



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE PSICOLOGIA
CURSO DE SERVIÇO SOCIAL**

MARIANA LAVINE GODINHO TAVARES

**O TRABALHO PROFISSIONAL DA (O) ASSISTENTE
SOCIAL EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS E COMÉRCIO
DE SALVADOR: LIMITES E POSSIBILIDADES**

Salvador

2021

MARIANA LAVINE GODINHO TAVARES

**O TRABALHO PROFISSIONAL DA (O) ASSISTENTE
SOCIAL EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS E COMÉRCIO
DE SALVADOR: LIMITES E POSSIBILIDADES**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Claudia C. Mendonça Semêdo

Salvador

2021

Tavares, Mariana Lavine Godinho.

O Trabalho Profissional do Assistente Social em uma Empresa de Serviços e Comércio de Salvador: Limites e Possibilidades. – 2021

74 f.

Orientadora: Profa. Dra. Ana Claudia C. Mendonça Semêdo.

Monografia (Graduação) – Universidade Federal da Bahia. Instituto de Psicologia, Salvador, 2021.

1. Introdução. 2. As Repercussões do Neoliberalismo para o Trabalho Profissional do Serviço Social: Discutindo o campo ocupacional nas empresas privadas. I - Compreendendo a racionalidade neoliberal como princípio das empresas. II - Serviço Social Na Empresa Dos Anos 90 – um olhar a partir de O Feitiço da Ajuda (1985) E Nova Fabrica De Consensos (1998) de Ana Elizabete Da Mota. III - A Produção de conhecimento sobre o Serviço Social em instituições privadas: Estudos entre 2000 a 2015. 3. O Percurso Metodológico. I - Técnicas Da Coleta De Dados. II - Identificando O Campo Empírico: A Natureza Institucional e suas Competências Na Sociedade Brasileira. 4. O Serviço Social no espaço sócio-ocupacional de uma empresa do setor de comércio em debate: Mapeando os limites e as possibilidades do trabalho profissional. I - Notas Críticas a Ideologia da instituição privada. II - Considerações sobre o Trabalho Profissional Numa Empresa Do Setor De Comércio. 5. Conclusão.

MARIANA LAVINE GODINHO TAVARES

**O TRABALHO PROFISSIONAL DA (O) ASSISTENTE
SOCIAL EM UMA EMPRESA DE SERVIÇOS E COMÉRCIO
DE SALVADOR: LIMITES E POSSIBILIDADES**

Trabalho de conclusão de curso de graduação em Serviço Social, Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Serviço Social.

Salvador, 1º de dezembro de 2021

Banca examinadora

Ana Claudia Caldas Mendonça Semêdo – Orientadora _____
Doutora em Ciências Sociais pela Universidade Federal da Bahia - UFBA
Professora Adjunta do curso de Serviço Social, no Instituto de Psicologia da
Universidade Federal da Bahia (UFBA).

Stella Maria Leal Bastos Senes _____
Doutora em Serviço Social pela Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ
Professora Adjunta do curso de Serviço Social, no Instituto de Psicologia da
Universidade Federal da Bahia (UFBA).

Nádia Maria Amado de Jesus Barreto _____
Mestre em Saúde Ambiente e Trabalho pela Universidade Federal da Bahia - UFBA
Assistente Social da Petrobrás.

Tavares, Mariana Lavine Godinho. **O Trabalho Profissional Da (o) Assistente Social em uma Empresa de Serviços e Comércio de Salvador: Limites e Possibilidades**. 74 f. Monografia (graduação) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021.

RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido com o propósito de entender quais são os limites e possibilidades do(a) Assistente Social, na condição de trabalhador(a) assalariado(a), para executar ações profissionais que materializem o projeto ético-político em uma empresa privada do setor dos serviços e comércio, na cidade de Salvador-Ba. Para tanto, enquanto objetivos específicos, buscou-se identificar a instituição pesquisada quanto a sua natureza jurídica, missão e o perfil do público atendido pelo Serviço Social, demonstrar quais as condições de trabalho das assistentes sociais, a partir do respectivo vínculo empregatício, mapear as atividades atinentes, discernir quais as dificuldades encontradas por esses profissionais para a garantia dos direitos sociais do público-alvo da Empresa e mapear, por meio da perspectiva das assistentes sociais, as possibilidades de desenvolvimento do trabalho profissional. Assim, utilizando-se das técnicas da pesquisa documental e da entrevista narrativa com uma profissional de Serviço Social da instituição pesquisada, foi percebido que, a partir do processo de reestruturação produtiva toyotista da década de 90, a forma de atuação profissional, no âmbito privado, vem sofrendo mudanças, decorrentes da “nova” lógica capitalista. Compreende-se que o trabalho profissional do Serviço Social no campo sócio-ocupacional da empresa privada ora em análise é acometido pelos entraves advindos da ótica neoliberal que sobrepõem interesses privatistas da lógica do capital aos valores consubstanciados no projeto ético-político profissional, considerando a fragilidade das relações de trabalho que reverberam no estreitamento das alternativas de atuação, tanto quanto nas exigências institucionais e administrativas que absorvem a consciência crítica e de classe dos profissionais, a partir dos dissensos existentes entre o projeto institucional e profissional. Nesse panorama de apelos à perspectiva da “ideologia da competência” fincada na “racionalidade neoliberal”, é de suma importância que atuação da/do assistente social seja fundamentada por mediações que contemplem o universo de contradições da realidade profissional, a partir da análise crítica do seu trabalho cotidiano e da formação profissional qualificada continuada, com investimento em ações no âmbito coletivo, em articulação com as entidades representativas da profissão, planejadas, homologadas e socializadas com o público alvo atendido pelo Serviço Social, ampliando e fortalecendo as possibilidades de materialização do projeto ético-político frente aos ditames das imposições institucionais.

Palavras chaves: Serviço Social; Homem-empresa; Ideologia do Capital; Projeto Ético-Político.

Tavares, Mariana Lavine Godinho. **The Social Worker's Professional Work in a Services and Commerce Company in Salvador: Limits and Possibilities.** 74 f. Monograph (graduation) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021.

ABSTRACT

This work was developed with the purpose of understanding the limits and possibilities of the Social Worker, as a salaried worker, to carry out professional actions that materialize the ethical-political project in a private company of the sector of services and commerce, in the city of Salvador-Ba. Therefore, as specific objectives, we sought to identify the researched institution as to its legal nature, mission and the profile of the public served by the Social Service, demonstrate the working conditions of social workers, based on their employment relationship, map the related activities, discern the difficulties encountered by these professionals to guarantee the social rights of the Company's target audience and map, through the perspective of social workers, the possibilities for developing professional work. Thus, using the techniques of documental research and narrative interview with a Social Work professional from the researched institution, it was noticed that, from the Toyotist productive restructuring process of the 1990s, the form of professional performance in the private sphere, has been undergoing changes, resulting from the “new” capitalist logic. It is understood that the professional work of Social Work in the socio-occupational field of the private company under analysis is affected by the obstacles arising from the neoliberal perspective that superimpose privatist interests of the logic of capital to the values embodied in the professional ethical-political project, considering the fragility of the work relationships that reverberate in the narrowing of the alternatives of action, as well as in the institutional and administrative requirements that absorb the professionals' critical and class conscience, from the existing disagreements between the institutional and professional project. In this panorama of appeals to the perspective of the “competence ideology” rooted in “neoliberal rationality”, it is extremely important that the work of the social worker is based on mediations that contemplate the universe of contradictions in professional reality, based on the critical analysis of their daily work and continued qualified professional training, with investment in actions at the collective level, in conjunction with organizations representing the profession, planned, approved and socialized with the target audience served by the Social Service, expanding and strengthening the possibilities of materializing the project ethical-political face to the dictates of institutional impositions.

Keywords: Social Service; Business man; Capital Ideology; Ethical-Political Project.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	8
2 – O NEOLIBERALISMO E SUAS REPERCUSSÕES PARA O TRABALHO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS PRIVADAS.....	10
2.1 – COMPREENDENDO A REALIDADE NEOLIBERAL COMO PRINCÍPIO DAS EMPRESAS.	14
2.2SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA DOS ANOS 90 – UM OLHAR A PARTIR DE O FEITIÇO DA AJUDA (1985) E NOVA FABRICA DE CONSENSOS (1998) DE ANA ELIZABETE DA MOTA.....	21
2.3 A PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO SOBRE O SERVIÇO SOCIAL EM INSTITUIÇÕES PRIVADAS: ESTUDOS ENTRE 2000 A 2015.	31
3. O PERCURSO METODOLÓGICO	45
3.1. TÉCNICAS DA COLETA DE DADOS	45
3.2. IDENTIFICANDO O CAMPO EMPÍRICO: A NATUREZA INSTITUCIONAL E SUAS COMPETÊNCIAS NA SOCIEDADE BRASILEIRA	48
4. O SERVIÇO SOCIAL NO ESPAÇO SOCIO-OCUPACIONAL DE UMA EMPRESA DO SETOR DE COMÉRCIOEM DEBATE: MAPEANDO OS LIMITES E AS POSSIBILIDADES DO TRABALHO PROFISSIONAL	57
4.1. NOTAS CRÍTICAS À IDEOLOGIA DA INSTITUIÇÃO PRIVADA.....	57
4.2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O TRABALHO PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL EM UMA EMPRESA DO SETOR DE COMÉRCIO.....	62
5. CONCLUSÃO.....	69
BIBLIOGRAFIA	71
APÊNDICE	74

INTRODUÇÃO

Desde a década de 90, o Serviço Social e o mundo vêm sofrendo diversas mudanças nas suas estruturas. Com a chegada do neoliberalismo e os novos modos de controle do ambiente empresarial, houve um desencadeamento de um conjunto de novas estratégias de estruturação, vínculos e demandas de trabalho, focadas no aumento da produtividade e na maior integração dos trabalhadores ao sistema que alteraram profundamente a dinâmica da sociedade. No meio dessas mudanças, o Serviço Social, principalmente aquele desenvolvido em empresa privada, vai se ver em um processo de adequação (e crítica) as novas exigências do capital a profissão, a imposição de “novas” perspectivas ideológicas e culturais aos trabalhadores (classe ao qual também faz parte), entre outros aspectos que afetaram diretamente as características do trabalho profissional. Com base nisso, nos propomos a pensar em quais são os limites e possibilidades do (a) Assistente Social, na condição de trabalhador(a) assalariado (a), para executar ações profissionais que materializem o projeto ético-político numa empresa privada, a partir da experiência profissional em uma instituição do setor do comércio, na cidade de Salvador-Ba.

Compreendendo que o trabalho profissional do Serviço Social no campo sócio-ocupacional de uma empresa privada é acometido pelos entraves advindos da ótica neoliberal que sobrepõem interesses privatistas da lógica do capital aos valores consubstanciados no projeto ético-político profissional, causando desdobramentos para o exercício da autonomia relativa, e considerando a fragilidade das relações de trabalho que reverberam-no estreitamentodas alternativas de atuação, tanto quanto nas exigências institucionais e administrativas que absorvem a consciência crítica e de classe dos profissionais, a partir dos dissensos existentes entre o projeto institucional e profissional, a presente pesquisa consiste no esforço em discutir sobre os limites e as possibilidades de atuação do Serviço Social dentro de um espaço sócio-ocupacional de natureza privada e a dificuldade de materialização do projeto ético-político profissional, a partir da vivência profissional em uma empresa de comércio da cidade de Salvador/Bahia, levando em conta o panorama de apelos à perspectiva da “ideologia da competência” fñcada na “racionalidade neoliberal”.

A partir da pesquisa documental e de entrevista com uma profissional de Serviço Social, este trabalho tem como objetivo a análise da instituição pesquisada quanto a sua natureza jurídica, missão e perfil, identificando as condições de trabalho das assistentes sociais, a partir do vínculo empregatício dos respectivos profissionais com a Empresa, as atividades exercidas

pelas profissionais e as dificuldades encontradas para a execução do trabalho e para a garantia dos direitos sociais do público alvo da Empresa.

Na primeira parte desse trabalho discutiremos sobre o Neoliberalismo e seus reflexos no mundo do trabalho e no Serviço Social. Dividido em três tópicos, o primeiro aborda como o Estado Neoliberal intervém na dinâmica da sociedade para atender os interesses capitalistas, privatizando empresas estatais, reduzindo ou abolindo as regras e burocracias que impediam o pleno movimento do capital e funcionamento da concorrência. Ao passo que, ao mesmo tempo, começam nas empresas, a imposição das idéias de máxima eficiência e competitividade como princípios individuais máximos ao trabalhador. Nesse tópico também falaremos das situações de mercado, que são inseridas na vida do indivíduo e se tornam mais frequentes, com o intuito de promover o desenvolvimento da dimensão empreendedorística do ser humano que é a novidade mais essencial do neoliberalismo. Essa característica constitui uma espécie de “persona neoliberal”, também conhecida como a dimensão do “Homem-empresa”. Nos tópicos seguintes será feita uma revisão bibliográfica de textos e obras que versam sobre o Serviço Social em Instituições Privadas, começando com as duas obras dos anos 90 de Ana Elizabete da Mota, seguindo pelas obras acadêmicas que versam sobre o tema escritas entre os anos de 2000 a 2015.

Em seguida, serão apresentados os resultados da nossa pesquisa sobre a visão da profissão e dos limites da sua atuação em um espaço sócio-ocupacional privado em específico, onde a incidência da lógica liberal é mais direta e sólida. A discussão, apoiada nos dados da entrevista feita com uma profissional de Serviço Social que trabalha dentro de uma empresa de Comércio (e com minhas vivências como estagiária nessa mesma empresa por 12 meses), se desenvolveu partindo de três pontos centrais: a) a natureza institucional: legislação e organização administrativa; b) a visão da profissão pela empresa e pelos profissionais de Serviço Social da mesma; c) particularidades relacionadas ao trabalho do Serviço Social na instituição. Nos últimos capítulos desse trabalho, a proposta se manteve em fazer uma análise teórico-crítica sobre as características atuais de trabalho profissional do Serviço Social na empresa estudada, apontando os limites e desafios da profissão percebidos nesse espaço ocupacional, concomitantemente as possibilidades de enfrentamento e atuação.

2 – O NEOLIBERALISMO E SUAS REPERCUSSÕES PARA O TRABALHO PROFISSIONAL DO SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS PRIVADAS.

“O que não me mata, torna-me mais forte” – apesar dessa famosa frase do filósofo alemão Friedrich W. Nietzsche (1889) não ter sido feita para falar sobre o capitalismo propriamente, se a aplicarmos na sua história e desenvolvimento, conseguiremos entender mais facilmente como um sistema econômico cujas bases surgiram a partir do século XVI – com os devidos pontos e contrapontos entre o liberalismo e o neoliberalismo¹ – passou por crises, guerras e calamidades mundiais, transformou-se no modo de vida da sociedade e conseguiu se manter até os dias atuais. Hoje, em tempos de neoliberalismo, é imprescindível compreender como esse sistema se reproduz e se fortalece, para refletir, criticamente, sobre as repercussões desse panorama ao trabalho profissional do Serviço Social nas empresas.

O neoliberalismo é uma progressão² do capitalismo no sentido de que se utiliza das bases estruturais desse sistema, mas tem uma lógica complexa e sofisticada. A exploração da força de trabalho, a divisão social do trabalho e a hiperproteção da propriedade privada continuam, porém, sob a nova forma de financeirização e mundialização do capital por meio da qual o neoliberalismo se perpetua. Nesse cenário, foram criadas ferramentas de gestão (ligadas à ideia da eficácia e eficiência, e da transformação dos trabalhadores em pequenas empresas individuais) que se tornaram uma espécie de maestro-guia responsável pela criação das condições de manutenção deste sistema, mesmo durante as sucessivas crises.

Pierre Dardot e Christian Laval (2016), em seu renomado livro, *A Nova Razão do Mundo: ensaio sobre a sociedade neoliberal* – principal obra utilizada na discussão que será feita na primeira parte desse capítulo – diz que é a confluência dos poderes reais de diversos atores e organismos econômicos nacionais e internacionais sobre sua determinada sociedade que “exercem certa função política em escala mundial”, e faz com que esse sistema se autofortaleça, transformando todas as perturbações que aparecerem no decorrer da história em um novo meio para “prosseguir, cada vez com mais vigor, sua trajetória de ilimitação”³.

Porém, se para entender o presente, é necessário conhecer o passado, então que voltemos, primeiro, um pouco na história. No século XX, com o desenvolver dos modos de produção devido ao processo de industrialização e as diversas crises cíclicas econômicas

¹ Sobre o assunto vide Paulani (2006).

² Progressão foi um termo aqui utilizado para retratar seu caráter reprodutivo e de renovação em tempo atual.

³ Ibidem, p.8.

mundiais consequentes do próprio capitalismo, aumentou-se as tensões e conflitos sociais, visto que a população mundial crescera e a questão social ficava cada vez mais visível, evidenciando as profundas desigualdades sociais resultantes de uma economia capitalista livre de qualquer controle ou regulamentação estatal. Tal cenário foi a mola propulsora de um movimento de estímulo ao intervencionismo estatal, instaurando-se um tipo de capitalismo “mais brando” chamado de “Estado de Bem-estar Social”. Conhecido como os “anos de ouro do capitalismo”, foi um período, de quase 30 anos, marcado por uma forte presença do Estado no mercado, promovendo a oferta de serviços sociais e a regulamentação de direitos, na tentativa de evitar revoltas e manter a estabilidade política. Com esse panorama, a economia cresceu aceleradamente no mundo todo, com uma taxa de desemprego muito baixa e inflação reduzida⁴.

Esse período, que termina em meados dos anos 1970 com duas crises do petróleo, crises fiscais em diversos estados, o retorno da inflação⁵ e a recessão em quase todo o mundo, foi duramente criticado pelos pensadores conservadores pró-capitalistas⁶ da época. Esses autores afirmavam que esse intervencionismo estatal destruía a vitalidade da concorrência e a tão defendida liberdade dos cidadãos dentro da lógica mercantil que, por sua vez, seria a responsável pela prosperidade de todos. Por isso, “para se atingir o estágio em que o mercado seria o comandante indisputado de todas as instâncias do processo de reprodução material da sociedade”(PAULANI, 2006, p. 71) era preciso reformular as regras de atuação do Estado dando início a uma nova fase do capitalismo que mais tarde viria a ser chamada de Neoliberalismo (Neo – do grego *néos*, significa “novo” + liberalismo).

Administrado como um negócio, agora o Estado Neoliberal deveria ter seu tamanho adequado às intervenções necessárias para atender os interesses capitalistas, privatizando empresas estatais, reduzindo ou abolindo todas as regras e burocracias que impediavam o pleno movimento do capital e funcionamento da concorrência.

Por um lado, as idéias de máxima eficiência e competitividade como princípios individuais impostos ao trabalhador apareceriam como “novas” manobras capitalistas feitas para “segurar com mãos de ferro” os gastos, principalmente aqueles destinados a classe trabalhadora e as políticas e direitos sociais, estimulando diretamente o aumento da

⁴PAULANI, L.M. O projeto neoliberal para a sociedade brasileira: sua dinâmica e seus impasses. In: LIMA, J.C.F., and NEVES, L.M.W., org. Fundamentos da educação escolar do Brasil contemporâneo [online]. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2006, pp. 67-107.

⁵ Paulani (2006, p. 72).

⁶ Aqui menciona-se Hayek, Von Mises, Milton Friedman, Lionel Robbins, conforme Paulani(2006, p. 70).

flexibilização da força de trabalho (terceirização, contratos de trabalhos por tempo parcial e/ou autônomo, etc.), por outro, houve um impulso exacerbado a valorização financeira e da centralização de capital por meio da ampla utilização do *capital fictício* – elemento que não será foco nessa pesquisa, mas é central para entender os processos de acumulação de capital na economia neoliberal.

E como doutrina normativa mundial, o Brasil também não ficou de fora do projeto neoliberal. Com a nova “moda” da dominação dos imperativos da valorização financeira estabelecida a partir dos anos 80/90, as grandes corporações internacionais começaram a operar desterritorializações de parte de suas atividades – atividades mais simples e rotineiras que necessitavam mais de força física e espaço – para vários locais do mundo, buscando não só novos mercados, mas também uma possibilidade de redução de custos (com a força de trabalho e produção), fazendo com que países periféricos e os não pertencentes ao centro fossem inseridos no sistema-mundo capitalista.

O Brasil – entre os vários desses países periféricos que também se viam afundados em crises e dívidas por efeito do período anterior – mesmo não tendo vivido propriamente o tal *Estado de Bem-estar social*, atuou de maneira a criar um espaço com condições que atenderam aos interesses desses grandes grupos, justamente para atrair investimento. Nesse sentido, o Governo propôs fortes subsídios estatais, seja de forma direta, através de leis e regulamentos fiscais favoráveis, além das diversas privatizações e abertura da economia, ou de forma indireta, suprimindo direitos trabalhistas e flexibilizando e barateando o preço do trabalho em geral, com a disseminação do discurso doutrinário neoliberal pela elite da época, visando conquistar o apoio e a concordância dos diversos segmentos da classe trabalhadora, mesmo não contemplando seus interesses. Mais tarde, esse processo de mudança na estrutura da organização do trabalho, apoiado pelo Estado, principalmente na linhas de produção das empresas privadas, ficou conhecido como reestruturação produtiva.

