolvimento, da participação, do compromisso com a força de trabalho, tendo por eixo de sustentação o respeito mútuo, numa verdadeira relação dialogal, ou melhor, de comunicação aberta. É preciso o envolvimento também dos clientes internos e externos. A gestão de pessoas atualmente apregoa a necessidade de seus gestores aprenderem a criar novas formas organizacionais em torno de equipes e de processos, assim, exige-se constante atualização de seus conhecimentos e aperfeiçoamento de suas habilidades, e mais, pontua como formas cruciais para o alcance desses objetivos atitudes que levem à competência e a liderança.

Enfim, para os profissionais ligados a gestão de pessoas, os *coach*, (situa-se neste rol o assistente social) requer-se mais do que os conhecimentos específicos e habilidades técnicas, é preciso a incorporação de papéis intrinsecamente relacionados às atividades de gestão possibilitando não só a valorização do capital humano, mas o desenvolvimento de suas potencialidades e, inclusive, a superação de seus limites.¹⁶

A Cartilha da Qualidade informa que o programa ou implantação dos 5S¹⁷, constitui-se no alicerce ideal para a implantação da qualidade total¹⁸. Esta é compreendida em todas as dimensões que afetam a satisfação das necessidades pessoais e, por conseguinte, a sobrevivência das organizações. O uso do termo “pessoas”, neste programa, inclui os clientes, os acionistas, os empregados e a sociedade. O referido programa se caracteriza por ser um método considerado simples e de grande praticidade, que visa a obtenção de um local de trabalho ordenado, limpo e saudável. (1996:58).

A origem do termo 5S provém de palavras que em japonês iniciam-se por S, e em português foram traduzidos como os cinco sentidos, com os seguintes significados¹⁹:

Seiri - Senso de utilização; “*Separar o útil do desnecessário*” – consiste em analisar sistematicamente, os locais de trabalho e classificar todos os objetos (materiais, relatórios, informações, etc.) segundo critério de frequência de uso e, em seguida, retirar do ambiente tudo o que não for precisas estar ali (organização, seleção e descarte). Assim, cada pessoa deve saber diferenciar o útil do inútil;

¹⁶ Sobre gestão de pessoas confira Gil e Italiani (2002), pesquisados no site <http://www.gestão.de.pessoas.com.br>, em 12/3/2003

¹⁷ Na realidade das empresas pesquisadas, encontramos a utilização do sistema de qualidade 5S na indústria de bebidas.

¹⁸ A gestão da qualidade e produtividade se desenvolveu, inicialmente, no Japão nos anos 50.

¹⁹ Ainda de acordo com a Cartilha da Qualidade da Universidade do Estado de Santa Catarina (1996)

Seiton - Senso de ordenação; *“Um lugar em cada coisa, cada coisa em seu lugar”* - Os itens devem estar dispostos de forma sistemática e estabelecer um excelente sistema de comunicação visual para o rápido acesso aos mesmos. A arrumação é um estudo de eficiência e esta depende da velocidade necessária para pegar e colocar as coisas e colocá-las nos seus devidos lugares;

Seisou – Senso de conservação; *“Gente merece o melhor ambiente”* - Este refere-se aos cuidados que se deve ter com a aparência e com a limpeza . A limpeza diz respeito ao compromisso que as pessoas devem ter para manter o seu ambiente de trabalho limpo, antes, durante e após a jornada diária laboral;

Seiketsu - Senso de saúde; *“Qualidade de vida no trabalho”* - Refere-se à preocupação e promoção de condições favoráveis à saúde nos níveis físicos, mental e emocional. Além de exercer e manter os três primeiros sentidos como forma contínua do ambiente físico de trabalho, devemos ter plena consciência dos aspectos que afetam a saúde de todos e agir sobre eles ;

Shitsutke - Senso de autodisciplina; *“Ordem, rotina e constante aperfeiçoamento”*- Indica quando as pessoas se conscientizam da necessidade de buscar o autodesenvolvimento e consolidação das melhorias alcançadas com os outros S.

Vale salientar que a prática dos 5S não acontece de forma separada. Acredita-se que a mesma é um excelente meio de conseguir os resultados de mudanças comportamental, pela revolução que causa nos ambientes de trabalho, proporcionando o envolvimento e comprometimento nas pessoas . *“O 5S é a base do gerenciamento da rotina no treinamento da Qualidade Total, porque é fundamental para ‘lubrificar’ as interfaces entre os subsistemas máquina / procedimento/ homem, pois não existe Qualidade Total em um ambiente sujo, com baixo moral, desordenado, onde o desperdício é culturalmente aceito...”*(Cartilha da Qualidade – Universidade do Estado de Santa Catarina, 1996:27). Acrescenta-se, ainda, que se o programa do 5S se for conduzido perfeitamente pode implicar na preparação para implantação maciça do trabalho em equipe.

Na presente pesquisa encontramos na política de R.H. a presença das novas logísticas nas empresas alagoanas²⁰. Para um entendimento mais preciso do que esta

²⁰ Pudemos perceber essas características na nova logística, de forma mais clara, na empresa que comercializa serviços de comunicação.

representa na contemporaneidade convém apresentar e informar que a administração empresarial tem se preocupado em encontrar mecanismos de melhoramento do nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através de planejamento, organização e controle efetivos para as atividades de movimentação e armazenagem, uma vez que estes visam facilitar o fluxo de produtos. Conforme Ballou (1993:17), a logística para uma empresa e ou indústria é um assunto de vital importância. Um dos problemas que se apresenta para a logística é que os recursos e seus consumidores estão espalhados numa área geográfica, em que seus consumidores geralmente não residem próximos do local dos bens e dos produtos. Portanto, a logística vem trabalhando no sentido de diminuir o hiato entre a produção e a demanda, de modo que os consumidores tenham bens e serviços quando e onde quiserem, e na condição que desejarem.

Nesta pesquisa detectamos ainda a predominância massiva do trabalho em equipe, presente em todas as empresas pesquisadas. O trabalho em equipe aparece em formas e estágios diversificados: Em duas empresas o trabalho em equipe se restringe à cúpula organizacional e aos profissionais dos recursos humanos; na maioria (4 empresas) este se estende aos demais trabalhadores.

O trabalho em equipe nessa nova forma de produzir leva o empregado a refletir, agir e decidir ao mesmo tempo. Isto significa que o trabalhador deverá buscar uma maior desenvoltura para a realização de seu trabalho. A equipe de trabalho é encarregada de um conjunto de tarefas. Os trabalhadores tornam-se polivalentes, têm de possuir o domínio de vários ofícios. Nesse sentido, seguem alguns depoimentos de assistentes sociais sobre a definição do trabalho em equipe:

“É um profissional multi, ele está intervindo em todas as áreas, há uma troca positiva, em que todo mundo faz tudo, não é mais especialista” (assistente social).

“É um trabalho participativo. Equipe de sucesso implica aumento da produtividade e competitividade das empresas” (assistente social).

“É um trabalho que compartilha, se faz em cima da cooperação, em que o processo de comunicação cada vez é facilitado, busca clareza, o trabalho em equipe é baseado em metas e estas estão ligadas ao objetivo maior da organização” (assistente social).

“O trabalho em equipe contribui com sugestões. O trabalho em equipe busca meta e objetivo e para alcançar meta tem que ter um comprometimento. Os membros trabalham independentes dos chefes estarem ou não. Tudo é discutido, as decisões o grupo é quem toma, eles discutem e repassam para o comitê central e aí eles vão analisar” (assistente social).

“Um trabalho que precisa ter o envolvimento de todos, conhecimento, direitos de sugerir, onde todos enquanto equipe tem capacidade de liderar, envolve participação e autonomia, não fica centrado numa pessoa só” (assistente social).

“O trabalho em equipe na empresa X é composto pela gerência, dois assistentes sociais e auxiliares administrativos” (assistente social).

Estes depoimentos demonstram uma nova forma de participação e controle do trabalho. Os avanços tecnológicos e de gestão da força de trabalho atualmente vêm proporcionando a capturação e integração dos trabalhadores para um processo de “reprofissionalização”, em que se torna perceptível um retorno à questão da responsabilização individual dos sujeitos e a necessidade de inúmeras habilidades (polivalência) para que o trabalhador acompanhe o movimento da sociedade. Enfim, eles são responsáveis e devem se esforçar para se reeducarem através dos treinamentos que as empresas oferecem. *“A empresa é um ancoradouro do ser humano e um lugar onde ele poderá realizar o seu potencial”* (CAMPOS, 1992:150). Este comportamento exigido pelas empresas atualmente conduz o crescimento profissional desenvolvido pelo próprio trabalhador, implicando, o estabelecimento de novos hábitos, de novas posturas e, conseqüentemente, duma nova cultura do trabalho. *“O trabalho em equipe dispensa supervisores, uma vez que ela própria exerce o controle sobre o desempenho de todos (...) Os indivíduos, que a compõem, ficam incessantemente submetidos à vigilância coletiva,*

dado que as falhas individuais se refletem no resultado do trabalho em conjunto” (GORENDER, 1996:07).

Diante deste contexto, entendemos que as formas ou modo de gestão da força de trabalho que se apresentam nas novas modalidades de subordinação do trabalho, surgem para o enfrentamento da crise econômica do capital. Acreditamos, que as formas de gestão do trabalho (incluindo-se na política de R.H , a gestão por “excelência”) na sociedade capitalista sempre foram e continuam sendo saídas possíveis de privilegiar a administração da desigualdade. No entender de Mota:

Mais do que o conjunto das inovações que se realizam no processo de trabalho, nas empresas (...), apresentam-se como iniciativas que permitem redefinir as formas de subordinação do trabalho ao capital. Se, historicamente, o trabalho sempre esteve subordinado o que de ‘novo’ emerge é a tentativa da obter o consentimento ativo dos trabalhadores ao atual processo de recomposição do capital. (2000:36).

Outro aspecto da política de recursos humanos, encontrado nas empresas alagoanas, e relativo ao processo de reestruturação produtiva refere-se ao conjunto de benefícios sociais organizados pelas empresas. Vejamos o próximo quadro.

QUADRO 5: RECURSOS HUMANOS NAS EMPRESAS DE ALAGOAS

RAMO	BENEFÍCIOS SOCIAIS
TRANSPORTE COLETIVO	Lazer Assistência médica Treinamento Orçamento doméstico Visitas domiciliares e hospitalares Palestras educativas (informações acerca dos direitos do trabalhador) Acompanhamento de desligamento e admissão
SERVIÇOS SOCIAIS	Lazer Educação para a saúde e qualidade de vida Ações socioeducativas preventivas (p/ trabalho e a saúde) Visitas domiciliares e hospitalares
INDÚSTRIA DE BEBIDAS	Assistência à saúde Lazer Promoção de eventos Treinamento Prevenção: saúde, trabalho e meio ambiente Apoio logístico Aconselhamento aos funcionários Acompanhamento de desligamento , admissão e Afastamento Ações educativas de integração do trabalhador
COMUNICAÇÃO	Lazer Ações educativas de integração do trabalhador Educação para uma vida saudável Visitas técnicas nos setores de trabalho
USINA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL 1	Saúde Assistência Ações educativas para o aumento da Produtividade Levantamento das necessidades do trabalhador Apoio logístico Treinamento Visita ao campo
USINA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL 2	Saúde Treinamento Ações educativas para qualidade de vida Educação formal (jovens e adultos)

DADOS COLETADOS DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Analisando as tendências dos benefícios sociais nas empresas pesquisadas, é notória a predominância do lazer, exceto nas usinas de açúcar e álcool. No mais, destacam-se ainda os treinamentos, a assistência à saúde e o desenvolvimento das ações educativas. Os treinamentos se fazem presentes por serem primordiais para o acompanhamento e atendimento das exigências da modernidade. Dentro das tendências atuais ressurgem a ação educativa orçamentária, própria do fordismo-keynesiano, essa trata de exercer uma ação junto à família e ao trabalhador que dispõe de poucos recursos. Essa ação educativa se dirige para contornar a inadequada adaptação das despesas às receitas. Pois, para os detentores do capital, os salários pagos, teoricamente, são suficientes e compatíveis com as funções desempenhadas. Para eles, a inadequação é tomada como um sintoma de inadaptação. Na verdade, essa ação educativa (orçamentária) dentro do processo das relações de trabalho (empresarial) e ou produtivo não ataca o problema pela raiz, isto é, as reais explorações surgidas nas condições de reprodução da força de trabalho. Além dessa medida recorre-se atualmente, a dados de ordem subjetiva para amenizar o empobrecimento e elevar a auto-estima daqueles que vivem do trabalho. Trataremos sobre este aspecto nos próximos parágrafos .

O projeto da assistência social nascente não é, pois, o de 'ajudar' operários em suas dificuldades – este é o vocabulário moderno – mas o de educar a classe operária, isto é, fornecer-lhe regras de bom senso e razões práticas de moralidade, corrigir seus preconceitos, ensinar-lhe a racionalidade; 'discipliná-la' nos seus trajés, nos seus lares, nos orçamentos domésticos, na maneira de pensar. Trata-se, pois, de impor, como se fosse universal, um sistema único de representações e de comportamentos – o da classe dominante -, desqualificando, ao mesmo tempo, o modo de vida da classe dominada (ou seja, sua moral e, ao mesmo tempo, as práticas familiares ou domésticas) (VERDÉS-LEROUX, 1986:15).

Essa assistência prestada, atualmente, é uma modalidade interventiva cujo objetivo maior se traduz quando leva em consideração as condições de vida da classe trabalhadora no sentido do enquadramento das despesas com a receita. Mas, ao mesmo tempo, entendemos que esta pode responder às demandas contraditórias do capital, uma vez que, a partir do desenvolvimento dessa ação educativa orçamentária abre-se a possibilidade do assistente social contribuir para com a tomada de consciência do trabalhador em relação à

exploração que se realiza dentro do processo produtivo, supondo-se, que na execução dessas ações certamente há o surgimento de questionamentos e de inquietações por parte dos trabalhadores mais “críticos” em relação as suas reais condições de vida.

A recorrência do uso da subjetividade nas organizações mais notáveis na atualidade, já se tornou uma prática comum. Para demonstrar os indícios da subjetividade numa organização convém pontuar que dentre um leque bastante diversificado, chama atenção o uso da subjetividade literária e cultural, sendo esta traduzida nas organizações através dos panfletos (*folders*), das revista educativas confeccionadas pela própria organização, dos murais com mensagens educativas e de otimismo, das mensagens eletrônicas (*slides e emails*), das fitas de vídeos, dos teatros de fantoches e marionetes etc. Esses recursos visam recuperar, aumentar a auto-estima dos trabalhadores e clientes.²¹

Nas entrevistas realizadas com as assistentes sociais, pudemos observar o uso desse recurso, pois só para título de ilustração, numa das empresas visitadas há o envio de mensagens eletrônicas de otimismo (*emails e slides*); em outra empresa, há incentivo para que seus trabalhadores desenvolvam composições musicais; numa outra presenciamos em sua estrutura física a disseminação de cartazes com mensagens de estímulos à mudanças de comportamentos (para com o trabalho e meio ambiente), estendendo-se assim, para com seus funcionários, clientes, fornecedores e visitantes.

Os novos paradigmas da produção capitalista, ressaltam a valorização da subjetividade, da capacidade do trabalhador aprender novos padrões de comportamentos, do compromisso com os interesses da empresa, da capacidade de aceitar para não errar. E essa atitude, conduz ao aumento de sua capacidade produtiva. Convém, chamar o pensamento de Alves, com o qual comungamos plenamente, quando afirma que “*a constituição do toyotismo sistêmico procura desenvolver cada vez mais um dos objetivos supremos da produção capitalista sob a mundialização do capital: uma nova captura da subjetividade operária pelo capital*” (ALVES, *apud* ABREU, 2002:178).

Diante da diversidade de benefícios sociais desenvolvidos pela política de R.H nas empresas alagoanas, cabe esclarecer que a ação social está sempre dentro de um programa mais amplo da empresa. No momento da execução, ela pode se transformar num benefício.

²¹ O trabalho desenvolvido por Volnovich (2000) trata sobre a subjetividade nas organizações.

Particularmente, as ações desenvolvidas pelos assistentes sociais dentro da empresa, habitualmente, se caracterizam como benefício. Assim, as ações sociais nas referidas empresas ganham concretude, sobretudo, pelo desenvolvimento dos programas existentes, que podem ser classificados em programas internos e externos. Como exemplo a Usina 1, financia os estudos universitários do funcionário, e segundo a assistente social, há o interesse de que esse funcionário possa ser remanejado de sua função atual, após a conclusão do curso superior. Já na indústria de bebidas são desenvolvidas ações sociais voltadas para a comunidade empobrecida que habita aos seus redores. Este caso se enquadra nas recentes estratégias de *marketing social*, em que se almeja ganhos para a imagem da empresa e o reconhecimento da sociedade como um todo, de seus investimentos na área social. Em suma, percebe-se que há dois tipos de investimentos sociais realizados nessas organizações: interno e externo, e que, em nenhum dos exemplos aqui apontados, é visado um retorno financeiro imediato.

Também notamos a forte presença do lazer na política de Recursos Humanos. O lazer realizado pelas organizações empresariais de Alagoas se caracterizam mais como investimento para o empresariado, isto é, como um benefício porque não visa de forma direta o lucro. Nos espaços de produção, as empresas destinam períodos livres, intervalos - no início ou no fim da jornada diária laboral - para o desenvolvimento da prática do lazer. Segundo Camargo (1989:64), no caso daqueles trabalhadores que se transferem para trabalhar em locais distantes de onde residem, elas procuram compensar seus empregados com a destinação de maiores espaços quando não a construção de clubes, para uma prática mais variada de lazer. Cabe frisar que as atividades de lazer aparentemente não apresentam intencionalidades e finalidades, em outras palavras, elas parecem inconseqüentes, é o fazer pelo fazer, apenas para o entretenimento. Contudo, elas são justamente o contrário, repousam sobre uma dinâmica bastante complexa e repleta de intenções. O lazer interfere nas relações sociais sejam elas, familiares, religiosas, políticas e mesmo e nas de trabalho. A referida ação social²² abre um campo educativo, não no sentido de aprender coisas, mas,

²² Diante do estudo realizado podemos indicar que a ação social pode se constituir num lazer, num serviço, ou em um benefício, a depender do contexto no qual se situa. O lazer por sua vez pode ser uma modalidade de benefícios ou mesmo de serviço. Essa é uma questão que merece maiores estudos, ficando portanto, a possibilidade para ser explorada num outro momento.

para o exercício de participação social lúdica, em que denomina-se por educação não-formal, ou animação sócio-cultural.

O lazer é um modelo cultural de prática social que interfere no desenvolvimento pessoal e social dos indivíduos, esta é a chamada educação informal, numa sociedade que, não apenas através de escola ou da família, mas também dos seus pontos de encontro se converte numa sociedade educativa (CAMARGO,1989:71).

Quanto aos benefícios sociais, é necessário destacar que os trabalhadores enfrentam uma desvalorização da sua força de trabalho, especialmente no processo de reestruturação produtiva. Daí, passam a exigir das empresas a criação de mecanismos que venham a amenizar essa situação, são os conhecidos benefícios sociais. As políticas sociais empresariais, principalmente aquelas definidas como clássicas, situam-se a partir do Estado, da empresa e dos contratos coletivos de trabalho. No tocante ao Estado, este regulamenta, legaliza e estipula a obrigatoriedade da concessão dos benefícios sociais por parte da empresa (FGTS, ISS e outros). Na empresa encontram-se os benefícios e serviços administrados pela própria iniciativa empresarial. Estes benefícios e serviços são aqueles que aparentam e se traduzem para os trabalhadores como uma “ação voluntária”, ou seja, a empresa o faz porque é boa²³. Vale salientar, que estes serviços e benefícios da própria iniciativa empresarial, não são legalmente obrigatórios, a exemplo, os programas de empréstimo emergencial concedidos aos trabalhadores. Contudo, vale lembrar que a iniciativa empresarial, quanto aos benefícios sociais, também recebe estímulos do Estado pelos subsídios fiscais. Assim a esfera empresarial, passa a organizar benefícios, tais como: Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), cesta básica, vale-refeição, refeitórios etc. Quanto aos contratos coletivos de trabalho e seus períodos de negociação, são realizados por meios dos acordos entre sindicato e empresa. Integram a essa política de benefícios “os famosos” planos de saúde.

Segundo Cardoso e Francisco (2000:89), a característica comum entre os benefícios legalmente obrigatórios e aqueles acordados entre sindicato e empresa, é a extensão do

²³ É importante situar que existem diferenças entre benefícios e serviços, haja vista que os serviços se caracterizam por ser prestados pela empresa e não pelo assistente social. Os serviços sempre visam o retorno financeiro, isto é, a lucratividade. Essa discussão não foi enfatizada em nosso trabalho, por não se constituir numa prioridade, ficando a possibilidade de discuti-la em outro momento.

direito de acesso a todos os funcionários. Contudo, alguns benefícios e serviços estipulam critérios diferenciados de elegibilidade por tipo de serviço. É o caso do plano de saúde que se subdivide em plano A e B, com diferenciações internas em termos de serviços prestados. Assim, nesta situação, qualquer funcionário tem direito ao plano de saúde, porém, será a sua posição hierárquica e na estrutura de remuneração que o condicionará a ‘opção’ por um dos planos. Sobre essa questão na realidade alagoana teceremos algumas reflexões mais adiante.

Diante do exposto, entendemos que os benefícios sociais são ajustados tanto pela órbita empresarial, que verifica tanto a compatibilidade da função e remuneração indireta de seus trabalhadores, quanto pelas práticas do mercado²⁴. Os benefícios sociais são concessões feitas ao trabalhador em contrapartida da desvalorização da sua força de trabalho. Além disso, tais benefícios possuem uma alta seletividade por conta dos critérios que se estabelecem, portanto, são excludentes.

Na prestação dos benefícios há uma divisão estabelecida entre os trabalhadores estabilizados e os de serviços precários. A acessibilidade aos programas e benefícios empresariais para os trabalhadores estáveis, se vinculam fortemente ao exercício de uma atividade específica e à qualidade da inserção do trabalhador nos setores estratégicos de produção. Quanto aos trabalhadores temporários, não são constituídos trabalhadores de direitos, e sua continuidade depende diretamente do aumento da produtividade e da necessidade empresarial.

Essa diferenciação também se faz presente, especialmente nos serviços de saúde oferecidos pelas empresas, pois para aqueles mais estáveis, designa-se o plano de saúde privado (Bradesco ou Unimed); já para os instáveis, resta apenas a parceria entre as empresas e o município local. Ou seja, assistência à saúde é ofertada pelos municípios circunvizinhos através de programas do governo federal, como: PSF - Programa de Saúde na Família e pelo próprio SUS - Sistema Único de Saúde.

