

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E LETRAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E
SUSTENTABILIDADE NA AMAZÔNIA**

PATRÍCIA TORRES DE OLIVEIRA FONTINELE

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL:
OS DESAFIOS DA ATUALIDADE NO PÓLO INDUSTRIAL DE
MANAUS**

DISSERTAÇÃO

**MANAUS
2010**

PATRÍCIA TORRES DE OLIVEIRA FONTINELE

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL:
OS DESAFIOS DA ATUALIDADE NO PÓLO INDUSTRIAL DE
MANAUS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Marinez Gil Nogueira

MANAUS

2010

PATRÍCIA TORRES DE OLIVEIRA FONTINELE

**O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL:
OS DESAFIOS DA ATUALIDADE NO PÓLO INDUSTRIAL DE
MANAUS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Serviço Social.

Defesa da Dissertação em 06/08/2010

BANCA EXAMINADORA:

Prof^ª. Dr^ª. Marinez Gil Nogueira – Presidente
Universidade Federal do Amazonas

Prof^ª. Dr^ª. Márcia Perales Mendes Silva - Membro
Universidade Federal do Amazonas

Prof^ª. Dr^ª. Simone Eneida Baçal – Membro
Universidade Federal do Amazonas

DEDICATÓRIA

Ao Deus Supremo que detêm todo poder e sabedoria. Aos meus pais, por sempre me darem amor e empenharem suas vidas para o meu bem. Ao meu querido esposo pela sua agradável companhia.

AGRADECIMENTOS

Ao único Deus Criador, primeiramente pela salvação em Cristo Jesus, pela capacidade física, intelectual e espiritual para realização deste trabalho e por ter ouvido minhas orações;

Aos meus pais, Antonio e Conceição, pelas orações, incentivo e apoio incondicional que me deram no decorrer deste Mestrado;

Ao meu amado esposo Gleydson Fontinele pelo seu carinho, compreensão, pelas palavras de ânimo e por se envolver profundamente neste trabalho;

À minha orientadora Professora Marinez Gil Nogueira pela dedicação na execução de seu papel, por ter boas idéias e conduzir suas orientações de forma bem estruturada (os seus quadros metodológicos realmente funcionam!);

À professora Márcia Perales, a qual contribuiu na orientação da fase inicial do mestrado e tem influenciado positivamente minha trajetória acadêmico-profissional e até mesmo pessoal, constituindo-se para mim como um exemplo de professora e profissional a ser seguido;

Aos meus irmãos Priscila e Áquilas, ao meu cunhado Alexandre e meu sobrinho Samuel pela presença de vocês em minha vida e pela motivação que sempre me deram;

Às minhas colegas de mestrado Anny, Carole e Paulinha pelo companheirismo e contribuição durante esta caminhada que fizemos juntas, a qual foi difícil, mas pudemos nos apoiar uma nas outras, e assim ninguém desistiu;

À empresa PRODAM que flexibilizou o meu horário de trabalho durante todo o período do mestrado, em especial aos colegas Cláudio Valente, Sérgio Rodrigues e Kelem Lemos.

Às minhas amigas e irmãos da igreja por estarem na arquibancada da vida, torcendo por mim e dando o estímulo necessário para vencer as partidas que surgem no decorrer do meu caminho;

Agradeço ainda às profissionais do PIM que aceitaram voluntariamente participar da pesquisa.

Bem-aventurado o homem que acha sabedoria e o homem que adquire conhecimento; porque é melhor a sua mercadoria do que artigos de prata, e maior o seu lucro do que o ouro mais fino. Mais preciosa é do que os rubis, e tudo o que mais possas desejar não se pode comparar a ela.

Provérbios 3: 13-15.