De acordo com Leda Maria Paulani (2006), todo esse processo, ao invés de trazer progresso e posição forte no comércio globalizado, transformou o país em mais uma plataforma de valorização financeira internacional, produzindo bens de baixo valor agregado e fornecendo mão-de-obra mais barata.

Mas o Brasil entrou no bonde da história por outra porta e transformou-se em plataforma de valorização financeira internacional, bem em linha com o espírito rentista e financista dos dias que correm. Esse seu papel, juntamente

com sua função de produzir bens de baixo valor agregado e de preferência com a utilização de mais-valia absoluta (afinal de contas, o custo irrisório da mão-de-obra é nossa verdadeira ‘vantagem comparativa’!), completa a caracterização da participação do Brasil na divisão internacional do trabalho do capitalismo contemporâneo. (PAULANI, 2006, p. 88)

E essa política neoliberal “instalada” no país na década de 90, perdura até os dias de hoje, disseminando sua ideologia por todas as dimensões do Estado, sobretudo aquelas relacionadas à classe trabalhadora. Elaine Behring (2018)⁷, defendeu que, apesar das várias alterações no poder político e de gestão macroeconômica – deslocamentos relacionados às coalizões de classe e blocos de poder que se forjaram desde a redemocratização do país, bem como sua vulnerabilidade externa no cenário da economia mundial – ainda há uma forte persistência do neoliberalismo e de suas políticas de ajuste fiscal que atinge diretamente a forma como é pensada e feita a política social.

Entretanto, é válido dizer que o sistema neoliberal não é apenas uma filosofia, uma escola econômica, que influencia somente o Mercado e o Estado, ele não se limita a estar presente somente nas dimensões objetivas da vida das pessoas, mas também na dimensão subjetiva, conforme elucidam Dardot e Laval (2016).

A lógica neoliberal impõe que os indivíduos prezem mais a sua individualidade e interesses pessoais, do que a coletividade, vendendo a ideia de que todos podem ascender, socialmente, desde que não desistam das “dificuldades e obstáculos” impostos pela lógica de mercado, porque estes nos aparecem como “normais”, como algo inerente à vida, melhor dizendo, são eles que fazem o indivíduo “crescer”, e isso se propaga em tudo que é relacionado à sociedade, especialmente, nas relações de trabalho. Assim, a concorrência e o medo pela própria sobrevivência fazem com que os indivíduos tenham mais dificuldades de pensar criticamente e propor ações coletivas, que são a chave de superação dessa estrutura. O neoliberalismo provoca a dor e vende o remédio que a ameniza os sintomas, mas nunca a cura.

No seu trabalho profissional, quando analisa as condições socioeconômicas do/a usuário/a que está sendo atendido, a partir das suas necessidades de inclusão às políticas sociais, o(a) assistente social consegue captar e interpretar as consequências dessa lógica, visto que no sistema neoliberal, que incentiva a todo tempo a individualidade e a concorrência

⁷Conforme participação da autora na Sessão temática: Política Social e Serviço Social, Mesa coordenada Ajuste fiscal, fundo público e seguridade social no Brasil recente no XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social (ENPESS – 2018), ocorrido na cidade de Vitória-ES.

entre os indivíduos, ocorre a fragilidade e a heterogeneidade da classe trabalhadora, e, portanto, uma menor identidade entre os seus diversos segmentos, diminuindo assim sua capacidade de negociação (FILGUEIRAS, 2006, p. 200). Somado a isso, com a desestruturação do mercado de trabalho e a desregulamentação das relações trabalhistas, há um crescimento do desemprego (que se prova ser estrutural) e um aprofundamento da precarização do trabalho e das suas formas de contratação, fazendo com que a classe trabalhadora seja obrigada a recorrer a essas políticas sociais fragmentadas do Estado – abrindo espaço assim a crítica aos desafios dispostos e impostos no sistema do capital – para sobreviver.

O neoliberalismo é o corolário da reação burguesa à sua própria crise e que tem como eixo central uma forte ofensiva sobre os trabalhadores, tendo em vista a extração do mais valor em condições ótimas ao redor do mundo, em especial nos países dependentes, em busca do diferencial de produtividade do trabalho (Mandel, 1982) e onde a regra é a superexploração da força de trabalho (Marini, 1973). A reconstituição da superpopulação relativa e alteração das condições de oferta da força de trabalho com as expropriações daí decorrentes (Boschetti, 2016 e Fontes, 2010) se tornam elementos vitais para a recuperação das taxas de lucro, mesmo que ao custo da barbarização da vida. E as medidas de ajuste e contrarreformas tornam-se estratégicas nessa direção.(BEHRING, 2018)

Porém, às vezes, tal lógica neoliberal passa despercebida quando o objeto de análise é o próprio agir do(a) assistente social, sua ação laboral, até porque é preciso considerar nesta análise, a inserção deste profissional em um contexto de trabalho mais fragilizado, dentro de um espaço profissional coordenado por princípios neoliberais, diretamente ligados às imposições e interesses do capital, que por muitas vezes, o instiga a ser, de maneira subjetiva, uma propagadora desse modo de vida aos outros trabalhadores.

2.1 – Compreendendo a Realidade Neoliberal como Princípio das Empresas.

Antes de falar da própria ação profissional do(a) assistente social inserido(a) em empresas privadas, é necessário entender como funciona esse campo ocupacional, qual a lógica dessa natureza institucional e o conjunto da racionalidade que a estrutura: faz-se preciso entender a objetividade que as regem, como também os seus trabalhadores dentro dessa nova configuração do capitalismo.

Seguindo a linha do pensamento de Ludwig Von Mises e Friedrich Hayek, uma das vertentes do liberalismo clássico, criticada por Dardot e Laval (2016) ⁸, essa objetividade, em linhas gerais, é construída a partir de dois elementos centrais. O primeiro diz a respeito à crença de que a “máquina econômica”, ou seja, o mercado tenderá sempre ao equilíbrio desde que não exista nenhuma perturbação externa a ele, seja moral seja social. Em tese, é desprezada qualquer tipo de intervenção estatal na vida econômica dos indivíduos, que devem, sozinhos, escolherem suas ações na busca pelos seus objetivos. Assim, na justificativa de que somente o próprio indivíduo tem o *know-how* de saber e agir pelos seus próprios interesses, prega-se a ilusão de que não deve haver nenhum tipo de intervenção política, social ou moral sobre o mercado e seus agentes, estes devem ser “livres” para se comportar de maneira que lhe for mais vantajosa. Nessa concepção, se “todos forem libertos das amarras sociais” na busca de seus próprios desejos, o equilíbrio econômico será estabelecido criando uma “verdadeira democracia do consumidor”⁹.

O segundo elemento possui um caráter mais subjetivo e está relacionado à criação, pela concorrência do mercado, de uma determinada dimensão humana ligada à individualidade e à competição, chamado princípio de conduta do “homem-empresa”. Essa dimensão, de compulsória instauração no sujeito, é essencial para a manutenção e reprodução da lógica de mercado, já que ela adota os princípios mercantis como verdade absoluta e vira o próprio propulsor de si mesmo e das pessoas ao seu redor.

Começamos então pelo primeiro elemento. A doutrina liberal afirma que o mercado e seus princípios, quando bem aplicados, formam uma espécie de máquina econômica perfeita, voltada sempre para o equilíbrio que se autoafirma e se autoconstrói. Isso acontece devido a uma junção de instrumentos que criam condições propícias para a reprodução desse sistema, já que o “mercado” não é mais um mero local físico de compra e venda, ele dita as regras de um modo de organização social criado pela e para sociedade capitalista e, ao contrário do que prega Hayek (1945) e Von Mises (1995), esse sistema é mantido por um Estado que, ao invés de “não interventor”, tornou-se o orientador da regras de interação entre o interesse público e privado.

Parafraseando Maria Graça Druck (2011), doutora e pesquisadora em sociologia do trabalho, no seu artigo “Trabalho, Precarização e Resistências: novos e velhos desafios?” onde analisa o trabalho no contexto de mundialização do capital, marcado por sua hegemonia

⁸ Ibidem, p. 133 e 134.

⁹ Ibidem, p. 142.

e, sobretudo, por um “novo espírito do capitalismo”, o desenvolvimento da dimensão financeira desse sistema ocorreu com o apoio central de uma nova configuração do Estado, que passa a desempenhar um papel cada vez mais de “gestor dos negócios da burguesia”, agindo em defesa da desregulamentação dos mercados¹⁰, dando poder ilimitado a suas ações. Ainda segundo Dardot e Laval (2016), através de uma política ordenadora e reguladora, o Estado estabelece e fixa a lógica do capital, impondo-a para toda a sociedade, através das políticas públicas e da legislação, atuando como uma espécie de “polícia dos mercados¹¹”.

Assim, o mercado consegue se tornar “um processo de descoberta e aprendizado que modifica os sujeitos, ajustando-os uns aos outros¹²”. Ele cria uma dinâmica de vida baseada na competitividade e no egoísmo social que se instala no indivíduo, como um “vírus em um computador”, e rege suas ações, até mesmo aquelas que não são próprias da relação de trabalho ou diretamente ligada à economia. Essa intervenção na subjetividade das pessoas, que só é efetiva devido à ação desse Estado atrelado a lógica de capital, é o que dá espaço para a formação do sujeito econômico, tão essencial para o equilíbrio e reprodução do mercado.

Destarte, quando se fala de equilíbrio econômico para Von Mises e Hayek, não é o mesmo “equilíbrio geral” do liberalismo clássico ou aquele defendido pelo Estado de Bem-Estar Social Keynesiano, não é sobre o estabelecimento de uma igualdade de bens ou informações, assim como também não é sobre todos terem acesso a todas as informações possíveis para chegar a sua finalidade. De outra parte, esses pensadores defendem que a centralização completa de informações é impossível por causa da “dispersão insuperável do saber¹³”. O equilíbrio aqui se trata de como cada indivíduo vai tirar proveito da quantidade limitada e fragmentada de informação que ele dispõe, que ele conseguiu “interpretar” do mercado e, por isso, prega-se que deve haver a “limitação” (quando na verdade deveria se dizer adequação) da ação do Estado. Para eles, a intervenção estatal quando tenta proporcionar um ambiente econômico menos agressivo e ferozmente competitivo, como o proposto por alguns outros liberais no *Colóquio Walter Lippman*¹⁴, por exemplo, desestabiliza os segmentos e divisões (de poder) criadas “naturalmente” pelo mercado, afetando

¹⁰ Druck (2011, p. 42)

¹¹ Ibidem, p. 113.

¹² Ibidem, p. 139.

¹³ Ibidem, p. 143.

¹⁴ Realizado em 26 de agosto de 1938, foi uma conferência organizada em Paris para discutir e construir “um novo liberalismo”. Essa conferência também é discutida por Dardot e Laval em seu livro.

diretamente na demanda, oferta, procura e valor das mercadorias, ou seja, muda as “informações transmitidas pelo próprio mercado¹⁵”, tirando a naturalidade delas.

Em outras palavras, o discurso *hayekiano* tenta passar à falsa ideia de que o Estado, quando intervém, só o faz a favor do trabalhador e contra os princípios do mercado, sendo assim, essa intromissão muito negativa para o consumidor, visto que ao tentar impor regras de comportamento e limites à concorrência do mercado, através das agências reguladoras, por exemplo, e proteção aos sujeitos, através da tributação e direitos trabalhistas, dificulta o processo de surgimento e/ou crescimento de novas empresas. Isso diminuiria a produção e assim a disponibilidade das mercadorias, elevando o preço delas, já que o agente mercantil (o empresário, comerciante, etc.), hostilizado nessa fábula, teria sua ação limitada devida à obrigação de cumprir estas “duras” leis e regulamentos.

Essa lógica de mercado dissemina a ideia de que o “Estado é uma peça sem utilidade” que somente estimula a cooperação social. Porém, na realidade, ao contrário disso, o Estado neoliberal é ativo e interfere na economia com bastante frequência, sobretudo com novas formas de ação e práticas inovadas de gestão. Em tempos contemporâneos, o neoliberalismo é responsável por criar as “situações de mercado”, quando elas não são criadas naturalmente, inclusive dentro do próprio setor público, onde a ação profissional deveria ser dotada de princípios éticos voltados para os interesses da coletividade, da população, e nunca para o lucro. O Estado é visto agora como uma empresa a serviço das empresas, conforme elucidam Dardot e Laval (2016). Subsidiados pelo Estado neoliberal, por exemplo, desenvolvem-se, por todo mundo, oligopólios e multinacionais que aparecem como empresas diferentes, simulam a concorrência, todavia, boa parte pertencem ao mesmo grupo e este detém o poder sobre determinada mercadoria somente para si, escolhendo a demanda, a oferta, o preço, a quantidade de lucro e quem a pode se utilizar/comprar.

Esses indivíduos [os trabalhadores], agora transformados em agente mercantis, devem agir de acordo com os mesmos princípios de conduta das empresas (individualismo, egoísmo social, competitividade, procura pelo lucro e por melhoria da sua situação econômica), com a mesma racionalidade “que impele o homem a destinar seus recursos a um objetivo de melhoria¹⁶”, que impele o homem a empreender, a ser um empreendedor. O empreendedor é um ser dotado de “espírito comercial”, que está sempre à procura de qualquer oportunidade de lucro que se possa tirar vantagens, expressando-se como um “princípio de conduta

¹⁵ Ibidem, p. 136.

¹⁶ Ibidem, p. 140.

potencialmente universal mais essencial a ordem capitalista¹⁷”. Mas o homem não nasce empreendedor, ele se torna um, compulsoriamente, ao enfrentar as situações de mercado.

É a partir dessas situações de mercado, que são inseridas na vida do indivíduo e se tornam mais frequentes, na medida em que se aumenta a “liberdade” econômica dos agentes mercantis, que se faz possível o desenvolvimento da dimensão empreendedorística do ser humano que é a novidade mais essencial do neoliberalismo. Essa característica constitui uma espécie de “persona neoliberal”, também conhecida como a dimensão do “Homem-empresa”, que propulsiona a transformação dos objetivos empresariais em aspirações individuais, como se o sucesso da empresa se tornasse o sucesso pessoal do sujeito, e assim, a responsabilidade dos possíveis riscos e erros fosse inteiramente dos indivíduos. Os riscos e crises são, nesse sentido, não mais problemas de má gestão, e sim entendidos como parte inevitável do sistema e que cabe aos seus agentes estarem preparados para agirem “de maneira proativa” para superá-las. A não superação do sujeito desses problemas causados pela própria lógica do sistema neoliberal, tidos como naturais, que impossibilite de atingir qualquer meta empresarial, torna-se justificativa para o seu “fracasso pessoal”.

Essa dimensão humana essencial ao mercado, que Dardot e Laval (2016) chamam de “empresas de si mesmo”¹⁸, e foi instituída como o novo ideal de homem, está relacionada aos princípios empresariais da eficácia, competição e da maximização dos resultados na busca da formação de um trabalhador produtivo, transformando-se na filosofia de existência do sujeito neoliberal, e manifestando-se em todos os aspectos de sua vida. Aqui a eficácia se dá na ideia da necessidade de sempre fazer e ser o melhor naquilo que lhe foi exigido, sem haver possibilidades de falhas e sem contestação; já a maximização dos resultados, transmuta-se na maximização da utilização de tempo útil na vida do sujeito, sendo que a única forma de tempo considerada útil é aquela dedicada ao trabalho empresarial. Qualquer (e todo) tempo disponível, inclusive aquele não associado à ocupação profissional, como o de lazer ou o destinado a relações pessoais e familiares, deve ser utilizado em algo que faça esse sujeito aperfeiçoar a si mesmo, desenvolver-se a si mesmo no objetivo de tornar o seu trabalho, e assim a empresa, mais aperfeiçoado, mais desenvolvido.

É claro que o indivíduo trabalha a si mesmo para se tornar mais produtivo; contudo, ele trabalha para se tornar mais produtivo a fim de tornar a empresa – que é a entidade de referência – mais produtiva. Mais do que isso: os

¹⁷ Ibidem, p. 134.

¹⁸ Ibidem, p. 333.

exercícios que supostamente melhoram a conduta do sujeito visam a transformá-lo num “microcosmo” em perfeita harmonia com o mundo da empresa e, para além dele, com o “macrocosmo” do mercado mundial. No fim das contas, trata-se de fazer com que a norma geral de eficácia que se aplica à empresa seja substituída, no nível individual, por um uso da subjetividade destinado a melhorar o desempenho do indivíduo – seu bem-estar e sua gratificação profissional são dados apenas como consequência dessa melhoria. (DARDOT & LAVAL, 2016, p. 343)

Dessa forma, a competição é o “ingrediente principal” que faz com que os indivíduos, ao se compararem uns com os outros, naturalizem a crueldade do sistema, aceitem as condições que lhe são impostas, e assim, manterem uma ação obstinada, não na perspectiva de mudança da injustiça, mas sim de adaptação ao próprio sistema. Nesse sentido, o sujeito reproduz e fortalece as condições criadas pelo mercado, e pelo seu próprio comportamento, deixam-nas mais violentas e custosas para os outros indivíduos.

Como a fonte de eficácia agora se encontra no próprio sujeito, não há a necessidade mais de uma força externa para controlá-la, não precisa mais da existência de um “chefe” que o force a trabalhar ou reclame quando algo não sair como o esperado, porque o indivíduo agora assume a racionalidade do próprio chefe, transformando-se na empresa de si mesmo, que se estimula e se julga, que acredita que a responsabilidade por seu sucesso ou fracasso (econômico) é exclusivamente sua. Dessa forma, esse “homem-empresa”, também chamado de empreendedor, dotado de espírito comercial, é um ser competitivo, vigoroso, “forte” e que busca sempre o sucesso. É um modo de agir, propagado como o único meio de sobrevivência do sujeito dentro da lógica de mercado, quando, na verdade, sua existência só é fundamentalmente necessária para a sobrevivência da própria lógica de mercado. Essa racionalidade funciona como uma espécie de reação em cadeia: cada empregado é estimulado a pensar como um gestor e agir conforme o que for melhor para os interesses da empresa, tornando-se (mesmo não sendo o próprio dono da empresa) empreendedores, que fortalecerão as relações de competição, produzindo assim outros novos empreendedores, por muitas vezes, mais aptos e mais competitivos que os primeiros.

Desse modo, no neoliberalismo, de acordo com a discussão dos autores, a empresa também terá seu conceito redefinido, tornando-se o espaço de “realização pessoal”. Ela é agora o lugar da novidade, da inovação, da busca por excelência e da mudança contínua, da falha zero, da competição, do crescimento e também da falsa ideia de pertencimento. A empresa sai da sua dimensão puramente física e se torna um tipo de comportamento, uma maneira de ser, um ambiente de valorização e status. Os trabalhadores devem agir e pensar

como e pela empresa, ver os interesses empresariais como seus interesses pessoais, e sua evolução individual deve se dar na perspectiva de tornar a empresa mais produtiva e, portanto, o mercado mais produtivo, ficando seu bem-estar e qualificação profissional como consequência (ou não) dessa melhora.

O trabalho, razão de pensar e agir do sujeito, na sociedade contemporânea do capital, se orienta no sentido de que o crescimento e sucesso do indivíduo sempre estarão condicionados ao crescimento e sucesso da empresa. Consequentemente, a sensação de não pertencimento e de fracasso que o desemprego pode trazer, causa medo nos sujeitos, deixando-os em uma situação de vulnerabilidade e fazendo com que estes fiquem mais suscetíveis às exigências, por muitas vezes absurdas, de disponibilidade e comprometimento às necessidades da empresa. Esse cenário obriga-os, quando necessário, a deixar de lado seus princípios e objetivos profissionais. Com isso posto, os acontecimentos e relações dentro da empresa serão interpretados pelos trabalhadores, essencialmente, por uma via “autoculpabilizatória” e “autocoercitiva”, já que foi construído um entendimento hegemônico de que todos os eventuais problemas que ocorrerem serão de culpa exclusiva do sujeito, insuficiente em algum aspecto.

Ao mesmo tempo, esses também serão submetidos e expostos diretamente, à instabilidade do mercado e ao desmonte, do próprio Estado – cooptado pelos interesses capitalistas –, dos direitos trabalhistas e ao desmantelamento da organização coletiva e política, tais como sindicatos, associações e conselhos profissionais que proporcionam algum tipo de proteção contra as injustiças sociais.

Consequentemente, o Assistente social, como mais um trabalhador assalariado suscetível às imposições do seu empregador e do mercado, também sofrerá os impactos dessa racionalidade, seja quando, na sua atividade profissional, analisar as (vulneráveis) condições (materiais e/ou psicológicas) de vida do usuário, seja quando ele mesmo for o próprio sujeito da análise. Isso é um fato mencionado em algumas pesquisas desenvolvidas na contemporaneidade.