César (2000:121) confirma essa tendência afirmando que:

De igual forma, contribui para esta divisão entre ‘trabalhadores estáveis e trabalhadores precários’, o sistema de benefícios e incentivos. Cabe destacar que a concessão dos

²⁴ Cf. Mota (1995) e Cardoso&Francisco; (2000).

benefícios está diretamente vinculada não só ao exercício de uma atividade específica, mas à qualidade da inserção do trabalhador nos setores estratégicos de produção. Para os trabalhadores 'contratados temporariamente' ou 'subcontratados', além dos salários serem mais baixos, o acesso aos benefícios também é mais restrito. Mesmo para os trabalhadores 'privilegiados', o acesso aos serviços e benefícios oferecidos pelas empresas não constitui direitos contratuais, ao contrário, sua existência depende do aumento da produtividade.

As ações dos trabalhadores – constantes da política de R.H. das empresas - estão intrinsecamente ligadas à aquisição das mudanças, pois, para as empresas serem mais eficientes e competitivas é necessário que haja o desenvolvimento de treinamentos no seu quadro de funcionários. Assim, estarão aptos a enfrentar esta nova realidade que se apresenta.²⁵ Um outro dado importante encontrado foi a solicitação da aceitabilidade às mudanças nos organismos empresariais, e isto significa que a questão da aceitabilidade para as mudanças, inclusive as de comportamentos, não é uma tarefa simples; pelo contrário, é uma tarefa complexa e difícil, pois compreendemos que nesse novo cenário que se apresenta, há uma necessidade explícita da adoção de novas posturas dentro da órbita empresarial.

Entendemos que a sociedade vigente apregoa um discurso totalmente permeado por contradições que nem sempre são visíveis, quando de um lado esta se reproduz pela diferenciação, pela separação, pela desigualdade, e por outro lado, dissemina a idéia de que os indivíduos são iguais. Essa idéia de “igualdade” torna-se evidente na órbita pesquisada, na medida em que surgem as iniciativas de valoração da vida, do capital humano. Vimos que nas empresas privadas alagoanas há uma preocupação e / ou discurso explícito pela qualidade de vida no ambiente de trabalho. Aliam-se ainda, a esse objetivo as idéias da livre opção, por exemplo, na tomada de decisão por parte dos trabalhadores, no que concerne, ao repasse de benefícios de saúde. As empresas oferecem margens para a “livre” escolha de seus funcionários: para aqueles que têm um ganho maior (de acordo com a função que desempenha), podem optar por planos de saúde privados, a depender da sua contribuição (UNIMED ou SAÚDE BRADESCO), e resta lembrar que dentro desses

²⁵ Sobre as mudanças, treinamentos, lideranças, novos valores cf. nosso trabalho anterior (OLIVEIRA et al 1998).

próprios planos, já se tem uma hierarquização quanto aos serviços prestados (tempo de carência, tipos de serviços e coberturas). Nos casos das usinas, ainda constatamos mais uma subdivisão, pois como dentro de sua órbita empresarial existem os trabalhadores temporários, que por vezes se constituem como os de menor poder aquisitivo, (os do ‘chão da fábrica’ – os que transformam a natureza) a empresa os encaminha para o (Programa de Saúde na Família), (Sistema Único de Saúde) – saúde pública. No caso destes trabalhadores, não há opção, uma vez que não se caracterizam como sujeitos de direitos.

Demonstra-se portanto, que o fundamento da qualidade de vida leva ao fetiche de que os trabalhadores podem decidir, de que têm posse sobre algo. Mas, na verdade, o processo de globalização (fenômeno intrinsecamente ligado à reestruturação produtiva) exige competitividade e, caso a empresa não disponha de funcionários saudáveis, haverá conseqüentemente perdas na produtividade e, sobretudo, redução na lucratividade dos negócios. Além disso, o que mais chama a atenção é que tal discurso, adicionado aos benefícios institucionais oferecidos, promove uma atmosfera envolvente, em que há a afirmação de um pacto de lealdade do empregado para com a empresa.

As organizações empresariais privadas do Estado de Alagoas apresentam um leque bastante diversificado de ações que são desenvolvidas em programas e projetos existentes nos setores de Recursos Humanos²⁶, tais como:

²⁶ O setor de Recursos Humanos se faz presente em todas as empresas pesquisadas.

QUADRO 6: PROGRAMAS E PROJETOS DO RECURSOS HUMANOS

RAMO	PROGRAMAS E PROJETOS DO RECURSOS HUMANOS
TRANSPORTE COLETIVO	Trabalhador Padrão Treinamentos nos setores e a distância / Recrutamento, seleção e desenvolvimento / Encontros de clima organizacional.
SERVIÇOS SOCIAIS	Articulação social / Prevenção de riscos sociais / Trabalhador Padrão / Evento feminino / Qualidade no ambiente de trabalho Aumento da produtividade e competitividade / Ginástica laboral / Saúde e segurança no trabalho / Educação para o trabalho/ Qualidade de vida / Treinamento e desenvolvimento de pessoas / Lazer.
INDÚSTRIA DE BEBIDAS	Treinamento e desenvolvimento de pessoas / Saúde do trabalhador (curativa) / Prevenção à saúde / Ginástica laboral / Integração / Lazer Coleta seletiva do lixo / Desenvolvimento e treinamento de pessoas / Responsabilidade Social.
COMUNICAÇÃO	Integração / Lazer / Ações Educativas / Educação para uma vida saudável / Evento feminino / Homenagem ao trabalhador / Treinamento e desenvolvimento de pessoas / Comunitários.
USINA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL 1	Educação para o trabalho / Capacitação e treinamento de pessoas Investimento no trabalhador / Ampliação de benefícios sociais/ Meio ambiente / Educação e comunidade /Humanização no trabalho / Treinamento de pessoas / Integração e desenvolvimento / Clima organizacional / Convênios privados/Alimentação e moradia
USINA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL 2	Sistema de gerenciamento ambiental / Educação para o trabalho / Treinamento e desenvolvimento de pessoas/ Erradicação do trabalho infantil / Renda familiar / Seletividade do lixo / Manutenção e produtividade total

DADOS COLETADOS DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Apontam-se como as principais tendências dos programas e projetos em Recursos Humanos no âmbito privado, os treinamentos e desenvolvimento das pessoas (voltados aos interesses da organização), as prevenções de riscos sociais (segurança no trabalho, saúde, meio ambiente) e, por fim, aqueles direcionados à educação (para o trabalho, escolar, para a saúde e para as questões ambientais). Essas tendências, não são dicotômicas e nem antinômicas, muito pelo contrário, se apresentam em total harmonia e todas concorrem para uma única finalidade, que se traduz no afastamento das possíveis situações de insatisfação,

conflitos e danos à órbita empresarial. Enfim, funcionam como uma verdadeira orquestra sinfônica.

De acordo com esta exposição, torna-se perceptível que nestes projetos e programas há uma preocupação das empresas privadas de Alagoas, que desenvolvem a política de recursos humanos em: treinar e desenvolver as pessoas, integrar, educar, ampliar benefícios, entre outras. Os programas de treinamento e desenvolvimento aparecem em todas as empresas pesquisadas. De acordo com o quadro apresentado, percebemos claramente que as empresas têm se preocupado com as questões de prevenção, principalmente, as relacionadas com a saúde. Pois este, é um programa que incide fortemente no desenvolvimento das atividades empresariais.

Além disso, gostaríamos de chamar a atenção para a seguinte questão: os programas das empresas privadas de Alagoas, independente do ramo da organização, seja serviços sociais, usinas, transporte coletivo e etc, concorrem sempre para o desenvolvimento de ações e atividades similares. E os objetivos perseguidos nos projetos e programas caminham sempre na mesma direção, ou melhor, para a equalização dos problemas e demandas surgidos na própria órbita empresarial. Contudo, cabe situar que as diferenças estabelecidas se dão apenas nas suas nomenclaturas. Por exemplo: na empresa Indústrias de Bebidas denomina-se programa de prevenção para a saúde; na empresa de Comunicação seu projeto tem como tema oficina de estresse; e na empresa Transporte Coletivo, intitula-se por: IV evento de saúde e higienização da empresa. Assim, percebemos que todos dizem respeito a questões preventivas ligadas à saúde do trabalhador, e que em concomitância, também contemplam outros projetos existentes, denominados investimento no trabalhador, pois os projetos acima mencionados não deixam de ser também um investimento que a empresa realiza para com seus funcionários.

Desta maneira, entendemos que estes programas e projetos enfatizados se voltam para a integração do trabalhador à empresa, tendo num primeiríssimo momento a “intenção” da melhoria das condições de sobrevivência do trabalhador; entretanto, percebemos que a sua real intenção é a de maximização dos lucros. Segundo as assistentes sociais entrevistadas, as empresas falam, ou melhor, solicitam e fazem o desenvolvimento de atividades, programas e projetos de promoção da responsabilidade social.

Desta forma, torna-se compreensível no novo contexto empresarial o surgimento, com muita firmeza e emergência, da utilização desse novo termo e dessa nova prática na esfera privada: a “responsabilidade social”, que aparece nas 6 empresas pesquisadas, de forma direta ou indireta. Por exemplo, nos programas de: erradicação do trabalho infantil na órbita empresarial, de coleta seletiva de lixo, os voltados para a comunidade e lazer, de educação para os trabalhadores (jovens e adultos), e os eventos femininos etc.

Então, ser responsável socialmente, hoje, significa uma refilantropização empresarial e/ ou novas roupagens para uma ação social. É uma contrapartida, ou melhor dizendo, são investimentos sociais realizados pelas “empresas cidadãs” nas comunidades circunvizinhas ou nos projetos comunitários de relevância pública. Estas empresas fazem um retorno social com seus investimentos, na certeza da busca pela garantia da produtividade e da lucratividade. *“O investimento em dinheiro, tecnologia, mão-de-obra por parte das empresas realiza-se em busca de uma melhor imagem social, de ampliar vendas e conquistar mercado, da preocupação com a própria sobrevivência empresarial, com a vantagem de usufruírem dos estímulos oferecidos pelo incentivo fiscal de 2% sobre o lucro operacional”* (IAMAMOTO, 1999:127).

O projeto da Usina de Açúcar e álcool 2 denominado *Um curso de alfabetização de jovens e adultos e o processo resultante de uma sociabilização em uma comunidade rural* rendeu à referida empresa o selo da Fundação Abrinq (Associação Brasileira das Indústrias de Brinquedos). A empresa que é premiada com o selo de empresa amiga da criança passa a ser vista pela sociedade como uma representante da defesa dos direitos da criança. *“Trata-se de uma recente tendência das empresas de apresentarem uma face social inscrita em suas estratégias de marketing”* (IAMAMOTO, 1999:129). Além disso, cabe destacar a afirmação dada pelo presidente da Fundação Abrinq, Oded Grajew: *“(...) as empresas sabem que o investimento social é tão importante para seus negócios quanto o preço e a qualidade dos produtos”* (MAYRINK, *apud* IAMAMOTO, 1999:128).

A responsabilidade social significa, aparentemente, uma preocupação com o retorno às comunidades circunvizinhas de ações sociais que vêm diminuir as mazelas sociais. No entanto, confirmamos neste processo investigativo que, quando uma empresa/indústria promove tais ações, também recebe premiações e incentivos governamentais. É importante

ter a clareza de que a responsabilidade social é um *marketing* promotor da imagem da empresa.

Continuando a contextualização das empresas privadas no âmbito da reestruturação produtiva, podemos destacar que o estímulo para a formação de um novo comportamento produtivo do trabalhador, vem acompanhado de um discurso empresarial que enfoca a necessidade da qualificação/capacitação do trabalhador, para assim, o mesmo encontrar-se preparado quando do enfrentamento das exigências postas pelo mercado atual. A partir desse momento é que começam a surgir as iniciativas de requisição de um novo comportamento produtivo adequado às metas institucionais (qualidade e produtividade), que são supridas, como demonstramos anteriormente (no quadro sobre os programas e projetos das empresas alagoanas) através dos programas de recrutamento, seleção, treinamento, capacitação e desenvolvimento, intermediados pelo setor de recursos humanos das instituições, contando com a atuação/participação do assistente social para este fim.

O discurso empresarial atuante vem ressaltando a necessidade de trazer o trabalhador para a órbita da empresa, e isto se realiza por meio do diálogo e do convencimento. Os empresários exigem novos requisitos dos trabalhadores para o desenvolvimento das atividades laborais, tais como: ter qualificação; ser polivalente; possuir iniciativa no agir; ser criativo; ter sensibilidade e estar apto para aceitar possíveis mudanças. Assim, *“O discurso empresarial postula a necessidade de o empregado ter autonomia e iniciativa para reduzir as imprevisibilidades e incertezas no processo de trabalho”* (CÉSAR, 2000:123).

É importante registrar que no processo investigativo indagamos aos assistentes sociais como costumam lidar com às exigências postas pela empresa, e ao mesmo tempo, com os anseios dos usuários de suas ações. A esse respeito segue as falas dos assistentes sociais:

“A questão principal é colocar os benefícios das duas partes, ou seja, o que a empresa vai ganhar com isso e o rendimento no impacto da produção deles. Comunico os direitos e deveres dos trabalhadores e da empresa”.

“Os anseios dos usuários são bem maiores do que a empresa oferece. Sou mediadora da relação CxT, trabalho com o diálogo, com informações, mostro a realidade e peço opiniões dos usuários”.

“Não há cobranças, não existe exigências, devido ao envolvimento da gerência. Agora setores diferenciados do administrativo, fazem exigências, querem manter a situação”.

“Consigo enquadrar o trabalho do Serviço Social dentro do que a empresa quer, ela estipula o que quer. Tem que saber atrelar o interesse que ela quer. Você tem seu espaço delimitado dentro do que a empresa quer: a adaptação do Serviço Social a organização, mais do que a organização ao Serviço Social”.

“Não tenho dificuldades”.

“É um jogo de cintura. Não entro em desespero, tem que ter muita diplomacia. Não posso ir de encontro nem com o empregador, nem com o empregado”.

“É uma relação de direito, tem normas. Nem é o que o patrão quer, nem também o que o usuário quer. Não tenho dificuldades”.

Nesta direção, entendemos que tal discurso conjuga uma série de esforços que estão, no seu íntimo, impregnados por uma ação política que busca a máxima subserviência (com permissão) do trabalhador. Esses são os pontos centrais da sustentabilidade da política de recursos humanos que resulta em ser um agente formador da cultura de integração do trabalhador na empresa²⁷.

Há uma tendência no discurso empresarial contemporâneo de incorporar o discurso da qualidade total, e este por sua vez, converge para uma rede de formulações próprias do discurso mercadológico. A formação discursiva do mercado está ancorada em

²⁷ Os dados relativos aos empresários e trabalhadores têm como referência à fala do assistente social. Não investigamos diretamente os empresários e trabalhadores, uma vez que o nosso objeto de estudo é a atuação dos assistentes sociais.

“fundamentos ideológico capitalista que consideram que só no mercado o homem poderá encontrar a felicidade, igualdade e a liberdade”. Os indivíduos só podem ser livres, caso se insira nas instituições do mercado, assim, os indivíduos isolados jamais serão livres. As instituições do mercado são as empresas nas mais diversas formas, desde as produtoras de matéria –prima até as administradoras de títulos ou prestadoras de serviços. Partindo dessa compreensão, o mercado se reveste de uma ‘universalidade’ que anula e oculta a realidade dos conflitos entre as classes (AMARAL, 2000:59).

Neste sentido, são as noções de liberdade e igualdade que dão sustentação a formação discursiva do mercado. A noção de liberdade para a sociedade capitalista está associada ao direito de ir e vir, de poder fazer aquilo que desejar, desde que não prejudique o direito do outro, e o outro passa a ser o limite da liberdade. Enfim, a essa noção de liberdade associa-se à idéia de propriedade privada, que em outras palavras, se constitui no direito do interesse pessoal.

Diante dessas considerações é possível entender que o discurso da qualidade total se operacionaliza nos programas de qualidade total das empresas, e tais programas disfarçam por meio de evidências ideológicas (fortalecedoras do capitalismo) mudanças nas relações de trabalho. Por exemplo, a prática do gerenciamento instituída nestes programas na verdade é uma estratégia de controle do processo de trabalho.

Segundo Amaral (2000), a prática do gerenciamento moderno se pauta numa simulação da ruptura da hierarquia administrativa construindo para os sujeitos uma evidência de igualdade de posições nas relações de trabalho. No discurso da qualidade total, o que antes era compreendido como poder exercido pelos empresários, na atualidade, seu sentido desloca para a questão da confiança mútua, do comprometimento e da solidariedade. Assim, o empregado a partir do processo aqui desenhado (invenção da ideologia e do mercado) é conduzido a se identificar e a acreditar que o empresário o reconhece como seu parceiro, um indivíduo partícipe dos resultados da empresa, porque ele está agora em condições de igualdade. Este discurso repõe a necessidade convivência grupal, pautadas em práticas de consensos impedindo-os a percepção da manipulação e da manobra, necessárias a manutenção do sistema capitalista (2000:66).

Na ordem discursiva o empresariado brasileiro vem conferindo valor ao trabalho. As manifestações deste, aparece quando há ênfase na “participação” nos novos sistemas de

produção. A categoria participação é remetida a dimensões concretas como, treinamentos e hierarquia, aproximando-se então, da “organização qualificada”. O valor conferido ao trabalho, ganha concretude quando chama-se atenção para o devido destaque que deve ser dado para a melhoria da qualidade no processo produtivo, tendo em vista a prioridade da conquista de preços competitivos.

Stotz, afirma que a adesão do trabalhador aos valores, objetivos e metas da empresa deixa de ser vista sob uma ótica paternalista, para ser representada nos termos de uma complexa equação, a ser resolvida, no âmbito da organização da produção, dos processos de trabalho e da política de recursos humano (1996:102).

Em síntese, a participação é uma categoria fundamental para o discurso empresarial atuante (modernizante), pois tal discurso requer o envolvimento de todos os funcionários (do “chão da fábrica” à alta gerência), conduzindo também para a regulação dos conflitos de modo que os objetivos empresariais sejam resguardados e fortalecidos.

Diante do panorama descrito, observamos que na política de recursos humanos das empresas privadas do Estado de Alagoas, há características do processo de reestruturação produtiva, a exemplo, a Qualidade Total (é importante pontuar que não estamos reduzindo o processo de reestruturação produtiva à Qualidade Total). E no interior desta, deparamo-nos nas empresas pesquisadas, com outras formas de organização, tais como: gestão de pessoas, responsabilidade social, as coordenações das relações de trabalho, do meio ambiente, do social, entre outras. Realizamos esta contextualização, por entendermos ser necessária para analisarmos as estratégias de ação dos assistentes sociais nestas empresas, bem como a direção político-educativa da sua prática.

CAPÍTULO 2

O caráter político-educativo das políticas de Recursos Humanos e do Serviço Social

Para fundamentar análise da participação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos e da direção político-educativa de suas práticas, nas empresas alagoanas, abordaremos neste capítulo a fundamentação teórica do caráter político-educativo da política de R.H. e do Serviço Social. Continuaremos com a conceituação de projetos profissionais e de alguns pressupostos que possibilitem definir as possíveis direções político-educativas construídas na história do Serviço Social.

2.1. O conteúdo político-educativo da política de R.H. e do Serviço Social

Parte daqui, a idéia de que as formas de gestão da força de trabalho e o Serviço Social possuem um caráter político-educativo. Na verdade, se recuperarmos a história, podemos perceber que há um certo imbricamento do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos com a ação profissional do assistente social, que também imprime um conteúdo ético e político-educativo no exercício da profissão. Ou seja, nossa premissa é a de que o conteúdo político-educativo dos recursos humanos nas empresas privadas do Estado de Alagoas se fundam na necessidade de justificar as contradições da realidade, e que o assistente social nesta área vem se vinculando ao acompanhamento deste movimento. Com isso, há uma tendência de ser negada a identidade profissional.

Abordaremos a seguir essa relação no processo histórico do capitalismo, ressaltando as particularidades do Brasil. Assim, já se tem como verdade que o Serviço Social é uma profissão que atua, contribuindo nas formas de gestão da força de trabalho, através da sua participação nas políticas sociais, especificamente, na política de R.H. das empresas.

As mudanças tecnológicas e de gestão da força de trabalho são refletidas na política de recursos humanos, trazendo uma forte conotação político-educativa com aprofundamento ideológico. A formação comportamental dos trabalhadores se dá através do processo de educação do homem para o trabalho, pois este vem se constituindo num dos principais elementos que dão sustentação à modernização tecnológica, sendo ela acompanhada do incremento das formas de gestão da força de trabalho.

Compreendemos que o caráter político-educativo das ações dos recursos humanos e do Serviço Social se desenvolve na concretização das ações de ambos, e estas estão carregadas de intencionalidades, daí não podermos entendê-las pelo mito da neutralidade. A natureza política do processo educativo tem um propósito. Esse caráter pode ser compreendido e concebido vinculando a natureza política dessas ações ao caráter educativo do seu próprio ato político, portanto, são inseparáveis. Concordamos com Paulo Freire (2001) quando diz que é relevante saber que uma dimensão não se finda na outra e vice-versa. A relação entre educação e trabalho vem sendo discutida em diferentes campos do conhecimento, as questões e os problemas postos na contemporaneidade como “novos” vêm assumindo, de fato, características particulares no atual contexto capitalista, porém, vale salientar que eles conservam em seus conteúdos resquícios que foram determinados historicamente. “(...) *A relação trabalho /educação é uma questão que engendra um velho debate travado não apenas no âmbito da economia clássica liberal e marxista, mas no conjunto do pensamento que embasa o ideário da sociedade capitalista e perspectivas que lhe são antagônicas*” (FRIGOTTO, 1995:29).

A educação para o trabalho pode ser percebida essencialmente sob dois ângulos antinômicos. No primeiro, como um processo de desenvolvimento não só da capacidade, mas das potencialidades do ser humano para o trabalho (educação na perspectiva da emancipação), e no outro, como a responsável pela promoção deste, que se pauta na participação, no envolvimento e no compromisso do trabalhador para com a instituição empregadora (educação na perspectiva do controle). E esta última vertente é a que predominantemente é utilizada pela cultura burguesa.

Numa concepção ontológica, o trabalho se constitui como atividade fundante no processo de humanização do homem, pois o trabalho é compreendido com uma atividade que permite ao homem produzir seus próprios meios de subsistência, e de reproduzir-se a si

mesmo, já que o trabalho implica tanto a produção de objetos materiais quanto o estabelecimento de relações sociais (dos homens entre si). Na sociedade capitalista, o trabalho está marcado por uma educação que reforça o seu caráter alienador, mas o trabalho, no sentido ontológico, exige e implica um processo educativo emancipador.