RESUMO

A presente dissertação trata das transformações produzidas no mundo do trabalho em decorrência do processo de reestruturação produtiva do capital ocorrido a partir de 1990 no Brasil, e dos impactos que estas alterações causaram no trabalho do Assistente Social que atua na área empresarial do Pólo Industrial de Manaus - PIM. Este trabalho pautou-se na caracterização do processo de trabalho do Assistente Social do PIM, identificando as demandas institucionais e as atribuições profissionais introduzidas pela lógica de produção pós reestruturação produtiva; e, diante das condições e relações de trabalho desvendadas, analisou-se a possibilidade de efetivação do projeto ético-político desta profissão. A pesquisa qualitativa realizada com seis Assistentes Sociais de empresas dos Sub-setores Eletroeletrônico e Duas Rodas do PIM revelou que estes profissionais lidam com as exigências empresariais, com a intensificação do trabalho, com a polivalência e com a insuficiência de recursos disponibilizados ao Serviço Social. Quanto às demandas institucionais, estas direcionam para uma ação profissional que amenize os *problemas* dos trabalhadores a fim de evitar prejuízos à produtividade e lucratividade empresarial. Nesse sentido, este trabalho científico apresenta que o Assistente Social do PIM tem, neste espaço ocupacional, inúmeros desafios para a efetivação do Projeto Ético-político da profissão, os quais precisam ser transpostos principalmente por meio do conhecimento teórico-metodológico, do domínio dos instrumentais técnico-operativos e do engajamento ético-político.

Palavras-Chave: Trabalho, Reestruturação Produtiva, Assistente Social, Projeto Ético-Político.

ABSTRACT

This recent dissertation talks about the transformations produced in the working world because of the productive re-framework process of the capital occurred since 1990 in Brazil, and the impacts which these alterations caused in the Social Assistant workers who act in Manaus entrepreneurs area in Industrial Manaus Polo - IMP. This research relied on the characterization of the working process of the Social Service professional from IMP, identifying the institutional dispute and the professional attributions introduced by the producing logic post restructure productive; and before the conditions and the working relationship revealed, the possibility of making permanent the ethical-political project was analyzed. This qualitative research which was accomplished with six Social Service professionals of the companies in under-sectors from the Industrial Electronic and Two Wheel Polo of Manaus – IPM (PIM) revealed that these professionals have to deal with entrepreneurs demands, with the working intensification, with the polyvalence and with the lack of resources available to Social Assistant workers. As to the imposed institutional demands, these are directed to a professional action that soften the workers problems in order to avoid the damages to the entrepreneur profits and productivity. In this sense, the current scientific job exposes that the Social Assistant workers from the IMP (PIM), have in this occupational space many challenges to make permanent the profession Ethic-Political project which need to be transposed mainly through the theoretical-methodological knowledge, of the instrumental technical-operante domain and through the Ethic-Political commitment.

Key-Words: Work, Productive Re-framework, Social Assistant, Ethic-Political Project

LISTA DE QUADROS

Quadro 01: Perfil das empresas do PIM selecionadas para a pesquisa	43
Quadro 02: Perfil das Assistentes Sociais do PIM entrevistadas na pesquisa.....	44
Quadro 03: Qualificação profissional das Assistentes Sociais entrevistadas no PIM	45
Quadro 04: Categorização das respostas das Assistentes Sociais sobre a sua utilidade profissional na empresa.....	53
Quadro 05: Categorização sobre as expressões da questão social identificadas na empresa.....	54
Quadro 06: Categorização das principais atividades demandadas pela empresa	64
Quadro 07: Planejamento e avaliação das atividades profissionais.....	74
Quadro 08: Meio de transporte disponível ao setor de Serviço Social.....	76
Quadro 09: Relação entre o número de funcionários no setor de Serviço Social e a quantidade de trabalhadores da empresa.....	78
Quadro 10: Relação entre o número de Assistentes Sociais na empresa e a quantidade total de trabalhadores.....	93
Quadro 11: Opinião das profissionais sobre a relação entre o trabalho realizado, a carga horária exigida e a remuneração dada pela empresa.....	95
Quadro 12: Relação entre carga horária semanal, remuneração salarial e tempo de trabalho na empresa.	95
Quadro 13: Valores profissionais eleitos pelas Assistentes Sociais do PIM.....	103
Quadro 14: Os objetivos profissionais das Assistentes Sociais do PIM	104
Quadro 15: Principais dificuldades ou desafios para a execução do trabalho.....	108
Quadro 16: Meios de aperfeiçoamento e capacitação profissional	111
Quadro 17: Principais conquistas profissionais no espaço empresarial.....	113