O maior problema, pensando na perspectiva da profissão na esfera da instituição privada, não reside na possibilidade de também ser afetado pela lógica neoliberal, visto que ela é parte estruturante do sistema capitalista e se faz presente em todas as suas dimensões, manifestando-se assim também, nos diversos outros campos de ação da profissão. O problema se instaura quando o profissional, no seu cotidiano ocupacional, subjuga sua consciência de

classe aos ditames dessa ordem no âmbito do trabalho profissional, não construindo mediações críticas, e assim, naturalizando o próprio cenário em voga.

Incumbido do papel de ser o disseminador da “cultura” da empresa para o restante dos trabalhadores, que, como dito antes, é gerencialista e neoliberal, o assistente social vai precisar, no seu cotidiano de trabalho, desvencilhar-se o máximo possível dessa lógica de homem-empresa, e construir um projeto sociocrítico que permita responder, ao mesmo tempo, as exigências da classe capitalista que lhe emprega ratificando o viés de classe, que atravessa sua ação profissional no espaço organizacional. Na busca por esse propósito que, a primeira vista, parece ser árduo e cansativo – dada a vulnerabilidade do empregado em relação ao empregador, na relação capital x trabalho, aprofundada ainda mais no sistema neoliberal –, ele precisará de elementos teórico-metodológicos que deem base e fundamentos para o seu trabalho profissional, sendo justamente sobre estes elementos, o tema abordado no tópico seguinte.

2.2 Serviço Social na empresa dos anos 90 – Um olhar a partir de *O Feitiço da Ajuda* (1985) e *Nova Fabrica de Consensos* (1998) de Ana Elizabete da Mota.

Inicialmente serão abordados alguns trechos dos livros *O Feitiço da Ajuda* (1985) e *Nova Fabrica de Consensos* (1998)¹⁹ – um escrito e outro organizado por Ana Elizabete da Mota – por serem dois livros referência para estudo e formação do/das assistentes sociais que planejavam trabalhar em empresa privada da época (anos 90 até década de 2010), e aparecendo como referência, também, em quase todos os outros textos encontrados nesta pesquisa.

De acordo com a autora, desde sua gênese, nos anos de 1940, o Serviço Social brasileiro já se fazia presente em instituições privadas, mesmo que de maneira escassa²⁰. Entretanto, é no final do século XX (1970 a 1990) que ocorre um crescimento significativo da inserção destes profissionais nas empresas como um todo. Nesse período, no Brasil e no mundo, ocorrem mudanças intensas nas configurações do processo de acumulação do capital e manutenção do sistema capitalista que afetaram diretamente, não só o mundo do trabalho, mas todas as dimensões da sociedade.

¹⁹Os dois livros de Ana Elizabete da Mota, assim como todos os artigos e dissertações utilizados nesse capítulo, encontram-se completos e disponíveis online.

²⁰ Mota (1985). p. 41.

Como foi abordado anteriormente, é nessa época – nos anos 90, especificamente – que surge o conceito de reestruturação produtiva advinda da “nova” lógica neoliberal, pregando a flexibilização da força de trabalho, a polivalência dos trabalhadores (capacidade de fazer mais de uma tarefa/função por vez), a terceirização, a subcontratação, a racionalização de todo processo produtivo, a imposição da ideia de homem-empresa e de eficácia e eficiência, a desterritorialização da produção e a utilização de tecnologia avançada; iniciativas voltadas para aumentar a produtividade e diminuir os custos. O/a assistente social, que nesse momento, já era inserido no universo empresarial, requisitado como uma espécie de mediador nas relações *empregado vs empregador*, seria colocado no contexto de Gestão de Pessoas/Recursos Humanos para tratar de questões pessoais dos trabalhadores que afetassem diretamente no desempenho da sua função.

Essas/esses novas/os assistentes sociais, incumbidos agora do papel de ser o disseminador da “cultura” da empresa, precisariam de elementos teórico-metodológicos para dar base e fundamento a sua ação profissional. É nesse ínterim que Ana Elizabete Mota, a partir de seus livros *O Feitiço da Ajuda* (1985) e *Nova Fabrica de Consensos* (1998), tornou-se a maior referência sobre Serviço Social em empresa daquela época (sendo citado por assistentes sociais desse campo profissional até os dias atuais).

Começando por “*O Feitiço da Ajuda*” (1985), a autora tem como objetivo a discussão da “prática” do Serviço Social na empresa privada frente às “novas” necessidades do capital que surgiam naquele período devido aos processos de reestruturação produtiva. Sua fundamentação teórica se deu a partir da análise de dados empíricos obtidos por uma pesquisa realizada com profissionais (assistentes sociais e outros trabalhadores) de 22 empresas em Pernambuco. Nesses termos, a autora inicia o debate afirmando que a “ação” do Serviço Social nas empresas é polarizada entre as condições objetivas de vida do trabalhador e as prerrogativas do trabalho. Desse modo, o assistente social precisaria suprir as carências do trabalhador dentro do formato, regras e limites das políticas assistenciais devidamente disponibilizadas pela empresa. Porém, ela enfatiza que apesar de admitir que as requisições da empresa “corporificam os determinantes históricos do agir profissional²¹”, estes não tem o poder de homogeneizar o discurso das/dos assistentes sociais.

Representando o mitológico “fim beneficente” ou “fim social” das empresas, o assistente social, como cita a autora, profissional historicamente reconhecido por ser “um

²¹ Ibidem, p. 67.

agente voltado para ajuda dos demais, a serviço do povo²²”, agora inserido dentro do setor de Recursos Humanos/RH, – área que tem sua razão consolidada no gerenciamento científico da força de trabalho mediante um padrão de eficiência – assumiria uma função técnica no interior das empresas, com a especialidade de criar condições “favoráveis” ao desenvolvimento do processo de trabalho, afirmando-se no pressuposto político da convivência “pacífica” entre empregados e empregadores (convivência essa também mitológica, apesar de não ser citado pela autora), ao mediar “soluções” de carências e conflitos²³. Assim, a identidade do Serviço Social, naquela época, ainda de acordo com as pesquisas apresentadas no texto, apontava para a existência de um projeto social onde a requisição da empresa e dos fenômenos passíveis de atuação por ela elegidos seriam os principais elementos considerados na construção de estratégias de “ação” do Serviço Social, e não a defesa dos interesses da classe trabalhadora, como prega o atual projeto ético-político da profissão.

“Nesse contexto de descrição da intervenção do profissional, o que se percebe, pelo menos em tese, é que o empresário obtém a cumplicidade do Serviço Social para afirmar sua dominação [...] Nesse sentido, as exigências institucionais são respondidas de forma a consolidar uma identidade de objetivos entre a empresa e a profissão. Tal fato nos mostra que o ideário profissional assume o próprio projeto empresarial, ao desconsiderar os trabalhadores enquanto classe e, conseqüentemente, suas expressões de negação da exploração, o que auxilia o capital na atualização de suas formas de manipulação da desigualdade.” (MOTA, 1985, p. 63)

Observa-se na citação em referencia, o imediato compromisso da/do profissional de Serviço Social com as demandas requisitadas pela empresa, ao tempo que não se registra aí a prioridade da defesa dos interesses da classe trabalhadora ao implementar o projeto profissional, junto ao da instituição, pela categoria. Mota continua expondo que os aspectos políticos que envolvem o espaço ocupacional (no caso citado pelo livro, a industrialização no Nordeste nos anos 80/90 e suas conseqüências) não apareceram nos discursos das/dos assistentes sociais entrevistadas, que focavam suas falas mais em análises comportamentais dos trabalhadores e aspectos derivados do “estigma a “marginalidade” do nordestino, identificado na pobreza, na apatia e nas carências “(MOTA, 1985, p. 70).

Tal análise tinha o propósito de “ajustar” os trabalhadores aos padrões exigidos pela empresa, evidenciando uma certa postura profissional: segundo a autora, “o assistente social

²² Ibidem, p. 69.

²³ Ibidem, p. 66.

faz uma leitura da realidade cujo parâmetro é a explicação da realidade pelo que falta” (MOTA, 1985, p. 72), ou seja, o discurso profissional se focava nas “deficiências” econômicas e sociais da população atendida e não na discussão das origens dessa deficiência. Tal fato ocorria devido, ainda segundo Mota, a formação destes/destas profissionais por “um modelo mítico, transmitido pelos manuais acadêmicos fornecedores de indicadores, e não de elementos que permitiriam perceber a realidade como uma totalidade em movimento” (MOTA, 1985, p. 72).

A partir disso, a autora afirma que o Serviço Social se posicionava como defensor da lógica assistencial das empresas, enfatizando a “sensibilidade” destas ao reconhecer a “problemática da carência” nas condições de vida da classe trabalhadora. Assim, a ideia defendida pelos/pelas profissionais entrevistadas, era de que as empresas, mesmo sendo uma unidade de produção que objetiva lucros²⁴, exerciam uma função social de “ofertar” ajuda e benefícios ao seu empregado, ainda que esta não fosse uma das suas obrigações.

Os assistentes sociais optam, então, por colocar a questão na esfera dos problemas sociais quando dizem que a empresa reconhece a problemática da carência, mas que ela não tem obrigação de supri-la, por isso falam da sensibilidade da empresa para com o trabalhador, que se consubstancia nos auxílios e ajudas. (MOTA, Feição da Ajuda, 1985, p. 73)

Nota-se que os profissionais entrevistados não tecem algum comentário mais minucioso, questionador ou não, sobre a leitura acrítica da realidade dos trabalhadores e suas (péssimas) condições de vida dentro da lógica capitalista e neoliberal. É como se esse contexto de exploração e repressão estrutural do capitalismo para com a classe trabalhadora fosse algo dado, quase como um fator externo ao trabalho, sem possibilidade de discussão e/ou atuação, sem grande influência na ação profissional e na própria justificativa de existência da profissão em âmbito privados (e não somente em instituições públicas), ficando o argumento limitado a visão do assistente social como parte integrante deste contexto exploratório de trabalho.

Em tal nível de discussão, os profissionais se colocam como defensores de uma ideologia assistencial. (Santos, 1982, p.168-9 e Faleiros, 1981. p, 48). Apesar de vivenciar os mecanismos utilizados pelo capital para reproduzir a força de trabalho, não os apreende enquanto contexto de exploração do trabalho alheio, mas simplesmente como “ajuda” aos dois pólos da relação,

²⁴ Autora vai trazer que essa ideia da empresa como uma instituição que busca resultados e lucros foi uma das únicas que aparece em todos os discursos das assistentes sociais entrevistadas, o que demonstra o frágil viés crítico das profissionais.

isto é, patrão e empregado, o primeiro realizando melhor as finalidades lucrativas da empresa, o segundo tendo sua carência suprida. (MOTA, Feitiço da Ajuda, 1985, p. 74)

Em consequência, a autora continua, a empresa é vista como uma entidade que possui poder, independente da correlação de forças, e o usa para impor o seu projeto empresarial sobre os funcionários, a partir de estratégias de políticas de benefícios, capacitação profissional e promoção deste trabalhador a internalização das metas e objetivos da empresa como propósitos pessoais, ou por meio do sistema de punições e demissões para aqueles cujos problemas “de ordem social e pessoal” não puderam ser controlados, sendo todos estes procedimentos geridos pelo setor de RH, precisamente onde o Serviço Social está inserido, em algumas realidades ocupacionais. “Tomando a forma pelo conteúdo, os profissionais parecem endossar a ideologia da empresa na epígrafe das carências e esquecem a profundidade da dominação ideológica.”(MOTA, Feitiço da Ajuda, 1985, p. 89)

O/a Assistente Social colocava-se, de acordo com a autora, numa postura mais liberal, sua intervenção estaria pautada nos limites e finalidades lucrativas da empresa, a ação profissional dirigida no sentido da elevação do nível de vida do trabalhador, independente da sua condição de explorado²⁵, baseada na concepção de que o incentivo a produtividade da força de trabalho não anulava a utilidade concreta de assistência das políticas de benefícios ao trabalhador, valorizando o dado imediato em detrimento ao elemento político.

E assim a autora vai trazer, a partir das respostas dos/das assistentes sociais, dos empresários e dos trabalhadores entrevistados, nos quatro capítulos do livro, de maneira quase que inteiramente descritiva, os elementos que caracterizavam o processo de inserção do Serviço Social nesse campo ocupacional: a) os profissionais justificavam sua presença como exclusiva requisição do capital, considerando o trabalhador como um mero beneficiário; b) Os serviços sociais eram criados “destinados ao atendimento das necessidades tanto de reprodução material e espiritual da força de trabalho como de controle das formas de convivência entre empregados e empresa” (MOTA, Feitiço da Ajuda, 1985, p. 115); b) o trabalhador enquanto agente negador/transformador – que segundo a autora²⁶, teria o potencial revolucionário para a construção de uma prática voltada para a superação política do conflito de classes a partir do momento que adquirisse consciência disso – se via reduzido a

²⁵Ibidem, p. 84.

²⁶Ibidem, Capítulo 3.

uma descrição de suas carências, sem consideração de uma leitura da realidade como classe; “fazer profissional” este induzido pela lógica empresarial e abraçado pelo Serviço Social da época.

Dessa forma, a empresa transforma o que é objeto de luta em objeto de uma mera ideologia assistencial-empresarial, a que chamam de “promoção do trabalhador”. Por isso mesmo, a denominação “empregado nordestino carente” é de todo conveniente para esfacelar o aspecto coletivo da questão e afirmar o caráter patológico e principalmente individual dos problemas sociais, definindo, em consequência, a natureza dos serviços como fato eventual ou conjuntural, e não como corolário da própria situação de explorado do trabalhador. (MOTA, Feitiço da Ajuda, 1985, p. 125)

No final do livro, Mota faz uma crítica direcionada ao Serviço Social da época, mais especificamente, defendendo que, apesar da profissão se desenvolver no interior de uma contradição (necessidades do trabalhador x exigências e poder do capital/empresa), faz-se necessário uma compreensão da opção política dos agentes, entendendo que o assistente social, na empresa, é antes de tudo um trabalhador²⁷, e por isso, coloca-se no lado oposto ao capital, na defesa dos interesses da classe trabalhadora da qual faz parte.

No que se refere ao livro “A Nova Fábrica de Consensos” (1998), organizado por Mota, o objetivo esteve pautado no discurso sobre *a temática da reestruturação produtiva e suas inflexões no mundo do trabalho* (1998, p. 8), caracterizando as formas de subsunção real e formal do trabalho ao capital e as novas demandas ao Serviço Social. Em sua segunda parte – “O trabalho, a Empresa e o Serviço Social nos anos 90” – traz, no capítulo 5, um ensaio focado no Serviço Social atuante no universo empresarial, escrito por Mônica de Jesus César, chamado *Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional* e é sobre ele que abordaremos a seguir. Como no texto de Mota (1985), nesse, a autora também se baseou em entrevistas com profissionais de empresas privadas para a confecção do texto, e junto a sua própria experiência profissional nesse campo ocupacional, trouxe algumas reflexões sobre o Serviço Social nas empresas e os impactos do processo de reestruturação produtiva nas políticas de recursos humanos.

A autora começa o artigo afirmando que, nos anos 90, houve uma crescente preocupação por parte das empresas em redefinir suas políticas de recursos humanos para que elas ficassem integradas ao conjunto das demais políticas e estratégias organizacionais, a partir da implementação de novas modalidades de gestão e controle da força de trabalho

²⁷ Ibidem, p. 140.

seguindo os imperativos da reestruturação produtiva, parte integrante da onda neoliberal que se consolidava no mundo.

A reestruturação produtiva no Brasil, de acordo com César (1998), reforçou as tradicionais e conservadoras relações de trabalho²⁸, e com a introdução dos “novos e modernos” padrões de produção (toyotistas) fomentou o crescimento do desemprego, por conta da inserção de novas tecnologias que diminuía as vagas de trabalho, assim como o aumento da precarização das condições de vida do trabalhador. Nesse sentido, com a racionalização e a intensificação do ritmo da produção, abriu-se espaço no universo do mercado de trabalho brasileiro para novos processos de flexibilização e desvalorização²⁹ do mesmo, contribuindo para a fragilização de toda a classe trabalhadora e das suas instituições representativas, os sindicatos.

Nos termos da autora, somente se fazia necessária a construção de um consentimento passivo geral dos trabalhadores às novas tecnologias, com base na mobilização da sua subjetividade, para a melhor integração deles com os atuais processos de produção toyotista, onde se produzia cada vez mais e se pagava cada vez menos.

O uso das novas tecnologias na melhoria da qualidade dos produtos e na redução dos custos de produção, para tornar-se efetivo, exige a constituição de uma nova cultura do trabalho. Por isso mesmo, a modernização das práticas industriais, longe de “descartar” o trabalho em função das novas tecnologias, requer a integração orgânica do trabalhador, através da mobilização da sua subjetividade e cooperação. (CESAR, 1998, p. 118)

O assistente social, de acordo com a autora, passou a ser requisitado como o profissional qualificado para atuar na implantação deste “novo” comportamento ao trabalhador (seguindo também os princípios do homem-empresa, citado anteriormente), onde a confiabilidade e o envolvimento do mesmo com os objetivos da empresa seriam os aspectos mais estimulados.

A atuação se daria dentro das políticas empresariais de “benefícios e ajudas” e de qualificação profissional organizadas pelo setor de RH das empresas. A autora continua expondo que esse discurso empresarial, que enfatiza a qualificação, as múltiplas competências, a adaptabilidade, a participação e o envolvimento, é justamente o mesmo que

²⁸ Ibidem, p. 118.

²⁹ No sentido da venda da força de trabalho, do seu valor de troca, e não da sua utilidade, da sua capacidade de criar riquezas e/ou lucro, que se manteve.

explica a redução dos postos de trabalho, da empregabilidade e a adoção de padrões mais rígidos de controle de desempenho do trabalhador³⁰, restando ao Serviço Social, nesse espaço, a função pedagógica de disseminação dos valores e comportamentos empresariais, que possibilitassem “a integração” desses trabalhadores as novas exigências da produtividade.

Na realidade, pelo que pude observar na pesquisa realizada, os modos de controle, ao serem menos coercitivos e mais consensuais, imprimem também novos elementos à experiência do Serviço Social nas empresas. Mais do que humanizar a produção, ou ajudar o trabalhador a enfrentar o “despotismo” da fábrica, cabe ao Serviço Social colaborar pedagogicamente na socialização de valores e comportamentos, que deságuem na integração dos trabalhadores às novas exigências da produtividade”. (CESAR, 1998, p. 124)

A autora afirma categoricamente, em diversas partes do texto, que o Serviço Social era requisitado pelas empresas para lidar com as “necessidades humanas”, intervindo em questões ligadas a vida particular do trabalhador, portanto, seguindo nessa lógica, “problemas” pessoais do trabalhador de origens externas e sem relação ao trabalho e a empresa, que poderiam afetar negativamente o seu desempenho produtivo.

Verificamos que as empresas continuam a contratar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família. Busca-se, através desse trabalho, responder aos problemas sociais dos trabalhadores, que afetam a produtividade no trabalho, associados ora às carências materiais que enfrentam, ora aos comportamentos inadequados ao processo de produção, ou seja, problemas relacionados às condições de vida, ao relacionamento familiar, a disciplina fabril e a inadaptação ao trabalho. Contudo, observa-se que, se anteriormente tais questões estavam vinculadas ao discurso humanitário da empresa, hoje encontram-se assentadas no moral de envolvimento e equilíbrio de vantagens, quando essa relação é considerada como justa e vantajosa para ambas as partes. (CESAR, 1998, p. 127)

O Serviço Social também exercia assessoramento aos gerentes das empresas, seguindo - sem qualquer crítica ou posicionamento ético, profissional ou político dos profissionais entrevistados - o modelo de trabalho gerencial das demais profissões que coexistiam no setor de Recursos Humanos, no intuito de qualificá-los para que estes pudessem gerir os trabalhadores que estavam sob seu comando, de modo que as “anomalias³¹” fossem resolvidas e quaisquer metas e objetivos impostos do processo de produção fossem alcançados.

³⁰Ibidem, p.119.

³¹ Ibidem, p. 128.

Como já dito anteriormente, no momento atual, marcado pela multifuncionalidade e horizontalização, as atividades do Serviço Social aproximam-se, cada vez mais, da função gerencial. Por isso mesmo, o Serviço Social, como os demais segmentos da área de recursos humanos, vem assumindo o papel de assessoramento dos gerentes, para que estes possam melhor “administrar pessoas”, propiciando confiabilidade, amizade, aprendizado, crescimento e satisfação de seus “colaboradores”, que são requisitos da gerência, nas empresas estudadas. [...] Criam-se e introduzem-se instrumentos para auxiliar as chefias no alcance de suas metas, estabelecendo modos de controle, que tendem a ser menos coercitivos e mais simbólicos. (CESAR, 1998, p. 128)

A autora enfatiza, sem nenhuma ponderação contrária, que o assistente social se encarregava agora de criar novos mecanismos subjetivos de controle do operariado, menos violentos e mais eficazes, a partir de incentivos materiais e simbólicos, para promover à adesão do trabalhador as “novas” necessidades de qualidade e produtividade da empresa.