O real significado da educação se baseia numa análise concreta das relações existentes do cotidiano das pessoas, tendo como finalidade contribuir com a emancipação do homem, mas a sociedade capitalista contraria esse original significado, pois gera uma concepção idealista de educação que acredita na possibilidade de mudanças através da consciência, impondo a concepção burguesa de mundo. Esses mecanismos criados pela sociedade burguesa revertem o processo da educação em seu favor, conservando uma hegemonia política e cultural, embora marcada por profunda contradição. *“A hegemonia é ao mesmo tempo ideologia da classe dirigente, concepção do mundo difundida em todas as camadas sociais e direção ideológica da sociedade”* (GADOTTI, 1983: 65).

Até o século XIX, o exercício do caráter político-educativo da gestão da força de trabalho se limitava ao interior da indústria; partia-se em busca da eficiência industrial através de métodos científicos. É quando emergem as teorias da administração científica (taylorismo, gerência científica e fordismo) que objetivavam aumentar a produção através da substituição de métodos empíricos e rudimentares por métodos científicos²⁸. É importante recordamos que, neste contexto, a educação oferecida baseia-se na repressão e que, com a complexificação desse processo, começam a surgir os conflitos de classe, as manifestações e reivindicações.

Nesse contexto organiza-se uma série de investidas na busca da eficiência industrial, através dos métodos científicos das Teorias da Administração. Entre os diversos métodos desenvolvidos sublinha-se o da Eficiência Industrial Fordista, que foi se inserindo na agenda dos processos de trabalho e no desenvolvimento da “gerência científica”.²⁹ O fordismo se destacou naquele período, segundo David Harvey (1998:121), por:

²⁸ Os principais métodos científicos aplicáveis aos problemas da Administração são a observação e a mensuração.

²⁹ O surgimento dos métodos científicos baseados nas teorias da administração substituindo os métodos empíricos e rudimentares se deu porque estes já não respondiam mais às necessidades do capitalismo na sua fase industrial.

(...) sua visão, seu reconhecimento explícito de que a produção de massa significava consumo de massa, um novo sistema de reprodução da força de trabalho, uma nova política de controle e gerência do trabalho, uma nova estética e uma nova psicologia, em suma, um novo tipo de sociedade democrática, racionalizada, modernista e populista.

Essa contradição se explicita quando visualizamos que a educação para o trabalho está meramente a serviço do mercado de trabalho, atendendo as suas exigências e expectativas, pois essa concepção de educação praticada nos leva a negar o verdadeiro sentido de educação, pautado na emancipação humana, que são: formação, informação, desenvolvimento de habilidades, valores e potencialidades para que os homens conduzam seus próprios destinos. *“A educação não pode estar a serviço do capital em detrimento do homem, que tem o direito de saber da sua história, de sua cultura, dos valores e tradições de seu povo”* (MUSTAFÁ, 2001: 16).

É somente a partir do capitalismo monopolista que se desenvolvem mecanismos de gestão da força de trabalho, com conteúdo político-educativo “indireto”, através das políticas sociais (empresariais e estatais).

No capitalismo dos monopólios, desde o final do século XIX ocorreram alterações substanciais na sociedade burguesa e essas modificações acirraram e potencializaram as contradições, antagonismos e conflitos já existentes entre os detentores dos meios de produção e os que vendem sua força de trabalho. É nesse contexto que a racionalização capitalista, juntamente com o apoio estatal, inicia a estruturação e organização de instituições sociais, políticas e jurídicas para a consecução das políticas sociais, com vistas a atender demandas de enfrentamento das expressões da questão social.

Na própria constituição da organização monopólica já está implícita a viabilização do objetivo maior do capitalismo, pois há uma busca constante pelo acréscimo dos lucros, através do controle do mercado. Para isso, desencadeia-se uma vasta gama de fenômenos, dentre os quais os mecanismos de intervenção extra-econômicos. Assim, surge uma das mais importantes características do capitalismo monopolista, que é a refuncionalização e o redimensionamento do Estado.

O Estado, então, passa a ser o representante coletivo do capital, o interventor econômico e social no conjunto societário, garantindo as condições externas da produção

capitalista. Como afirma Netto (1992:22), *“Vale dizer: O Estado funcional ao capitalismo monopolista é, no nível das suas finalidades econômicas, o ‘comité’ executivo da burguesia capitalista –opera para propiciar o conjunto das condições necessárias à acumulação e à valorização do capital monopolista”*. Neste período, os mecanismos estatais para com a gestão da força de trabalho funcionam como formas extra-econômicas, extra-produtivas de intervenção da gestão da força de trabalho, especialmente por medidas, políticas sociais, que operacionalizam serviços, visando à reprodução material e ideológica (indiretamente como bem-estar) da força de trabalho.

Assim, as políticas sociais podem ser pensadas como relações entre classes e não apenas como mecanismos de produção e reprodução do capital. É possível entender tais políticas como uma mediação que contém características de coerção e consenso, de concessão e conquista entre capital e trabalho (PASTORINI, 1998:55-56). Portanto, as políticas sociais possuem um duplo papel: a reprodução material da força de trabalho e a reprodução ideológica. Nessa última, está incluído mais fortemente o caráter político-educativo das políticas de recursos humanos.

O processo de formulação e implementação das políticas sociais passou a lançar mão de novas profissões especializadas e de novas instituições que viessem a amenizar tanto os conflitos que se faziam presentes, quanto a atender aos requisitos de qualificação e aos padrões de eficiência da racionalização científica promovida pelos capitalistas.

A fase industrial, avançada, do capitalismo apresentou certas necessidades sociais que demandavam um atendimento profissional centrado na prestação dos serviços sociais. Em outras palavras, é somente nesse momento que se instauram o espaço e as condições de surgimento do Serviço Social como profissão (o Serviço Social surge neste período -século XIX na Europa e nos EUA). Sendo assim, fica explícito que foi pelo viés do caráter controlador das políticas sociais voltadas ao operariado que emergiu o Serviço Social.

“Assim, o Serviço Social se institucionaliza com o propósito subjacente de criar um tipo de socialização do operário adequado às novas condições de vida industrial, ao ritmo e à disciplinarização do trabalho, que fortaleça as bases de legitimidade para o exercício do poder de classe, isto é, para a dominação político-ideológica e a apropriação econômica privada” (IAMAMOTO, 2000:122).

A inserção e institucionalização do Serviço Social como profissão na sociedade capitalista se inscreve no processo de complexificação da divisão sociotécnica do trabalho. Essa profissão se situa na reprodução das relações sociais desenvolvendo atividades que subsidiam o controle social da população mais empobrecida; intervém, ainda, criando condições que favoreçam a reprodução da força de trabalho, contribuindo para a atenuação da desigualdade social. Isto se realiza através da mediação dos serviços sociais, que são regulados pela política social estatal, em cujas bases estão as ações de cunho “educativo”.

Segundo Pastorini (1998:55-56), há um vínculo genético entre o Serviço Social e as políticas sociais, e esse estreitamento continua a ser desenvolvido na trajetória da profissão. Assim, o assistente social se legitima como executor das políticas sociais devido as suas atribuições e funções designadas pelo principal elaborador das políticas sociais, o Estado.

Esta relação de contradições inerentes ao Serviço Social e às políticas sociais no contexto do capitalismo monopolista, mostra aos profissionais de Serviço Social que a profissão não pode ser considerada apenas como um aprimoramento técnico da caridade tradicional, mas pode ser compreendida como uma profissão criada para atender às demandas da nova fase do capitalismo. Assim, o Serviço Social se relaciona decisivamente com a dinâmica da organização monopólica industrial, em que a ação profissional se direciona a mediar os interesses de classes (capital e trabalho). Dentro desse contexto, o caráter político-educativo das políticas sociais no capitalismo monopolista e da ação do Serviço Social é uma estratégia de atendimento das reivindicações e uma forma de administrar os conflitos sociais conformando a perspectiva dos direitos sociais. Reafirmamos, assim, a compreensão da gênese do Serviço Social a partir de uma visão totalizante, como um produto histórico, e não como um processo evolutivo das formas de ajuda das protoformas do Serviço Social.³⁰

Dessa forma, consideramos que o Serviço Social é parte integrante do processo de reprodução social, e que sua prática a cada momento histórico particular sintoniza-se com o padrão técnico-burocrático de gestão do desenvolvimento do capitalismo. Dentro deste contexto, convém pontuar que o desenvolvimento da gerência científica, da sociologia e da modernização das intervenções sociais se dirigem ao atendimento da questão social, a partir do século XIX. Tudo isso, estava voltado para o aprimoramento do controle sobre os

³⁰ A esse respeito cf. MONTAÑO (1998).

trabalhadores, como forma primordial de gestão da força de trabalho, seja dentro da fábrica ou indiretamente através das políticas sociais. É importante recordarmos que o Serviço Social desde suas origens foi convocado a fazer intervenções nos espaços criados pelo Estado, nas políticas estatais/públicas e nas políticas privadas/ empresariais. O Serviço Social afirma-se como uma profissão em que suas atividades auxiliam e subsidiam o exercício do controle social e, ao mesmo tempo, difunde a ideologia da classe dominante junto à classe trabalhadora. Essa profissão criou condições favorecedoras da reprodução da força de trabalho, mediando os serviços sociais prestados através dos aparatos institucionais, num tom moralizador e humanitário.

Vale salientar que, como o Serviço Social nasce dentro do processo de reprodução das contradições e antagonismos, ele também contribui para a reprodução das contradições básicas da sociedade capitalista. É nesse movimento contraditório que se abre a possibilidade do assistente social vir a contribuir com o projeto da classe trabalhadora. Assim nos esclarece Iamamoto (1993:95): *“Embora constituída para servir aos interesses do capital, a profissão não reproduz, monoliticamente, necessidades que lhe são exclusivas: participa também, ao lado de outras instituições sociais, das respostas às necessidades legítimas de sobrevivência da classe trabalhadora, face às suas condições de vida, dadas historicamente”*. Cabe salientar que o assistente social, na operacionalização do seu fazer profissional, pode e tem condições de estabelecer vínculos e compromissos com o projeto social dos trabalhadores, pois na contradição da constituição das políticas sociais e do Serviço Social se coloca essa possibilidade.

Situaremos nos parágrafos que se seguem, como se deu no Brasil a partir dos anos 30, o desenvolvimento das políticas empresariais privadas e sua relação com o Estado, e em concomitância, mostraremos a participação do Serviço Social. Com isso, particulariza-se a análise sobre o caráter político-educativo das políticas de R.H. e do Serviço Social no Brasil.

No Brasil, a partir da era Vargas, a gestão da força de trabalho se realiza através das políticas sociais públicas e das políticas empresariais, e em ambas, os assistentes sociais vão ser chamados a fazer intervenções. A inserção do Serviço Social no aparato institucional, viabilizando o controle nas políticas públicas, é acompanhada pela sua inserção nas formas de gerência nas indústrias (no setor privado). Foi desse modo que o assistente social passou a vincular-se à estratégia empresarial, desenvolvendo ações que se direcionavam para a

formação e para a reprodução do trabalhador. As ações profissionais realizadas faziam interferências privadas na vida do trabalhador, a exemplo, dos aconselhamentos oferecidos em relação ao comportamento que se exigia dentro do processo produtivo.

As políticas sociais de caráter privado, desenvolvidas no Brasil, analogamente às políticas sociais públicas, visavam contribuir na ampliação da reprodução do capital e sua atuação no enfrentamento da questão social, incidindo diretamente nos trabalhadores absorvidos pelo mercado de trabalho. As políticas privadas se norteavam pelas teorias da administração científica, ou seja, se espelhavam pelo modo de produção fordista de gerenciamento da força de trabalho.

O modo fordista de produção fundamentava-se no trabalho mecanizado, na produção em larga escala; exigia-se dos trabalhadores uma adequação a um ritmo de trabalho estabelecido pela própria esfera produtiva. Para que isso acontecesse, também era necessário modificar os próprios hábitos de vida dos trabalhadores; então, iniciou-se nas indústrias o estabelecimento de imposições e de uma rígida disciplina para os seus operários.

Esse modo de organizar o processo de trabalho explorou demasiadamente os trabalhadores, pois houve uma intensificação no ritmo de trabalho e nas políticas de controle dos operários pelas gerências. Todas essas medidas apontadas possuíam como eixo de sustentação, a política de administração de recursos humanos; portanto, as gerências de R.H. nas quais o assistente social se integra, são inerentes ao processo de industrialização³¹.

As empresas brasileiras necessitavam de desenvolvimento rápido e, para tanto, seria imprescindível a atividade de qualificação da força de trabalho. Nesse período, aparecem as instituições especializadas na adequação da força de trabalho ao ritmo desenvolvimentista, que foram patenteadas inicialmente pela esfera estatal, mas posteriormente, devido à restrição dos recursos, passaram a ser de responsabilidade dos empresários. Como exemplo, a criação do Serviço Social da Indústria (Sesi), Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai) e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), nos quais os profissionais do Serviço Social tiveram papel de destaque³².

Com a criação dessas instituições nos anos 40 e 50, amplia-se o leque das políticas sociais instauradas e o mercado de trabalho para o assistente social, e volta-se a atenção para

³¹Para maiores esclarecimentos sobre gerenciamento de recursos humanos ver Cardoso, 1993.

³²Sobre a prática do Serviço Social nas referidas instituições ver Yamamoto, (1993).

uma abordagem centrada nas políticas educacionais dirigidas para o trabalho, sobretudo as de cunho profissionalizante e os programas de qualificação que oferecem suporte em recursos humanos.

O sentido político-educativo dessa política de recursos humanos não diz respeito só aos treinamentos, mas, especialmente, possui uma missão pedagógica centrada em valores éticos e sociais, possibilitando uma formação integral do trabalhador, profissionalmente e socialmente. Em outras palavras, a educação no trabalho conduz a uma organização ideológica. Assim afirma Weinstein (1999:161-162): *“(...) Esses objetivos eram expressos abertamente nas atividades educacionais do SESI, mas mesmo seus programas de bem-estar social estavam impregnados, tanto quanto possível, da conveniente orientação ideológica”*.

Neste período, tais políticas estavam diretamente associadas ao modo fordista de produção e ao gerenciamento da força de trabalho; diferentemente do que comumente o senso comum imagina, (que a gerência de recursos humanos por meio das ações de dimensões educativas está preocupada com o desenvolvimento do trabalhador e suas ações educativas facilitam e vêm a contribuir com a emancipação dos trabalhadores, e sendo assim, estes passam a ser sujeitos partícipes da história e agora conscientes e responsáveis pelos seus próprios destinos), essa gerência vislumbra o controle e o adestramento dos seus empregados, e isso se realiza por intermédio das profissões especializadas, inclusive o Serviço Social.

Na verdade, essas políticas empresariais visavam à humanização das relações de trabalho e se pautavam na necessidade de assegurar um elevado nível de produção. Elas, portanto, não se voltavam para amenizar as manifestações de recusa do trabalhador perante a imposição do regime exaustivo de trabalho, mas, principalmente, para detectar o surgimento das possíveis insatisfações, equalizando-as e canalizando-as para o domínio empresarial.

Vale lembrar que, dentro da órbita empresarial, controla-se também o tempo “livre” do trabalhador. O Serviço Social nessas instituições colabora, pois, para ajustar o trabalhador ao desenvolvimento do capital através da ação ideológica, por meio de práticas educativas que viabilizam a qualificação e o desenvolvimento das relações industriais/sociais. Esse controle do tempo “livre” se faz ainda com atividades de lazer.

Até os anos 50, a formação profissional dos trabalhadores e o controle da reprodução foram comandados e de responsabilidade dos empresários. Nesse mesmo período, contava-se ainda com o aparelho estatal para responder às necessidades

conjunturais, viabilizando a ampliação do capital privado e a constituição interna da base produtiva. A partir da década de 70, o sistema capitalista mundial sofreu grandes mudanças e, proveniente disso, modificou-se também todo o processo produtivo de trabalho, objetivando a superação da crise do capital e o fortalecimento de sua essência.

Na década de 80, houve um grande salto tecnológico, uma revolução técnica no interior do capitalismo, principalmente no que diz respeito ao desenvolvimento das forças produtivas, e esse enorme salto tecnológico, de que a automação, a robótica, a microeletrônica são as expressões por excelência, fez com que o modelo de produção que tanto particularizou o capitalismo do século XX, o padrão fordista de produção fabril, a lógica taylorista de organização do trabalho, deixassem de ser os únicos modelos dominantes nos processos de trabalho. Houve a emergência de um conjunto expressivo de processos produtivos no interior do capitalismo que de alguma forma mesclam, substituem, alteram esse padrão fundado no binômio do taylorismo e fordismo, a exemplo a experiência japonesa. (ANTUNES, 1996:76). O modelo japonês traz consigo a acumulação flexível (flexibilização na produção e no trabalho), os círculos de controle da qualidade e a revolução informacional.

Na atualidade, a administração de recursos humanos, além de permanecer com a demanda tradicional, como é o caso da prestação de benefícios sociais, vem se caracterizando pelos processos de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento e capacitação, que têm o objetivo de manter a motivação das pessoas dentro e fora da empresa. Todas as atividades e programas desenvolvidos pelo setor de recursos humanos acima citados, entre outros ofertados na contemporaneidade, visam, no máximo, contribuir para uma maior empregabilidade³³; entretanto, não garantem a estabilidade do trabalhador e, sendo assim, não implicam melhores serviços prestados e nem uma melhor qualidade de vida dos usuários do Serviço Social.

Para o Serviço Social, essa dinâmica de permanência de traços tradicionais e de incorporação de novos processos também se coloca, como aponta as pesquisas de César.

³³ Empregabilidade aqui é entendida como uma condição indispensável ao trabalhador que deseja, a qualquer momento, ser absorvido pelo mercado de trabalho; em outras palavras, é estar dentro de um padrão de trabalhador que o mercado quer absorver, que seja capaz de aceitar mudanças, que possua uma formação profissional bastante diversificada, que saiba conviver em grupo etc.

Se, de um lado a atividade profissional mantém o traço tradicional da prática, marcado pela natureza pedagógica da sua abordagem junto aos trabalhadores, o modo de socializar e utilizar as informações do Serviço Social se altera significativamente. Este é um traço fundamental que, no contexto da reestruturação industrial, delinea os contornos de uma nova racionalidade técnica e ideopolítica, que perpassa as políticas de administração de recursos humanos e atravessa o exercício profissional do Serviço Social (CÉSAR, 2000:127).

O caráter político-educativo está presente nas atuais formas de gestão da força de trabalho, através principalmente da extensão da política de R.H. para além dos benefícios e serviços. Assim, há uma redefinição na própria lógica do controle da força de trabalho, hoje inserida em processos “participativos”, em qualificação polivalente, entre outros. Os organismos institucionais fortalecem a legitimação do poder da classe dominante, utilizando-se da racionalização, das técnicas e da tecnologia moderna para obter o controle social, influenciando inclusive na conduta humana. Evita-se, com isso, uma eclosão das tensões sociais, trazendo-as para o domínio institucional.

A introdução da organização japonesa do trabalho tem permitido a intensificação do trabalho nas empresas brasileiras. A organização qualificada, conforme Zarifian, comporta as seguintes dimensões: a) trabalho em equipe ou em célula; b) autonomia delegada às células e suas responsabilizações pelos objetivos de desempenho (qualidade, custos, rendimentos etc.); c) diminuição de níveis hierárquicos e desenvolvimento das chefias para as atividades de animação e gestão de recursos humanos; d) reaproximação das relações entre funções da empresa (entre a manutenção e a fabricação, entre produto e comercialização) (ZARIFIAN apud STOTZ, 1996:87).

No modelo de organização por “excelência” não basta apenas produzir, é preciso que haja um equilíbrio entre produto e consumo. Instalou-se, assim, um sistema produtivo que paulatinamente realizou uma sintonia entre produção e fluxo de demanda. O trabalho no toyotismo não é fragmentado, ele se realiza por meio de equipes (células de produção), onde não existe dicotomia entre trabalho manual e intelectual. O empregado agora é coagido a pensar e agir ao mesmo tempo, o que significa que o trabalhador terá que buscar uma maior desenvoltura para a realização do trabalho.

A produção neste regime fica sob a responsabilidade das equipes de trabalho, que são encarregados de um conjunto de tarefas. Os trabalhadores tornam-se operários polivalentes, isto é, terá que possuir domínio em vários ofícios, sem contar que, ao mesmo tempo, o empregado tem sempre que ter em vista a qualidade dos produtos, pois, a meta traçada pelo modelo japonês em relação ao produto, é que este deve impreterivelmente chegar ao mercado com zero-defeitos. Dentro deste modelo, há uma permanente vigilância coletiva, isto implica que, todos os componentes das equipes fiscalizam incessantemente uns aos outros.

O trabalho em equipe é de caráter polivalente e rotativo, oferece, sem dúvida, ajustamentos estimulantes aos integrantes da equipe. Mas o funcionamento desta atribui à gerência uma vantagem possivelmente mais significativa. A equipe dispensa supervisores, uma vez que ela própria exerce o controle sobre o desempenho de todos, de cada um de seus membros. Os indivíduos, que a compõe, ficam incessantemente submetidos à vigilância coletiva, dado que as falhas individuais se refletem no resultado do trabalho em conjunto (GORENDER, 1996:07).

Na organização das relações empresariais são exercidas formas de controle social desenvolvidas habitualmente por uma equipe interdisciplinar de profissionais, na qual o assistente social se insere. Essa equipe de trabalho interdisciplinar se volta para a reorganização das atividades, a fim de que os trabalhadores possam conhecer o significado do que estão fazendo, ter consciência da contribuição do seu trabalho pessoal para as operações da organização como um todo. Assim, há um processo participativo desenvolvido para as tomadas de decisões, as tarefas são compartilhadas e os trabalhadores devem ter habilidade para as diversas operações da empresa. Observe os depoimentos sobre a concepção de trabalho em equipe das assistentes sociais entrevistadas:

“O trabalho em equipe tem que ter o envolvimento de todos. Todos têm o direito de sugerir e todos enquanto equipe tem a capacidade de liderar. É um trabalho que não fica centrado numa pessoa só” (assistente social).

“O Serviço Social é quem mais vocação para o trabalho em equipe, contribui com sugestões” (assistente social).

“O profissional intervém em todas às áreas. Todo mundo faz tudo. O trabalho em equipe é baseado em metas e estas estão ligadas ao objetivo maior da organização” (assistente social).