LISTA DE SIGLAS

ABEPSS	Associação Brasileira de Estudos e Pesquisa em Serviço Social
ABESS	Associação Brasileira de Estudos em Serviço Social
CEDEPSS	Centro de Desenvolvimento de Pesquisas em Serviço Social
CCQ	Círculos de Controle de Qualidade
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CRESS	Conselho Regional de Serviço Social
EUA	Estados Unidos da América
FGTS	Fundo de Garantia do Tempo de Serviço
FGV	Fundação Getúlio Vargas
INSS	Instituto Nacional do Seguro Social
ISO	Organização Internacional para Padronização
MEC	Ministério da Educação
ONG	Organizações Não Governamentais
PIM	Pólo Industrial de Manaus
RH	Recursos Humanos
SIPAT	Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho
SESMT	Serviços Especializados em Segurança e Medicina do Trabalho
SUFRAMA	Superintendência da Zona Franca de Manaus
ZFM	Zona Franca de Manaus

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO I: TRABALHO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: ALTERAÇÕES CONTEMPORÂNEAS DO MUNDO DO TRABALHO.....	16
1.1 Trabalho e Ser Social: A Perspectiva Marxista	16
1.2 A Crise do Capital e sua Reestruturação Produtiva: Os Impactos Produzidos no Trabalho.	22
1.3 Reestruturação Produtiva no Brasil: Impactos no Pólo Industrial de Manaus e no Serviço Social.....	33
1.4 Delineamento Metodológico: O Perfil dos Sujeitos da Pesquisa no PIM.....	41
CAPITULO II: O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL PÓS REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: A SINGULARIDADE DO PIM	48
2.1 Processo de Trabalho: A Legitimidade Profissional do Assistente Social	48
2.2 Trabalho Profissional: Do Conservadorismo à Tradição Marxista.....	56
2.3 Caracterização do Processo de Trabalho do Assistente Social no PIM.....	62
CAPITULO III: AS CONDIÇÕES E RELAÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PIM E OS DESAFIOS DA ATUALIDADE	83
3.1 Projeto Ético-Político Profissional: A Bússola do Assistente Social	83
3.2 As Relações e Condições de Trabalho do Assistente Social no PIM Pós Reestruturação Produtiva	90
3.3 Desafios à Implementação do Projeto Ético-Político na Realidade Empresarial	101
CONSIDERAÇÕES FINAIS	115
REFERÊNCIAS.....	118
APÊNDICES.....	122

INTRODUÇÃO

O mundo do trabalho está em crise? Responder a esta questão requer uma reflexão profunda e acurada acerca das chamadas metamorfoses contemporâneas do modo de produção capitalista. Nesse sentido, torna-se necessário se reportar à década de 1970 nos países de capitalismo avançado, pois representa o período de marco inicial da *nova* estrutura de organização das fábricas e das relações e condições de trabalho do sistema de produção capitalista.

A partir dos anos 70 o modelo americano de acumulação capitalista *taylorista/fordista*, baseado na produção em massa e apoiado pela política *keynesiana* do “pleno emprego”, começa a entrar em crise refletindo queda nas taxas de lucro. Assim, os chamados “30 anos gloriosos” ficaram apenas na lembrança daqueles que os viveram, pois a partir deste contexto se tornou prioridade para o capitalismo buscar alternativas para a superação desta fase. Deste modo, entrou em cena o modelo capitalista fundamentado na chamada *acumulação flexível* e na qualidade da produção: o modelo japonês denominado *Toyotismo*. Todavia - não fugindo ao caráter contraditório do capitalismo - em detrimento à superação do capital ocorreu a precarização do trabalho.

No Brasil, este processo de transição do modelo fordista para o modelo toyotista ocorreu principalmente a partir de 1990. A inovação de estratégias de organização e gestão da produção apresenta-se como resposta dada pelo capitalismo para a *crise* decorrente do esgotamento do modelo anterior. Este processo de (re)organização do capital, ocasionou em seu verso impactos sobre o trabalho: desemprego em massa, enfraquecimento dos sindicatos, redução nos postos de trabalho, surgimento do trabalhador polivalente e a introdução de novas formas de inclusão dos trabalhadores pela via da terceirização e do serviço temporário.

Por ser um trabalhador inserido na divisão social e técnica do trabalho, o Assistente Social também recebe os impactos destas transformações ocorridas, já que as mudanças no mundo do trabalho trazem um redimensionamento da profissão no mercado e nas condições de trabalho, e, neste sentido, o profissional de Serviço Social sofre profundamente com as alterações operadas no âmbito estatal e privado.

O assistente social, como os demais trabalhadores, passa a viver as situações de polivalência, multifuncionalidade, terceirização, diminuição de salário, contratos temporários, desemprego entre outros.