Neste caso, o papel disseminador de cultura possibilita ao assistente social colaborar com as gerências no processo de integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção e na “modernização das relações de trabalho”, em que os gerentes de linha passam a ser também responsáveis pelos problemas da área de recursos humanos, ou melhor, pelo gerenciamento de “pessoas e problemas”. (CESAR, 1998, pp. 128, 129)

Cesar vai trazer ainda que a partir da reestruturação produtiva e o conjunto de mudanças ocorridas no universo do trabalho (nos anos 90/2000), as “novas requisições” impostas pela empresa ao Serviço Social poderiam ser resumidas em: 1ª) *Redimensionamento do uso da informação*; 2ª) *Introdução de uma outra racionalidade técnica, subordinada aos princípios de eficácia/eficiência*; 3ª) *O desenvolvimento de programas participativos*; 4ª) *Ampliação do sistema de benefícios e incentivos*; 5ª) *Assessoria as gerencias*³².

Assim, a autora expõe, sem nenhum comentário crítico e de maneira profusamente descritiva, que as informações (pessoais ou gerais) dos trabalhadores coletadas pelo Serviço Social passariam agora a serem utilizadas pela gerência, para serem pensadas e integradas ao planejamento global da empresa, ao passo que a atuação do/da assistente social, seguindo os princípios neoliberais da eficácia e eficiência, seria direcionada para a “racionalização dos benefícios”, tratando das exceções e das concessões, de acordo com critérios meritocráticos.

³²Ibidem, p. 130 - 131.

O assistente social também teria participação em reuniões e grupos dos *Círculos de Qualidade da empresa*, apoiando e assessorando no que tange a “democratização” das relações de trabalho, ou seja, a mediação destas para o aumento da produtividade.

É possível inferir que, nas empresas, o exercício profissional do Serviço Social, nos anos 90, é atravessado por uma nova racionalidade técnica e ideopolítica, no âmbito das “políticas de administração de recursos humanos”, que refuncionalizam o “tradicional” em prol do “moderno” e mesclam, no campo das atividades profissionais, “velhas” e “novas” demandas, exigindo dos assistentes sociais estratégias que assegurem a sua legitimidade social. (CESAR, 1998, p. 137)

Chegando às partes finais do texto, César defende que essas mudanças nas configurações de trabalho (as quais o Serviço Social era requisitado para atuar em prol da sua legitimação) afetaram não só a estabilidade profissional do assistente social como também o seu reconhecimento profissional, a partir do momento em que sua ação se transformou em objeto de julgamento pelos princípios da eficiência empresarial. “Assim, muitas vezes, o próprio trabalhador aponta o profissional como ineficiente, responsabilizando-o pela precariedade no atendimento, sem levar em consideração as condições em que ele trabalha.” (CESAR, 1998, p. 137).

Por fim, a resposta que a autora dá para o/a assistente social lidar com essa situação exploratória (e estrutural, advinda da lógica de trabalho neoliberal imposta a todos os trabalhadores), de maneira individual, e assim conseguir “assegurar seu emprego”, sua utilidade na empresa, é a requalificação profissional contínua – que vai aparecer como algo obrigatório para o profissional, se quiser responder as necessidades do capital – adequada *a um perfil sociotécnico mais difuso, polivalente e sintonizado com as práticas e saberes dos demais profissionais da área gerencial e de recursos humanos* (CESAR, 1998, p. 140).

Porém, de maneira quase que oposta a tudo que foi anteriormente exposto como prática profissional, a autora também defende, nas considerações finais³³ do seu texto, que o Serviço Social tem um caráter contraditório intrínseco, e, mesmo inserido em um contexto institucional permeado de conflitos, de lutas e de jogos de poder, sua ação pode ser voltada no sentido de responder as exigências empresariais de maneira crítica e criativa, resistindo às práticas de passivização e alienação, e defendendo suas próprias condições de trabalho.

³³Ibidem, p. 143 – 145.

Dotados de um discurso que, ora enfatiza o projeto ético-sócio-político do Serviço Social alinhado aos interesses dos trabalhadores, ora descreve uma ação profissional quase que inteiramente ordenada pelos princípios da eficácia e eficiência da lógica neoliberal sem nenhuma problematização adequada, os textos de Mota e César serviram como base de formação para grande parte dos profissionais de Serviço Social que pretendiam e/ou trabalhavam em empresas privadas da época, sendo até hoje referenciados, mesmo que no sentido mais histórico e menos conceitual, em pesquisas e produções acadêmicas da profissão sobre o Serviço Social nesse espaço ocupacional.

2.3 A Produção de Conhecimento sobre o Serviço Social em Instituições Privadas: estudos entre 2000 a 2015.

Esse tópico visa trazer alguns dos principais conceitos e problemáticas defendidas (ou não) pelos pesquisadores e autores de obras que versaram sobre a atuação do Serviço Social em empresas privadas, escritas entre os anos de 2000 até meados de 2015, lançadas em revistas (mencionadas a seguir) conhecidas na profissão e/ou que exerceram grande impacto na formação de assistentes sociais desse campo ocupacional nos últimos anos. A pesquisa de material foi feita de maneira online³⁴, nas principais revistas do Serviço Social³⁵ e nos sites da SCIELO e do Google Acadêmico, para artigos publicados no período de 2000-2015, e utilizando as palavras-chaves de pesquisa: “Empresa” e “Serviço Social”. Foram encontrados somente oito textos³⁶, o que evidencia a escassa literatura sobre o tópico, divididos entre artigos e dissertações de mestrado, que serão abordados de maneira conjunta no decorrer deste.

³⁴Pesquisa realizada nos dias 11 a 15 de abril de 2021

³⁵*Serviço Social & Sociedade*; *Temporalis*; *Revista Katálysi*; *Serviço Social em Revista*; *Revista Ser Social – UNB*; *O Social em Questão - Revista do Departamento de Serviço Social da PUC-RIO*; *Desigualdade & Diversidade (PUCRJ)*; *Serviço Social & Realidade e Serviço Social em Revista*.

³⁶5 textos escritos entre 2005 até 2010, e 3 entre 2013 e 2015.

Quadro 01 – Obras sobre o Serviço Social em Empresas relativas ao Período de 2000 a 2015

AUTOR (A)/ AUTORES		OBRA / ANO	PRINCIPAIS ASPECTOS APRESENTADOS NO TEXTO
1ª	Maria José de Oliveira Lima e Claudia Maria Daher Cosac	Serviço Social na Empresa (2005)	Artigo que objetiva apresentar como o Serviço Social (da época) buscou alternativas para corresponder as “novas” expectativas das empresas, visto que, na década de 1990, ocorreram intensas transformações que modificaram consideravelmente todo o cenário socioeconômico e político da sociedade brasileira. Diz que “As empresas passaram a exigir profissionais mais qualificados e polivalentes, e assim, para responder essas exigências, as assistentes sociais passaram a investir em capacitação e inovação profissional, com práticas mais generalistas e interdisciplinares, destacando-se no meio empresarial como profissionais da Gestão de Recursos Humanos”.
2ª	Selma Sergio Andrade	As Expressões do Projeto Ético Político Profissional do Serviço Social e as Particularidades do Trabalho em Empresa Privada. (2007)	A dissertação dispõe a falar sobre as expressões do projeto ético-político profissional do Serviço Social e as particularidades do trabalho em empresa privada, a partir de pesquisa realizada com as assistentes sociais que trabalham na cidade de Recife. O objetivo da dissertação é analisar qual a direção político-social que as assistentes sociais em empresa privada dão a sua “prática” profissional.
3ª	Ângela Santana do Amaral e Mônica César	O Trabalho Do Assistente Social Nas Empresas Capitalistas. (2009)	O objetivo deste artigo é buscar compreender de que forma o exercício profissional do Serviço Social nas empresas foi afetado pelas mudanças no mundo do trabalho, defendendo a ideia de que a reestruturação “no mundo do trabalho” ocorrida nos anos 90 foi um movimento do próprio capital, em resposta da crise capitalista dos anos 70/80, para fortalecer as suas bases e sua dominação ideológica, reordenando as forças produtivas e, assim, a própria dinâmica de acumulação.
4ª	Martha Helena Weizenmann	Serviço Social Na Empresa: Requisições Para O Trabalho Profissional. (2010)	Dissertação feita a partir de revisão teórica, sobre quais são as requisições para o trabalho do assistente social no âmbito empresarial, decorrentes das transformações societárias (dos anos 90), com o objetivo de discutir sobre as particularidades e exigências deste espaço sociocupacional.
5ª	Sandra da Silva Silveira	Estado da Arte do Social: Uma Perscrutação Às Práticas de Responsabilidade Social Empresarial. (2010)	Artigo que visa “inventariar as práticas de natureza social empreendidas pelo empresariado brasileiro”, tendo como fonte empírica o relatório social de uma empresa de grande porte na região de Porto Alegre.
6ª	Maria Cristina Giampaoli	Serviço Social Em Empresas: Consultoria e Prestação de Serviço.	Artigo que apresenta resultado de pesquisa qualitativa entre trabalhadores de consultorias empresariais, incluindo assistentes sociais. Defende as consultorias como um possível espaço de

		(2013)	trabalho para a profissão, entretanto, no seu texto, põe em evidência, de maneira expositiva (com as falas das entrevistadas) o processo severo de flexibilização e precarização do trabalho.
7ª	Sofia Laurentino	A Inserção do Serviço Social Nas Empresas. (2013)	Artigo que se propõe a discutir sobre o papel do Serviço Social nas empresas, frente às transformações no mundo do trabalho, enfatizando a importância da intervenção do assistente social no processo de integração dos trabalhadores às novas exigências da produtividade.
8ª	Márcia Regina Botão Gomes	Consultoria Social nas Empresas: Entre a Inovação e a Precarização Silenciosa do Serviço Social. (2015)	Artigo feito com resultados parciais da dissertação de mestrado da autora. A partir de pesquisas, ela objetiva estudar o trabalho do Serviço Social nas consultorias, buscando entender quais são os impactos que esse trabalho traz em relação a reatualização do conservadorismo na profissão e se há possibilidades de uma ação profissional crítica dentro desse espaço sociocupacional.

Fonte: Elaboração própria.

Em sua maioria, os textos se iniciam com uma rápida contextualização do local que a empresa representa, enquanto instituição, dentro do processo de (re)organização produtiva, a partir das alterações no universo do mundo do trabalho e no cenário político-econômico e social do país causadas pela política neoliberal adotada nos anos 90, como é possível observar no texto de Cosac & Lima (2005).

A sociedade brasileira, na década de 1990, apresentou intensas mudanças nos rumos da política econômica, afetando consideravelmente as relações sociais de trabalho. [...] Essas tendências exigem níveis de maior qualificação para a produção, e, conseqüentemente, de novo perfil de trabalhador que se enquadre nos objetivos da empresa, ou seja, um trabalhador capacitado para a polivalência, a multifuncionalidade e comprometido com a organização. (COSAC & LIMA, 2005, p. 238)

Nessa perspectiva, as autoras salientam que, com a reestruturação neoliberal e a adoção aos padrões toyotistas de produção, diante do intuito de intensificar o controle sobre a classe trabalhadora na busca de uma maior produtividade sem aumentar os gastos, emerge a necessidade capitalista de reorganizar a gestão e o consumo da força de trabalho, alicerçada a uma reconfiguração da função social do Estado (onde procurava diminuir sua presença ativa na vida do trabalhador), ao mesmo tempo em que se incentivava o crescimento da intervenção empresarial no âmbito da qualificação profissional e na esfera da reprodução material da força de trabalho.

A necessidade capitalista de reorganizar a gestão e o consumo da força de trabalho, assim como de reconfigurar o Estado reduzindo os seus investimentos sociais, tem por base o padrão produtivo toyotista. Este supõe uma produção flexível capaz de ampliar os meios de exploração das classes trabalhadoras com novos mecanismos de extração de mais-valia. As mudanças ocorridas na organização do trabalho, fundamentadas nesse padrão, foram decorrentes de um conjunto de ações que configuraram a reestruturação produtiva. Esse conjunto ultrapassa o espaço fabril, sendo disseminado em diversos setores da sociedade, incluindo o de serviços. (GOMES, 2015, p. 361)

Com a disseminação da ideologia privatista em diversos setores da sociedade, a estratégia utilizada foi a de redução dos investimentos nas políticas sociais universais por parte do Estado, que passa a atuar minimamente em políticas focalizadas na extrema pobreza, e a transferência de uma parcela dessas responsabilidades (sociais) a setores privados institucionais.

Sobre as parcerias do Estado com as organizações sociais e de mercado, na área social, interessa destacar que, mais do que compensar a retirada estratégica do Estado na área, elas atendem a uma função ideológica: encobrir o processo de vulnerabilização dos direitos sociais e produzir a aceitação do vazio que aí se instaura (MONTAÑO apud SILVEIRA – 2010, p.538).

Os textos pesquisados fazem referência a perspectiva política desenvolvida pelas empresas que, por sua vez, aproveitam-se do vazio que a ausência proposital do Estado vai causar nas condições objetivas de vida da classe trabalhadora, e encontram “solo fértil” para os seus interesses, apoiando-se na flexibilidade dos processos de trabalho, e elegendo a terceirização como prática estratégica para redução de custos com a mão de obra e encargos trabalhistas. Ao mesmo tempo, utilizam-se de estratégias materiais (políticas de “benefícios e ajudas” e qualificação profissional da força de trabalho) e ideológicas (programas de responsabilidade social nas empresas, princípios e códigos de ética empresariais, emprego da expressão “colaborador/parceiro” no lugar de trabalhador, etc.) para conquistar e moldar o trabalhador e criar um idealização, frente a sociedade, da “empresa como um lugar de respeito e cidadania”.

No fortalecimento da política neoliberal, certos princípios, como o de solidariedade, responsabilidade, são usados apenas como simulação a serviço da lógica do capital, do lucro, da aceitação e respaldo social, visando encobrir o que suas ações principais realizam. Padrões “éticos” para a

organização passou a ser fator que agrega valor à imagem da empresa.” (SEIXAS, 2007, p. 55)

Cabe destacar que o conjunto de ações sociais que a empresa desenvolve para atender, internamente, às necessidades dos seus empregados passou a compor a ideia da “responsabilidade social corporativa”, que ganhou consistência no meio empresarial, no decorrer dos anos de 1990. A esta idéia somam-se, também, as ações que visam atender, externamente, às demandas das comunidades, em termos de assistência social, alimentação, saúde, educação, preservação do meio ambiente, entre outras.” (AMARAL & CESAR, 2009, p. 14)

Diante da volatilidade do mercado, do aumento da competição e da diminuição da margem de lucro, os donos do capital tiraram proveito do enfraquecimento da força sindical e do excedente de mão de obra para impor regimes e contratos de trabalho mais flexíveis (IANNI, 1994). A flexibilização dos direitos contribuiu para que o capital, estruturado a partir de um número mínimo de trabalhadores, pudesse dispor de mão de obra proporcional às necessidades do mercado consumidor. Com esse processo, diminuiu-se a contratação de trabalhadores formais, aumentando as horas extras daqueles que dispõe de trabalho e, de acordo com as condições do mercado, a contratação de trabalhadores temporários ou a subcontratação.” (WEIZENMANN, 2010, p. 26)

Dito isso, partindo para o tema da caracterização e problematização (crítica ou não) dos elementos ligados a ação profissional do Serviço Social em empresas privadas, os textos começam a divergir entre si. Começamos, primeiro, abordando o tópico da terceirização dos serviços da/do assistente social nas empresas privadas, que aparece em quase todos os textos analisados.

Em *Serviço Social na Empresa*, artigo de Maria José de Oliveira Lima e Claudia Maria Daher Cosac (2005), as autoras trazem que a terceirização dos serviços relacionados à área do social era uma tendência na gestão moderna empresarial da época, porém, de acordo com a pesquisa feita pelas autoras, a maioria das “atividades” ainda eram realizadas por assistentes sociais ligadas diretamente a estrutura interna da empresa. Nesse contexto, a ampliação da qualidade e da produtividade passaram a fazer parte das exigências profissionais ao Serviço Social desse campo ocupacional, visto que, como as autoras trazem: *as pessoas começaram a ser vistas como diferencial importante para a competitividade, representa[ndo] o investimento necessário para a inovação empresarial* (COSAC & LIMA, 2005, p. 238).

Todavia, nos textos posteriores, as interpretações sobre a terceirização no cotidiano do Serviço Social e da classe trabalhadora contrastam-se a essa.

Selma Sergio Andrade, na sua tese de mestrado *As Expressões Do Projeto Ético Político Profissional Do Serviço Social e As Particularidades Do Trabalho Em Empresa Privada* (2007), feita dois anos após o artigo anterior, diz que a reestruturação produtiva dos anos 90 – que surgiu como ofensiva do capital na tentativa de debilitar a classe trabalhadora, objetiva e subjetivamente – criou um novo e precário mundo do trabalho (sendo a terceirização um desdobramento disso), que afetou diretamente o Serviço Social.

Assim, em relação ao quadro geral da profissão no âmbito do trabalho na esfera privada, a autora traz que existia um número expressivo de profissionais do Serviço Social que trabalhavam de maneira terceirizada para as empresas, seja em consultorias/assessorias, seja como autônomas, e aquelas que ainda faziam parte da estrutura interna das empresas, exerciam cargos com nomenclaturas diferenciadas (como, por exemplo: gerentes, assistentes, assessores de Recursos Humanos) que não como “Assistente Social”.

Maria Cristina Giampaoli em *Serviço Social Em Empresas: Consultoria e Prestação de Serviço* (2013) e Márcia Regina Botão Gomes, em *Consultoria Social nas Empresas: Entre a Inovação e a Precarização Silenciosa do Serviço Social* (2015), que em seus textos se concentram na discussão sobre práticas autônomas de Serviço Social, ou seja, *pequenas empresas prestadoras de serviços sociais, conhecidas no mercado de trabalho como “consultorias”* (GOMES, 2015, p. 358), defendem que, dentro do contexto de reestruturação neoliberal e por consequência dos processos de terceirização, essas iniciativas surgiram como uma das respostas dos profissionais de Serviço Social para se manter dentro da nova lógica de mercado de trabalho.

Giampaoli (2013) explica que a partir da década de 80, devido à política gerencial adotadas pelas empresas, houve uma extensa diversidade de planos de benefícios e serviços sociais, ao passo que aumentou a necessidade de envolvimento dos trabalhadores para o alcance de produtividade e qualidade. Conjuntamente, na tentativa de reduzir os quadros e setores de trabalho que não representassem as atividades-fim da instituição, a tendência estratégica optada pelas empresas foi à terceirização.

Paralelamente, outra tendência que se inicia, nesse período, é a terceirização, visando reduzir os quadros e setores de trabalho que não representassem as atividades fim da empresa e que se expressam também como forma de aumentar a lucratividade. Com isso, várias áreas administrativas, muitas relacionadas a recursos humanos — campo da prática do profissional do Serviço Social —, são entregues a terceiros, a consultorias especializadas.” (GIAMPAOLI, 2013, p. 280)

Gomes (2015) ao apresentar o conceito das consultorias de Serviço Social, é um pouco mais crítica ao indagar que existe uma tendência frequente de naturalização e culpabilização dos fatos como uma questão administrativa governamental quando o assunto é a crise do capitalismo, e isso é escamoteado pelos meios de comunicação que tem grande capacidade de influência político-ideológica³⁷. Por muitas vezes, tal prática orientada pelo projeto político burguês, passa-se como invisível para o conjunto da sociedade, apresentada como “senso-comum”, estando o Serviço Social, assim como as demais profissões, imerso dentro dessa racionalidade. Assim, na justificativa de terceirização de serviços, ao qual é legalizada e estimulada pelo Estado Neoliberal, *as relações de trabalho na área empresarial têm assumido características de externalização, informalização e precarização das condições de trabalho e dos serviços prestados* (GOMES, 2015, p. 371) sob a nomenclatura de consultoria. Cabe enfatizar que, para a autora, a diferença básica entre consultoria de serviços sociais e terceirização, onde uma é uma atividade temporária e específica, enquanto outra está ligada a continuidade do trabalho, está sendo ofuscada para justificar o processo de precarização do trabalho.

As consultorias podem ser prestadas aos gerentes das empresas, aos assistentes sociais, aos profissionais de mesmo nível hierárquico com outras formações, que tenham interesse na troca de conhecimentos, assim como a outros grupos de trabalhadores. Contudo, não se propõe a substituir as tarefas de outros profissionais contratados. Quando ocorre a contratação de um assistente social para a realização de atividades contínuas por prazo indeterminado, é um processo de terceirização do serviço e não de consultoria. (GOMES, 2015, p. 370)

Além disso, a autora também traz que, devido aos processos de reestruturação produtiva, essas relações de trabalho tendem a ser frágeis e flexíveis, havendo, muitas vezes, a dispensa de garantias e direitos contratuais de proteção ao trabalhador. Logo, essas aparentes “inovações das consultorias” têm se revelado como mais uma estratégia de *precarização silenciosa do trabalho do assistente social via trabalho terceirizado, e por vezes informal, com status de um trabalho moderno* (GOMES, 2015, p. 376).