Percebe-se que, na contemporaneidade, há uma ênfase na esfera da formação do trabalhador, com o enaltecimento da individualidade e até da subjetividade. O processo de educação do homem para o trabalho concentra uma preocupação em prepará-lo para o acompanhamento do movimento da sociedade capitalista. Essa preparação se realiza através dos programas de recursos humanos, por meio dos treinamentos e capacitação em pequenos cursos oferecidos pelas empresas para o desenvolvimento das habilidades do trabalhador, que são formas de responder às novas exigências da modernização.”O uso das novas tecnologias na melhoria da qualidade dos produtos e na redução dos custos de produção exige a constituição de uma nova cultura do trabalho, por isso, a modernização, longe de ‘descartar’ o trabalho em função das novas tecnologias, requer a integração orgânica do trabalhador através da mobilização da sua subjetividade e cooperação” (CÉSAR, 2000: 118).

Diante da abordagem desenvolvida, torna-se claro que o Serviço Social, através das políticas sociais, vem contribuindo para a reprodução da força de trabalho e hoje vem definindo e redefinindo essa função também nas atuais formas de gestão de R.H. (gerências e assessorias), com ações educativas e assistenciais que possibilitam a distribuição dos benefícios sociais, a formação, a capacitação, a qualificação, o treinamento, a seleção, o desenvolvimento dos trabalhadores etc.

2.2 Projetos profissionais e direção político-educativa no Serviço Social

Ao longo de sua trajetória histórica o Serviço Social responde suas demandas orientando-se por seus projetos profissionais e estes, consecutivamente, estão em sintonia com os projetos societários. Isto implica dizer que as intervenções realizadas pelo Serviço Social sempre estiveram em consonância com a conjuntura econômico-social, com o perfil das políticas sociais e com o debate que atravessa a categoria profissional (NETTO: 1999).

O conteúdo político-educativo da ação do assistente social está atrelado às demandas das políticas sociais e às respostas construídas pela categoria. A essas demandas de intervenção correspondem necessidades sociais concretas que, por sua vez, são fruto dos diversos “problemas sociais”, expressões da questão social que surge a partir das configurações e desmembramentos econômicos e sociais da divisão do trabalho. É nestas seqüelas que se organizam e operam as inúmeras formas de intervenção que ganham materialidade através das políticas públicas e privadas, nas quais se confirma a base socioocupacional do Serviço Social.

A representação da profissão se faz mediante a operacionalização da ação profissional, uma vez que nela se expressam os valores que a legitima, estabelecem-se os limites da sua relação com os usuários e com as instituições privadas e públicas, entre outras. É neste contexto que se demarca a direção político-educativa da prática profissional.

Para esclarecer o conceito de projeto profissional adotado nesse processo investigativo, partimos das idéias apresentadas por Netto (1999:93). Independente de a ação humana ser individual ou coletiva, as necessidades e interesses são sempre a sua base de sustentação, e mais, implicam em todo caso um projeto. O projeto, em poucas palavras, significa uma antecipação ideal da finalidade que se deseja alcançar, resgatando os valores de sua legitimidade e a escolha dos meios do seu alcance. Os projetos societários são projetos coletivos e, dentre a existência dos mais diversos, destacam-se os projetos profissionais. Os projetos coletivos têm como traço peculiar suas propostas para o conjunto da sociedade e apresentam uma imagem de sociedade a ser construída, que reclama

determinados valores para justificá-la, privilegiando certos meios (materiais e culturais) para concretizá-la. Vale dizer que toda categoria profissional é um campo de tensões e de lutas e que, portanto, está permeada por divergências e contradições.

Observa-se que, no período que vai de 30 a 70, a tendência majoritária na profissão eram projetos profissionais fundamentados no conservadorismo, seja ele tradicional ou modernizado.

Sobre o conservadorismo profissional de base tradicional, ele se coloca na relação da profissão com a Igreja Católica, e se constituiu como uma forma de intervenção ideológica fundamentada no assistencialismo, colaborando com o enquadramento do conjunto das classes exploradas nos moldes de produção existente. A atuação do assistente social baseia-se numa ética moralizadora de tom humanitário, que colabora com as iniciativas de controle da força de trabalho e com o ajustamento aos padrões estabelecidos pela sociedade burguesa.

No período da ditadura militar, o Serviço Social superou as práticas tradicionais, doutrinárias e fluidas técnica e teoricamente, modelando-se às políticas de desenvolvimento macrossocial. Assim, a natureza do Serviço Social foi aglutinando as suas funções preexistentes de atendimento (correção, prevenção e promoção humana) às políticas sociais de planejamento e de administração de serviços sociais.

O contexto sociopolítico ditatorial brasileiro conduziu o Serviço Social a assumir a modernização conservadora, incorporando as bases de desenvolvimento inerentes à política técnico-burocrática implementada pelos governos militares. Os questionamentos das bases tradicionais da profissão estavam sintonizados com as estratégias de desenvolvimento e modernização tecnocráticos da ditadura.³⁴

A recusa e crítica ao conservadorismo profissional iniciaram-se desde a segunda metade dos anos 60, justamente quando o *Movimento de Reconceituação* deu os primeiros passos na América Latina. Entretanto, o repúdio ao conservadorismo se fez mais visível na passagem dos anos 70 aos 80, devido ao contexto de resistência da massa popular ao Estado ditatorial brasileiro. Uma das condições para a construção do novo projeto profissional do Serviço Social, propositor de uma dimensão educativa que viesse a atender às reais demandas da classe trabalhadora, se iniciou a partir da luta da sociedade brasileira pela

³⁴Cf. A análise de Netto (1996).

democracia, ecoou para a categoria profissional, instaurando-se um quadro necessário para interromper uma dominância do conservadorismo na profissão. Foi no processo de derrota ditatorial que emergiu a primeira condição, condição política, para a construção de um novo projeto profissional (ibidem).

O clima de maior abertura política e de liberdade na década de 80 proporcionou a propagação das idéias críticas de oposição ao regime ditatorial. As formulações de inspiração marxista começam a efervescer na sociedade brasileira e os assistentes sociais iniciam uma maior absorção dessa nova base teórico-política, em que realizaram crítica aos projetos que os antecederam, abrindo a possibilidade de superação da visão endógena, reduzida e focalista de sociedade e de homem.

O projeto profissional de “intenção de ruptura”³⁵ apresenta uma proposta profissional que rompe com os fundamentos da profissão (das bases teóricas do estrutural funcionalismo/ da orientação ético-política da modernização conservadora), para uma aproximação com a inspiração marxista. Os fundamentos da tradição marxista permitem uma verdadeira renovação teórico-metodológica e ideológica da ação profissional. Esses profissionais, orientados por uma direção que conduz à ruptura, procuram legitimar o Serviço Social perante a classe trabalhadora, que, entre 70 e 80, passou a vivenciar um intenso processo de organização social e política.

Esse projeto é propositor de uma dimensão educativa comprometida com as reais demandas e interesses dos trabalhadores.”*A assistência social é, assim, entendida como uma necessidade ineliminável do sistema capitalista. Seu fundamento ontológico situa-se na necessidade de reprodução das relações sociais, isto é, das desigualdades sociais e, contraditoriamente, das condições de contestação e superação dessa mesma necessidade pelas classes subalternas na perspectiva da emancipação humana*” (ABREU, 2002:224).

No processo de renovação, os segmentos expressivos do Serviço Social assumem a defesa dos direitos sociais coletivos. A construção do novo projeto profissional do Serviço Social tem a possibilidade de vislumbrar uma contra-hegemonia, ou seja, ele apresenta no seu interior uma dimensão educativa direcionada ao atendimento das demandas das camadas empobrecidas, priorizando os questionamentos da estrutura econômico-social e inaugurando a possibilidade de superação da visão focalista de homem e de mundo.

³⁵ Nos termos de Netto (1996).

As diretrizes norteadoras desse projeto se desdobram no atual *Código de Ética Profissional do Assistente Social* e na *Lei da Regulamentação da Profissão de Serviço Social* (ambos de 1993), bem como nas *Diretrizes Curriculares* para o *Curso de Serviço Social* (de 1996). No referido código, o valor ético central afirmado é o compromisso com a liberdade e esta implica, necessariamente, a autonomia, a emancipação e o alargamento / expansão dos indivíduos sociais. Estabelece-se a defesa intransigente dos direitos humanos, o que remete ao entendimento de que todas as formas de autoritarismo e arbítrio devem ser recusadas. Põe-se claramente no código o compromisso com a cidadania, implicando a defesa dos direitos sociais e a preservação e ampliação das conquistas da coletividade.

Esse projeto profissional está vinculado a um projeto societário propositor da construção de uma nova ordem social, anulando todo o tipo de exploração e dominação de classe, etnia e gênero. A dimensão política existente no referido projeto torna-se clara quando há o posicionamento em favor da equidade e da justiça social, buscando a universalização dos programas e das políticas sociais, ampliando a cidadania. Enfim, esse projeto tem raízes fincadas na vida social e coloca a possibilidade concreta de redimensionamento da intervenção dos assistentes sociais.

Este profissional pode possibilitar tanto assegurar a legitimidade profissional quanto sintonizar-se com o atual Código de Ética, principalmente efetivando o compromisso com a cidadania, que implica profundamente a defesa dos direitos sociais, significando a preservação e ampliação das conquistas coletivas. O Serviço Social contemporâneo vem sendo norteador por um projeto ético-político que visa responder aos anseios das classes subalternas, ou seja, a luta se dá por uma nova qualidade no exercício profissional que contribua para o processo de construção de uma nova história, a partir da hegemonia dos reais criadores da riqueza social.

CAPÍTULO 3

Política de Recursos Humanos e Serviço Social: atribuições profissionais e direção político-educativa

O presente capítulo visa responder ao problema de pesquisa, uma vez que o mesmo está centrado nas atribuições assumidas pelos assistentes sociais na política de R.H. das empresas privadas e na direção político-educativa da ação profissional. Para tanto, tomamos por base o contexto sócio-empresarial atual, já abordado anteriormente.

No que diz respeito à abordagem metodológica utilizada para a análise dos dados que constam neste capítulo, se torna necessário comunicar que definimos uma amostragem para a pesquisa correspondente a 41% do universo dos profissionais que atuam com R.H. em empresas privadas de Alagoas (total de 7 assistentes sociais), tomando por base o cadastro de profissionais ativo do CRESS 16ª região. Segundo este existem cerca de 891 profissionais em atividade no Estado de Alagoas e destes, 36 profissionais atuam na área de recursos humanos, sendo que 17 deles estão atuando nos organismos empresariais privados. O critério de escolha dos assistentes sociais da amostra levou em conta a sua inserção em empresas com relevância na economia alagoana, e que nestas o trabalho do assistente social já estivesse estruturado. Chegamos a um total de 6 empresas: 2 usinas de açúcar e álcool, 1 indústria de bebidas, 1 empresa de transporte coletivo, 1 empresa de comunicação e 1 empresa de Serviços Sociais. Em cada 1 delas entrevistamos 1 assistente social, exceto numa usina, na qual tivemos contato com 2 assistentes sociais.

A pesquisa empírica se efetivou por meio da pesquisa de campo, com coleta de dados primários, e da pesquisa documental. No período de julho a outubro de 2002 visitamos 6 empresas para iniciarmos a coleta dos dados, entretanto, vale salientar que foram entrevistadas sete assistentes sociais, dado ao fato de que uma das empresas possuía duas assistentes sociais em seu quadro funcional, compartilhando a operacionalização das atribuições e atividades profissionais. É importante pontuar que a não-identificação, isto é,

a garantia do anonimato das empresas e profissionais, surgiu com o intuito de facilitar o processo de investigação.

Nestas empresas, fizemos entrevistas com as assistentes sociais que desenvolvem atividades e ações nas políticas de R.H., mais especificamente com aquelas que assumem chefias, coordenações e fazem atendimento direto ao usuário. Seguimos um roteiro com perguntas abertas e fechadas que abordam: a identificação da instituição e do Serviço Social; aspectos relativos à operacionalização profissional; à empresa; da organização política; específicos da ética e da capacitação; da formação e sugestões.

No tocante à identificação da instituição e do Serviço Social, levantamos questões que englobam: público-alvo, número de empregados, gênero, função/cargo exercido e carga horária de trabalho. Na operacionalização profissional verificamos a descrição dos procedimentos interventivos, os instrumentos e técnicas, a concepção dos objetivos profissionais e do Serviço Social, os projetos e programas elaborados, o perfil dos usuários, as atividades e atribuições, bem como a avaliação sobre a repercussão social da atuação profissional. No que se refere às empresas, investigamos as requisições e modificações existentes para a contratação do assistente social, a implantação do Serviço Social, aos programas e projetos dos recursos humanos, as expectativas empresariais em relação ao trabalho do assistente social, as mudanças tecnológicas e de gestão da força de trabalho, demandas para o Serviço Social, trabalho em equipe e condições de trabalho. Avaliamos o relacionamento entre dirigentes, usuários e equipe técnica. No que concerne à organização política, foi possível mapear a articulação com a categoria profissional e a vinculação com outras entidades organizativas. As questões voltadas para a ética profissional nos proporcionaram saber do conhecimento acerca do recente Código de Ética, da Lei da Regulamentação da Profissão, do acompanhamento das discussões do novo projeto ético-político do Serviço Social, da dimensão político-educativa do Serviço Social e avaliação da autonomia profissional. Quanto à capacitação, vimos às dificuldades e necessidades teórico-práticas, as leituras realizadas, tanto as voltadas para a área de trabalho como as do Serviço Social, e a solicitação de acadêmicos de Serviço Social no campo. Por fim, investigamos a formação profissional: tempo de profissão e de exercício profissional na organização; indagamos acerca da satisfação e realização profissional e solicitamos sugestões para a melhoria da profissão.

Os dados coletados foram registrados e sistematizados através de quadros, o que possibilitou a identificação e cruzamento das informações, permitindo-nos uma melhor organização dos dados, desdobrados no processo de análise, que implicou decisivamente o aprofundamento do conhecimento relativo ao problema de pesquisa.

A pesquisa documental foi realizada em concomitância à pesquisa de campo, sendo a primeira fundamentada nos projetos e programas elaborados e executados pelo assistente social nos dois últimos anos (2000 a 2002). Esses documentos, originais, contêm o desenvolvimento das ações profissionais. Entendemos que o projeto de intervenção pode caracterizar a concretização do registro das atividades e dos procedimentos profissionais, baseados nessa concepção é que conseguimos uma aproximação da direção do trabalho, dos objetivos e das formas de operacionalização do exercício do Serviço Social por tais profissionais. É importante ressaltar que priorizamos os dados qualitativos, ilustrados com os depoimentos, fonte primordial que permitiram recuperar a dinâmica da prática profissional e a direção sócio-política que a fundamenta.

3.1. Atribuições e Requisições do Serviço Social na Política de Recursos Humanos em Empresas Privadas

O Serviço Social, ao longo de sua caminhada, sempre desempenhou funções que consideramos importantes dentro do contexto societário; sua prática institucional é extremamente relevante e estratégica aos organismos estatais, de economia mista e privada. O reconhecimento da função social deste profissional, ganha visibilidade dada a sua dedicação e formação profissional, que o habilita a planejar, elaborar, executar, implementar e gerir as políticas sociais destinadas à população. Yamamoto (1993) informa que, o assistente social exerce funções tanto de suporte à racionalização do funcionamento dos organismos aos quais se insere, como desempenha funções propriamente do âmbito técnico.

Para adentrarmos nas atribuições delegadas ao assistente social pela política de recursos humanos nos organismos empresariais do Estado de Alagoas, primeiramente, convém recordarmos que apesar de estar inserido na ponta final da prestação de serviços, no exercício de suas tarefas o referido profissional, independentemente da área em que

atua, comumente é solicitado a ocupar ‘a linha de frente’, fazendo mediações nas relações da população e instituição, entre os serviços oferecidos e na apresentação das demandas sociais; a exemplo, quando realiza os processos seletivos nas instituições. Entretanto, é verídico também que estes processos já se encontram fortemente demarcados, ou melhor, os critérios socioeconômicos para acessibilidade aos programas e serviços se estabelecem conforme o perfil solicitado pela instituição. Neste sentido, o assistente social dispõe do poder de elegibilidade, da preparação na admissão, e no desligamento dos usuários de seus serviços ao término dos programas e ou quando já não corresponde mais às expectativas da instituição /empresa.³⁶

“Diante dessa crescente restrição da capacidade de atendimento, o assistente social, por estar inserido na ponta final da prestação de serviços, vê-se, institucionalmente, cada vez mais compelido a exercer a função de um juiz rigoroso da pobreza, técnica e burocraticamente conduzida, como uma aparente alternativa à cultura do arbítrio e do favor” (IAMAMOTO, 1999:161).

No seu cotidiano profissional o assistente social informa e explicita direitos e deveres, faz encaminhamentos sociais dos usuários a outras instituições que disponibilizam equipamentos, serviços e recursos sociais. Realiza orientações e atendimentos, individuais, grupais e comunitários, de acordo com a necessidade exposta das instituições e usuários, organiza eventos, cursos, treinamentos e campanhas sócio-educativas, concede benefícios legalmente reconhecidos (trabalhista e previdenciário), faz visitas domiciliares, hospitalares e ao campo de trabalho, distribui auxílios materiais de diversas ordens (funeral, cesta básica alimentar, escolares e materno-infantil etc.), contribui para potencializar e garantir o aumento da produtividade agiliza e providencia atendimentos, avalia programas, verifica a rotatividade do fluxo populacional atendido, entre outros. Vejamos alguns depoimentos da pesquisa sobre as atribuições do assistente social nas empresas alagoanas:

³⁶ Cf. (IAMAMOTO, 1999: 114).

“Realizo entrevistas inicial e de desligamento, recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, visita domiciliar e hospitalar e relato e informo sobre os direitos e deveres” (assistente social da empresa de transporte coletivo).

“Repasso os benefícios sociais, visitas domiciliares e de campo, acompanhamento de acidentes, atendimento e encaminhamento ao INSS” (assistente social da Usina de Açúcar e álcool 1).

“Repasso benefícios sociais, coordeno ambulatório médico, refeitório e projeto rural, avalio a qualidade da alimentação, atendo no plantão social e faço encaminhamentos, segurança no trabalho, entrevista admissional e assessoria à gerência da área e logístico” (assistente social da Usina de Açúcar e álcool 1).

“Desenvolvo eventos já pré-estabelecido no calendário da empresa, coordeno programas de prevenção, faço esporadicamente seleção e treinamento de estagiários, elaboro projetos, articulo a empresa com outras empresas, estímulo o relacionamento interpessoal e conscientizo quanto à mudança de comportamento, visita domiciliar, no trabalho e hospitalar” (assistente social da empresa de serviços sociais).

“Elaboro projetos, coordeno eventos, realizo pesquisa de opinião, faço avaliação, levantamento de interesses, visitas técnicas nas áreas de trabalho, abordagem individual e grupal, elaboração de pareceres técnicos” (assistente social da empresa de comunicação).

“Realizo treinamento, recrutamento, seleção, educação, lazer, saúde, e trabalho em parceria com a comunidade da região, e ações voltadas para o meio ambiente é o ponto forte” (assistente social da Usina de Açúcar e Álcool 2).

“O Serviço Social recruta, seleciona, treina, dá apoio logístico interno, organiza eventos, promove atividades de integração do funcionário com a empresa, acompanha os desligamentos e afastamentos dos funcionários, aconselha os funcionários” (assistente social da indústria de bebidas).

Portanto, cabe destacar que todas as atribuições assumidas pelos assistentes sociais, particularmente, na política de recursos humanos nas empresas privadas, possuem eminentemente, um caráter educativo³⁷. As ações educativas (acoplam-se àquelas de persuasão e de adesão) incidem sobre os comportamentos, valores e atitudes dos usuários do Serviço Social; tais ações conduzem os usuários à aceitabilidade assumida claramente, ou seja, levam à aceitação das normas, regras e padrões socioinstitucionais impostos como sendo o que se tem de mais correto e isso implica mudanças na maneira de ser, sentir, ver e agir. Assim, comungamos com o pensamento de Yamamoto quando analisou a realidade passada (década de 80), asseverando que as características peculiares da atuação do assistente social. *“Trata-se de uma ação global de cunho sócio-educativo ou socializadora, voltada para as mudanças na maneira de ser, de sentir, de ver e agir dos indivíduos, que busca a adesão dos sujeitos. Incide tanto sobre questões imediatas, como sobre a visão global de mundo do ‘clientes’”* (1993:115). Notem que, a denominação e explicação dada nesta análise: conteúdo político-educativo converge para o que Yamamoto chamou de ação sócio-educativa.

Nas empresas privadas alagoanas os usuários da ação profissional na política de R.H., são: funcionários da empresa (trabalhadores rurais e da indústria), seus familiares, colaboradores (mão-de-obra alternativa) e os trabalhadores das empresas conveniadas. Observamos ainda que, os usuários do Serviço Social não são necessariamente os públicos-alvos das instituições empregadoras, pois os públicos-alvos das empresas/ indústrias são os consumidores de seus produtos. Por outro lado, os programas e projetos existentes em R.H. nas referidas empresas se relacionam diretamente com os projetos específicos do Serviço Social. Acreditamos que isto ocorre pelo fato de o Serviço Social estar totalmente integrado ao R.H.

Percebe-se que dentre os programas e projetos que o assistente social desenvolve em recursos humanos nas empresas mencionadas, os de incidências mais elevada continuam sendo treinamento, desenvolvimento e integração do trabalhador; a segunda posição é ocupada pela promoção de eventos para mulher e os de prevenção de riscos sociais; na terceira posição temos os que se voltam para o trabalhador padrão e educação³⁸.

³⁷ Para maiores esclarecimentos convém conferir o quadro 6.

³⁸ Ao longo da dissertação apresentamos o significado de alguns títulos destes projetos e programas, tais como: gestão da qualidade, orçamento doméstico, benefícios e lazer.

Importa ressaltar que, o processo de reestruturação produtiva rebate diretamente sobre a organização e gestão da força de trabalho, e para a concretização das modificações exigidas por tal processo, as organizações empresariais alagoanas vêm redefinindo suas políticas de Recursos Humanos, com ações de caráter político-educativo, incluindo-se aí, os programas de educação para os trabalhadores. Cabe lembrar que o objeto de intervenção dos projetos e seus objetivos, já indicam a presença do papel político-educativo do Serviço Social na política de R.H. Os projetos desenvolvidos pelo Serviço Social apontam algumas “frentes de trabalho”, mas o indicador mostrado anteriormente, (as atribuições através dos depoimentos dos assistentes sociais das 6 empresa investigadas) pode precisar melhor o papel que os assistentes sociais desempenham hoje nas empresas.