Ademais, o movimento em curso que avilta e mutila o trabalho, afeta o assistente social numa dupla dimensão: de um lado como trabalhador assalariado e, de outro, impõe desafios na busca concreta da efetivação do seu projeto ético-político, o qual prima pela expansão, consolidação e ampliação de direitos em tempos de desmonte e barbárie.

Perante toda esta metamorfose ocorrida no mundo do trabalho, essa dissertação foi desenvolvida a partir da seguinte questão central norteadora: *Diante das inflexões da reestruturação produtiva no mundo do trabalho, como o Assistente Social na área empresarial do Pólo Industrial de Manaus - PIM preserva sua legitimidade profissional, bem como o compromisso com o projeto ético-político da profissão na atualidade?*

Assim, fruto dessa indagação central, o presente estudo respondeu os objetivos que foram traçados a partir dos desdobramentos da questão norteadora central. Deste modo, este trabalho teve como objetivo geral: *desvelar as inflexões da reestruturação produtiva da década de 90 sobre o trabalho do assistente social na área empresarial do Pólo Industrial de Manaus.*

Os objetivos específicos delimitados foram: 1) *caracterizar o processo de trabalho do Assistente Social com ênfase na análise da legitimidade profissional*; 2) *identificar as demandas institucionais e as atribuições profissionais postas pela lógica de produção pós reestruturação produtiva*; 3) *analisar a possibilidade de efetivação do projeto ético-político da profissão diante das condições e relações de trabalho na atualidade.*

O embasamento teórico deste trabalho centra-se nas seguintes categorias teórico-analíticas¹ que nortearam a pesquisa: *trabalho, reestruturação produtiva, serviço social, legitimidade profissional e projeto ético-político.*

No que se referem aos procedimentos metodológicos adotados, os mesmos foram desenvolvidos por meio de processos de apropriação e desvelamento do real,

¹ No apêndice A e B do trabalho constam os quadros que serviram de roteiro para definição das categorias e levantamento bibliográfico.

ancorados numa perspectiva de aproximações sucessivas, de modo a propiciar a captação da dinâmica social numa perspectiva de totalidade em permanente transformação. Assim, o método utilizado para proporcionar as bases lógicas da investigação foi o *método histórico-crítico*.

A partir dessa premissa metodológica, a pesquisa de campo foi realizada com seis (06) assistentes sociais² da área empresarial dos sub-setores Eletroeletrônico e Duas Rodas do Pólo Industrial de Manaus - PIM³. A *abordagem analítico-crítica dos sujeitos de pesquisa* foi realizada por meio da observação sistemática (indireta) de natureza qualitativa mediante entrevista semi-estruturada. Assim, buscou-se trabalhar eminentemente com o conteúdo da fala dos sujeitos da pesquisa, que expressa os significados, percepções, valores e atitudes pessoais no desenvolvimento do seu processo de trabalho. Para o tratamento das informações obtidas na pesquisa foi aplicada uma aproximação do processo de *análise de conteúdo*.

Este trabalho está dividido em três capítulos, os quais apresentam a seguinte estrutura:

Capítulo I - Aborda elementos da teoria de Karl Marx relacionados à categoria *trabalho* e a significação social do trabalho para o homem. Apresenta as discussões a respeito das transformações sucedidas no mundo do trabalho, provenientes do processo de reestruturação produtiva, ocorridas a partir de 1970 na sociedade capitalista avançada e na década de 1990 no contexto brasileiro, e seus impactos no PIM e na profissão de Serviço Social.

Capítulo II - Versa sobre o processo de trabalho do Assistente Social com ênfase na questão da legitimidade profissional. Elucida as particularidades da atuação na área empresarial e caracteriza o processo de trabalho no PIM, considerando as inflexões da reestruturação produtiva e as demandas institucionais postas atualmente pelas empresas dos sub-setores Eletroeletrônico e Duas Rodas do Pólo Industrial de Manaus – PIM ao Assistente Social.

² No decorrer deste trabalho científico as profissionais entrevistadas serão identificadas por letras do alfabeto (A, B, C, D, E e F) com o intuito de resguardar a identidade das mesmas.

³ O detalhamento do delineamento metodológico da abordagem de campo (universo e amostra da pesquisa) será apresentado no primeiro capítulo.