Outro elemento comum aos textos encontrados na pesquisa é a caracterização e o significado do trabalho da/do assistente social na empresa privada, seguindo (ou não) uma problematização do direcionamento político do trabalho profissional.

³⁷ Ibidem, p. 360.

Maria José de Oliveira Lima e Claudia Maria Daher Cosac (2005) defendem que o Serviço Social era como uma espécie de “assessor particular” nas questões relacionadas à administração dos trabalhadores da empresa, no sentido de colaborar na integração destes as modernas relações de trabalho, aos novos requisitos da produção, tratando das demandas sociais e interpessoais que afetavam o cotidiano dos mesmos. De acordo com as autoras, o trabalho desenvolvido por esses/essas profissionais, agora ligados em sua maioria, a área de recursos humanos, se fosse exercidos com *compromisso e competência, voltados para resultados, também* [seria considerado] *fator que influencia a valorização da área pela empresa*(COSAC & LIMA, 2005, p. 241).

Em Selma Sergio Andrade (2007), porém, o oposto acontece: a autora faz uma crítica ao dizer que no sistema capitalista existe a necessidade da instauração de um amplo movimento de passivização e conformismo entre a sociedade e o Estado, sendo este consentimento efetivado por meio da mobilização da subjetividade e da cooperação do trabalhador³⁸. Por consequência, a prática do Serviço Social, de acordo com a autora, estaria sendo “reconfigurada pelo capital, sem grandes obstáculos”, para atuar em prol desse projeto societário que é contrário ao projeto ético-profissional da profissão. Assim, a partir de entrevistas com profissionais de Serviço Social, a autora traz que as entrevistadas diziam não perceber nenhuma contradição entre capital e trabalho no seu trabalho, pelo contrário, afirmavam, de modo acrítico, que eles se complementavam; defendiam e absorviam a política de incentivos simbólicos da empresa como própria do Serviço Social, ficando o assistente social como o facilitador destas. E a autora expõe que as/os profissionais entrevistados/as incorporavam as ideias da empresa como racionais e unicamente válidas, a ponto de não perceber a diferença entre a ideologia do capital e o direcionamento estratégico político da profissão³⁹.

Com a nossa pesquisa, concluímos que a Assistente Social dá a direção do mercado à sua prática, isto é, a direção da empresa. [...] Quando concluímos que elas dão a direção social a sua prática profissional, a direção conduzida pela empresa, é porque elas, na maioria das vezes, não percebem as contradições e nem percebem pontos que consideramos tão diferentes como os códigos de ética da empresa e do Serviço Social, ou quando dizem que não conhecem o projeto ético-político profissional. Demonstram que essa empresa que seleciona, alimenta e privilegia absorve, a ponto de falar a sua linguagem e considerá-la pertinente aos seus interesses. Por estarem envolvidos neste cotidiano, não conseguem separar o discurso do

³⁸Ibidem, p. 89 (Versão PDF)

³⁹ Ibidem, p. 99 (Versão PDF)

capitalismo e a proposta de emancipação humana do projeto ético – político do Serviço Social. (SEIXAS, 2007, p.102,103)

Já as autoras Ângela Santana do Amaral e Monica César (2009) vão trazer em seu texto que, embora o Serviço Social esteja na mesma condição de submissão ao interesses e mandos do capital, como todo o conjunto dos trabalhadores – visto que o assistente social na empresa privada, com contrato de trabalho celetista, também é trabalhador assalariado mais vulnerável – este, ao interferir diretamente na esfera de reprodução social, pode definir seus objetivos profissionais e desenvolver iniciativas e estratégias que respondam aos problemas sociais postos pelos empregadores de maneira crítica, qualificando suas práticas por meio da problematização das situações reais e fortalecimento do projeto da classe trabalhadora⁴⁰. E as autoras retomam, apontando que o/a assistente social continua sendo um profissional requisitado pelas empresas pelo seu caráter educativo, para responder a questões ligadas a produtividade e aos aspectos da vida privada do trabalhador que estariam afetando (ou poderiam afetar) o seu desempenho.

Com relação às velhas demandas, cabe destacar que o trabalho desenvolvido pelo Serviço Social nas empresas mantém o seu caráter “educativo”, voltado para mudanças de hábitos, atitudes e comportamentos do trabalhador, objetivando sua adequação ao processo de produção. Desse modo, o profissional continua sendo requisitado para responder às questões que interferem na produtividade – absenteísmo, insubordinação, acidentes, alcoolismo, etc. –, a intervir sobre os aspectos da vida privada do trabalhador, que afetam seu desempenho – conflitos familiares, dificuldades financeiras, doenças, etc. – e a executar serviços sociais asseguradores da manutenção da força de trabalho (MOTA apud AMARAL & CESAR, 2009, p.10)

No texto de Sofia Laurentino (2013), também a defesa de que a participação do profissional de Serviço Social se dá na intervenção tanto no lado do capital como no lado do trabalhador através da mediação dos seus opostos, e que esta atuação *busca pela construção de sujeitos políticos da classe trabalhadora, o que se caracteriza pela ruptura do conservadorismo meramente assistencial da prática profissional* (LAURENTINO, 2013, p. 14). Tendo em vista o surgimento de novas exigências para a profissão, a autora expõe que o assistente social busca a realização de ações focadas na melhoria das condições de trabalho e qualidade de vida do trabalhador e na efetivação dos seus direitos trabalhistas, sendo que por

⁴⁰Ibidem, p. 4.

causa da sua dependência salarial, o trabalho profissional deve seguir o que é exigido pela empresa e promover o consenso, conforme discorrido a seguir.

O assistente social, também como trabalhador dentro da empresa, deve realizar suas funções, de integração do trabalhador as novas metas de produtividade, realizando o consenso entre trabalhadores e empregadores e propagando a cultura da empresa, tendo em vista a dependência salarial por estar inserido no âmbito privado, estando sujeito as inseguranças que afligem o mundo do trabalho(LAURENTINO, 2013, p. 17).

Isso também aparece nos textos que discutem sobre o trabalho do Serviço Social nas consultorias. De acordo com Giampaoli (2013), os assistentes sociais consultores são requisitados a atender questões de natureza psicossocial e problemas não relacionados diretamente com o processo de trabalho, “mas de caráter humanitário, função tradicional da profissão”.

As questões de natureza psicossocial associam-se aos atendimentos a problemas não relacionados diretamente com o processo de trabalho, mas a questões de caráter humanitário, função tradicional da profissão. Pode-se inferir que os profissionais do Serviço Social, nas consultorias pesquisadas, desenvolvem atividades instituídas (pelas consultorias e empresas), e não são envolvidos em demandas oriundas das novas tecnologias de gerenciamento, como, por exemplo, os programas de formação e qualificação da mão de obra, verificadas em estudos de Serra (2010) e Cesar (2010) sobre as demandas apresentadas ao Serviço Social advindas da reestruturação produtiva. (GIAMPAOLI, 2013, p. 281)

Gomes (2015) traz que as atividades profissionais nas consultorias são consideradas dinâmicas, diversificadas e criativas pelos assistentes sociais e por isso a experiência de trabalho pode ser considerada uma maneira de ampliar conhecimentos profissionais. Porém esses conhecimentos, *adquiridos na experiência empírica, situam-se, sobretudo no nível técnico-operacional das atribuições demandadas aos assistentes sociais consultores por seus contratantes*(GOMES, 2015, p. 374), visto que, quando o profissional trabalha totalmente externo a empresa, desempenhando funções longe do conjunto da realidade dos demais trabalhadores, reduz suas possibilidades de elaborações de programas, propostas e projetos novos⁴¹, levando a uma análise superficial da realidade. De acordo com a autora, isso se revela como um facilitador da “cultura do envolvimento” e da lógica competitiva nas empresas.

⁴¹Ibidem, p. 377.

As análises da racionalidade das estruturas da rede de atendimentos, das propostas profissionais das consultorias e das formas de remuneração indicam relações de antagonismos no lugar de “parcerias”. Isto especialmente quando os trabalhadores se tornam prestadores de serviço externos e não são mais subordinados de forma tradicional com jornada de trabalho e local fixo para o desenvolvimento de suas funções profissionais. Esse entendimento equivocado, porém dependente de aprovação das demandas para novos trabalhos, vem ocorrendo apoiado, entre outros argumentos políticos e ideológicos, no discurso do empreendedorismo, aparentando uma liberdade profissional. (GOMES, 2015, p. 378)

Assim é possível observar nesses textos, de maneira contínua, o detalhamento de um tipo de trabalho profissional⁴² do Serviço Social nas empresas que, apesar de ser contraditório por natureza e atender aos interesses de duas classes antagônicas (a capitalista, empregadora, e a trabalhadora, objeto de intervenção, na qual também faz parte), explica-se e se mantém em prol da contribuição e manutenção da intensificação do controle e disciplinamento dos trabalhadores pelo capital, com “tímido” posicionamento crítico das profissionais entrevistadas pelas autoras ao longo do tempo. Destarte, evidencia-se que os textos ficam comedidos à explanação de como é o trabalho profissional e quais são as limitações desse campo ocupacional que “obriga” a atuação profissional sob tais configurações, promovendo uma mistura de conservadorismo e de renovação do Serviço Social que, no final do dia, materializa-se na mesma postura profissional.

Podemos dizer, então, que há a coexistência do “antigo” e do “inovador”, num movimento que vai do “conservadorismo” à “renovação”. Seu processo interventivo, embora se estabeleça em uma sociedade e em um espaço institucional permeados por discursos e práticas contraditórias que refletem interesses contrapostos que convivem em tensão, é marcada pela necessidade imperativa de formar consensos e pactos hegemônicos, de modo a legitimar as ações estratégicas das corporações empresariais. Esse caráter contraditório do exercício profissional torna a definição do que é “velho” e do que é “novo” imprecisa e diluída para os próprios assistentes sociais. (AMARAL & CESAR, O trabalho do assistente social nas empresas capitalistas, 2009, p. 16)

Entretanto, com Martha Helena Weizenmann (2010), o debate sobre o trabalho profissional aparece um pouco diferente. A autora também defende também que as/os assistentes sociais ainda desenvolvem uma ação profissional educativa voltada somente para adequação aos novos padrões de desempenho da produção neoliberal, no sentido de uma

⁴² Por diversas vezes nos textos, o trabalho profissional é chamado de “Ação Profissional” do serviço social, ou “fazer profissional”.

mobilização ideológica favorável⁴³ a adesão do trabalhador aos interesses da empresa, promovendo ações que, ao mesmo tempo, proporcionam um sentimento de valorização e incentivam o envolvimento desses trabalhadores com os objetivos e metas da empresa.

A/o Assistente social aparece no contexto empresarial inicialmente com o objetivo de *identificar e atenuar as tensões provenientes da intensificação do processo de exploração da força de trabalho e do movimento de resistência dos trabalhadores em função dos novos ritmos do desenvolvimento capitalista* (WEIZENMANN, 2010, p. 34), sendo requisitado para responder os problemas que interferiam no processo de produção (como absenteísmo, alcoolismo, etc.) e as questões relacionadas à vida privada do trabalhador: *Os “problemas do trabalhador” são assumidos pela empresa como “obstáculos à produção.* (MOTA, 1998, p.56. Apud WEIZENMANN, 2010)⁴⁴

A autora também afirma que o trabalho do assistente social nas empresas continua ligado diretamente a forma que a empresa capitalista o gerencia, ou seja, o profissional como um mecanismo de suporte para a ampliação da produtividade⁴⁵, sendo que, naquele momento, o que estava em voga era a necessidade de mediação dos conflitos individuais⁴⁶. Este profissional era demandado a auxiliar na formação de um comportamento produtivo compatível as atuais exigências empresariais, promovendo a eficácia e a eficiência com base nos objetivos e interesses organizacionais. Porém, tendo em vista que a empresa é um campo de trabalho polêmico⁴⁷, que coexistem formas arcaicas e modernas de trabalho, a autora defende que ainda é possível uma intervenção pautada nos princípios do projeto ético-político do Serviço Social.

Por assumirem uma função técnica específica no âmbito das empresas, na mediação de conflitos e na criação de condições favoráveis ao desenvolvimento do processo de trabalho, os assistentes sociais são inseridos na área de Recursos Humanos, onde continuam até hoje, conforme dados da investigação realizada. Nestes espaços, o Serviço Social atua, juntamente com outros profissionais, em programas e projetos que continuam visando, na sua gênese, o aumento da produtividade, mas que possibilitam aos profissionais um trabalho sério e comprometido com o projeto ético-político. (WEIZENMANN, 2010, p. 57)

⁴³ Ibidem, p. 11.

⁴⁴ Ibidem, p. 34.

⁴⁵ Ibidem, p. 36.

⁴⁶ Ibidem, p. 50.

⁴⁷ Ibidem, p. 46.

O que Weizenmann realmente traz de novo no seu texto, em comparação aos textos anteriores, é que, apesar das demandas e contradições que o trabalho do Serviço Social em empresas apresentam serem determinadas pelas transformações históricas societárias de toda ordem (política, social e econômica) no processo de produção do capital, o profissional deve estar atento e preparado para lidar com essas novas necessidades sociais e com os interesses contrapostos que convivem em tensão. A partir do momento que o profissional tem clareza dessas contradições, é possível afirmar que a empresa é um espaço sócio-ocupacional legítimo⁴⁸ e nele há possibilidade do Serviço Social agir sem se colocar na contramão do seu projeto profissional.

Foi-se o tempo em que as empresas requisitavam profissionais executores, com competências unicamente técnico-operativas. Para garantir o seu espaço sociotécnico hoje, há requisições quanto à qualificação técnica - não basta ao assistente social ser competente apenas no nível técnico-operativo, é necessário também de competências teórico-metodológicas e ético-políticas para não cair nos achismos quanto ao que faz e como desempenha a sua profissão - e a valorização de atributos comportamentais conforme os pontos apresentados acima. Enquanto o assistente social entender que o foco de sua ação centra-se única e exclusivamente no trabalhador, é difícil que ocorra a ruptura com esta forma conservadora de realizar o seu fazer profissional, pois o profissional continuará trabalhando na mediação de conflitos, na antecipação e nas refrações dos impactos das transformações societárias no trabalho e na vida dos trabalhadores [...]. Essa condição só se altera na medida em que o profissional passa a ser considerado e se considera – porque existe um movimento de mudança que também deve partir do profissional – um profissional estratégico na organização. (WEIZENMANN, 2010, p. 73)

No seu texto também é possível encontrar algumas críticas em relação à formação da profissão, relatando que a escassa literatura existente sobre o trabalho do Serviço Social em empresas dificulta o aprimoramento teórico metodológico dos profissionais e estudantes⁴⁹, visto que as produções mais importantes da época foram escritas em um período anterior (anos 80) em descompasso as atuais mudanças ocorridas no interior da profissão. Em outros momentos do seu texto, ela também complementa afirmando que os profissionais que vão para esse campo ocupacional observam que o tema “fica esquecido na academia”⁵⁰ e precisam ir buscar a formação em outras áreas acadêmicas.

⁴⁸ Ibidem. p. 74.

⁴⁹ Ibidem, p. 13 (Versão PDF)

⁵⁰ Ibidem, p. 67.

O texto *Estado da Arte do Social: Uma Perscrutação Às Práticas de Responsabilidade Social Empresarial* (2010) de Sandra da Silva Silveira é o que mais se diferencia das categorias trazidas nos outros textos da pesquisa sobre o debate da profissão de Serviço Social em empresa privada. A autora vai focar na crítica as práticas de “responsabilidade social” exercidas pelo empresariado brasileiro, que travestidas de uma “nova lógica”, com âmbito puramente gerencial, empreende a tentativa de cooptar a força de trabalho, disseminando e legitimando mercadologicamente a marca da empresa. Esse texto traz alguns elementos sobre as organizações privadas, porém mantidas por recursos públicos, também chamados de empresas híbridas (a exemplo o Sistema S) que serão retomadas no capítulo posterior a esse.

Em síntese, nesse capítulo buscamos trazer os principais argumentos e ideias sobre a profissão dentro do espaço das empresas privadas desenvolvidos nos últimos anos, no intuito de entender quais são os fundamentos teórico-metodológicos que tem respaldado o trabalho das/dos profissionais nesse campo ocupacional. Como visto anteriormente, o tópico ainda é pouco debatido dentro do universo das produções acadêmicas e científicas da área, se comparado aos outros espaços ocupacionais que o Serviço Social está inserido (saúde, sociojurídico, assistência, etc.). Também trouxemos os dois livros de Ana Elizabeth Mota para a discussão, pois, apesar de serem antigos e até anteriores as Diretrizes Curriculares da ABEPSS (1996), eles foram uma grande referência na formação das/dos assistentes sociais que pretendiam trabalhar nesse mercado, e até os dias atuais, apesar de haver novos trabalhos sobre tema, nenhum destes conseguiram superar ou ter a mesma dimensão e importância na formação das/dos assistentes sociais do país como esse dois livros tiveram.

A partir disso, nos próximos capítulos, concentraremos em discutir como é o presente da profissão, analisando a realidade do Serviço Social em uma empresa de serviços sociais ligado ao comércio, com a intenção logo após, no quarto e último capítulo desse trabalho, tecer uma crítica dos “atuais” limites e possibilidades do trabalho do Serviço Social em empresas privadas.

3. O PERCURSO METODOLÓGICO

Para o desenvolvimento deste trabalho, na tentativa de estabelecer uma discussão crítica fundamentada sobre os limites e possibilidades do trabalho do Serviço Social nas empresas privadas, partiu-se de uma análise de uma experiência sócio-ocupacional em um instituição de comércio de Salvador/Bahia, que presta serviços sociais a população⁵¹. Desse modo, além da pesquisa bibliográfica sobre o tema, já apresentada no capítulo anterior, realizou-se uma abordagem qualitativa, por meio de uma entrevista-narrativa com uma profissional de Serviço Social que trabalha no campo em referência. No primeiro tópico, explicaremos o porquê da utilização do método qualitativo ao realizar e tratar das informações decorrentes da entrevista. No segundo tópico serão apresentados os resultados da entrevista. Ademais, enfatizo que, além destas, a técnica de observação participante também se faz presente na discussão, dada a minha experiência como estagiária da instituição por dois semestres no ano de 2019.

3.1. Técnicas da Coleta de Dados

Como dito previamente, foi-se utilizada a pesquisa qualitativa, por se tratar de um objeto de estudo (“o trabalho profissional nas empresas privadas”) que envolve aspectos complexos e está diretamente relacionado às experiências e impressões dos indivíduos (profissionais de Serviço Social). Assim, adotou-se a pesquisa qualitativa de modo a possibilitar uma maior aproximação ao objeto.

A pesquisa qualitativa é uma forma de investigação que, ao também considerar o contexto e o ponto de vista do entrevistado como dados de análise, possibilita que o entrevistador tenha uma maior aproximação com o objeto, promovendo assim um melhor entendimento sobre a realidade estudada. De acordo com Minayo (2013)⁵² o método qualitativo de pesquisa se preocupa com a objetividade e subjetividade das relações presentes na realidade social, e não somente com números e estatísticas, ocupando-se também da história, da sociedade, dos motivos, valores e atitudes dos atores sociais. Desse modo, a

⁵¹O nome da Empresa foi ocultado devido a questões éticas e legais, relacionadas à citação de instituições em pesquisas.

⁵²Foram utilizadas duas versões do mesmo livro da referida autora: a 8ª versão de 2004 e a 14ª versão de 2013.

pesquisa qualitativa, sem perder o seu caráter científico, permite uma visão mais abrangente das expressões humanas presentes nos sujeitos, nas relações e nas suas representações.

A rigor qualquer investigação social deveria contemplar uma característica básica de seu objeto: o aspecto qualitativo. Isso implica considerar sujeito de estudo: gente, em determinada condição social, pertencente a determinado grupo social ou classe com suas crenças, valores e significados. Implica também considerar que o objeto das Ciências Sociais é complexo, contraditório, inacabado, e em permanente transformação. (MINAYO M. C., 2004, p. 22)

Minayo (2013) defende ainda que o envolvimento do entrevistado com o entrevistador é de suma importância, visto que abre espaço para um maior aprofundamento na subjetividade do objeto/indivíduo estudado, como vemos na seguinte citação:

No caso da pesquisa qualitativa, ao contrário, o envolvimento do entrevistado com o entrevistador, em lugar de ser tornado como uma falha ou um risco comprometedor da objetividade, é pensado como condição de aprofundamento de uma relação intersubjetiva. Assume-se que a inter-relação no ato da entrevista contempla o afetivo, o existencial, o contexto do dia-a-dia, as experiências, e a linguagem do senso comum, e é condição “sinequa non” do êxito da pesquisa qualitativa. (MINAYO M. C., 2004, p. 124)

Em outro texto seu⁵³, a autora explica que no que tange sobre a análise qualitativa é preciso levar em conta a singularidade do indivíduo, *porque sua subjetividade é uma manifestação do viver total*, sendo necessário lembrar que *a experiência e a vivência de uma pessoa ocorrem no âmbito da história coletiva* (MINAYO, 2011, p. 623). Logo, a pesquisa qualitativa é um instrumento bastante eficaz para fornecer informações sobre a realidade ou as características de algo que, por conta de sua essência, não poderiam ser quantificadas ou representadas em forma de números.