O redimensionamento da política de recursos humanos não exclui o assistente social desse processo, muito pelo contrário, o que há é uma refuncionalização das requisições e atribuições do assistente social, uma vez que mantém-se a possibilidade desse profissional contribuir com a reprodução material e com a reprodução ideológica. Sendo assim, justifica-se plenamente a participação do assistente social nesse processo, dado o caráter político-ideológico da ação do Serviço Social.

É justamente nesse novo panorama social que se restabelece, que demandam tradicionais e as novas atribuições assumidas pelo assistente social³⁹, tais como: as coordenações de meio ambiente, de articulação social e outras; gerenciamento participativo; satisfazer necessidades humanas e contribuir com a formação comportamental dos trabalhadores via ações educativas nos programas de qualificação e de repasse de benefícios. Acreditamos que as exigências empresariais se iniciam e tornam-se visíveis a partir do momento em que o assistente social passa a desempenhar a tarefa de recrutar e selecionar pessoal que corresponda ao perfil já estabelecido pelos organismos institucionais.

No entanto, estas alterações também têm possibilitado aos profissionais um maior conhecimento na área na qual estão inseridos, pois todas as assistentes sociais pesquisadas vêm realizando capacitações em recursos humanos e nas suas novas ramificações (articulação social, coordenação social, coordenação do sistema da qualidade e meio

³⁹ Para a caracterização da atuação dos assistentes sociais em empresas privadas, utilizamos como fonte de informações algumas pesquisas recentes, tais como CÉSAR (2000), CARDOSO E FRANCISCO (1993).

ambiente, e coordenação das relações de trabalho). Sendo assim, percebemos que na atualidade a área de Recursos Humanos também vem sendo redefinida, haja vista que se conserva sua prática tradicional, como é o caso do recrutamento, seleção, desenvolvimento, treinamento e benefícios, mas acrescentam-se a tais práticas “novas” formas de gerir a força de trabalho (informatização, preocupação com trabalho em equipe, com a qualidade de vida, com o meio ambiente, entre outras).

Neste sentido, nossa afirmação tem pertinência, pois convém lembrar que a pesquisa realizada no Estado do Rio de Janeiro sobre o Serviço Social e a reestruturação industrial (César: 2000), também observou uma crescente preocupação nas empresas investigadas em redefinir as políticas de recursos humanos, integrando-as ao conjunto das demais políticas e estratégias organizacionais, incluindo-se neste redirecionamento as “novas” formas de gerir a força de trabalho. Além disso, a pesquisa que realizamos comprova que o desenvolvimento de novas práticas não se restringe apenas a região Sudeste do Estado brasileiro, pois embora o Nordeste não possua toda a estrutura física existentes nas empresas do sudeste, as empresas do Estado de Alagoas também vem se redefinindo e desenvolvendo novas práticas empresariais. Conforme mostramos no 1º capítulo deste trabalho, o PIB *percapita* de Alagoas é altíssimo e em alguns setores a economia alagoana vem se destacando no cenário nacional.

Daí entende-se por que as empresas do referido Estado também vêm diversificando as atribuições feitas aos assistentes sociais, “convidados” a atuar nos programas de qualidade de vida no trabalho, saúde do trabalhador, gestão de pessoas (R.H.), prevenção de riscos sociais, círculos de qualidade, gerenciamento participativo, administração de benefícios estruturados de acordo com o padrão empresarial, elaboração e acompanhamentos de orçamentos sociais, inclusive doméstico etc.

Na pesquisa efetuada defrontamo-nos com uma relação extensa de atividades/atribuições assumidas pelos profissionais de Serviço Social. Dentre tantas, importa considerar o alto índice do surgimento das coordenadorias (social, meio ambiente, das relações de trabalhos e da articulação social) delegadas ao assistente social; pois partimos do entendimento de que essa grande incidência das coordenadorias demonstra que os princípios político-educativos da ação profissional vêm, a partir dos anos 90, sofrendo

modificações e sendo redefinidos.⁴⁰ Tais atribuições (vinculadas à coordenação de programas e projetos) possibilitam inferir que a sua maior absorção dar-se-á nas execuções diretas dos serviços, portanto, no que concerne às ações de gestão dos serviços de saúde é possível indicar que há uma menor participação dos assistentes sociais inseridos em R.H.

O estudo realizado nos formulários e os relatos orais nos permitiram comprovar os dados já indicados pela pesquisa realizada sobre o mercado de trabalho do Serviço Social em Alagoas (2002), quando aponta que também se diversificam as formas de identificação e de qualificação das atribuições pelos próprios profissionais. Na referida pesquisa é possível perceber que as atribuições predominantes nos R.H. das empresas privadas em Alagoas são respectivamente: encaminhar providências aos trabalhadores e seus familiares; a segunda mais desenvolvida é a orientação quanto aos direitos sociais (benefícios e recursos); e, por fim, o acompanhamento individual e familiar.

É interessante notar que a maioria das atribuições do assistente social é garantida pela sua própria constituição histórica, pela sua inserção na divisão sociotécnica do trabalho. Comprovamos nesta pesquisa que a inserção do Serviço Social em R.H., é afirmada pelas demandas, requisições e pela capacidade de resposta dos profissionais.⁴¹

Através da pesquisa percebemos que as mudanças ocorridas nas esferas organizacionais de Alagoas têm provocado alterações substanciais no desenvolvimento do trabalho dos assistentes sociais de Alagoas, (ver quadro 3) e mais concorrem para as mesmas mudanças encontradas por César. As mudanças no trabalho do assistente social ocorreram no que tange: ao redimensionamento do uso da informação; da introdução de uma de uma racionalidade técnica subordinada aos princípios de eficácia e eficiência; do desenvolvimento de programas participativos; da ampliação do sistema de benefícios e incentivos e da acessória às gerências⁴². Essas modificações e suas implicações se revelam nas mais diversas ordens, seja através dos cortes de programas e projeto, seja nos benefícios e encargos sociais tão alterados pela recessão financeira.

⁴⁰ O princípio educativo significa uma adequação do processo de formação ideológica que incide no modo de vida da maioria da população, e no caso analisado, nos trabalhadores. Hoje ele impera pelo processo de reestruturação produtiva; ele é um fruto do movimento contraditório das estruturas societárias (infra e superestrutura) e se apresenta sob uma nova roupagem, mas que sua essência continua a cumprir a função social perante o seu criador.

⁴¹ Cf. as reflexões de Yamamoto (1999); CFESS (2002) e Prêdes (2002), pois também caminham neste sentido.

⁴² Cf. CÉSAR (2000:129-131).

A admissão do assistente social na esfera empresarial de Alagoas reclama exigências que extrapolam o campo de conhecimento específico da profissão e da capacidade operativa da área de recursos humanos mais tradicional, tais como: as atribuições de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento e reciclagem de pessoal, administração de salários, avaliação de desempenho e de benefícios. Acrescentam-se a estas atribuições as competências específicas da profissão (pesquisa, assessoria, elaboração, implantação e execução de programas e projetos etc.) e as habilidades e qualidades pessoais; dentre tantas, destacam-se: experiência na área, criatividade, desembaraço, versatilidade, liderança, iniciativa, capacidade de negociação e de sintonia com as novas mudanças ocorridas na esfera empresarial, apresentação em público, poder de comunicação, entre outras. *“Essas alterações tecnológicas e organizacionais da produção representam novas fontes de demanda profissional: dinamiza-se e altera-se a solicitação do trabalho do assistente social nas empresas para atuar nas ‘relações industriais’ e em projetos voltados para as ‘relações humanas’, no interior das indústrias”* (IAMAMOTO, 1999:158).

Os novos requisitos para a contratação do referido profissional são essenciais ao atendimento das antigas e novas atividades delegadas ao Serviço Social, hoje. As novas atribuições exigidas ao assistente social atualmente são: desenvolver programas voltados à saúde do trabalhador (doenças sexualmente transmissíveis, inclusive AIDS, uso de drogas, prevenção de estresse, de acidentes de trabalho, à saúde da mulher), a coordenação de trabalhos voltados à qualidade do meio ambiente, de vida, à escolarização, e os acompanhamentos aos trabalhadores hospitalizados e a inserção do trabalho em equipe interdisciplinar.

QUADRO 7: REQUISIÇÕES FEITAS PARA ADMISSÃO DOS ASSISTENTES SOCIAIS

RAMO	REQUISITOS PROFISSIONAIS
Transporte Coletivo	Análise do currículo / Noção de R.H. / Dinamismo / Espírito de equipe / Liderança / Equilíbrio emocional / Percepção / Flexibilidade nas relações / Domínio teórico-prático / Poder de comunicação e negociação / Formação em Serviço Social.
Serviços Sociais	Reaproveitamento funcional/ Formação em Serviço Social /Bom desempenho/Experiência
Comunicação	Desconhece
Indústria de Bebidas	Reaproveitamento funcional -Bom desempenho / Experiência na área / Formação em Serviço Social / Formação em Recursos Humanos / Disponibilidade
Usina de Açúcar e Álcool 1	Reaproveitamento funcional -Bom desempenho / Formação em Serviço Social / Experiência / Análise do currículo / Entrevista
Usina de Açúcar e Álcool 2.	Reaproveitamento funcional / Bom desempenho /Formação em Serviço Social

DADOS COLETADOS DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

As entrevistadas comunicaram que a inserção dos assistentes sociais neste campo de trabalho fora ocasionada principalmente pela formação que possuíam (Serviço Social). Este dado nos permite afirmar que, se um dos critérios exigidos para a inserção no setor de R.H é a formação profissional, preferencialmente em Serviço Social, há, portanto, uma legitimação da profissão na respectiva área.

As requisições empresariais no Estado de Alagoas para a contratação do trabalho do assistente social na política de recursos humanos se apresentam bastantes exigentes e variadas. Encontramos 2 (duas) das empresas solicitando a análise do currículo; 6(seis) formação em Serviço Social; 4 reaproveitamento funcional, ou seja, já havia desenvolvido trabalho na empresa, e este indicador está intrinsecamente ligado ao bom desempenho que também alcançou; 2 (duas) precisam ter noções em recursos humanos. Portanto, é importante deixar explícito que cada empresa faz mais de uma requisição. Especificamente na empresa de transporte coletivo, a assistente social afirma ainda a exigência de disponibilidade, dinamismo, espírito de equipe, comunicação, negociação, liderança,

percepção, equilíbrio emocional e flexibilidade nas relações. A maior incidência como vimos, foi o da formação em Serviço Social; quanto a esse dado especificamente, entendemos que o mesmo não está diretamente ligado às exigências da reestruturação produtiva e sim, reforçam a idéia da valorização, identidade e legitimação da profissão ao longo de sua história, isto é, da própria necessidade e do estabelecimento dessa profissão pelo próprio capital, devido às contradições e antagonismos existentes em nossa sociedade. Portanto, os dados mostram que as requisições para o Serviço Social estão ainda vinculadas às demandas tradicionais e só 1(uma) empresa expressa a reestruturação produtiva (Transporte Coletivo).

De acordo com a exposição que realizamos nos 1º e 2º capítulos, os dados do quadro acima, particularmente os da empresa de transporte coletivo, indicam e comprovam os reflexos do processo de reestruturação produtiva, mais especificamente do modelo de produção enxuta, ou melhor, do modelo japonês/toyotista, pois quando fazem as requisições que apontamos, já está implícito o princípio das potencialidades e da polivalência, ou seja, possuir várias habilidades para responder às exigências do capital. Assim, atualmente, entendemos que além da formação profissional específica, acrescenta-se o requerimento do domínio de um campo vasto de conhecimentos para a realidade objetiva. Quando perguntamos se atualmente houve alguma alteração para a contratação do assistente social em recursos humanos, 5 (cinco) disseram que não tem acontecido nenhuma modificação, embora tenham admitido que há muito tempo não se tem contratado o assistente social, e 2 (duas) informaram que as alterações são: ter conhecimentos em segurança no trabalho, em previdência social e não possuir preconceitos em relação ao odor no atendimento aos trabalhadores; ter a capacidade de acoplar aos Recursos Humanos o Serviço Social e as questões ambientais.

De forma geral, fizemos uma caracterização desse profissional na órbita empresarial, na medida em que encontramos nas empresas alagoanas uma maciça participação do gênero feminino no desenvolvimento do fazer do Serviço Social. A jornada de trabalho semanal destas oscila entre: 3 (três) com 44 horas semanais; 3 (três) com 40 horas semanais e apenas 1(uma) das entrevistadas com 30 horas semanais. Vale enfatizar que tais profissionais deixaram claro que esta carga horária diz respeito apenas às cláusulas contratuais, porque na verdade sua jornada laboral extrapola os citados horários. Desta

forma, compreendemos que neste campo de trabalho há, por parte do assistente social, uma dedicação exclusiva.

Fazendo uma analogia com a pesquisa de Trindade (2002) do mercado de trabalho dos assistentes sociais em Alagoas, vemos que a área de recursos humanos possui a maior incidência da carga horária de trabalho, pois não foi possível encontrar no decorrer da nossa pesquisa sequer um profissional que tivesse a carga horária inferior a 30 horas semanais; pelo contrário, encontramos um alto índice daqueles que ultrapassam a carga horária de 40 horas semanais.

Quanto às condições de trabalho, as assistentes sociais informaram que suas instituições empregadoras possibilitam o desenvolvimento do trabalho do Serviço Social, isto é, que não existem problemas acerca dos aspectos materiais - estrutura física e funcional-, como também possuem “liberdade” para o agir profissional. Portanto, esta é uma área que permite e dá condições para o assistente social desenvolver seu trabalho plenamente.

No que diz respeito ao tempo de inserção do Serviço Social nas empresas pesquisadas, percebemos uma oscilação quanto ao período de sua implantação, pois no período da coleta nas empresas investigadas, apresentou-se uma demarcação entre 4 anos a 56 anos de existência.

QUADRO 8: INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS

RAMO	PERÍODO DE INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL
Transporte Coletivo	4 anos
Serviços Sociais	56 anos
Comunicação	27anos
Indústria de Bebidas	5 anos (a AS atual)
Usina de Açúcar e Álcool 1	19 anos
Usina de Açúcar e Álcool 2.	28 anos

DADOS COLETADOS DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Quanto à situação funcional do Serviço Social nas empresas pesquisadas, encontramos a seguinte realidade, o assistente social acoplado ao setor de R.H. afirmando não existir um setor específico de Serviço Social nas empresas. Na sua ausência, identificamos qual a inserção funcional do Serviço Social, com o seguinte resultado:

QUADRO 9: SITUAÇÃO FUNCIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA

RAMO	INSERÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL
Transporte Coletivo	Ligado ao Setor de Recursos Humanos
Serviços Sociais	Ligado ao Setor de Articulação Social
Comunicação	Ligado à Seção das Relações de Trabalho
Indústria de Bebidas	Ligado à Coordenação de Sistema de Qualidade e Meio Ambiente
Usina de Açúcar e Alcool 1	Ligado ao Setor de Recursos Humanos e à Coordenação Social
Usina de Açúcar e Alcool 2.	Ligado ao Setor de Recursos Humanos

DADOS COLETADOS DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

O quadro demonstra que em nenhuma empresa o Serviço Social está organizado em um setor específico. Isto comprova a tendência já demonstrada na pesquisa sobre o mercado de trabalho do Serviço Social em Alagoas, realizada em 2002⁴³, que comprova o alto índice de não existência na área de recursos humanos (privados e públicos) de um setor específico para o Serviço Social. A justificativa dar-se também pelo ritmo acelerado da reestruturação nos setores e por causa das formas novas de administração, conseqüentemente, o assistente social se insere cada vez mais em equipes/setores multidisciplinares.

Conforme o quadro, é possível perceber que os profissionais de Serviço Social estão preponderantemente, ligados ao setor de R.H. e a outros setores cujas denominações

⁴³ Cf. TRINDADE (2002).

indicam outras formas de gestão das empresas: articulação social, relações de trabalho, sistema de qualidade e meio ambiente e coordenação social. Cabe ressaltar que, em 5 (cinco) empresas, a coordenação desses setores está a cargo do assistente social.

QUADRO 10: CARGO OCUPADO PELO ASSISTENTE SOCIAL

RAMO	CARGO E OU FUNÇÃO	QUANTIDADE
Transporte Coletivo	Assistente Social	01
Serviços Sociais	Assistente Social Articulação Social	01
Comunicação	Assistente Social Coordenadora das relações de trabalho	01
Indústria de Bebidas	Coordenadora do Sistema de Qualidade e meio ambiente	01
Usina de Açúcar e Álcool 1	Assistente Social Assistente Social e Coordenadora Social	02
Usina de Açúcar e Álcool 2.	Assistente Social	01

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Nas empresas pesquisadas, as atividades delegadas ao Serviço Social no campo da organização e da gestão da força de trabalho se aproximam cada vez mais da função gerencial e de assessoria à gerência, possibilitando uma melhor condução dos trabalhadores na órbita empresarial. A análise que realizamos apontou para os seguintes números: 3 (três) dos profissionais são contratados como assistentes sociais e 4 (quatro) assumem coordenações, como: Coordenadora social; Coordenadora da articulação social; Coordenadora das relações de trabalho e Coordenadora do sistema da qualidade e meio ambiente.

Na coleta dos referidos dados, levantou-se uma questão que julgamos necessitar de reflexões, pois observamos nas falas das assistentes sociais entrevistadas que as mesmas

não se reconhecem mais como assistentes sociais, pela função que estão desempenhando e desta forma visualizamos um conflito de identidade do assistente social. Ver alguns trechos da entrevista que realizamos:

“Não existe o Serviço Social e sim Recursos Humanos” (assistente social).

“(...) a inserção na respectiva área se deu para desenvolver treinamentos, recrutamento, benefícios e segurança no trabalho, mas houve um remanejamento da função e hoje o cargo que ocupo é de coordenadora do sistema de qualidade. Não faço mais Serviço Social” (assistente social).

“(...) Sou contratada como assistente social, porém não estou trabalhando no setor de Recursos Humanos e nem tem um setor específico de Serviço Social, estou na articulação social” (assistente social).

“(...) a minha função é de Chefe das relações de trabalho, (...) faço a coordenação de eventos na área de integração” (assistente social).

Tendo como eixo de fundamentação as idéias e reflexões de Yamamoto (2001), cabe salientar que essas novas funções estabelecidas freqüentemente tendem a levar os profissionais a não reconhecerem os seus objetos de trabalho e as funções exercidas como matéria de atribuições do assistente social, resvalando para um discurso desprofissionalizante, que pode desdobrar-se em um esvaziamento da reflexão profissional e uma crise de identidade quanto à profissão⁴⁴. Além disso, não é a função que o empregador delega que vai definir as atribuições e competências do assistente social; estas estão identificadas historicamente e reguladas por lei.

É necessário, portanto, diluir essa idéia de que fazer coordenações não tem a ver com o Serviço Social, uma vez que as coordenações, tão reclamadas na atualidade, são também funções assumidas pelo assistente social. Importa afirmar que estas constam,

⁴⁴ Para uma melhor reflexão, convém ver caderno do CFESS de 2002, que trata das atribuições privativas do (a) assistente social em questão.

inclusive, no rol das atribuições previstas na Lei de Regulamentação da Profissão. Constituem atribuições privativas do Assistente Social: *Coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos e pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social* (Lei nº 8.662, de 7 de junho de 1993, art.5º).

O que a realidade empresarial parece indicar é que o espaço ocupado pelo assistente social está marcado por exigências de competências que se alteraram juntamente com a alteração no modelo produtivo e nas formas de gestão da força de trabalho. Podemos identificar isso nas requisições feitas para a contratação dos assistentes sociais

Podemos acrescentar ainda, a avaliação que as assistentes sociais entrevistadas fazem sobre o reconhecimento do seu trabalho, assim, dizem que o trabalho que elas desenvolvem deve fortalecer, intermediar as relações entre diretoria empresarial x trabalhadores. Explicitou-se ainda a asserção do reconhecimento profissional por parte dos empresários. Sobre a repercussão do trabalho do assistente social na empresa, as entrevistadas asseveram que existe um resultado positivo, possuem credibilidade nas ações que vêm desempenhando, ou seja, pelo nível de satisfação apresentado pelas pessoas, pela utilização do Serviço Social, pelo reforço à integração no trabalho e quando os dirigentes parabenizam-nas pelas campanhas realizadas. Seguem os depoimentos das profissionais:

“O setor tem respeito do funcionário, é reconhecido, eles procuram. Há reconhecimento dos funcionários e dos gerentes” (assistente social).

“(…) Houve uma época em que eles achavam que o assistente social era puramente assistencialista, hoje, eles já sabem que não é isso” (assistente social).

“(…) Não tem visão do assistente social, e sim de recursos humanos, que tem uma visão positiva” (assistente social).

“(…) Não é um Serviço Social de atendimento individual. Não há nenhuma pesquisa de como eles consideram; antigamente eles viam o Serviço Social como mediador da chefia e do trabalhador. Hoje, temos a gestão de colaboradores de contato com a chefia” (assistente social).

“(...) Tem uma visão boa, que está ajudando a se descobrirem como profissionais e como pessoas” (assistente social).

“(...) Vê como assistencialista, tem confiança” (assistente social).

“(...) É um setor que resolve todos os problemas” (assistentes sociais).

Ao analisarmos tais depoimentos, ainda encontramos resquícios da compreensão dos usuários de que o profissional do Serviço Social é aquele responsável pelas ações de ajuda, embora também tenham informado que o trabalho do assistente social não é mais assistencialista. Apesar de todo esforço existente dos profissionais, verificamos que ainda é preciso discutir, aprofundar a temática sobre os direitos sociais, para que consecutivamente as assistentes sociais possam socializar com propriedade as informações, principalmente as relativas aos direitos sociais. Compreendemos ser imprescindível na pauta da operacionalização do assistente social a discussão sobre direitos sociais, a socialização das informações, a mobilização e articulação com os usuários de seus serviços, através do desenvolvimento das ações educativas em sua rotina profissional. Cabe ainda, possibilitar o acesso dos canais de participação da população, pois só assim, ter-se-á a repercussão social desejada pelo projeto ético-político da profissão. Em suma, apreendemos que a repercussão de um trabalho que prima pela defesa dos direitos sociais, implica ao menos numa contribuição para emancipação humana.

Concordamos com Abreu (2002:166) quando afirma que atualmente as possibilidades da construção de um princípio educativo pelas classes subalternas, na perspectiva da emancipação humana, pode ser repensado a partir das condições históricas que levaram ao esgotamento do padrão fordista/keynesiano no início da década de 70, em que se inscreve o protagonismo das classes subalternas como sujeitos da organização de uma nova e superior sociabilidade, uma nova cultura, mediante suas diferentes expressões políticas e manifestações de luta, considerando-se nas últimas décadas a construção de formas de resistência e de enfrentamento do neoliberalismo.