Capítulo III - Discorre sobre os princípios e valores do Projeto Ético-Político da profissão. Apresenta uma análise das condições e relações de trabalho do Assistente Social no PIM, e realiza uma reflexão sobre os desafios impostos à implementação desse Projeto Profissional na atualidade.

Importa esclarecer que o presente trabalho é fruto do processo de conclusão do Mestrado realizado no Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Sustentabilidade na Amazônia da Universidade Federal do Amazonas – UFAM.

Isto posto, acredita-se que esta dissertação de mestrado é relevante para que os Assistentes Sociais de Manaus compreendam quais as particularidades e os limites da atuação no setor empresarial na atualidade, quais as condições e relações de trabalho que engendram novos desafios para este profissional e quais as possibilidades de construção de propostas para uma ação inovadora no sentido de favorecer o projeto ético-político da profissão.

CAPÍTULO I:

TRABALHO E REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: ALTERAÇÕES CONTEMPORÂNEAS DO MUNDO DO TRABALHO

Este capítulo aborda alguns aspectos da teoria de Karl Marx relacionados à categoria *trabalho*, ressaltando a significação social do trabalho para o homem. A partir desta perspectiva buscou-se argumentar contrariamente à tese do “fim da centralidade do trabalho” na vida humana, a qual é propagada com base nas profundas alterações no mundo do trabalho.

Em seguida, apresentam-se as discussões a respeito dessas metamorfoses produzidas pelo processo de reestruturação produtiva, sucedidas a partir de 1970 na sociedade capitalista, que incidiram majoritariamente de forma negativa na classe trabalhadora. Dar-se-á ênfase também aos impactos deste processo no Brasil e, sobretudo, no Pólo Industrial de Manaus - PIM.

O último sub-item deste capítulo expõe os procedimentos metodológicos da pesquisa realizada com profissionais de Serviço Social que trabalham em empresas do PIM.

1.1 Trabalho e Ser Social: A Perspectiva Marxista

Uma série de novas denominações do trabalho adentra o mundo empresarial na contemporaneidade, e coloca em relevo a prevalência do capital sobre a força humana de trabalho. Essa ofensiva do capital sobre o trabalho é feita no sentido de diminuir o trabalho vivo, todavia o capital não pode eliminá-lo. Dito de outra forma: intensifica-se o trabalho, precariza-o, desemprega-se expressiva parcela de trabalhadores, entretanto o capital não pode eliminar o *trabalho vivo* porque ele configura-se como a base de sua acumulação.

Ora o cenário que se visualiza é desfavorável para a classe trabalhadora, por isso a seguinte indagação pode ser suscitada: *Seria o fim da centralidade do trabalho?*

Para responder a esta pergunta este estudo focaliza os argumentos que caracterizam a centralidade da categoria *trabalho*, tendo por base a visão marxiana.

Primeiramente, torna-se necessário responder ao seguinte questionamento: *o que é o trabalho?*

A partir da perspectiva marxiana, o trabalho é uma capacidade própria do ser humano, somente ele pode executá-lo. O trabalho é uma atividade consciente, impossível de ser desenvolvida pelos animais, visto que o homem projeta suas ações antes de realizá-las.

O trabalho possibilita ainda o relacionamento do homem com o meio em que vive e também com os outros homens, permite a utilização dos recursos da natureza para benefício e suprimento de suas necessidades. Para Marx (1999, p.211) “o trabalho é um processo do qual participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano, com sua própria ação, impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com a natureza”.

Esse relacionamento homem-natureza bem como a manutenção da vida humana depende do trabalho, pois o trabalho constitui-se necessidade natural e eterna, indispensável à existência do homem. E isto é fato, independentemente de qual seja a forma de sociedade na qual o homem esteja inserido (MARX, 1999).

Mas, *como se caracteriza esse trabalho?* Na visão marxiana, existe o *processo de trabalho*, o qual emana da mente do homem quando este elabora um planejamento antes de realizar as ações pertinentes ao trabalho, ou seja, no instante em que idealiza um resultado a ser obtido. Esse *processo* possui três elementos: “1) a atividade adequada a um fim, isto é o próprio trabalho; 2) a matéria a que se aplica o trabalho - o objeto de trabalho; e 3) os meios de trabalho - o instrumental de trabalho” (MARX, 1999, p.212).