Em relação à estrutura da entrevista (realizada de maneira virtual, por meio da plataforma Google Meet), foi utilizado um modelo de perguntas abertas, com base nos objetivos deste estudo, dando ao participante a possibilidade de dialogar livremente sobre o tema.

⁵³ MINAYO, Maria Cecília de Souza. Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade. Escola Nacional de Saúde Pública (Ensp), Fundação Oswaldo Cruz. 2011.

A entrevista narrativa se comporta no sentido de estimular o entrevistado a fazer um processo de reflexão enquanto se comunica. De acordo com Muylaert, Júnior, Gallo, Neto & Reis (2014) as entrevistas narrativas procuram encorajar o entrevistado a relatar sobre um fato ou acontecimento por ele vivido, relacionando a um determinado contexto social, emergindo a história assim a partir da interação, da troca ou diálogo entre entrevistador e participantes⁵⁴.

Seguindo essa linha de raciocínio, as considerações de Lukács e Benjamin, apontam e indicam uma opção metodológica de se utilizar a técnica de entrevista narrativa quando trazem à baila elementos teóricos necessários à interpretação dos resultados obtidos. Tendo em vista que os processos macros são formados por ações individuais, a partir da técnica de entrevistas narrativas pode-se evidenciar aspectos desconhecidos ou nebulosos da realidade social a partir de discursos individuais. (MUYLAERT, JUNIOR, GALLO, NETO, & REIS, 2014, p. 194)

Os autores trazem que a riqueza do método da utilização das narrativas na pesquisa, está no desafio do pesquisador a contextualizar o entrevistado pessoalmente, culturalmente e historicamente, tornando-se parte do processo⁵⁵. Ela vai ampliar a conexão do pesquisador com o seu objeto de pesquisa e o campo.

Por fim, a pesquisa narrativa amplia a conexão do pesquisador com o campo, seu contexto e tessitura, ao possibilitar que a tensão do enigma de pesquisa (o problema em questão) não se perca, uma vez que o material coletado oferece rica consistência de experiências e significados pela escuta prolongada e pela noção da importância dos eventos que o encadeamento das narrativas permite capturar, e não precipita no pesquisador a busca por reconstituir vivências e atribuições dos entrevistados pela ancoragem de referenciais teóricos que pela própria empiria captada no campo. (MUYLAERT, JUNIOR, GALLO, NETO, & REIS, 2014, p. 198)

No que se refere à análise dos dados da entrevista com a profissional de Serviço Social (que será apresentada no próximo tópico), a discussão se desenvolve a partir de 3 pontos centrais: a) a natureza institucional: legislação e organização administrativa; b) a visão da profissão pela empresa e pelos profissionais de Serviço Social da mesma; c) particularidades relacionadas ao trabalho do Serviço Social na instituição.

⁵⁴ Ibidem, p.194

⁵⁵ Ibidem, p.197

Por fim, como mencionado previamente, além da entrevista com a profissional, eu tive contato direto com a instituição por conta de uma experiência de estágio. O estágio em Serviço Social, que faz parte da grade curricular do curso como disciplina obrigatória desde 1996, é dividido em três momentos: no primeiro semestre o aluno-estagiário deve conhecer a realidade da instituição e as particularidades do trabalho desenvolvido, para assim elaborar um documento que reúne essas informações chamado “Caracterização”; no segundo semestre o aluno-estagiário vai começar a aplicar seus conhecimentos e a partir das necessidades observadas e das informações coletadas, propor um projeto de intervenção. Após aprovação, esse projeto de intervenção será posto em prática no terceiro e último semestre de estágio, com acompanhamento e avaliação das mudanças ocorridas.

Devida à preocupação que a profissão tem com o momento do estágio e também seguindo a resolução do CFESS Nº 533/2008, em conformidade do artigo 14 da Lei 8662/1993 (lei de regulamentação da profissão), todas as atividades que desenvolvi nos dois semestres, como estagiária da instituição, foram acompanhadas por uma assistente social supervisora de campo, e uma supervisora acadêmica (também assistente social). Por conta de processos políticos que levaram a cortes no orçamento da instituição e por consequência o desligamento de todos os estagiários da empresa no ano de 2020, não foi possível realizar o 3º (e último) semestre de estágio na instituição.

Contudo, os quase doze meses de estágio me deram a oportunidade de vivenciar e observar diretamente diversos aspectos e circunstâncias as quais o trabalho profissional naquele espaço sócio-ocupacional estava envolvido, e as diversas necessidades que tinham que responder. Assim, a análise do trabalho profissional nesse espaço sócio-ocupacional trazida nos capítulos posteriores também foi feita a partir dessas minhas observações e vivências como estagiária de Serviço Social dentro da instituição.

3.2. Identificando o Campo Empírico: A natureza institucional e suas competências na Sociedade Brasileira

De acordo com a bibliografia pesquisada, o Serviço Social é demandado para atuar na reprodução material e subjetiva da força de trabalho, sendo que na empresa privada, isso se materializa a partir das políticas de “benefícios” e compensação de renda que é devida pela

empresa ao trabalhador. As autoras pesquisadas⁵⁶ também trazem que é atribuída à assistente social (na maioria das vezes estará alocada no setor de Recursos Humanos) a função pedagógica de disseminar os valores e comportamentos ético-morais da empresa ao corpo de trabalhadores, através de atividades e programas que estimulem a participação e o envolvimento desses com a empresa.

Em relação à vivência profissional na empresa estudada, a qual será tratada nesse capítulo, este aspecto de “educador” e coordenador de atividades e projetos relacionado à política de “benefícios” em prol da classe trabalhadora é o que melhor tipifica o trabalho do Serviço Social neste espaço sócio-ocupacional.

Que comecemos então falando um pouco sobre a instituição⁵⁷.

Regida pelos Decreto-Lei nº 9853/1946, Decreto-Lei Nº 61.836/1967 e pertencente ao grupo de instituições chamado de Serviços Sociais Autônomos, a empresa estudada presta serviços sociais a determinado segmento da classe trabalhadora, ofertando atividades nas áreas de *saúde, educação, cultura, lazer e assistência*⁵⁸ e tendo em sua estrutura jurídica, organizacional e administrativa um mix de características de empresas públicas quanto de empresas privadas.

De acordo com Hely Lopes Meirelles, na sua obra *Direito Administrativo Brasileiro* (2016) Serviços Sociais Autônomos são aqueles serviços instituídos por lei, com personalidade jurídica de direito privado⁵⁹ para ministrar assistência ou ensino a certas categorias sociais ou grupo profissionais, sem fins lucrativos, mantidos por dotações orçamentárias ou por contribuições parafiscais⁶⁰. São empresas que são mantidas por recursos tributários, pertencentes ao terceiro setor e trabalhando em cooperação ao serviço público, mas com patrimônio e administração própria.

Por conta do seu regime jurídico especial e por gerirem recursos de contribuições parafiscais, essas empresas também estão submetidas às regras típicas da administração

⁵⁶Giampaoli (2013); Laurentino (2013); Gomes (2015).

⁵⁷Nome da Instituição omitido do texto.

⁵⁸Retirado do site da empresa.

⁵⁹As pessoas jurídicas de direito privado são constituídas com um objetivo específico (seja ele lucrativo, seja filantrópico), seus interesses são particulares e o Estado não interfere diretamente na relação político-econômica. De acordo com o artigo 44 do Código Civil (LEI Nº 10.406, DE 10 DE JANEIRO DE 2002), são pessoas jurídicas de direito privado as associações, as sociedades, as fundações, as organizações religiosas, os partidos políticos e as empresas individuais de responsabilidade limitada.

⁶⁰Ibidem, p.633.

pública, como o dever de licitar⁶¹ e prestar contas aos órgãos de controle⁶², gozando também de alguns privilégios próprios dos entes públicos como a isenção de impostos⁶³.

Ainda de acordo com Decreto-Lei 9853/1946, no que tange a orçamentos e capital, os recursos da instituição provêm da contribuição mensal de 2% sobre o montante da remuneração paga aos empregados⁶⁴ dos estabelecimentos comerciais subordinados a CNC (Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo), sendo que, desse valor, uma parte fica retida no INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) a título de despesas. A lei também exige à obrigação da aplicação de, no mínimo, 75% do recurso destinado a empresa⁶⁵ nas atividades da mesma. Além desses, a instituição também obtém verbas acessórias com a cobrança de mensalidades em algumas de suas atividades.

Apesar dessas características, a empresa, por outro lado, tem uma organização administrativa regida por princípios de empresas privadas, mesmo que de forma não dita. Isso pode se observar na forma de contratação dos funcionários (CLT/ celetista) e na forma de avaliação dos seus projetos e atividades (a partir de metas), inclusive em alguns trechos dos documentos legislativos e de diretrizes da instituição, é possível observar essa presença dupla de princípios públicos e privados.

Criado, mantido e administrado pelo empresariado do comércio, **A INSTITUIÇÃO**⁶⁶ tem em função mesmo dessa origem, valores maiores que orientam sua ação, tais como o estímulo ao exercício da cidadania, o amor à liberdade e à democracia como principais caminhos da busca do bem-estar individual e coletivo. Estes princípios fundamentais estão consignados já na Carta da Paz Social (...). Tal doutrina expressa a ideologia que afirma a superioridade da ação privada e que coloca nas mãos de cada indivíduo a responsabilidade maior pela sua vida e pelo seu destino, respeitadas as regras da convivência democrática. (INSTITUIÇÃO, Diretrizes Gerais de ação do SESC, 2010, p. 12)

⁶¹ Cabe ressaltar que, apesar da obrigação de realizar contratações, compras e outras atividades por meio de processos licitatórios, os serviços sociais autônomos não foram elencados na lista de entidades vinculadas a Lei de Licitação (LEI Nº 8.666, DE 21 DE JUNHO DE 1993) promovendo a estas instituições a oportunidade de criar suas próprias regras, desde que pautadas nos princípios da lei que procuram garantir a isonomia, a seleção da proposta mais vantajosa para a administração e a promoção do desenvolvimento nacional sustentável (Art 3º).

⁶² De acordo com o Decreto-Lei nº 9853/1946, a instituição deve ter um conselho fiscal instituído por representantes do comércio e do governo, para fiscalizar a administração financeira da mesma (Art. 6º). Já de acordo com o Decreto-Lei nº 61.836/1967, O Conselho Nacional da instituição é composto pelo Presidente do CNC, do vice-presidente, de representantes das unidades regionais, de um representante do Ministério do trabalho e Emprego, de um representante do INSS, de um representante de cada federação nacional e seis representantes dos trabalhadores ligados a centrais sindicais (Art. 13º).

⁶³ Decreto-Lei 7690/1945.

⁶⁴ Decreto-Lei 9853/1946, Art. 3º § 1º.

⁶⁵ Decreto-Lei 9853/1946, Art. 4º.

⁶⁶ Nome omitido.

Destaco que não temos a pretensão aqui de examinar essa dualidade público-privada⁶⁷ da instituição, que poderia até ser pensada como uma manifestação do fenômeno de descentralização administrativa do Estado, visto que, apesar de ser considerada autônoma, a empresa tem financiamento público e sofre de supervisão estatal. O objetivo neste tópico ao apresentar a natureza jurídico-administrativa da empresa é de demonstrar como a mesma se insere dentro da lógica privada, e assim, como são as características do trabalho profissional do Serviço Social na instituição.

Conforme dito anteriormente, a empresa oferta serviços e atividades nas áreas de saúde, educação, cultura, lazer e assistência. Em relação à seção da assistência, de acordo com o Referencial Programático – documento normativo da instituição que visa orientar o Departamento Nacional e os Departamentos Regionais, estruturando ações para o desempenho integrado de seus diversos órgãos (INSTITUIÇÃO, 2015, p. 9) – as atividades se dividem nas modalidades de *Desenvolvimento Comunitário, Segurança Alimentar e Apoio Social, Trabalho Social com Grupos e Assistência Especializada*⁶⁸. A profissional entrevistada nesta pesquisa, trabalha em uma unidade da empresa alocada na modalidade Trabalho Social com Grupos (em especial, grupos de idosos e intergeracional).

De acordo com a entrevistada, todas as atividades exercidas na empresa, a nível nacional, são entendidas como “projetos” e estão tipificadas no Referencial Programático. A empresa geralmente contrata profissionais de nível superior de várias formações para elaborar e supervisionar estes projetos, e o mesmo acontece com aqueles da área de assistência. Assim, não há uma exclusividade da profissão para trabalhar nessa modalidade/setor, mesmo que as atividades estejam incluídas(no documento normativo da empresa) na parte de assistência social, e entre as atividades desempenhadas pelo núcleo de trabalho social com grupos, esteja

⁶⁷ Para uma crítica mais detalhada sobre o assunto, indicamos a leitura de Semêdo (2021).

⁶⁸Ibidem, p. 188 – 221. Desenvolvimento Comunitário: Conjunto de ações voltadas para o desenvolvimento de núcleos e redes comunitários e projetos sociais, através da articulação intersetorial, promovendo a capacidade local para o desenvolvimento da comunidade; Segurança Alimentar e Apoio Social: Consiste em ações sistemáticas e eventuais de mobilização de recursos e competências que operam no combate à fome e ao desperdício e no apoio social para redução de vulnerabilidades; Trabalho Social com Grupos: Consiste em ações de formação, desenvolvimento e intercâmbio de grupos de diferentes segmentos, destinadas a promover a participação social e o exercício da cidadania em defesa dos direitos sociais, a partir da formação de grupos sociais de idosos, crianças, adolescentes, intergeracionais, voluntários e outros; Assistência Especializada: Consiste em ações destinadas a prestar orientações técnicas, auxílios financeiros individualizados e referenciar serviços especializados por meio de convênios. Nesse setor também estão as atividades de Odontologia e Turismo Social.

a *Consulta Social e a Visita domiciliar, institucional e comunitária*⁶⁹, atividades típicas do Serviço Social.

“A empresa procura profissionais de nível superior, para elaborar ação de projetos... Então tem unidades, tanto na capital como no interior, que a formação (dos profissionais) são diversas. (...) Na verdade, assim, o referencial programático do trabalho, quando você ler, você já identifica que ele foi elaborado por profissional da área de serviço social, então, para quem não é da nossa área de atuação, eles têm um pouco de dificuldade de entender, porque quando você fala consulta social, o que é isso? São os atendimentos individualizados, reunião, palestra... Enfim, varias formas de fazer o trabalho, são formas de atuação do profissional de Serviço Social... Não é específico, né? Não é uma coisa assim, centralizada, mas quem é de outra área tem uma certa dificuldade (...) No nosso caso foi uma das prerrogativas da gerente de unidade que fosse assistente social, até pela formação que ela possui, para desenvolver esse trabalho.” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.2)

A entrevistada também traz que existem poucas profissionais de Serviço Social na regional em que trabalha, inclusive, nenhuma na área de Recursos Humanos (diferente do que traz a bibliografia sobre esse campo ocupacional) e diz que isso é uma questão complexa ao qual não sabe explicar os porquês.

“Se a gente for analisar na raiz, no próprio RH da empresa, não existe profissional de Serviço Social. Existem poucos, se eu não me engano. Acho que a gente fez o levantamento, tinha 12 ou menos assistentes sociais no regional Bahia. Então, assim... mesmo sendo uma instituição da área social, mas não tem forte esta categoria. No RH tinha uma, e o restante eram psicólogas, depois essa uma pediu para sair e hoje em dia não tem mais. Então talvez (as assistentes sociais) não tenham interesse, talvez o profissional não tenha conseguido conquistar o seu espaço também, é uma questão complexa. A gente já se perguntou enquanto profissionais da área, o porquê não, mas... é dessa forma.” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.3)

Outra observação curiosa em relação à lógica de trabalho da empresa reside no fato de que os funcionários são todos contratados em regime celetista e são cobrados desse modo, mas ainda são chamados de servidores nos documentos normativos da instituição⁷⁰.

⁶⁹Ibidem, p.203.

⁷⁰Adendo: antigamente, apesar de que a forma de contratação sempre foi em regime CLT, os funcionários precisavam fazer uma prova para poder trabalhar na instituição. Por isso, construiu-se a ideia dentro da empresa que eles eram funcionários servidores e tinham estabilidade. Com o passar dos anos, a forma de seleção passou a ser exclusivamente pelo RH da empresa, sem a necessidade de provas, sendo a partir de 2016, com a nova gestão da empresa (que é elegida a cada 4 anos) os funcionários pararam de ser chamados como servidores e começaram a ser chamados de “colaboradores”.

Em relação à vivência laboral, os usuários do serviço são vistos como “clientes” (por todos os profissionais, incluído as assistentes sociais) e trazem demandas voltadas especialmente as atividades de dentro da instituição, como os cursos e palestras desenvolvidos. Demandas para serviços e políticas fora da instituição, como as relacionadas a dúvidas sobre benefícios/INSS típicas do público idoso raramente aparecem. Para participar das atividades desenvolvidas pela empresa é necessário, além de ser parte da “clientela que tem direito ao serviço”, fazer inscrição a uma espécie de grupo de usuários da unidade⁷¹. A inscrição desses clientes é feita pelas assistentes sociais da própria unidade⁷². Essa inscrição no grupo é gratuita, mas para realmente participar das atividades é necessário pagar mensalidades.

Via de regra, as atividades exercidas pelos profissionais estão alocadas dentro de projetos (a partir das variáveis apontadas no Referencial Programático). Todo trabalho exercido pelas profissionais deve ser colocado no sistema da empresa, e só é contabilizado como trabalho se for enquadrado em uma das categorias de atividades de projeto. Cada projeto tem sua meta, e essa meta precisa ser alcançada. Quando não alcançadas às metas, é necessário que o profissional responsável pelo projeto justifique. A entrevistada afirma que existe uma grande cobrança em relação às metas dentro da empresa, e que é incentivada a ter o máximo de eficiência utilizando o mínimo de recurso possível.

“Mas é isso, tudo lá é projeto, independente do trabalho que você realize né? Em qualquer unidade que você for (...). Independente, quem trabalha com cliente, com público, vai ter que fazer o seu projeto, de acordo com o referencial programático da empresa, e tem que alcançar aquela meta. Não alcançando? Justifica. O ideal não é justificar, né? O ideal realmente é alcançar. (...) Agora é fato que a cobrança é muito grande, né? Numa instituição que é privada, e tem a questão de a qualquer momento você ser demitido, se você não tiver alcançando os objetivos, então uma das questões também justificar o projeto é essa, né? Porque quando você justifica, você não está usufruindo daquele dinheiro, você não está alcançando seu cliente e você pode ter facilmente o seu setor fechado porque você não está atendendo.” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.8)

⁷¹ No caso aqui seria uma Unidade de Trabalho, ou seja, estabelecimento em que a entrevistada trabalha. Cada unidade da empresa tem uma diretoria própria, com características e funcionamento próprios, porém todas são ligadas ao departamento regional.

⁷² Às vezes, por ser uma atividade que não exige muito, é repassado para os estagiários de Serviço Social. (Vivência própria de estágio)

Deste modo, de forma resumida, as atividades das assistentes sociais dessa unidade são: inserir os novos clientes no grupo, acompanhar a participação deles (e de suas famílias, quando necessário) nas atividades e criar e gerenciar projetos/atividades para esses clientes. Alguns dos projetos desenvolvidos são considerados “carros-chefe” da unidade por conta da sua habitualidade (eles são realizados anualmente) e da alta taxa de participação /envolvimento dos “clientes”, precisando assim, de acordo com a entrevistada, somente estar mais atento as metas. A questão das metas aparece diversas vezes na sua fala, representando o maior desafio ao trabalhar em empresa privada, como se pode ver também nesse trecho:

“A questão das metas tem todos os lugares e a gente não pode ser deixar enganar, mas ficou latente trabalhando nessa empresa... Eu sabia que no Estado eu tinha meta, tinha o relatório estatístico, se eu não me engano, que eu tinha que ir lançar todo final do mês, mas não era tão cobrado quanto é na empresa privada. A questão de acompanhamento de recursos e metas de produção, ela é muito forte na empresa privada. Então isso acaba te deixando realmente estressado... Da forma como isso é cobrado... Se você não conseguir alcançar durante aquele mês e por conseguinte até o final do ano.” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.11)

Acompanhada da discussão sobre metas, a entrevistada também traz que essa cobrança em cima do funcionário faz parte do cotidiano do trabalho, é algo intrínseco e, por isso, é necessário que cada um aprenda a lidar com a pressão do seu jeito particular, para não afetar sua vida profissional e pessoal, sendo suas conquistas, nesse quesito, individuais. A entrevistada acaba defendendo em sua fala, mesmo que indiretamente e sem perceber, uma visão neoliberal onde a superação dos obstáculos que existem no trabalho se torna um exercício particular e privativo de cada funcionário, na luta diária para se manter na função.