O momento que estamos vivenciando exige maior discernimento, uma maior concentração de esforços, porque frente a esses novos fenômenos societários, sobretudo aqueles que se fazem tão veementes no mundo do trabalho, é necessário reafirmarmos a nossa identidade profissional. Para tanto, é indispensável ao assistente social a capacidade de delimitar, de criar, de propor, de desvendar, e de se apropriar da realidade. E, como afirma Yamamoto: “(...) *requer ir além das rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes, passíveis de ser impulsionadas pelo profissional*” (1999:20). Desta forma, a ação profissional ganha uma maior consistência. Sabemos que não é uma tarefa das mais simples, mas é preciso que o profissional desenvolva um nível de apreensão da realidade e que por meio de seus projetos possibilite ecoar o seu significado social.

3.2. Análise da direção político-educativa da ação do assistente social nas empresas privadas

Para analisar a direção político-educativa do Serviço Social nas empresas pesquisadas, tomamos os seguintes indicadores: as expectativas do empresariado apresentadas pelo assistente social em relação ao Serviço Social; os objetivos profissionais; a visão dos assistentes sociais quanto à dimensão político-educativo da profissão e repercussão da ação; o conhecimento do Código de Ética; a capacitação profissional e a formação profissional.

As expectativas empresariais apresentadas pelas assistentes sociais em relação ao desenvolvimento de seu trabalho permitiu concluirmos que:

- Requer a realização de mediações da relação entre a empresa, empregado e família, ou seja, que sejam agentes facilitadores das relações empresariais;
- Contribuam com o aumento da produtividade, ou seja, agreguem valor em clima organizacional;
- Possibilitem a melhoria no ambiente de trabalho;
- Promovam as mudanças e conceitos de organização;

- Favoreçam os programas e projetos;
- Disseminem os princípios empresariais;
- Trabalhem para a melhoria da imagem da empresa;
- Possuam comprometimento com a empresa.

Podemos perceber que, de acordo com o relato das assistentes sociais, os empresários esperam do assistente social: o apoio para viabilizar o acesso dos funcionários aos programas e projetos da política de saúde empresarial, as promoções de mudanças de melhoria de trabalho, de pessoas, e de conceito da organização (disseminação de princípios empresariais), promoção de resultados, agente facilitador das relações empresa e empregado; e trabalhador e família; agente que agregue valor em clima organizacional. Neste depoimento prevalece a valorização da contribuição do profissional para o aumento da produtividade e a preocupação com a família.

Através da análise em desenvolvimento, pudemos compreender que o “novo espírito social” expresso na contemporaneidade pelos empreendedores/ empresários alagoanos /dirigentes dos grandes grupos empresariais (repassado aos assistentes sociais e conseqüentemente aos demais trabalhadores) não se coloca como um ato generoso, distributivo e humanitário; na verdade, essa melhoria do ambiente de trabalho visa tão-somente o aumento da produtividade. Ressaltamos ainda que essa “preocupação com a família” de seus trabalhadores, por parte dos empresários, reside no fato de que é nela que se encontra todo o referencial explicativo para o equilíbrio emocional. Sendo assim, as famílias dos trabalhadores para as empresas podem ser consideradas como: um *locus* que pode gerar inseguranças, desequilíbrios e toda sorte de desvios de comportamento. Para inviabilizar essa forma de procedimento, as empresas através dos assistentes sociais, passam a desenvolver programas e projetos viabilizadores de um núcleo familiar potencialmente produtor e condutor de pessoas saudáveis, emocionalmente estáveis, equilibradas, satisfeitas e felizes.

Na viabilização de sua prática, os assistentes sociais ocupam um lugar determinado na dinâmica institucional, permeado por requisições e expectativas do empresariado, organizador das demandas. Cabe agora abordar os objetivos profissionais que norteiam a ação dos assistentes sociais.

QUADRO 11: OBJETIVOS PROFISSIONAIS

EMPRESA	OBJETIVOS PROFISSIONAIS
Transporte coletivo	Favorecer a integração entre família/ trabalhador e empresa;
Serviços Sociais	Maior valorização dos recursos humanos da empresa; Sensibilização da classe empresarial para com a responsabilidade social; Conscientização para a mudança de comportamento de risco para prevenção.
Comunicação	Sensibilizar pessoas possibilitando uma melhoria na qualidade de vida, envolvendo aspectos sobre empregabilidade, cidadania, voluntariado; Preparar e engajar o trabalhador para mudanças, para melhor aproveitamento do tempo livre, para o empreendedorismo e educação para uma vida saudável.
Indústria de Bebidas	Desenvolver trabalho de consultoria interna e externa; Gerenciar na alta administração;
Usina de Açúcar e Alcool 1	Reconhecimento profissional; Promover a descoberta de talentos e potencialidades; Desmistificar o significado da profissão;
Usina de Açúcar e Alcool 2	Implantar efetivamente o R.H.;; Ampliar a visão dos trabalhadores acerca dos direitos sociais.

DADOS COLHIDOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Quanto à direção sociopolítica da ação profissional, cabe mostrar que os objetivos profissionais, segundo as entrevistadas, dirigem-se para: favorecer a integração entre família, funcionário e empresa, em que se busca uma maior valorização dos Recursos Humanos das empresas e sensibilizar a classe empresarial para a questão da

responsabilidade social; procura-se, ainda, conscientizar os funcionários para a mudança de comportamentos de risco, realizar consultorias internas e externas, visar na empresa à gerência na alta administração, promover o reconhecimento profissional, (acabando com a idéia de que a assistente social é aquela moça bondosa) levar a descoberta das potencialidades /talentos dos funcionários, implantar realmente o setor de recursos humanos e ampliar a visão do trabalhador relativo aos direitos sociais.

As dificuldades e tensões que surgem para o assistente social nas políticas de R.H. nas empresas privadas, advêm justamente porque os objetivos profissionais do assistente social em R.H. tendem a atender aos objetivos institucionais, e mais, temos percebido através desta pesquisa que quanto melhor posicionado na hierarquia empresarial, mais distante o assistente social fica dos objetivos profissionais do Serviço Social e do Código de Ética ; e quanto menor a sua ascensão na hierarquia empresarial, maior é a sua consonância com os objetivos profissionais do Serviço Social e com o Código de Ética. Vejamos o cruzamento que se segue da função que ocupa na empresa, dos objetivos empresariais com a contratação do assistente social, dos objetivos profissionais do assistente social em R.H.:

QUADRO 12: ANÁLISE COMPARATIVA DA FUNÇÃO / OBJETIVOS EMPRESARIAIS E PROFISSIONAIS

EMPRESA DE TRANSPORTE COLETIVO	INDÚSTRIA DE BEBIDAS
<p>Função na empresa: <i>Assistente Social.</i></p> <p>Objetivos empresariais: <i>Mediação da relação entre a empresa, empregado e família (agente facilitador das relações empresariais).</i></p> <p>Objetivos profissionais: <i>Favorecer a integração entre família/ trabalhador e empresa.</i></p>	<p>Função na empresa: <i>Coordenadora do Sistema de Qualidade e Meio Ambiente.</i></p> <p>Objetivos empresariais: <i>Promoção das mudanças e conceitos da organização e gerenciar na alta administração.</i></p> <p>Objetivos profissionais: <i>Administrar na alta gerência</i></p>

DADOS COLHIDOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002

De acordo com o quadro exposto, verificamos que as duas empresas apresentadas são distintas, e nelas a função dos assistentes sociais são diferenciadas. Na empresa em que o citado profissional se encontra numa posição hierárquica mais alta (Indústria de Bebidas) seus objetivos profissionais dirigem-se ao atendimento dos objetivos institucionais. Assim, percebemos que há um distanciamento em relação os objetivos do Serviço Social na contemporaneidade. Entretanto, na outra empresa (Transporte Coletivo), o assistente social possui uma posição hierárquica menor, por outro lado, devido a esse distanciamento, seus objetivos profissionais estão mais em consonância com os do Serviço Social.

QUADRO 13: ANÁLISE COMPARATIVA DA FUNÇÃO / OBJETIVOS EMPRESARIAIS E PROFISSIONAIS

USINA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL 2	USINA DE AÇÚCAR E ÁLCOOL 2
<p>Função na empresa: <i>Assistente Social.</i></p> <p>Objetivos profissionais: <i>Ampliar a visão dos trabalhadores acerca dos direitos sociais.</i></p> <p>Objetivos empresariais: <i>Aumento da produtividade (agregar valor em clima organizacional).</i></p>	<p>Função na empresa: <i>Coordenadora Social</i></p> <p>Objetivos profissionais: <i>Implantar efetivamente o R.H.</i></p> <p>Objetivos empresariais: <i>Compromisso com a empresa.</i></p>

DADOS COLHIDOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002

Notem, no quadro acima que estamos analisando uma mesma empresa, na qual estão inseridas duas assistentes sociais, no entanto, suas funções são diferentes. Os dados indicam que a assistente social que exerce a função de coordenadora (de posição hierárquica maior) seu objetivo profissional concorre para o atendimento dos objetivos empresariais. Mas, para aquela de posição hierárquica mais baixa ⁴⁵, seu objetivo profissional demonstra ser diferente do objetivo empresarial. Contudo, há uma maior

⁴⁵ Quando visitamos as entrevistadas observamos que o relacionamento profissional de ambas, independente de suas posições hierárquicas dentro da empresa, aparentemente, leva a acreditarmos que não há diferenciação entre elas.

sintonia do objetivo profissional desta, em relação aos objetivos do mais recente projeto ético-político da profissão.

Assim, fazendo uma análise geral dos quadros acima apresentados, entendemos que independente do setor ao qual pertence a empresa, o que define a sintonia ou não dos assistentes sociais, seja com os objetivos empresariais ou com os do Serviço Social contemporâneo e com o Código de Ética, é a posição hierárquica ocupada por tais profissionais dentro da órbita organizacional.

Conforme o cruzamento realizado, é possível inferir que os objetivos profissionais e as ações do Serviço Social nesta área, na sua maioria, tendem para o atendimento dos anseios dos seus empregadores. Dependendo da situação funcional e da hierarquização existente na órbita empresarial, há um maior ou menor distanciamento dos assistentes sociais em relação ao projeto ético-político do Serviço Social. Para um maior esclarecimento, encontramos na empresa de transporte coletivo e na usina de açúcar e álcool 2, as assistentes sociais distanciadas dos altos postos na hierarquização das empresas, mas, em contrapartida, mais sintonizada com os objetivos profissionais. No entanto, na indústria de bebidas e na usina de açúcar e álcool 2, encontramos as assistentes sociais mais próximas do alto escalão da empresa, contudo, também mais afastadas dos objetivos profissionais do Serviço Social.

Na realidade atual das empresas privadas foi possível perceber a existência de uma contradição significativa que envolve a compreensão de direitos sociais para os empresários e para o Serviço Social, pois a concepção de direito social pela atual política de recursos humanos deposita tudo na individualidade do trabalhador. Entende-se, que essa contradição na concepção dos direitos sociais contribui também para a colocação de uma série de tensões e dificuldades para o assistente social, pela política da gestão da força de trabalho (R. H.). As empresas alagoanas vivenciam a contradição entre capital e trabalho; essa contradição se explicita quando prevalece por parte dos empresários uma ênfase no direito individual, rebatendo diretamente na efetivação do projeto ético-político profissional, que prima pela defesa do direito social coletivo.

Partimos do entendimento que, no discurso empresarial contemporâneo acerca do processo educativo que se estabelece no interior das empresas, há uma tendência a incutir no trabalhador a idéia de que ele é responsável pela sua reeducação ou qualificação

profissional, deixando transparecer que o que a empresa oferece é uma oportunidade, é uma benesses, é uma ajuda para que estes se encontrem aptos a acompanhar o movimento da modernização, e assim, poder continuar vendendo sua força de trabalho. Compreendemos que, este discurso contribui para desresponsabilizar o Estado do direito coletivo (o direito coletivo no Brasil ganhou impulso com a Constituição Federal de 1988). O Serviço Social, hoje, luta para que os direitos se estendam para todos sem distinção, cabendo ao Estado o dever desse cumprimento. Aderimos as palavras de Amaral: *“que os direitos deixem de ser um privilégio individual e passam a ser um direito coletivo”* (2001:205).

Nesta pesquisa estamos constatando que a prática profissional do assistente social está recheada pelo desenvolvimento de ações educativas. Na efetivação do conteúdo político-educativo, o referido profissional desenvolve suas ações profissionais tendo metas, objetivos e intenções, portanto, elimina-se a possibilidade da existência da neutralidade no desenvolvimento da prática profissional.

Na contemporaneidade, os conteúdos político-educativos desenvolvidos pelo Serviço Social, mais especificamente por aqueles que dirigem a categoria profissional (massa crítica), está a serviço da emancipação humana; para tanto, ao desenvolver tais ações temos de tomar posicionamento. Em outras palavras, estamos a serviço de quem e do quê, pois dessa forma, quando operacionalizarmos ações educativas no cotidiano profissional saberemos que estaremos desenvolvendo uma atividade política.

Há uma tendência no desenvolvimento da prática profissional do Serviço Social em R.H. nas empresas privadas, em dicotomizar a dimensão educativa e a dimensão política. A incorporação dessa postura, na verdade, está querendo separar o que é inseparável (as ações educativas do conteúdo político que as atravessa). Cabe evidenciar que quando se desenvolvem ações desse porte, ao mesmo tempo politizam-se os usuários dos serviços que se presta, e isto, em última análise, pode representar a instrumentalização da população para o enfrentamento da questão do poder, enfim, a luta pela emancipação humana.

A propensão aqui apontada, caracteriza a presença das contradições que permeiam a sociedade capitalista, e isso reforça a idéia de que as contradições e antagonismos existentes penetram e alteram a prática profissional do assistente social nas empresas

privadas. Em suma, o conteúdo político-educativo dos recursos humanos se fundam na necessidade de justificar as contradições da realidade (por meio do processo de reestruturação produtiva); entretanto, pela direção social da profissão, hoje podemos contribuir de maneira sutil e estratégica para a reversão dessa lógica, a favor dos menos favorecidos.

No 1º capítulo deste trabalho, vimos que existe uma vinculação direta dos programas e projetos específicos do Serviço Social com os das empresas. Acreditamos que essa relação se dá justamente porque os assistentes sociais tendem a atender aos objetivos institucionais, e que por vezes, estes não coincidem com as demandas sociais. Além disso, cabe lembrar que o assistente social é um dos poucos profissionais que tem o privilégio, em sua formação profissional, de ser contemplado com o desenvolvimento da habilidade de elaborar, implantar e executar projetos e programas.

Também pesquisamos junto às assistentes sociais a sua visão sobre o seu trabalho, salientando aspectos relativos: aos avanços e ou contribuições de suas ações, as dificuldades existentes no exercício da operacionalização profissional, as formas de lidar com as exigências empresariais e, ao mesmo tempo, com os anseios dos usuários, e a repercussão do seu trabalho na sociedade.

As assistentes sociais pesquisadas consideram que houve avanços provocados pelo desenvolvimento do seu trabalho na empresa, pois afirmam que: ampliou-se a prática do Serviço Social na empresa; já houve o reconhecimento profissional por parte dos dirigentes e dos empresários nas campanhas realizadas, quando aconteceu o remanejamento da função que exercia; na facilitação do acesso aos direitos e às informações, através do contato com os princípios da qualidade total e gestão da qualidade, na efetivação dos treinamentos, na avaliação de contexto antes da execução de um trabalho, quando seu trabalho não é confundido mais com assistencialismo, quando mostra que as pessoas precisam se ajudar e resolver seus próprios problemas, e quando conseguiu a manutenção de convênios hospitalares.

Ao tratarmos das dificuldades que encontram no desenvolvimento de suas ações em recursos humanos, as assistentes sociais ressaltam:

- A presença marcante da cultura do psicólogo (porque este profissional é entendido na órbita empresarial como aquele profissional de domínio em R. H.);

- A política de recursos humanos da empresa está muito vinculada aos seus interesses particulares;
- As pessoas (trabalhadores) não estão habituadas com normas e com a metodologia de trabalho;
- Dificuldades de mudanças os comportamentos, de hábitos das pessoas com a implantação do sistema dos 5 S;
- O aumento da demanda com o processo de globalização;
- A necessidade de redimensionamento do trabalho e trabalhar por prioridades;
- A questão da cultura sobre a inserção da mulher no trabalho, principalmente na área social;
- A cultura do setor agrário e dos próprios trabalhadores que ocupam postos “melhores”, de entender aqueles menos favorecidos como “bichos”;
- A resistência de setores da empresa à política de valorização e à mudança da dinâmica do trabalho.

As assistentes sociais informaram que os anseios dos usuários são sempre bem maiores do que os oferecidos pela empresa. Desta forma, o trabalho desenvolvido se dá no sentido de levar as informações que desnudem a realidade, e em seguida, solicita-se a opinião dos usuários sobre o que lhes fôra apresentado. Relatam ainda, que trabalham especialmente com diálogo, fazendo justamente a relação entre capital e trabalho. Afirmam que conseguem enquadrar o trabalho do assistente social dentro do que a empresa requer, em outras palavras, salientam que o espaço é delimitado e que o Serviço Social se adapta à organização. Os depoimentos a seguir ilustram isso:

“O trabalho do assistente social é um jogo de cintura, tem que ter muita diplomacia, não pode ir de encontro nem com o patrão e nem com os trabalhadores” (assistentes sociais da empresa privada).

“(...) É uma relação de direitos; nem é o que o patrão quer e nem o que o empregado quer” (assistentes sociais da empresa privada).

Diante destes depoimentos, visualizamos com maior nitidez a contradição entre capital e trabalho, assim como o estabelecimento dos pactos de coerção e consenso, e isso implicam, sem sombra de dúvidas, a mudança na gestão da força de

trabalho. Esta pesquisa identificou que no desenvolvimento da prática é uma constante o profissional fazer aconselhamentos, dialogar com os usuários de sua ação. Isto significa que atualmente o assistente social passa a controlar a força de trabalho através de pactos consensuais e, desta forma, o que se tem de “novo” é justamente a diminuição substancial daquelas formas coercitivas de controle social que predominaram desde a origem da profissão. Entretanto, entendemos que o diálogo neste novo contexto societário continua a exercer a função de integração do trabalhador, agora acrescida de seu consentimento.

A repercussão do trabalho do assistente social da esfera empresarial vem se fazendo notar socialmente, uma vez que este profissional desenvolve ações educativas, principalmente relacionadas ao meio ambiente e à saúde: Palestras sobre o alcoolismo, tabagismo, aids, doenças sexualmente transmissíveis, entre outras. Verifica-se que no repasse dos benefícios também ocorre uma repercussão social. Ver no quadro a seguir:

QUADRO 14: EXPRESSÃO DA DIMENSÃO POLÍTICO-EDUCATIVA E REPERCUSSÃO DA AÇÃO PROFISSIONAL

EMPRESA	EXPRESSÃO DA DIMENSÃO POLÍTICO-EDUCATIVA DA AÇÃO	REPERCUSSÃO DA AÇÃO PROFISSIONAL
Transporte coletivo	Acesso às informações sobre os direitos eleitorais	Ações que desenvolve surte efeitos e dá respaldo profissional; Trabalha com família dos trabalhadores e com a comunidade circunvizinha à empresa
Serviços Sociais	Discernir informações sobre os direitos e deveres do cidadão	Quando recebe o <i>feedback</i> dos dirigentes parabenizando-a pelas campanhas que faz sobre o alcoolismo, tabagismo e doenças sexualmente transmissíveis.
Comunicação	Educativa - contribui para uma nova mentalidade, respeitando esse novo movimento dos colaboradores; Política - pelas mínimas ações (na ótica do direito) que diferenciam dos demais profissionais. *	Pelo nível de satisfação das pessoas nos eventos, pela utilização do Serviço Social; Pela integração no trabalho
Indústria de Bebidas	Política - sensibilizar as pessoas para os direitos dos trabalhadores e da empresa, no sentido do posicionamento e se posiciona, ele é político. Educativo - meios de informação e treinamento.*	Porque passa credibilidade do seu trabalho para os trabalhadores; Para comunidade onde se instaura a empresa.
Usina de açúcar e álcool 1	A partir do momento em que o trabalhador descobre sua importância na sociedade	No jornal informativo, nos murais, pelas parcerias, nas reuniões, quando vai visitar a comunidade.
Usina de açúcar e álcool 2	Com o aumento do esclarecimento do trabalhador; Momento de palestras e de reflexão, dando uma direção para que eles mudem as práticas.	Respondendo sempre às necessidades do trabalhador; Inserção da comunidade nos benefícios junto à prefeitura; Pela receptividade do trabalhador; Através das palestras sobre doenças transmissíveis.

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

*Presença da fragmentação do conteúdo político-educativo.

A pesquisa também investigou a compreensão dos assistentes sociais da dimensão político-educativa da ação profissional em recursos humanos, que conforme vimos

anteriormente, há uma tendência em fragmentar o que é político do que é educativo. Ver os depoimentos que se seguem:

“Político é sensibilizar as pessoas para os direitos dos trabalhadores e da empresa no sentido do posicionamento, e se posiciona, ele é político; Educativo é meio de informação e treinamento” (assistente social).

“Educativa, quando contribui para uma nova mentalidade, respeitando esse novo movimento, dos colaboradores; Político, pelas mínimas ações (na ótica do direito) que diferenciam dos demais profissionais” (assistente social).

A visão de 2 (duas) das assistentes sociais das empresas pesquisadas acerca de suas ações político-educativas, está permeada pela tendência à fragmentação de tal conceito, e essa atitude leva à negação da natureza política do processo educativo. Vale reforçar a idéia antes já discutida de que é incompreensível conceber a natureza política dessas ações sem vinculá-las ao caráter educativo do seu próprio ato político, pois nesta dimensão existe uma cumplicidade, ou melhor, uma relação de complementaridade entre uma e outra. Cabe evidenciar que nas falas reproduzidas, mesmo naquelas em que de fato não se expressa a dimensão político-educativa da ação profissional de maneira fragmentada, não houve nenhuma observação ou questionamento acerca da relação de articulação e ou complementaridade existente nessa dimensão.