Para melhor compreensão do *processo de trabalho* Marx explica que o ato de executar o trabalho ocorre porque o homem definiu anteriormente a sua finalidade, ou seja, aquela atividade possui relevância, é algo necessário. Assim, o trabalho é executado sobre um objeto. Com relação ao *objeto do trabalho*, Marx enfatiza que a

terra é o objeto universal para o homem, pois é autônoma ao homem. O objeto de trabalho pode ser proveniente da natureza, em sua forma bruta, ou ser considerado como matéria prima, ou seja, ter sofrido modificações produzidas por um trabalho anterior. Quanto aos *meios de trabalho*, são estes que possibilitam ao trabalhador agir em seu objeto, configuram-se como instrumentos ou condições materiais que direcionam e permitem o manuseio do objeto. Destaca que inclusive o próprio homem pode elaborar os instrumentos de trabalho.

Sob a ótica da teoria marxiana, o *trabalho* apresenta essas características, mesmo que seja empreendido em contextos sociais diferentes ou em ramos variados ou até mesmo para diversas finalidades.

Dessa maneira, é possível afirmar que a partir do trabalho o homem se firma enquanto ser social. O homem satisfaz as necessidades humanas pelo trabalho e consegue interagir em sociedade. Sua ação é consciente e lhe confere os resultados anteriormente projetados racionalmente.

Que dimensões o trabalho assume?

A partir do conceito de trabalho exposto anteriormente, Marx defende que o trabalho possui duas dimensões: *trabalho concreto* e *trabalho abstrato*. Essas dimensões definem o valor da mercadoria ou do produto elaborado pelo homem. Antes de adentrar-se nessas dimensões, faz-se necessário considerarmos primeiramente algumas informações a respeito da mercadoria.

Na teoria marxiana, a riqueza da sociedade capitalista é determinada através da acumulação de mercadorias. A mercadoria é entendida como algo que supre alguma necessidade. A utilidade de uma mercadoria, ou melhor, o seu *valor-se-uso*, é definido pelas suas propriedades naturais. Mas o seu *valor-de-troca*, ou seja, sua possibilidade de permuta com outra mercadoria diferente é estabelecida através da quantidade a ser trocada, considerando o *valor-de-uso* de cada mercadoria.

Para Marx o *valor-de-uso* constitui o conteúdo material da riqueza, independente de sua forma social. No entanto, a sociedade capitalista deturpou isso, e considera os *valores-de-uso* como veículos materiais do *valor-de-troca*.

As duas dimensões do trabalho decorrem do entendimento do valor da mercadoria. O homem realiza o trabalho abstrato, que corresponde à força física gasta em sua produção, e o trabalho concreto, caracterizado pelo dispêndio de força

humana no sentido de uma especialidade de trabalho, ou seja, refere-se ao cumprimento de todo *processo de trabalho*.

Para definir o valor da mercadoria produzida por este homem deve ser considerado o *trabalho abstrato* como definidor do *valor-de-troca* e o *trabalho concreto* como determinante do *valor-de-uso*. Ressalte-se que o *valor-de-uso* de uma mercadoria é a soma de suas propriedades naturais com o trabalho humano nela contido.

Ora, é importante destacar que há na sociedade diversas especialidades de trabalho (trabalho concreto), são os trabalhos úteis. Marx denominou esta diversidade de trabalhos como: *Divisão Social do Trabalho*. Esta divisão é a condição para haver produção de mercadorias.

Após entender como se processa o valor das mercadorias, pergunta-se: *Quanto vale o trabalho humano?*

Para responder à luz dos estudos de Marx, é importante entender que na sociedade capitalista àqueles que não são proprietários de meios de produção tem a alternativa de vender sua força de trabalho. Para definir o valor dessa força de trabalho aplica-se o mesmo preceito utilizado nas mercadorias, já que o homem está vendendo algo de sua propriedade, pertencente somente a ele: a sua força de trabalho.

Para definir o valor da mercadoria se considera quanto tempo de força de trabalho humano foi despendido para que ficasse pronto. Assim, Marx esclarece que, a respeito da venda da força de trabalho, o princípio utilizado deve ser o mesmo, ou seja, quanto tempo de trabalho será necessário ao homem para determinada produção?