“Então, o tempo inteiro você trabalha na sua relativa autonomia, entendendo que você precisa receber seu salário, entendeu? E você precisa responder a demanda do capital, querendo ou não, e o seu cliente, né? E você conquista muito isso de acordo com seu fazer profissional. Aí, é uma conquista muito individual mesmo... Tem colegas que dizem que não consegue avançar, tem colegas que dizem que não conseguem atender à demanda, mas... assim... lá, era aquilo que eu te falei, como tem muitos projetos que já são carro-chefe, já fica mais tranquilo, não precisa gastar, e aí a questão maior é você alcançar a meta. Você pode criar o que você quiser desde que você alcance a meta...” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.10)

Apesar de citar que na empresa que trabalha, por ter características de empresa privada, a “questão das metas” e a necessidade de alcançá-las, trazem determinado tipo de sofrimento, que é diferente das suas experiências anteriores em órgãos públicos, a entrevistada não demonstra perceber que ele (o sofrimento) é causado justamente pelas configurações de trabalho dentro da lógica capitalista que a empresa está inserida, e não por falta de habilidade pessoal ao desempenhar o trabalho de cada funcionário. E ela continua sua fala explicando como e o quê ela faz para que este sofrimento que existe no trabalho e alguns dos seus colegas passam, não a afete:

“Mas assim, eu faço meditação... Eu dou minhas respostas... E vou colocando os meus limites (...) É muito do que você acredita também, né? E muito do que você se prende nesse sistema capitalista. A gente precisa de trabalho, a gente precisa de dinheiro, mas a gente precisa de saúde.(...) Eu já escutei de colegas de outras unidades várias situações de pressão, de trabalhar fora do expediente para alcançar produtividade... no meu caso eu trabalho no horário de expediente, vou tentar alcançar minha meta no horário de expediente, não quero ligação fora do meu horário de expediente, isso já deixei claro. Porque a minha saúde mental mais importante e falo isso em reunião também.” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.12)

Mesmo em contato com diversos relatos de sofrimento psíquico de colegas (assistentes sociais ou não), inclusive o seu próprio, existe uma normalização da pressão imposta pela empresa na sua fala, e uma defesa do individualismo e da utilização da (sua) autonomia profissional como forma de apaziguamento do problema.

“Assim, eu não quero muito saber a respeito dessa pressão... Porque quando vem a pressão, na verdade, todo mundo tem as suas contas para pagar, todo mundo tem os seus objetivos, para alcançar, só que você tem a sua formação, você tem o seu juramento, e ali você está representando o seu usuário, né? (...) Tenho colegas que estão: “meu deus eu preciso de um emprego eu não posso ser demitido”, eu falo: pois é, mas às vezes tudo que você está fazendo, depende também do plano da empresa, porque a gente não pode dizer... Tem a unidade, mas tem o gestor maior, que também tem um projeto dele, de empresa... Você não sabe o que é que ele quer, então mesmo que você tente fazer o seu máximo, talvez o seu máximo para ele seja um mínimo, então você está se desgastando por algo que você não tem controle, se você não tem controle, você tem que ir começar largar essa mochila de problemas, e tentar fazer o que é possível realmente, porque no final, você pode ser demitido e tua saúde está lá embaixo.” (Trechos da fala da entrevistada, 2021, p.7 e p.12)

Analisando a fala da entrevistada, apesar de estarem presentes vários elementos importantes que ela percebe no seu ambiente laboral que afetam diretamente o seu trabalho, como o sofrimento causado pelos instrumentos capitalistas de quantificação e avaliação do trabalho (como as metas) ou a falta de espaço consolidado para a profissão dentro da instituição privada – instituição essa, em especial, que tem seu sentido de existência voltado para a prestação de serviços sociais a uma parte da população – sentimos falta de uma maior crítica de base teórico-metodológica, por parte da mesma, à forma que a empresa se estrutura e organiza, e o local que a profissão ocupa dentro desse universo da lógica empresarial. Acrescento aqui que, durante o período de estágio na instituição, foi percebida certa tendência da não continuidade dos/das profissionais de Serviço Social que trabalham na instituição a acompanhar as discussões e debates mais atuais no âmbito do Serviço Social⁷³. Contudo, isso pode se explicar, seguindo a linha de raciocínio de Ramos e Faria (2014), como mais uma consequência dos mecanismos de poder organizacional criados para manter e disseminar alógica neoliberal-empresarial que esses/essas profissionais estão inseridos.

Deste modo, para finalizar a discussão, no próximo e ultimo capítulo deste trabalho, discutiremos sobre estes mecanismos, ofuscados pelo nome “Gestão de Pessoas”, que são instituídos de forma a propagar a ilusão de onipotência dos trabalhadores⁷⁴, retirando assim parte de sua autonomia, modelando-os a partir de regras de condutas e padrões gerenciais, capturando sua subjetividade e os fazendo aderir, simbioticamente, ao projeto da empresa no lugar do seu projeto profissional (e, às vezes, seu projeto de vida).

⁷³Fato este observado em todas as (4) assistentes sociais que trabalham na unidade, durante meu período de estágio. No caso da entrevistada, em específico, em relação à especialização acadêmica, quando ela conseguiu um tempo para dar continuidade dos estudos, ela preferiu direcionar sua formação a áreas diretamente relacionadas ao público-alvo de seu atual trabalho (população idosa), optando assim pela gerontologia.

⁷⁴Página 272, apud Galejac (2007)

4. O SERVIÇO SOCIAL NO ESPAÇO SOCIO-OCUPACIONAL DE UMA EMPRESA DO SETOR DE COMÉRCIO EM DEBATE: MAPEANDO OS LIMITES E AS POSSIBILIDADES DO TRABALHO PROFISSIONAL

Neste último capítulo, a proposta é fazer alguns comentários pertinentes ao “moderno” e neoliberal universo de trabalho em instituições privadas, fundamentado no entendimento de conceitos como “Gestão de Pessoas”, “Ideologia do capital” e “Pragmatismo”. A partir disso, pretende-se sustentar a discussão por meio do conceito de “Homem-empresa”, apresentado anteriormente, e também na pesquisa bibliográfica, na entrevista com a profissional de Serviço Social e na vivência de estágio. Isso posto, desenvolveu-se, no segundo tópico, uma análise crítica do trabalho profissional do Serviço Social na empresa privada estudada neste trabalho, desenhando suas configurações, destacando seus limites e explorando suas possibilidades.

4.1. Notas Críticas À Ideologia da Instituição Privada

Segundo Gomes (2015)⁷⁵, existe uma tendência, um tanto frequente, de naturalização dos fatos quando o tema é a crise do capitalismo e suas (terríveis) consequências. A autora defende que o “escamoteamento da realidade” tem sido prática comum nos meios de comunicação e em todos com capacidade de influência político-ideológica, fazendo com que os acontecimentos sejam tidos como naturais e imperceptíveis para o conjunto da sociedade, dado os indivíduos também estarem inseridos na própria lógica da ordem burguesa vigente.

No universo do trabalho, algo parecido também acontece.

As relações sociais nas empresas sempre foram permeadas de contradições, visto as necessidades opostas da classe que trabalha para com a classe que emprega, o que nos leva a entender que as mediações captadas e utilizadas pelo Serviço Social sempre se deram em um universo complexo. Porém, com a reestruturação produtiva toyotista, que surge como ofensiva do capital na produção e na dinâmica do trabalho, tendo em vista debilitar a classe trabalhadora, o foco de ação do capital passou da dimensão objetiva, não a excluindo, mas indo para além dela – visto que as condições objetivas de trabalho não melhoraram – em direção a dimensão subjetiva do trabalhador.

⁷⁵Uma das autoras com perspectiva mais crítica da pesquisa bibliográfica sobre Serviço Social de empresa apresentadas no segundo capítulo deste trabalho.

No sistema toyotista neoliberal existe a necessidade de instauração de um conformismo entre a empresa e o trabalhador, com amplo movimento de passivização e consentimento deste diante da estrutura produtiva, influenciando assim a base da constituição e transformação do trabalhador coletivo. Esse consentimento efetiva-se por meio da mobilização da subjetividade e da cooperação do trabalhador, a partir da utilização das políticas de Recursos Humanos, que na modernidade ganharam o nome de “Gestão de Pessoas”.

Oltramari, Paula, & Ferraz (2014) trazem que o setor de Recursos Humanos existe para suprir a necessidade histórica do capital de controle do processo de trabalho e tem a potência de se apropriar da subjetividade do trabalhador, utilizando-se de técnicas bem elaboradas e especializadas de produtividade⁷⁶.

Faria (2004) já apontava sobre as formas sutis de controle que os subsistemas de recursos humanos, a saber, avaliação de desempenho, remuneração e carreiras, dentre outros, operam sobre e se apropriam da subjetividade do trabalhador e de sua manifestação nas organizações. Afora isso, suas funções legitimam os mecanismos de poder e os aperfeiçoam de modo que os trabalhadores adotam seu discurso e submetem sua vida pessoal em prol da organização. Dependendo do modelo e época, as intensidades de controle variam. (OLTRAMARI, PAULA, & FERRAZ, 2014, p. 8)

Tendo em vista que a empresa é um espaço polêmico onde estão mais visíveis as tensões entre capital e trabalho, e entendendo que é pela luta de classes que os trabalhadores podem buscar por direitos e por condições objetivas de trabalho e qualidade de vida mais digna – o que implica, em várias dimensões, direta e indiretamente, a diminuição do lucro – é do interesse da lógica neoliberal empresarial, utilizando-se dos profissionais de RH – que, segundo as autoras, buscam atender as demandas da empresa como o aumento de produtividade e lucratividade e tem a habilidade de manipular os interesses e desejos das pessoas⁷⁷ – atacar a subjetividade do trabalhador e o fazê-lo acreditar e defender as condições objetivas de trabalho que lhe são impostas.

Afinal, ninguém iria reclamar e lutar por uma situação melhor (seja de trabalho, seja de vida), se acreditar que as condições desta situação em que vive são resultados diretos de sua

⁷⁶Ibidem, p. 9

⁷⁷Ibidem, p.10

própria ação, de sua responsabilidade: “Ora, se minha qualidade de vida depende exclusivamente da quantidade de trabalho que desempenho, então trabalharei mais”. Esse tipo de pensamento comum, que não é natural e sim imposto pelo discurso da Gestão de Pessoas, é favorável somente as necessidades do capital, e não do trabalhador.

Assim, entre os mecanismos utilizados, a disseminação do discurso de Gestão de Pessoas que busca impor a capacidade de “se tornar líder do time” ou “incentivador do grupo”⁷⁸ a todos os funcionários da empresa, substituindo a noção de qualidade de vida e melhor qualificação, pela noção de *competência*⁷⁹, *valorização individual*, *solidariedade com o grupo*, *construção de uma identidade trabalhador-empresa* e envolvimento total, é a que se mostra mais eficiente no processo de conquista da subjetividade dos trabalhadores.

Tal autor [Ulrich/2003] propõe que a atuação do RH nas organizações deve estar alinhada à estratégia da empresa e que ele dissemine suas práticas através das diversas áreas e gestores, e não apenas como uma área específica do setor de recursos humanos. Esta necessidade de dispersão (...) é parte da abordagem do discurso sobre “gestão de pessoas” que objetiva embutir em cada gestor, e em cada área, uma capacidade de administrar a subjetividade inerente às pessoas e suas relações. Demandar por um RH disperso atende a necessidade das empresas pós-reestruturação produtiva, onde é preciso “conquistar a mente e os corações dos trabalhadores” (PERROT, 1998; NEFFA; 1989). (OLTRAMARI, PAULA, & FERRAZ, 2014, p. 9)

As autoras defendem que as contradições inerentes ao sistema, que existem por causa do conflito capital x trabalho e da luta de classes, e que não estão ligadas a somente uma pessoa e sim ao conjunto da estrutura da sociedade capitalista, serão interiorizadas pelos trabalhadores e se tornaram fator de angústia individual.

Ramos & Faria (2014) trazem que os discursos organizacionais da Gestão de Pessoas disseminados pelas políticas de RH atuam não apenas como fator constitutivo da realidade social, mas também como prática ideológica e de poder. A ideologia do capital é imposta no consciente do trabalhador de tal maneira que o mesmo começa a percebê-la como algo natural, algo seu. Segundo os autores, é uma ideologia que prega como princípios a competitividade, o individualismo, o medo da incompetência e da perda do emprego, e dissolve a ideia de conflito entre classes, visto que nessa lógica, indivíduos que se comportam

⁷⁸Ibidem, p. 3

⁷⁹Competência significando aqui a mobilização, pelo trabalhador, de um conjunto de conhecimentos teóricos e técnicos de forma a promover a eficácia e a eficiência com base nos objetivos e interesses organizacionais.

segundo os interesses do empresariado serão recompensados, ao mesmo passo que, aqueles que não se adaptarem as regras e exigências do trabalho, independente delas quais forem, serão dispensados (e se sentirão responsáveis pelo próprio desemprego).

Para justificar o desemprego, a miséria, os trabalhos precários e terceirizados são criados novos conceitos. Na perspectiva da ideologia do sistema de capital, a responsabilidade dessa situação social é transferida ao próprio trabalhador por não ter se qualificado e se preparado par as mudanças que estão ocorrendo, o que faz com que seja considerado não apto e não empregável, pois não atende os requisitos exigidos para o trabalho. (RAMOS & FARIA, 2014, p. 271)

De natureza parecida ao conceito de “homem-empresa” trazido no segundo capítulo desse trabalho, o trabalhador aqui, agora vai assumir, inconscientemente, os interesses da instituição de mais lucratividade e produção por acreditar que estes são seus reais interesses, potencializando seus trabalho, força e criatividade para obtenção de resultados, “em um projeto de eterna superação, com objetivos fora do comum, metas inalcançáveis em direção a uma corrida de ideal mítico inacessível”(RAMOS & FARIA, 2014, p. 272). E os autores trazem ainda que para “ocupar o seu lugar e realizar seus sonhos”, o empregado é estimulado a compartilhar cada vez mais a ideologia da empresa, do capital, se mantendo em uma relação na qual não precisa mais de coerção empresarial para produzir mais, para ultrapassar seus próprios limites, acarretando por um lado no aumento da produtividade para a empresa e, por outro, no aparecimento de doenças ocupacionais e sofrimento para os funcionários. “A adesão à ideologia do capital é uma forma de sequestro da subjetividade do empregado a que a ela se entrega plenamente.”(RAMOS & FARIA, 2014, p. 286).

Além da ideologia do capital disseminada pela política de Recursos Humanos e o discurso da “Gestão de Pessoas”, outro conceito importante que queremos destacar aqui, que ainda se faz presente na realidade profissional, e parece influenciar o trabalho da/do assistente social, em especial o de empresa privada (baseando-se nos relatos da pesquisa bibliográfica e da entrevista), é o conceito de pragmatismo.

De acordo com o dicionário⁸⁰, pragmatismo é um comportamento ou modo de agir que considera a utilização prática por oposição à teoria, ou seja, a análise das coisas é feita a partir de uma abordagem experimentativa, vivida, e não teórica. Na concepção filosófica, é uma corrente de pensamento, um método, que se pauta no uso prático de uma ideia, como o princípio básico de sua verdade e êxito, tendo como fundamento os conceitos formulados por Charles Sanders Peirce e William James.

Camila Brandão (2019) traz que o pragmatismo defende uma perspectiva fragmentada e momentânea, que, apesar de interessante para o momento da análise, só se preocupa com o presente, retirando toda a carga sócio-política e histórica dos fatos. Por essa razão, os profissionais de Serviço Social que trabalham a partir dessa corrente⁸¹, por mais que tentem dar (e realmente dêem) respostas para resolver os problemas, elas serão imediatistas, e esses profissionais terão problemas em criar mediações entre as formulações teóricas e seu exercício profissional durante sua jornada de trabalho⁸².

De acordo com a autora, precisamente por trabalhar com o cotidiano, respondendo a demandas que por vezes carecem de uma ação rápida e imediata, além de também ter a necessidade de lidar com metas, demandas e as pressões empresariais e sociais, o profissional pode acabar entrando em uma rotina e esquecendo-se de exercer uma análise crítica de suas ações, fazendo com que suas ações profissionais se tornem momentâneas, pragmáticas.

A intervenção profissional do assistente social se dá na esfera do cotidiano (...). Pela pressão do cotidiano e das demandas institucionais, muitos assistentes sociais cometem o equívoco de pensar em homogenizar as respostas que darão as demandas. Isso significa recorrer a manuais de intervenção e a padronização do atendimento. Esta é uma das contradições presentes na profissão. Em razão do assistente social trabalhar diretamente com o cotidiano, ele possui dificuldades para ultrapassar a esfera da cotidianidade e refletir de modo crítico sobre sua prática. Corriqueiramente lhe sobram poucos momentos ou nenhum para realizar tal exercício. (BRANDÃO, 2019, p. 62)

⁸⁰ Dicio – Dicionário Online de Português.

⁸¹ Acreditamos aqui que não existe trabalho profissional em Serviço Social isento de uma teoria ou método que o fundamente. A utilização de frases como “na prática, a teoria outra”, como forma de sustentar que a ação profissional não está interligada a nenhuma corrente teórica, na verdade, se configura como pragmatismo. Parafraseando Yolanda Guerra (2013): “Quem não se apercebe qual a teoria pela qual se orienta, torna-se refém de qualquer teoria”.

⁸² Ibidem, p. 61

Dentro do universo da lógica de empresa privada neoliberal, com tantos limites e padronizações, as/os profissionais parecem ter uma atuação profissional presa ao cotidiano e as prerrogativas estabelecidas pela instituição, atuando como um simples reprodutor de um projeto/política de benefícios/ação empresarial que já veio toda completa e pronta para ser executada.

Embora a profissional e o Serviço Social estabelecido na instituição a qual essa pesquisa se baseia não atue diretamente nas políticas de RH da empresa e na Gestão de Pessoas, verifica-se que há uma adesão por parte das profissionais a essa ideologia, afetando não somente o seu trabalho, assim como as pessoas as quais atendem.

Entendemos que por ser um campo sócio-ocupacional de natureza privada, a autonomia relativa do profissional, se comparada as/os profissionais que trabalham em instituições públicas, é menor e mais frágil, e as/os assistentes sociais muitas vezes ficarão impossibilitados de exercer sua atividade profissional da maneira que querem, porém, ao mesmo tempo, profissionais que atuam de maneira pragmática, somente respeitando as necessidades institucionais, estão abrindo espaço para a perpetuação do conservadorismo e do auxílio à reprodução alienada da força de trabalho, características históricas que a profissão, no seu cotidiano, tenta superar.

4.2. Considerações sobre o Trabalho Profissional de Serviço Social em uma Empresa do Setor de Comércio

Em relação ao trabalho do Serviço Social na instituição pesquisada, existem alguns elementos que o diferenciam dos outros campos sócio-ocupacionais de natureza não privada, assim como aqueles que são, essencialmente, de natureza privada. Apesar da estrutura institucional onde há clara convergência entre o estatal e o privado, optamos nesse trabalho por fazer o debate dentro da ótica de Serviço Social de empresa, por essa ser a perspectiva dos funcionários e também pelas características objetivas de trabalho (contratação via CLT, subordinação direta a chefias, imposição de metas, baixa autonomia profissional, etc.) da instituição.

Como apresentado no tópico anterior, a ideologia do capital faz com que os trabalhadores naturalizem situações de estresse/pressão/opressão no trabalho, tomando a

responsabilidade para si e confundindo os interesses da empresa como seus próprios. Dito isso, foi possível perceber alguns traços dessa ideologia na fala da profissional entrevistada. Em todo momento da entrevista, quando a profissional se referia ao seu trabalho dentro da empresa, ela citava da necessidade de elaborar e gerir os projetos institucionais e da importância de alcançar as metas.

Mesmo com a presença da defesa do projeto ético-político da profissão na sua fala, a profissional parecia ter dificuldade de diferenciar, na sua rotina de trabalho, o que era demanda institucional, com o que era advindo de demanda do usuário e se configurava como demanda da profissão. Não que as necessidades dos usuários estivessem sendo deixadas de lado ou não sendo atendidas com os projetos realizados (a maioria estava sendo contemplada). O que está se chamando atenção aqui é a intencionalidade da ação. O projeto institucional e o projeto profissional, na fala da entrevistada, pareciam convergir em um só, em direção a mesma finalidade: propor alguma atividade, gastar o recurso disponível, “bater a meta”.

Ademais, notamos um questionável entendimento, pelos usuários e pelas profissionais de Serviço Social da instituição, que o trabalho desenvolvido nesta empresa não está ligado a uma (ou várias) política(s) pública(s), dado que, mesmo tendo sua existência atrelada a uma lei específica, a instituição não é um órgão estatal. Além disso, para além da natureza privada da empresa, existem alguns outros fatores que dão força a essa visão, como, por exemplo, a maneira que se aborda e refere-se ao usuário.