A tendência que expomos comprova a presença das contradições que permeiam a sociedade capitalista e sua incidência na prática profissional do assistente social nas empresas privadas. Há, no desenvolvimento da ação profissional, inclinação para uma conformação das contradições da realidade. No entanto, é importante situar que, dependendo da direção social que o assistente social imprimir nas suas ações, é possível contribuir de maneira sutil e estratégica com a reversão dessa lógica, a favor dos menos favorecidos. Quando falamos sutileza e estratégia, queremos dizer que, se o assistente social alarga seu horizonte e se faz leitura de realidade, vai saber o momento de avançar e de recuar, mas cabe enfatizar que o recuo é pensado e calculado, é saber aguardar para

avançar novamente, pois de acordo com Yamamoto torna-se um imperativo hoje, o assistente social saber:

(...) decifrar a realidade e construir propostas de trabalhos criativas e capazes de preservar efetivar direitos, a partir de demandas emergentes no cotidiano. Enfim, ser um profissional propositivo e não só executivo.(...) as possibilidades estão dadas na realidade, mas não são automaticamente transformadas em alternativas profissionais. Cabe aos profissionais apropriarem-se dessas possibilidades e, como sujeitos, desenvolvê-las transformando-as em projetos e frentes de trabalho.(1999:20-21)

Percebemos ainda, que há um atrelamento das repercussões do trabalho profissional apontadas pelas assistentes sociais com as expectativas que as mesmas levantam acerca do empresariado, pois conforme 42,8% dos assistentes sociais entrevistadas afirmam que os empresários esperam que suas intervenções profissionais realizem a mediação entre a empresa, empregado e família, ao mesmo tempo, elas informam que suas ações repercutem pelo trabalho que desenvolve com a família, trabalhadores e comunidade. É importante observar o exemplo a seguir:

Expectativa empresarial: *“a empresa aposta na disseminação dos princípios empresariais e na melhoria da sua imagem”* (assistente social).

Repercussão do trabalho do assistente social: *“Porque passa credibilidade do seu trabalho para os trabalhadores e para a comunidade onde se instaura a empresa”* (assistente social); *“No jornal informativo, nos murais, pelas parcerias, nas reuniões quando vai visitara comunidade”* (assistente social).

No processo investigativo e na análise dos dados sobre a avaliação que os assistentes sociais fazem sobre a sua autonomia profissional na empresa, apontam para a uma autonomia profissional dificultada uma vez que é estabelecida conforme os parâmetros da empresa. Abaixo descreveremos os relatos das profissionais:

“É de certa forma limitada, pois depende da autorização da gerência direta (da psicóloga) e depois da diretoria” (assistente social).

“É relativamente boa. A autonomia é estabelecida dentro dos parâmetros da empresa” (assistente social).

“Tenho autonomia, pois quando levo uma proposta de trabalho que monto é aprovada e quando a gerência muda é em 5%, que é a parte estética” (assistente social).

“Positiva” (assistente social).

“Acho que ainda precisa ser valorizada, tenho que batalhar mais o espaço. O Serviço Social faz muita coisa, mas divulga pouco o que faz. Existe empregador que não sabe o que é um assistente social. O serviço Social tem que se mostrar mais” (assistente social).

“A autonomia é muito grande. Hoje na atuação não há cortes, limites só na hierarquia funcional da empresa. Hierarquia é um valor”. (assistente social).

Estes depoimentos revelam que o assistente social apenas dispõe de uma relativa autonomia no exercício da profissão. Importa ressaltar que o Serviço Social é uma profissão que embora seja regulamentada e reconhecida perante a sociedade como liberal, de fato não é, porque a referida profissão não detém de todos os meios necessários que viabilizem a sua efetivação com total autonomia. São as organizações empregadoras que dispõe dos recursos (materiais, financeiros e organizacionais), bem como dos usuários e dos serviços necessários para o desenvolvimento do trabalho do Serviço Social.

Os dados da pesquisa revelam que as empresas estabelecem as prioridades que devem ser observadas e cumpridas e interferem nas definições das funções do cotidiano do trabalho profissional nas empresas. Mediante o exposto, é importante salientar que Yamamoto assevera que: *“Ora, se assim é, a instituição não é um condicionante a mais do trabalho do assistente social. Ela organiza o processo de trabalho do qual ele participa”* (1999:63).

Compreendemos ser essencial informar que no processo investigativo que vivenciamos em 3 (três) empresas, houve o cerceamento da autonomia profissional do assistente sócia. Ou melhor dizendo, em 1 empresa para desenvolvermos a entrevista e coleta dos

documentos, primeiramente tivemos que deixar todo o material da pesquisa para passar por uma análise do conteúdo pela alta gerência, para assim, ser aprovado e permitido que tais informações pudessem ser repassadas. Em outra empresa, realizamos a entrevista e encaminhamos para gerência uma solicitação da parte documental, no entanto, a gerência não permitiu a saída dos documentos (projetos e programas), abriu-se a possibilidade de que poderíamos ver tais documentos apenas na própria empresa. Na terceira empresa tivemos dificuldades no momento da entrevista, e quanto aos documentos, encaminhamos o pedido para os dirigentes, mas a assistente social, informou que foi negado.

Partimos do entendimento de que em matéria de Serviço Social, ou seja, do que é a profissão e de como está sendo encaminhada, só compete ao próprio assistente social julgar ou se pronunciar em defesa da matéria desta especialidade (o que pode ou não ser informado), sobretudo quando se trata da produção de conhecimento e do desenvolvimento da própria profissão. Além disso, quando essa produção objetiva-se a contribuir com os interesses da população usuária de seus serviços.

TABELA 1: CONHECIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA

CONHECIMENTO DO CÓDIGO DE ÉTICA DE 1993	%
Do Código de Ética de (1993);	57,1
Da Lei de Regulamentação (1993);	42,8
Do Novo Projeto Ético-Político	57,1

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Chamam atenção nesta pesquisa, os dados que indicam a não-sintonia dos profissionais com a própria profissão, pois quanto ao conhecimento do recente código de ética, da lei da regulamentação da profissão, do acompanhamento e entendimento das discussões do novo projeto ético-político da profissão, os dados coletados revelam que ainda existe um percentual alto em relação ao não-conhecimento de questões específicas norteadoras da profissão. O não conhecimento do novo código de ética do Serviço Social pelos assistentes sociais, atuantes em recursos humanos, nos remete à análise de que é justamente neste setor que os objetivos profissionais se voltam mais para responder aos

objetivos institucionais. A justificação oferecida pelas assistentes sociais para o não conhecimento da lei de regulamentação e do código de ética profissional, ambos de 1993, foi que desenvolvem diversas atividades, não restando tempo para o aprimoramento profissional. O Código de Ética do Serviço Social (1993) no Título II (Dos direitos e das responsabilidades gerais do Assistente Social), mais especificamente, no Art.2. Constituem direitos do Assistente Social: *aprimoramento profissional de forma contínua , colocando-o a serviço dos princípios deste Código.*

Todas as assistentes sociais pesquisadas informaram, que nos três últimos anos têm procurado se atualizar constantemente, sobretudo na área a qual estão inseridas. Percebemos ainda que há uma unanimidade ao apontar a necessidade de desmistificar a profissão, ou melhor, divulgar mais a função do Serviço Social. *“O Serviço Social trabalha muito, mas divulga pouco o que se faz” (assistentes sociais da esfera empresarial).*

O resultado na pesquisa realizada sobre o mercado de trabalho (Prédes, 2002) afirma o não-conhecimento do código de ética. Sobretudo, nos recursos humanos este dado também fôra detectado e reafirmado na presente pesquisa; isso, sem sombras de dúvidas, vem se refletir na parte da organização política, pois 4 (quatro) dizem que não estabelecem articulação com os profissionais de Serviço Social que atuam em recursos humanos; já em 3 (três) há articulações. No tocante às necessidades de auxílio profissional, normalmente recorrem às colegas de profissão, a psicólogos e a outras diretorias; no entanto, também 2 (duas) disseram que deveriam procurar o CRESS, mas que não o fazem. Na verdade, 3 (três) fazem vinculações com outras entidades organizativas, entre elas: ABRH (Associação Brasileira de Recursos Humanos), STAB (Sociedade de Técnicos Açucareiros e Alcooleiros do Brasil) e Clube da Mulher do Campo. Enfim, é de extrema importância que o assistente social, independente da área em que atua, estabeleça vínculos com o Conselho Regional de Serviço Social, na tentativa de fortalecimento da ação profissional.

O Serviço Social é uma profissão que possui uma identidade profissional legitimada historicamente e por lei. A presente pesquisa nos permite inferir que há uma tendência dos assistentes sociais que atuam na política de recursos humanos dos organismos empresariais no Estado de Alagoas, a não identificação com a profissão, ou seja, embora 100% das assistentes sociais asseverem a satisfação com a profissão, pelas mudanças as quais passa o sistema capitalista e o não acompanhamento da profissão,

levam-nas a negar a identidade profissional. Veja o relato quando perguntamos se a profissão tem permitido alguma realização ou satisfação:

“Sim. O projeto de educação de jovens e adultos me possibilitou ver isso, com o depoimento de um aluno, porque disse que no casamento do filho escreveu o nome e não usou mais o dedo, e também quando vejo as crianças alfabetizadas”.

“Sim. O Serviço Social contribui para o desenvolvimento das atividades que executo”.

“Sim. Quando vejo os projetos a prática sendo desenvolvida numa empresa grande”.

“Sim. O que me proporcionou chegar até aqui, foi o Serviço Social”.

“Sim. Quando vejo o nível de satisfação dos usuários nas avaliações que faz. Quando sou solicitada para fazer consultorias”.

“Sim. Na empresa tenho espaço para esclarecer sobre os direitos dos trabalhadores”.

“Sim. Quando realizei o trabalho de alojamento rural. Quando há a divulgação do trabalho”.

TABELA 2: CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	%
Capacitação na área de trabalho;	100
Capacitação em Serviço Social;	42,8
Não participam de grupo de estudo.	85,7

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

A análise investigativa relativa ao processo da capacitação profissional evidenciou que os referidos profissionais que atuam na política de recursos humanos e suas respectivas ramificações têm participação efetiva em cursos e eventos que se voltam para a esfera empresarial – desde 1999 a 2002 tais profissionais vêm se capacitando. Vale enfatizar que 6 (seis) assistentes sociais têm sua formação profissional efetivada pela Universidade Federal de Alagoas, cujo tempo de sua formação está entre 1977 a 2000. Já quanto ao tempo de exercício profissional, varia de 1 ano a 25 anos. No entanto, a faixa de tempo com maior índice é entre 11 e 15 anos. Conforme as entrevistas, ficou claro que a profissão tem permitido satisfação, afinal, todas disseram que a função que ocupam é advinda da formação profissional em Serviço Social.

Apesar de se encontrarem capacitadas, visualizamos que 85,7% delas não têm o hábito de participar de grupo de estudos e que, esporadicamente, participam dos eventos organizados pela categoria profissional. As últimas leituras realizadas por estes profissionais foram:

QUADRO 15: ÚLTIMAS LEITURAS REALIZADAS PELO ASSISTENTE SOCIAL EM R.H.

LEITURAS RELATIVAS AO TRABALHO	LEITURAS RELATIVAS À PROFISSÃO
Elaboração do orçamento doméstico;	Revista de Serviço Social e Sociedade;
Novas perspectivas para os profissionais de recursos humanos;	Lei orgânica da assistência social;
Ouvindo a voz do cliente interno;	Estudos da previdência e estabilidade;
Quem mexeu no meu queijo?	Debates sociais;
Gestão da qualidade;	Revista inscrita;
A semente da Vitória;	Estratégia e política.
Banas qualidade;	
Lideranças zapi;	
Gerente minuto;	
Sistema de indicadores de desempenho;	
Como decifrar pessoas;	
Responsabilidade social e 3º setor;	
social;	

DADOS COLETADOS NO PERÍODO DE JULHO A OUTUBRO DE 2002.

Conforme o quadro exposto, explicita-se uma quantidade maior de leituras relativas ao trabalho. E conta-se ainda que as capacitações profissionais realizadas (aperfeiçoamento/especialização) destes profissionais também se direcionam mais aos recursos humanos, ou seja, ao setor de trabalho no qual se inserem, pois apenas 2 (duas) assistentes sociais têm especialização relacionada ao Serviço Social. As literaturas que acabamos de apresentar, estão impregnadas de um conteúdo ideológico que responde implicitamente aos anseios do foco empresarial. Destacaremos então dois exemplares para uma análise de seu conteúdo: “Ouvindo a voz do cliente interno” (BASSANTE & CASTRO) e “Quem mexeu no meu queijo?”. (JOHNSON)

O livro “Ouvindo a voz do cliente interno” possibilita ao seu leitor um envolvimento e compromisso com a alta administração da empresa. Ele estimula a satisfação do empregado em trabalhar na empresa. A educação e treinamento de seus trabalhadores para ouvir a voz do cliente são fundamentais, pois a empresa possui o objetivo de encantar seus clientes, travando uma luta no mercado pela conquista e fidelidade dos consumidores, mas a grande questão de fundo é uma maior lucratividade.

Encantar o cliente significa fazer mais do que simplesmente satisfazê-lo. Significa oferecer mais do que o prometido, sobretudo de forma surpreendente. O encantamento do cliente deve ser praticado de forma decidida. Afinal, sabe-se que a conquista de um novo cliente representa um custo de cerca de 5 vezes mais a manutenção de um cliente regular (IAMAMOTO,1999: 132).

A tônica do livro: “Quem mexeu no meu queijo?”, retrata a questão da acomodação das pessoas e a propensão das profundas mudanças que podem se operar na órbita do trabalho. Spencer Johnson realiza suas proposições através da metáfora do queijo, pois o queijo na verdade é tudo aquilo que um ser humano deseja na vida (ter emprego, um amor, dinheiro, saúde, paz espiritual etc.).⁴⁶

O labirinto é o local onde as pessoas procuram pelo “queijo” (que as alimentam e as fazem felizes). Este local, é representado pela empresa onde se trabalha. Nesta estória os

⁴⁶ O referido autor produziu outras obras, dentre as quais cabe destacar “Gerente minuto”, presente também na relação de leituras realizadas pelas assistentes sociais inseridas nas políticas de R. H. das empresas privadas do Estado de Alagoas.

personagens (os ratos e os homens pequenos) defrontam-se com as mudanças inesperadas, mostram que a derrota se dá pela acomodação, e o sucesso se realiza por quem está apto para mudanças e tem “coragem” para enfrentar os desafios postos por estas. Então, aquele bem-sucedido passa a receita para os outros.

O livro na sua aparência imediata, faz um convite a aprender a lidar com as mudanças, para viver com menos estresse e alcançar mais sucesso no seu trabalho e na vida pessoal. Assim, veja alguns trechos que se seguem:

Notar cedo as pequenas mudanças ajuda-o a adaptar-se às maiores que ocorrerão (...) A mudança ocorre – Continuam a mexer no queijo; Monitore as mudanças – Cheire o queijo com frequência para saber quando está ficando velho; Adapte-se rapidamente à mudança – Quanto mais rápido você se esquece do velho queijo, mais rápido pode saborear um novo; Mudança – saia do lugar assim como o queijo!; Aprecie a mudança – sinta o gosto da aventura e do novo queijo; Esteja preparado para mudar rapidamente muitas vezes continuam mexendo no queijo (JOHNSON:1998; 71 –77).

Na essência, o referido livro faz um convite á competitividade, a aceitar as mudanças, estimula a ambição para um crescimento, a liderança, entre outros. Portanto, os livros analisados contribuem fortemente com o processo de reestruturação produtiva, uma vez que seu conteúdo ideológico reproduz e incutem as novas formas de pensar da sociedade capitalista burguesa.

Para finalizarmos os objetivos propostos nesse processo de investigação, solicitamos que as assistentes sociais contribuíssem fazendo sugestões à Universidade. Veja as sugestões e críticas levantadas através dos depoimentos sobre a formação profissional:

“Que a universidade trabalhe com a visão de recursos humanos, porque este é mais um espaço de inserção profissional e que proporcionará um maior contato com a realidade” (assistente social).

”Que houvesse um intercâmbio da Universidade com as empresas sobre a atuação do assistente social, no sentido de desmistificar a visão deturpada sobre o Serviço Social” (assistente social).

“Necessidade de sensibilizar os alunos de Serviço Social quanto à realidade desse campo de trabalho, sobretudo, ensinar as ferramentas de trabalho – a quantificar e mensurar resultados e fazer análise de problemas” (assistente social).

“Que a Universidade pudesse promover algum evento que colocasse os profissionais dessa área em contato, para apresentar a sistematização de sua prática” (assistente social).

“Falta objetividade no Serviço Social, pois muitos profissionais não têm clareza do seu papel e espaço” (assistente social).

“Iniciar um processo de sensibilização do que é a profissão, para os empresários e para abertura desse mercado de trabalho” (assistente social).

“Aproximar a universidade dos empresários” (assistente social).

“A universidade discute demais a filosofia, a profissão não mostra a cara nunca” (assistente social).

Para analisar essas sugestões e críticas é preciso resgatar uma discussão bastante explorada no desenvolvimento desse estudo: que as transformações societárias contemporânea reclamam novas demandas para o conjunto das práticas sociais, sendo através delas que ocorrem alterações político-institucionais. No caso do Serviço Social em R.H. nas empresas privadas de Alagoas, objeto da nossa pesquisa, conforme dados acima expostos vale dizer que tais profissionais se vêem em condições de enfrentamento desfavoráveis. O sentimento emitido na oportunidade da coleta de dados foi: a insegurança que atravessa no desenvolvimento da ação profissional, ocasionada pelas fragilidades da formação profissional, desconectada com a realidade na qual estão inseridas.

A presença ou domínio do lastro conservador na esfera empresarial condiciona os assistentes sociais a se posicionar no campo da defensiva; por isso é pouco comum encontrarmos atitudes mais ousadas em face das novas demandas, o que acarreta na perda de possibilidades da ampliação do espaço profissional, pois, segundo dados coletados, apenas 2 (duas) empresas demandam a possibilidade da contratação de novos assistentes sociais para atuar nas políticas de R.H. E mais, salientam que isso é possível devido ao aumento da demanda por esse tipo de serviço.

O problema da formação que encontramos na pesquisa efetuada foi o afastamento da Universidade no conhecimento da realidade sobre a qual atua o assistente social nas

empresas privadas de Alagoas. Esse problema, de acordo com Netto (1996), pode ser solucionado caso haja uma noção de uma formação profissional contínua. *”Assim, pois, a curto prazo o problema da formação profissional não pode continuar se colocando como restrito à preparação das novas gerações profissionais : tem que incluir os milhares de assistentes sociais já diplomados e que se vêem fortemente pressionados pelas constrições do mercado de trabalho”*(NETTO,1996:125).

A partir dos anos 90 percebemos o avanço e acúmulo das iniciativas no campo da produção do conhecimento, particularmente das pesquisas e das alternativas de sua instrumentalização; entretanto, as pesquisas atualmente realizadas são apenas indícios da prosperidade que está por vir. Elas ainda não são suficientes, haja vista que, por outro lado, nota-se que existe uma preocupação da categoria profissional com a prática, principalmente os docentes. Mas, conforme os dados que extraímos da realidade, pouco se tem avançado no sentido de conhecer a realidade das práticas profissionais do mercado de trabalho.

O fato acima exposto aponta que as sugestões e críticas levantadas pelas entrevistadas fazem sentido, pois, para Netto, a categoria profissional não dispõe de canais e circuitos que operam uma efetiva socialização de tais avanços – o que tem contribuído para alargar, numa escala preocupante, à distância entre as vanguardas acadêmicas e a massa crítica dos profissionais ‘de campo’(idem).

Os profissionais ligados à docência que têm compromissos com a defesa da qualidade dos serviços prestados à população se vêem com as “mãos atadas”, já que a política nacional de educação tem pouco se importado com a qualidade da formação profissional. A universidade pública atualmente tem limitado suas ações para com o conjunto da população, e particularmente, para com a formação profissional continuada, pelo sucateamento da estrutura física e funcional da instituição, porque, querendo ou não, ainda há permanência dos traços bastante peculiares da ditadura militar, como: a burocracia, a inércia, as concepções atrasadas e inoperantes existentes na relação ensino, pesquisa e extensão. Soma-se a isso, ainda, o corporativismo. No entanto, apesar de todo esse descaso para com as condições de trabalho, ressalta-se que na esfera pública, a lógica seguida não é totalmente voltada para a rentabilidade do capital, portanto, existe menor

constrangimento no desenvolvimento das condições de trabalho do que nas escolas da rede privada.⁴⁷

Assim sendo, a intervenção focal e imediata pode se dirigir para uma direção sociopolítica estratégica, em que o trabalho operativo-instrumental se conecte a compreensão da problemática em tela. Em outras palavras, que a ação focal seja articulada ao sistema de relações da sociedade brasileira, e que se compreenda o sentido social da operação e da significância da área de inserção profissional no conjunto da problemática social.

Remetendo esse conteúdo à visão que as organizações empresariais detêm acerca do Serviço Social, convém resgatar o entendimento de que as determinações do contexto externo e interno, acrescentadas aos diversos posicionamentos que se deram através das experiências ocorridas com a contratação de seus assistentes sociais, que, “diga-se de passagem”, passaram por momentos permeados de contradições, conflitos, antagonismos e pelas próprias fragilidades pessoais, provocaram efeitos perversos tanto na forma de compreensão do Serviço Social por seus próprios profissionais, quanto na forma como essa visão foi disseminada para a sociedade como um todo; neste contexto se insere também o empresário.

Faz-se mais do que justo atender ao apelo ou às queixas das assistentes sociais, quando as mesmas sentem a necessidade de uma maior qualificação delas e de seus/suas respectivas estagiárias. *“Às mais recentes requisições se somam aquelas funções que são de reconhecida competência do assistente social, previstas na legislação, inclusive como atribuições privativas dos assistentes sociais, cabendo às unidades de ensino qualificar os discentes para o seu desempenho”* (IAMAMOTO,1999:126).

Notamos que 5 (cinco) dos profissionais não costumam abrir seu campo de trabalho para a inserção de acadêmicos (as) de Serviço Social; já aquelas que costumam solicitar estagiários (as), afirmam que as mesmas chegam ao estágio extracurricular com a parte de fundamentação teórica fluida e revelam inserí-las nas mesmas atividades que desenvolvem. Sob este prisma, gostaríamos de traçar alguns comentários condutores de reflexões. Como a área empresarial ainda não tem uma forte tradição na solicitação de acadêmicos (as) de Serviço Social, o que se observa são solicitações esporádicas.

⁴⁷ Cf. (NETTO,1996:109-128).

A solicitação de estagiários (as) possibilita uma troca de saberes entre os sujeitos envolvidos. Na verdade, em tese o estagiário (a) permite ao profissional do campo uma capacitação em termos teóricos, e este possibilita ao estagiário um maior contato com a realidade, assim, torna-se possível haver uma articulação entre a teoria e prática. Porém, é de suma importância frisar que estagiários (as) não substituem um profissional com sua formação completa e que jamais se pode admitir a tentativa de tal substituição. Primeiro, porque o acadêmico é um principiante/aprendiz; depois, a solicitação de estagiários se dá no sentido de proporcionar o exercício do fazer profissional e não de uma exploração de mão-de-obra barata.

Enfim, a identidade profissional se consolida e manifesta sempre por meio das atividades exercidas, que se consolidam por meio das competências do profissional. Por isso, faz-se urgente que tais profissionais repensem seus papéis, se possível, recrie-os e exerça-os, tendo evidentes as diferenças e correlações entre demandas institucionais e demandas socio-profissionais.

Para promovermos uma confirmação global do Serviço Social, podemos entender que a identidade profissional se afirma na totalidade do contexto, isto é, nas condições conjunturais históricas, sociais e políticas sempre em contínua transformação. *“Alcançar a particularidade histórico-social da profissão é tarefa que se renova em face do movimento do ser social na sua intrínseca e incessante mutabilidade”* (PONTES, 1997:64).

A heterogeneidade obtida nas respostas desse processo de investigação, em que se percebe a junção de aspectos relativos à profissão que, na sua íntegra, são distintos ou, no máximo, estão interligados (demanda institucional / demanda social) é indício dos resquícios das influências teórico-metodológicas norteadoras do Serviço Social brasileiro (das vertentes norteadoras: funcionalismo, positivismo, estruturalismo etc.) que ainda perduram e / ou reiteram no Serviço Social contemporâneo. Para sairmos desse pluralismo (ecletismo e relativismo) é preciso enfrentar o desafio da particularidade histórica, no qual se faz a relação entre o particular e o todo na prática.

Para reconstruir a particularidade histórica do Serviço Social devemos incorporar a idéia de: implicar a necessidade de sua universalidade se singularizar e de sua singularidade se universalizar. *“(...) significa recompor intelectivamente o campo de mediações”* (PONTES, 1997: 164).

Pontes, no tocante a essa questão, admite que as mediações, quando são compositoras das densidades históricas, possibilitam o desvendamento dos determinantes históricos, a compreensão da articulação das instâncias e a passagem que constituem o modo de ser da profissão. Somente através das particularidades históricas é que se pode ter visibilidade concreta das demandas sociais para a profissão e, portanto, a factibilidade de se dimensionar a teorização sobre a profissão e suas formas de intervenção.

Assim, é notório que o conhecimento da demanda social, associado ao impulso do real, possibilita ao construto da razão eleger categorias que auxiliem na compreensão da ação profissional. Nas palavras de Pontes, permite garantir um processo de apreensão teórica da dimensão da profissionalidade e do campo de intervenção do Serviço Social. (ibidem).

É na superfície dos fenômenos, na sua singularidade, que se apregoa a prática profissional. O campo das ações profissionais tem sua concretude na imediaticidade, nas determinações e nas mediações; por isso se explica a submissão à positividade dos fatos.

As subalternidades técnica e política são um traço que predomina nos espaços socio-ocupacionais da ação profissional. Elas vêm ocultadas pelas relações estabelecidas pelas rotinas burocráticas das instituições. Nesta perspectiva, o assistente social se vê compelido pelas demandas institucionais, que são deterministas e se vinculam ao projeto societário que vigora.

Ultrapassar a demanda aparente para reconstruir as legítimas demandas socio-profissionais, exige negar as certezas da imediaticidade do projeto institucional e passar a impor um movimento de mediatização das evidências empíricas postas no campo de trabalho do assistente social. O desocultamento das aparências na busca da essência dos fenômenos exige esforço teórico. Referendando as idéias de Yamamoto:

(...) a prática profissional não tem o poder miraculoso de revelar-se a si mesma. Ela adquire inteligibilidade e sentido na história da sociedade, da qual é parte e expressão. Assim, desvendar a prática profissional cotidiana supõe inseri-la no quadro das relações sociais fundamentais da sociedade, ou seja, entendê-la no jogo tenso das relações entre as classes sociais, suas frações, e das relações destas com o Estado brasileiro (1999:150-151).

Enfim, a atenção para o deciframento da realidade e suas implicações para a profissão, hoje, não é apenas uma questão de se dispor do desejo, da vontade individual, mas é, sobretudo, uma exigência coletiva que parte das diretrizes que norteiam a profissão.

Considerações Finais

Para a realização deste estudo sobre a atuação dos assistentes sociais nas políticas de recursos humanos em organismos empresariais no Estado de Alagoas, buscamos compreender e sintonizar a história da emergência e o desenvolvimento da profissão no contexto do capitalismo monopólico situando sua ocupação dentro da divisão sociotécnica do trabalho, respondendo através de sua inclusão nas políticas sociais. Chamamos atenção para o processo de reestruturação produtiva, pois é uma estratégia de equacionalização da crise capitalista que se iniciou nos anos 70.

É neste processo que se intensifica o controle dos empregadores sobre seus trabalhadores, utilizando-se de novas estratégias. Uma delas é a “nova” forma de gestão da política de recursos humanos, na qual é solicitado do seu corpo técnico o desenvolvimento de práticas que viabilizem a disseminação da participação, do desenvolvimento e integração do trabalhador. Entende-se que essa postura profissional conduz a uma formação de novos comportamentos do trabalhador na órbita empresarial e a uma nova cultura do trabalho.

Salientamos que as mudanças que se exigem nas empresas alagoanas não acontecem aleatoriamente; elas são resultantes do processo de transformação da sociedade capitalista, como é o caso da reestruturação produtiva, que traz consigo um leque de mudanças nas mais diversas áreas, particularmente na política de recursos humanos. Mostramos que e a sociedade vigente apregoa um discurso totalmente permeado por contradições que nem sempre são visíveis, pois dissemina a idéia de que os indivíduos são iguais, mas, contrariamente, sobrevive da reprodução da diferenciação, da separação, da desigualdade. Neste sentido, enfatizamos que tal discurso conjuga uma série de esforços que estão, no seu íntimo, impregnados por uma ação política que busca a máxima subserviência permitida pelo trabalhador. Esses são os pontos centrais da sustentabilidade da política de recursos humanos, que resulta em ser um agente formador da cultura de integração do trabalhador na empresa.

O desenvolvimento desta investigação possibilitou-nos decifrar que na contemporaneidade os conteúdos político-educativos desenvolvidos pelo Serviço Social em

R.H. tendem a dicotomizar a dimensão educativa e a dimensão política. No entanto, o Serviço Social (categoria profissional -massa crítica) pode estar a serviço da emancipação humana e nesta perspectiva tais conteúdos são inseparáveis. Há, portanto, uma propensão na prática profissional do para a manutenção das contradições que permeiam a sociedade capitalista. Com isso, existe uma forte tendência de ser negada a identidade profissional. Em suma, o conteúdo político-educativo dos recursos humanos se funda na necessidade de justificar as contradições da realidade (por meio do processo de reestruturação produtiva). Entretanto, pela direção social da profissão, hoje, podemos contribuir de maneira sutil e estratégica para a reversão dessa lógica, a favor dos trabalhadores.

Defendendo abertamente a idéia de que a gestão da força de trabalho e o Serviço Social possuem um caráter político-educativo e que, se recuperarmos a história, podemos perceber que há um certo embricamento do conteúdo político-educativo das políticas de recursos humanos com a ação profissional do assistente social, que também imprime um conteúdo ético e político-educativo no exercício da profissão. Dissemos ainda que a política de recursos humanos é uma forma da gestão da força de trabalho, e que o Serviço Social dela participa.

A admissão do assistente social na esfera empresarial de Alagoas reclama requisitos que extrapolam o campo de conhecimento específico da profissão e da capacidade operativa da área de recursos humanos mais tradicional. Acrescentam-se outras funções: as de competências específicas da profissão. No geral, é possível identificar que por vezes o assistente social confunde as atividades institucionais com as atribuições profissionais.

O conteúdo político-educativo da ação do assistente social está atrelado às demandas das políticas sociais e às respostas construídas pela categoria. A essas demandas de intervenção correspondem necessidades sociais concretas, que por sua vez são frutos dos diversos “problemas sociais” que surgidas a partir das configurações e desmembramentos econômicos e sociais da divisão do trabalho. É nestas seqüelas que se organizam e operam as inúmeras formas de intervenção social, que ganham materialidade através das políticas sociais públicas e privadas, nas quais se confirma a base socioocupacional do Serviço Social. A representação da profissão se faz mediante a operacionalização da ação profissional, uma vez que nela se expressam os valores que a legitimam, se estabelecem os

limites da sua relação com os usuários e com as instituições privadas e públicas, entre outras. É neste contexto que se demarca a direção político-educativa da prática profissional. Enfim, nesse processo investigativo não poupamos esforços para oferecer uma contribuição efetiva na aproximação do debate do Serviço Social com a reestruturação produtiva nas novas formas de gerenciamento do trabalho, via processos políticos-educativos da ação profissional. Investigamos as formas e em que direção o Serviço Social tem participado na efetivação do conteúdo político-educativo na política de R.H. Assim, a presente pesquisa pôde alcançar seu objetivo maior, pois temos a convicção de que dentro do possível, ou melhor, do que a realidade objetiva permitiu, conseguimos contribuir ao menos com uma melhor organização do conhecimento sobre o Serviço Social.

Referências Bibliográficas

ABREU, Marina Maciel. *Serviço Social e a organização da cultura: Perfis pedagógicos da prática profissional*. São Paulo: Cortez, 2002. pp.9-231.

ALAGOAS, Secretaria do Planejamento do Estado. *Anuário estatístico de Alagoas*: p.333, 2001.

AMARAL, Maria Virgínia Borges. *A (Des) Razão do Mercado: efeitos de mudanças no discurso da Qualidade Total*. Maceió, p. 255, 1999. Tese de Doutorado -Universidade Federal de Alagoas.

_____. De privilégio individual a direito coletivo: desafios para o Serviço Social. AMARAL e TRINDADE (Orgs.) In: *Serviço Social, Trabalho e Direitos Sociais*. Maceió. EDUFAL, p. 205-214, 2001.

_____. O Discurso do Empresário: A Re-Significação das Relações de Trabalho. In *Cadernos de resumo da XV Jornada de estudos lingüísticos do Nordeste*. Recife, p. 24, 1997.

_____. O fetiche de felicidade no discurso da qualidade de vida no trabalho. In: *Revista da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social /Temporalis*; Ano II, nº4, pp. 99-110, Brasília, dez.2001.

_____. A (Des) Razão do Mercado: O fetiche ideológico de liberdade e de igualdade nas relações de trabalho. In: *O Serviço Social e a Questão Social: Direitos e Cidadania*. VII ENPESS. Vol.1 p.59, Brasília , nov.2000.

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao Trabalho. Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho*. 3º ed. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. Dimensões da crise e as metamorfoses do mundo do trabalho. In: *Serviço Social & Sociedade*. São Paulo, ano 50, abr. Cortez 1996.

ARAÚJO, Miguel Almir Lima de. Educação e Enraizamento: A fecundidade das raízes Culturais na Educação. *Cadernos do Ceas*, nº 143. Salvador, 1993.

BALLOU, Ronald H. *Logística empresarial: Transporte, administração de materiais e distribuição física*. Tradução Hugo T. Y. Yoshiazaki. São Paulo: Atlas, 1993.

BASSANTE, Luís César & CASTRO, Guilherme Caldas. *Ouvindo a voz do cliente interno*. Quality Marc, 1999.

BEHRING, Elaine Rossetti. *Política social no capitalismo tardio*. São Paulo: Cortez, 1998.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. *Desenvolvimento de Recursos Humanos: Uma Estratégia de Desenvolvimento Organizacional*. São Paulo: Atlas, 1980.

BRANDÃO, Denis M. S. & CREMA, Roberto. *Visão Holística em Psicologia e Educação* Ed. 1º, São Paulo: Sammus, 1986.

BRASIL, Universidade do Estado de Santa Catarina. *Cartilha da Qualidade*. Florianópolis: Ed. da UDESC, pp. 58, 1996.

CAMARGO, Luiz O. Lima. *O que é Lazer*. Coleção Primeiros Passos 2ª edição – editora brasiliense, 1989.

CAMPOS, Vicente Falconi. *TQC – Controle da Qualidade Total* (no estilo japonês). 3º ed. Rio de Janeiro: Bloch, 1992.

CARDOSO, Isabel Cristina da Costa; FRANCISCO, Elaine Marlova. Novas Tecnologias de Gerenciamento e Novas Demandas Colocadas ao Profissional de Serviço Social. *Cadernos Abess, n.06, ABESS / Cortez, 1993.*

_____. *Velhas moedas com novo valor: remuneração e benefícios na moderna empresa capitalista.* In: MOTA, Ana Elizabete (org.). *A nova fábrica de consensos.* São Paulo, Cortez, 2000.

CÉSAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). *A nova fábrica de consensos.* São Paulo, Cortez, 2000.

CFESS/Comissão de fiscalização. *Reflexões sobre as funções privativas do (a) Assistente Social,* Brasília: CFESS, 2002.

CHANLAT, Jean-François. Modos de gestão, saúde e segurança no trabalho. DAVEL e VASCONCELOS (Orgs.) In: " *Recursos" Humanos e Subjetividade.* Petrópolis, 3ª ed. Vozes, p.118-128, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à Teoria Geral da Administração.* 3ª ed São Paulo: Mcgraw-Hill do Brasil, 1983.

_____. *Recursos Humanos* 4ª ed. São Paulo: Atlas, 1997.

CORIAT, Benjamin. *Pensar pelo avesso.* Rio de Janeiro: Editora da UFRJ, 1994.

COSTA, Ana Rita Firmino et alli. *Orientações Metodológicas para produção de Trabalhos acadêmicos.* 5ª ed. Maceió: EDUFAL, 2002.

COSTA, M^a Dalva Horácio da. Os Serviços na contemporaneidade: notas sobre o trabalho nos serviços. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). *A nova fábrica de consensos*. São Paulo, Cortez, 2000.

CRESS, Conselho Regional de Serviço Social 7^a região. *Assistente Social: ética e direitos*. Coletânea de Leis e resoluções. Rio de Janeiro, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti & DA VIÀ Sarah Chucid. *Pesquisa empírica em ciências humanas (com ênfase em comunicação)*. 2^aed. São Paulo: Futura, 2002.

DRUCK, Graça. A “cultura da qualidade” nos anos 90: a flexibilização do trabalho na indústria petroquímica da Bahia. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). *A nova fábrica de consensos*. São Paulo, Cortez, 2000.

DRUCKER, Peter. *Sociedade Pós-Moderna*. 6^a ed. São Paulo: Pioneira Novos Umbrais, 1997.

FALEIROS, Vicente de Paula. *Metodologia e Ideologia do Trabalho Social*. 8^a ed. São Paulo: Cortez, 1993.

FREIRE, Paulo. *A Importância do Ato de Ler: em três artigos que se completam*. 41^a ed. São Paulo: Cortez, 2001. pp.07-87.

FRIGOTTO, Gaudêncio. *Educação e Formação Humana: Ajuste Neoconservador, alternativa democrática*. In: Neoliberalismo, Qualidade Total e Educação – Visões críticas. 2^a ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

_____ *Educação e a Crise do Capitalismo Real*. SP.Cortez, 1995.

_____ (Org) *Educação e a crise do Trabalho: Perspectivas de Final de Século*. Petrópolis, RJ.Vozes, 1998.

GADOTTI, Moacir. *Concepção dialética da educação: Um Estudo Introdutório*. 3ª ed. São Paulo: Cortez, 1983.

GIL, Antônio Carlos. *Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais*. <http://gestão.de.pessoas.com.br>

GOMES, Josir Simeone e outros: *Controle de gestão: uma abordagem contextual e organizacional*, São Paulo: Atlas, 1997.

GORENDER, Jacob. *Globalização Tecnológica e Relações de Trabalho*. Universidade de São Paulo – Instituto de Estudos Avançados – setembro /1996.

HARVEY, David. A transformação político-econômica do capitalismo do final do século XX. In. *Condição Pós-Moderna: Uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. 3ª ed. Edições Loyola 1989.

IAMAMOTO, Marilda Villela. *O Serviço Social na Contemporaneidade*. São Paulo, Cortez, 1999.

_____. *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos*. São Paulo, Cortez, 2000.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul de. *Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica*. São Paulo, Cortez, 1993.

IANNI, Octavio. *A Grande Transformação*. In: *A Sociedade Global*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

_____. *A Internacionalização do Capital*. In: *Teorias da Globalização*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1995.

ISHIKAWA Kairu. *Controle de Qualidade Total*. 3ª ed. Rio de Janeiro: Campos, 1993.

ITALIANI, Fernando. *Gestão de Pessoas – A principal ferramenta para o sucesso*.
<http://gestão.de.pessoas.com.br>

JOHNSON, Spencer. *Quem mexeu no meu queijo?*. Tradução de Maria Clara de Biase. 34ª ed. Rio de Janeiro, 2002.

LOJKINE, Jean. *A Revolução Informacional*. Ed. 1ª, São Paulo: Cortez, 1995.

MELO, Marlene Catarina Lopes. Estratégias do (s) empregado (s) no cotidiano das relações de trabalho: a construção de processos de auto-regulação. In: *”Recursos” Humanos e Subjetividade*. Petrópolis, 3ª ed. Vozes, 2000.

MONTAÑO, Carlos Eduardo. *La Naturaleza Del Servicio Social: Un Ensayo sobre su Genesis, Su Especificidad y Su Reproducción*. São Paulo: Cortez, 1998.

_____. O Serviço Social Frente ao Neoliberalismo. Mudanças na sua base de sustentação *funcional – ocupacional*. In: Revista Serviço Social e Sociedade, nº 53, São Paulo: Cortez, 1997.

MOTA, Ana Elizabete. *Cultura da crise e seguridade social: um estudo sobre as tendências da Previdência e da Assistência Social Brasileira nos anos 80 e 90*. São Paulo, Cortez, 1995.

_____. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: *A nova fábrica de consensos*. São Paulo; Cortez, 2000. p 23-43.

MUSTAFÁ, Maria Alexandra Monteiro. Uma Reflexão Ética sobre a Erradicação do Trabalho Infantil. In: MOTA, Ana Elizabete (Org). *Série Políticas Sociais. A Política de Erradicação do Trabalho Infantil em Debate*. Ano 1. V.1, nº 02. Pernambuco: 2001.p5-18.

NETTO, José Paulo. *Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64*. São Paulo, Cortez, 1996.

_____. *Capitalismo monopolista e Serviço Social*. São Paulo, Cortez, 1992.

_____. A construção do projeto ético-político do Serviço Social frente à crise contemporânea. In: CONSELHO FEDERAL DE SERVIÇO SOCIAL. *Crise contemporânea, questão social e Serviço Social*. Brasília, CFESS, Abepss, Unb/Cead, 1999. (Capacitação em Serviço Social e Política Social, módulo1).

_____. Transformações societárias e Serviço Social: notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. *Serviço Social & Sociedade*, São Paulo, ano 50, abr. Cortez 1996.

OLIVEIRA, Martha D.Tenório de. *Processos Educativos nas Relações de Trabalho*. Maceió, Curso S. Social, UFAL, 1998.TCC DE GRADUAÇÃO.

PADILHA, Miriam Damasceno. Notas Sobre a Política de Combate ao Trabalho Infantil. In: MOTA.A.E (Org). *Série Políticas Sociais. A Política de Erradicação do Trabalho Infantil em Debate*. Ano 1. V.1, nº 02. Pernambuco: 2001.p19-26.

PASTORINI, Alejandra. Las políticas sociales y el servicio social. Instrumento de reversión o manutención de las desigualdades?. In: MONTAÑO, C.Eduardo (org.). *La naturaleza del servicio social: Un ensayo sobre su genesis, su especificidad y su reproducción*, São Paulo; Cortez, 1998,pp.55-79.

PONTES, Reinaldo Nobre Pontes. *Mediação e Serviço Social: um estudo preliminar sobre a categoria teórica e sua apropriação pelo Serviço Social*. 2ªed. rev. São Paulo: Cortez, pp.09-191.

SADER, Emir. *Pós Neoliberalismo: As Políticas e o Estado Democrático*. São Paulo: Paz e Terra, 1995.

SENAC. *Negociação para o trabalho em equipe*. Rio de Janeiro: Livro, 1996.

_____. *Área de formação administração: manual do aluno*. Rio de Janeiro: Nacional, 1996.

_____. *Qualidade em recursos humanos*. Rio de Janeiro: Livro, 1996.

_____. *Habilidades Gerenciais*. Rio de Janeiro: Livro, 1997.

SENAC. *Gerência de Recursos Humanos*. Rio de Janeiro: Livro, 1998.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do trabalho científico*. 21ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

SINGER, Paul. *O Que Será Socialismo, Amanhã*. In: Revista Práxis, nº 8, Editora: O Lutador, 1997.

STOTZ, Eduardo Navarro. A Reestruturação Industrial na Visão dos Empresários Brasileiros. In: *Revista Serviço Social e Sociedade*, nº 52, SP: Cortez, 1996.

SEVERINO, Antônio Joaquim. *Metodologia do Trabalho Científico*. 21ª ed. São Paulo: Cortez, 2000.

TRINDADE, Rosa Lúcia Prêdes. *Desvendando o significado do instrumental técnico-operativo na prática profissional do Serviço Social*. Rio de Janeiro, 1999, p.338. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Universidade Federal do Rio de Janeiro.

_____, Rosa (org). *Mercado de Trabalho do Serviço Social: Fiscalização e Exercício Profissional*. Maceió: Edufal, 2002.

_____ & MORAES, Rosiane Passos de. Espaço sócioocupacional do Serviço Social e as configurações do mercado de trabalho em Alagoas. In: *Serviço Social, Trabalho e Direitos Sociais*, AMARAL, M^a Virgínia Borges e TRINDADE (orgs), Maceió; Edufal, 2001, pp.215-228.

VERDÈS-LEROUX, Jeannine. *Trabalhador Social: prática, hábitos, ethos, formas de intervenção*. São Paulo: Cortez, 1986.

VINAGRE, M. e BONETTI, D. (orgs.). *Serviço Social e Ética: Um convite a uma nova práxis*. São Paulo: Cortez, 1998.

VOLNOVICH, Jorge Ruben. Subjetividade e organizações: o discurso neoliberal. In: ” *Recursos” Humanos e Subjetividade*. Petrópolis, 3^a ed. Vozes, 2000.

WEINSTEIN, Bárbara. *(Re) formação da classe trabalhadora no Brasil, 1920-1964*. São Paulo: Cortez - Universidade de São Francisco, 2000.

WERTHER, William B. & DAVIS, Keth. *Administração de pessoal e recursos humanos*. Editora: Mc Graw-Hill do Brasil, 1983.

<http://www.ibge.com.br>.

<http://www.fiea.org.br/alagoas.htm>

<http://gazetaweb.globo.com/gazeta>

[http://gestão de pessoas.com.br](http://gestão.de.pessoas.com.br)