O usuário da instituição, que, nesse caso, é um usuário definido em lei, logo, detentor do direito pelo serviço, é visto e chamado pelos funcionários da empresa como “cliente”, como um simples comprador do serviço. As denominações propiciam e induzem diferentes maneiras de assimilar e entender os objetos nomeados, desse modo, quando se utiliza o termo “cliente”, próprio da economia liberal de mercado, estar-se relacionando diretamente ao termo “consumidor”, que é alguém que adquire algum bem de consumo e/ou mercadoria, esvaziado assim, qualquer sentido pertinente à perspectiva de direito. Apesar das atividades disponibilizadas pela instituição terem um valor simbólico (como pagamento de mensalidade), e a própria empresa estimular esse pensamento, a escolha do Serviço Social da instituição em também adotar essa nomenclatura no seu dia a dia, sem fazer nenhum questionamento, funciona como reforço ao discurso empresarial, colocando um véu no real significado do trabalho desenvolvido, e o apresentando como um produto, um serviço

comercializável, ou às vezes até como uma benesse do empresariado/classe dominante para com os trabalhadores.

Outro ponto importante que foi percebido no período da vivência de estágio e também na fala da entrevistada, é que não parece existir um senso de coletividade entre as profissionais de Serviço Social da empresa, nem no contexto geral dos funcionários. Cada situação de sofrimento de natureza ocupacional é tratada pela empresa e (pelos trabalhadores) como um caso individual, ligado ao comportamento de determinado funcionário, mesmo que a causa da maioria dessas situações sejam a mesma. Por exemplo, quando a entrevistada traz em sua fala algumas situações de estresse, angústia e sofrimento de colegas e até suas próprias, decorrente das configurações do ambiente institucional em que trabalha, a mesma não faz crítica ou menção da empresa ou da lógica empresarial como possível responsável pela a situação. Ao contrário, ela acaba por naturalizar, mesmo que inconscientemente, o nível de pressão que a empresa impõe aos empregados, justificando que cada trabalhador, individualmente, precisa criar formas de enfrentamento próprias. Parece-nos, dessa forma, um exemplo claro de como o capitalismo mantém a exploração e o crescimento acelerado, ao mesmo tempo em que reduz a capacidade de reivindicação da classe trabalhadora, fragmentando-a.

Não foram apercebidos momentos de discussão teórica, mesmo que esporádicos, entre as profissionais do setor (nem no período da vivência como estagiária da instituição) sobre o trabalho exercido, ou o significado da profissão naquele espaço, ou ainda sobre a diversidade de demandas atendidas por cada uma das profissionais.

O trabalho do Serviço Social desenvolvido na empresa pesquisada parece se manter preso as prerrogativas dos projetos institucionais, e acaba por ser realizado de um maneira quase que imediata, pragmática e conservadora, desatrelada de uma análise crítica pelas profissionais, que possa permitir a apreensão do movimento real e dialético do cotidiano, como prega o método investigativo de Marx. Sem a percepção e entendimento das características, das influências (internas e/ou externas), e dos limites que envolvem aquela realidade laboral, por exemplo, fica muito difícil para as profissionais “descortinarem” o campo das possibilidades e exercerem uma atividade profissional para além do que a empresa propõe, em direção ao que o usuário (classe trabalhadora) de fato necessita.

Yolanda Guerra, no texto *Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional:*

significado, limites e possibilidades (2013), organizado pelo CRESS do Rio de Janeiro, explica que qualquer profissão, para ser reconhecida socialmente, precisa atenderas requisições da dinâmica societária, porque afinal, se não o fizer, corre o risco da mesma perder seu significado social e utilidade. Porém, conforme a autora, as determinações da realidade, se não selecionadas sob o prisma da crítica, acabam por se restringir as exigências do mercado, consolidando o perfil “do técnico adestrado que sabe perfeitamente preencher as fichas, formulários, lidar com a legislação e com os sistemas, sem captar os interesses implícitos nos mesmos” (GUERRA, 2013, p. 128).

Sendo o Serviço Social uma profissão considerada como especialização do trabalho coletivo inserido na dinâmica do mercado capitalista burguês, gestado no Brasil na década de 30 com a missão de ajustar e preparar os trabalhadores aos moldes desse sistema, a autora defende que no nível da imediatez do cotidiano e da prática, a profissão é circunscrita dentro *da racionalidade da fragmentação entre os que planejam e os que executam*, e para aqueles profissionais que não se utilizam dos *fundamentos teóricos como base de orientação à escolha dos meios e a clareza das finalidades da própria intervenção profissional*, sua ação profissional ficará limitada a forma como vivencia as demandas, de forma imediata, *acionando uma resposta instrumental, cuja finalidade está em responder ao “Faça”* (GUERRA, 2013, p.127).

Pela natureza da profissão, o/a assistente social quando intervém nas expressões da questão social, independente do espaço sócio-ocupacional que esteja atuando, expressa pela sua prática, um direcionamento ético, técnico e político, orientado por princípios e valores. Desde 1993, com a instituição do código de ética profissional, que foi pensado e construído com valores que vão de encontro às idéias conservadoras da gênese do Serviço Social e a visão da profissão como um instrumento privativo da burguesia, auxiliar absorto na reprodução das condições subjetivas da lógica de capital, o conjunto da profissão tem firmado o seu compromisso na defesa da socialização da participação política e da riqueza, da necessidade da liberdade como valor ético central, o compromisso com a capacitação continuada e a opção por um projeto profissional que entende que as desigualdades sociais e culturais devem ser combatidas de maneira coletiva⁸³.

Mesmo que de forma inconsciente, a finalidade da ação profissional de todos os/as assistentes sociais ao exercer seu trabalho, independente do espaço ocupacional que ocupe,

⁸³Princípios do Código de Ética do Serviço Social.

transita entre defender os interesses dos trabalhadores, defender os interesses do capital ou tentar mediar os interesses de ambos, cabendo a escolha pela própria profissional no dia a dia do exercício da profissão. Porém, enfatizo que o problema discutido aqui aponta para a dimensão política e, nesse âmbito, para a discussão sobre a consciência de classe da categoria, como nos ensina Thompson (2012). Nesses termos, a questão reside na capacidade das/dos assistentes sociais perceberem outros fatores que influenciam nessa escolha e consequentemente criarem mediações que ajudem a dar respostas concretas e conscientes, e não imediatas e pragmáticas, as diversas demandas que aparecem.

Entendemos que a condição de pertencimento a uma classe social não é uma questão particular e pessoal, mas sim uma determinação sócio-histórica e econômica. Atualmente, como mencionado previamente, a profissão já tem um projeto ético-sócio-político consolidado, que se faz presente na maioria das entidades profissionais e centros acadêmicos da profissão e expressa o processo de reconhecimento de pertencimento dos/das assistentes sociais à classe trabalhadora. Porém, quando analisamos a “ponta do iceberg” do Serviço Social, ou seja, as/os profissionais que lidam diretamente com o usuário, e com as contradições do sistema e da própria profissão, nas empresas e instituições do país, em especial as de regime privado, ainda é possível encontrar diversos discursos e comportamentos que remontam ao Serviço Social conservador e alienado dos anos 30. Discursos esses que não dão importância a dimensão político-organizativa do trabalho, que não mantém diálogo com os movimentos sociais ou entidades de apoio ao trabalhador, e que não constroem, a partir de suas mediações, qualquer consciência crítica ou de classe.

Pontes (1997) aponta que é na superfície da singularidade que o trabalho profissional se expressa, e nela, as determinações e mediações que dão sentido as ações estão mergulhadas na positividade dos fatos. Nesse plano, as demandas, sejam institucionais sejam sociais, se interpretadas de forma imediata, sem a utilização de categorias que auxiliem na compreensão das reais necessidades e interesses, podem aparecer como iguais, funcionando como uma espécie de armadilha e fazendo com que o profissional tenha uma intervenção que não ultrapassa o limite da demanda institucional.

Tomando para efeito de configurar teoricamente a emergência das demandas sócio-profissionais, o traço predominante nos campos requisitantes da ação profissional do assistente social, a subalternidade técnica e política, o referido quadro de determinações acima citado fica oculto por relações típicas das relações cotidianas da burocracia institucional. Neste plano, o assistente social é tomado de assalto por uma forma de demanda que se dá na imediatez da aproximação institucional que é a “demanda

institucional”. (...) A demanda institucional aparece ao intelecto do profissional despida de mediações, parametrada por objetivos técnico-operativos, metas e uma dada forma de inserção espacial (...). Numa palavra, a demanda institucional aparece peiada à imediatez, com um “fim em si mesmo”.(PONTES, 1997, p. 167)

Para uma intervenção profissional que vá além das demarcações empresariais, é necessário desvendar as contradições, entender suas determinações, as relações que formam e estabelecem entre as partes e assim, compreender a totalidade. À luz do método dialético de Marx e a partir de um determinado nível de compreensão do que é da dimensão universal, do singular e particular⁸⁴, o profissional deve criar mediações, apreendendo as diversas relações, forças e processos que compõem e/ou estão em relação com as categorias estruturantes do seu trabalho, que não são eternas e são historicamente determinadas⁸⁵.

Posto isso, retorno a Guerra (2013) quando ela defende que, para ter um exercício profissional que priorize a qualidade do atendimento das demandas dos usuários, convertendo-as em demandas coletivas⁸⁶, é de suma importância a necessidade de qualificação profissional continuada, e que esta seja feita de modo a permitir o “desvelamento da realidade”, condicionada a princípios éticos na direção de um projeto profissional político crítico e contestatório, ao qual a categoria já constrói e defende, convertendo competências teóricas em competências políticas e técnicas, direcionadas para um trabalho profissional consciente, em face das demandas sociais.

Dito de outro modo: nosso Código de Ética, diferentemente do que é característica de todo código moral, não se constitui em uma pauta de dever ser, num documento jurídico-formal, mas em um projeto que tanto contempla os fundamentos teórico-metodológicos que nos permitem uma leitura da realidade capaz de desvelar o significado social da profissão na nossa sociedade quanto carrega no seu interior um conjunto de princípios que explicita os valores que priorizamos e as forças políticas que reforçamos e atribuem, de maneira coerente, uma determinada direção teórico-prática ao que fazemos no nosso cotidiano. Assim, este projeto é também processo em construção e ganha efetividade no enfrentamento das reais condições objetivas e subjetivas que conformam o cotidiano exercício profissional. De igual modo, tais princípios só podem se plasmar no cotidiano profissional mediatizados pelas nossas atribuições e pela maneira como respondemos às demandas que nos chegam. (GUERRA, 2013, p. 124)

⁸⁴Universalidade, singularidade e particularidade são de fundamental importância para entender as três categorias de teórico-metodológicas – totalidade, contradição e mediação – presentes na concepção marxiana. (PONTES, 2010)

⁸⁵Ver Netto (2009)

⁸⁶Ibidem, p. 126

Para superar esses desafios, a atuação da/do assistente social precisa ser fundamentada por mediações que contemple de maneira macro a todo universo de características, influências e limites da realidade laboral onde o trabalho se desenvolve, dessingularizando as situações, com uma intervenção que busca repercussões “que não permitam à ação mesma esgotar-se num “sim” ou “não” institucionalizado para o “cliente”. ”(PONTES, 1997, p. 184). Sendo assim, acreditamos que para ter capacidade de criar/desenvolver mediações críticas, as/os profissionais de Serviço Social precisam estar em um processo de formação continuada que “capacite a uma leitura crítica da realidade e das tendências e limitações do mercado de trabalho” (GUERRA, 2013, p. 128).

Desse modo a/o profissional terá elementos que fortaleçam sua relativa autonomia, agindo conscientemente e deixando de reproduzir uma ação profissional subordinada aos ditames capitalistas, por estar “preso” as demandas institucionais, como somente mediador e racionalizador dos serviços, e o auxiliando na construção de estratégias que contemplem integralmente as demandas, separando o que é projeto institucional do que é projeto profissional, entendendo as contradições e os limites, e assim, no campo das possibilidades, incorporar concretamente as manifestações, reivindicações e necessidades da classe trabalhadora no seu trabalho profissional.

Consequentemente acreditamos que entendendo seus limites e possibilidades, a/o assistente social conseguirá executar um trabalho profissional voltado para a classe trabalhadora, materializando o projeto ético-político da categoria, independente de qual seja o espaço sócio-ocupacional que ocupe, e pensando, também, em ações no âmbito coletivo, em articulação com as entidades representativas da profissão, planejadas, homologadas e socializadas com o público-alvo atendido pelo Serviço Social.

5. CONCLUSÃO

Este trabalho foi desenvolvido com o propósito de compreender como o trabalho do Serviço Social de uma empresa privada é acometido pelos entraves advindos da ótica neoliberal que sobrepõem interesses privatistas da lógica do capital aos valores consubstanciados no projeto ético-político profissional, causando desdobramentos para o exercício da autonomia relativa e dissensos existentes entre o projeto institucional e profissional. Tal reflexão foi realizada a partir da bibliografia encontrada sobre a forma como a profissão atua no ambiente privado, diante de demandas e possibilidades aí descobertas, e a partir da análise da entrevista com a profissional de Serviço Social quanto aos aspectos particulares que a profissão enfrenta quando inserida nesse espaço ocupacional.

Nesse panorama, podemos perceber que, de um modo geral, a forma de atuação profissional, no âmbito privado, vem sofrendo mudanças, decorrentes da “nova” lógica capitalista, fincada na “racionalidade neoliberal”, onde há a imposição aos trabalhadores de um conjunto de modernas estratégias de estruturação, organização e demandas do trabalho, sustentados pela perspectiva da “ideologia da competência” e do “Homem-empresa”.

Essas mudanças, que fazem parte do processo de reestruturação produtiva toyotista potencializado na década de 90, modificaram as formas de gestão, controle e consumo da força de trabalho, e, a partir da disseminação de práticas gerenciais em todos os setores da empresa (e não mais somente na área de Recursos Humanos), há uma espécie de ataque ideológico as perspectivas culturais e subjetivas do trabalhador, alterando a sua forma de entender e se relacionar com o trabalho, e por consequência, com sociedade.

Infelizmente, o Serviço Social na instituição pesquisada não sai ileso da situação, e tem sido cooptado pelos interesses do capital e abraçado, mesmo que, inconscientemente, alguns ditames da ideologia do capital, limitando o trabalho profissional as prerrogativas dos projetos institucionais, que enfrenta o risco de ser realizado de uma maneira quase que imediata e pragmática, desatrelada de categorias críticas de análise, dificultando a apreensão da totalidade do cotidiano profissional.

Para superar esses desafios, é de suma importância que atuação da/do assistente social seja fundamentada por mediações que contemple de maneira macro a todo universo de antagonismo e contradições da realidade laboral onde o trabalho se desenvolve, sendo que, para isso, precisa se manter em processo de formação profissional qualificada continuada.

Somente desse modo a/o profissional terá elementos teórico-metodológicos que forneçam elementos para compreensão ampliada do espaço que ocupa, fortalecendo sua relativa autonomia, para criar estratégias de ação consciente que podem ampliar e fortalecer as possibilidades de materialização do projeto ético-político frente aos ditames das imposições institucionais.

BIBLIOGRAFIA

- AMARAL, A. S., & CESAR, M. d. **O Trabalho Do Assistente Social Nas Empresas Capitalistas**. In: CFESS, Serviço Social, Direitos Sociais e Competências Profissionais. 2009.
- BEHRING, E. R. **Neoliberalismo, Ajuste Fiscal Permanente E Contrarreformas No Brasil Da Redemocratização**. XVI Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social. Vitória: UFESS. 2018.
- BRANDÃO, C. Considerações Sobre O Pragmatismo E Seus Rebatimentos No Serviço Social. In: Y. GUERRA, J. L. LEITE, & F. G. ORTIZ, **Temas Contemporâneos Em Serviço Social: Uma Análise De Seus Fundamentos**. Campinas: Papel Social. 2019.
- CESAR, M. d. Serviço Social e Reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: A. E. Mota, **A Nova Fabrica de Consensos**. São Paulo: Cortez. 1998.
- COSAC, C. M. D.& LIMA, M. J. **Serviço Social na Empresa**. Santa Catarina: Katálysis. 2005.
- DARDOT, P., & LAVAL, C. **A Nova Razão Do Mundo: Ensaio Sobre A Sociedade Neoliberal**. São Paulo: Editora Boitempo, 2016.
- FILGUEIRAS, L. O neoliberalismo no Brasil: estrutura, dinâmica e ajuste do modelo econômico. **Neoliberalismo y sectores dominantes: Tendencias globales y experiencias nacionales**. Basualdo, Eduardo M.; Arceo, Enrique. CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales, Buenos Aires. Agosto 2006.
- GIAMPAOLI, M. C. **Serviço Social Em Empresas: Consultoria E Prestação De Serviço**. São Paulo: Serviço Social e Sociedade. 2013.
- GOMES, M. R. **Consultoria Social nas Empresas: Entre a inovação e a Precarização Silenciosa do Serviço Social**. São Paulo: Serviço Social e Sociedade. 2015.
- GUERRA, Y. Compromisso Com A Qualidade Dos Serviços Prestados À População E Com O Aprimoramento Intelectual, Na Perspectiva Da Competência Profissional: Significado, Limites E Possibilidades. In: C. R. (Org.), **Projeto Ético Político E Exercício Profissional Em Serviço Social: Os Princípios Do Código De Ética**. Rio de Janeiro: CRESS. (2013).

INSTITUIÇÃO. **Diretrizes Gerais de ação da INSTITUIÇÃO**. Departamento Nacional. 2010.

INSTITUIÇÃO. **Referencial Programático**. 2015.

LAURENTINO, S. **A Inserção Do Serviço Social Nas Empresas**. Franca: Serviço Social e Realidade. 2013.

MINAYO, M. C. S. **Análise Qualitativa: Teoria, Passos E Fidedignidade**. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública (Ensp), Fundação Oswaldo Cruz. 2011.

MINAYO, M. C. S. **O Desafio Do Conhecimento - Pesquisa Qualitativa em Saúde**. São Paulo: Hucitec. 2004

MOTA, A. E. **Feitiço da Ajuda**. São Paulo: Cortez. 1985.

MOTA, A. E., AMARAL, A. S., & MELO, A. I. **A Nova Fabrica de Consensos**. São Paulo: Cortez. 1998.

MUYLAERT, C., JUNIOR, V., GALLO, P., NETO, M., & REIS, A. **Entrevistas Narrativas: Um Importante Recurso Em Pesquisa Qualitativa**. São Paulo: Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2014.

OLTRAMARI, A. P., PAULA, M. J., & FERRAZ, D. L. Do Departamento Pessoal ao Recursos Humanos Estratégico: os subsistemas e a sofisticação do controle do trabalhador. In: L. A. Soboll, & D. L. Ferraz, **Gestão De Pessoas: Armadilhas Da Organização Do Trabalho**. São Paulo: Atlas. 2014.

PAULANI, L. M. **O Projeto Neoliberal Para A Sociedade**. Rio de Janeiro: Fiocruz. 2006.

PONTES, R. N. **Mediação E Serviço Social: Um Estudo Preliminar Sobre A Categoria Teórica E Sua Apropriação Pelo Serviço Social**. São Paulo: Cortez. 1997.

RAMOS, C. L., & FARIA, J. H. Poder e Ideologia em um Programa de Gestão por Competências: análise crítica do modelo corporativo em uma indústria multinacional. In: L. A. Soboll, & D. L. Ferraz, **Gestão De Pessoas: Armadilhas Da Organização Do Trabalho**. São Paulo: Atlas. 2014.

SEIXAS, S. S. **As Expressões do Projeto ÉticoPolítico Profissional do Serviço Social e as Particularidades do Trabalho em Empresa Privada**. Recife: Universidade Federal de Pernambuco. 2007.

SILVEIRA, S. S. **Estado da Arte do Social: Uma perscrutação às práticas de responsabilidade social empresarial.** São Paulo: Serviço Social e Sociedade. 2010.

WEIZENMANN, M. H. **Serviço Social Na Empresa: Requisições Para O Trabalho.** Porto Alegre: Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. 2010.

APÊNDICE

ENTREVISTA COM A PROFISSIONAL DA EMPRESA

Local da entrevista: GOOGLE MEET (entrevista online)

Data: 06 de setembro de 2021

Início: 10:15h Término: 11:30h

I. IDENTIFICAÇÃO

1. Nome (Iniciais): S.C.O.
2. Idade: 38 anos
3. Profissão: Assistente Social / Analista de Processos
4. Cursos realizados:
 - Graduação em Serviço Social – Universidade Católica.
 - Mestrado em Gerontologia – em curso.
5. Tempo na Instituição: 8 anos.

II. QUESTÕES NORTEADORAS DA ENTREVISTA

1. Como é o seu trabalho na instituição, quais são as principais atividades e características?
2. Como funciona a organização administrativa da sua empresa?
3. Como é a forma de contratação na sua empresa?
4. Para você, qual a diferença entre o trabalho do Serviço Social e as outras profissões que trabalham no setor?
5. Quais são os limites que você percebe no seu trabalho cotidiano?
6. Qual a sua visão sobre o projeto ético-político?
7. Você fez alguma atividade ou curso de pós-graduação em Serviço Social ou em outra área?