Para a “mercadoria” força de trabalho, o princípio pode ser o mesmo das demais mercadorias, porém o cálculo deve ser diferenciado porque a lógica é a seguinte: se o homem vende sua força de trabalho ele emprega um *tempo* que seria utilizado na busca de alimentos e demais coisas de que necessita para sua sobrevivência e de sua família. Assim, o valor a ser pago a esse homem deve ser o suficiente para o suprimento dessas necessidades.

Esse valor refere-se ao *valor-de-troca*. O homem está trocando sua força de trabalho por determinado pagamento. No entanto, esse homem pode ser detentor de

um trabalho especializado, algo que vai satisfazer alguma necessidade humana (como na explicação de Marx, entende-se, por exemplo, a confecção de um casaco por um alfaiate), pois ele não tem somente a força física. Neste caso, o trabalho engendra *valor-de-uso* à mercadoria. Além da valorização de suas propriedades naturais, a mercadoria acresce em *valor-de-uso* quando é manipulada pelo trabalho concreto do homem. Assim, o *valor-de-uso* da força de trabalho humana é a utilidade social executada a partir do *processo de trabalho* descrito anteriormente. Na verdade, é este trabalho útil que confere ao homem o sentimento de satisfação, e não apenas um esforço físico gasto para garantir a sobrevivência.

Entretanto, Marx afirma que “no capitalismo o vendedor da força de trabalho, como o de qualquer outra mercadoria, realiza seu valor-de-troca e aliena seu valor-de-uso” (1999, p.227). No mundo do capital, quando o trabalhador vende sua força de trabalho ele concede ao capitalista a responsabilidade na realização de seu processo de trabalho, permitindo que ele consuma-o. Isso implica, de acordo com Marx, dois fenômenos importantes: 1) O trabalhador trabalha sob o controle do capitalista, a quem pertence seu trabalho; 2 – O produto é propriedade do capitalista, não do produtor imediato, o trabalhador.

Quando o capitalista compra a força de trabalho, compra-a por completo. O *valor-de-uso* do trabalhador, sua ação especializada, é propriedade do capitalista durante toda jornada de trabalho. O trabalhador recebe o referente ao tempo de trabalho socialmente necessário para o processo de produção de mercadoria conforme combinado, de acordo com o que ele mesmo negociou com o capitalista.

Nesse sentido, Marx (1999, p. 271) desenvolve o seguinte comentário:

O capital é trabalho morto que, como um vampiro, se reanima sugando o trabalho vivo, e, quanto mais suga, mais forte se torna. O tempo em que o trabalhador trabalha é o tempo durante o qual o capitalista consome a força de trabalho que comprou. (...) Como qualquer outro comprador, procura extrair o maior proveito possível do valor-de-uso da sua mercadoria.

Segundo Marx, o que interessa no capitalismo é a produção do capital, ou seja, a criação de *mais-valia*, a qual se alcança justamente através do trabalho excedente requerido ao trabalhador e a posse de seu *valor-de-uso*. A *mais-valia* é atingida com a quantidade maior de trabalho e o tempo prolongado no processo de trabalho.

Uma concepção interessante nos estudos de Marx é a respeito do caráter misterioso da mercadoria na sociedade capitalista. A mercadoria é produzida através da participação de trabalhos individuais que resulta em um trabalho social. Entretanto, *a mercadoria esconde em si os atributos sociais do próprio trabalho dos homens*, ela encobre as relações sociais existentes e o que se visualiza nela é o seu *valor-de-troca*. As mercadorias caracterizam-se como coisas possíveis de serem comercializadas. A esse caráter misterioso Marx chama de *fetichismo*.

Diante dessas explicações sobre a categoria trabalho na visão de Marx, pode-se inferir que o trabalho está no centro da vida humana. E mesmo diante das severas alterações ocorridas no mundo do trabalho na atualidade, é possível afirmar que não é o fim dessa centralidade. A vida humana em sociedade depende do trabalho.

Concorda-se com Antunes (1999) quando discorre a respeito desse tema, questionando sobre qual dimensão se está falando quando é apontada a crise da sociedade do trabalho. Refere-se ao trabalho abstrato ou ao trabalho concreto? O autor então argumenta o seguinte:

Com relação ao trabalho abstrato, verifica-se na atualidade a intensificação da exploração da força de trabalho e metamorfoses no trabalho que fragmentam a classe trabalhadora, mas a sociedade capitalista continua sendo uma sociedade produtora de mercadorias. Assim, nesse sentido, o que há é a tentativa de diminuir o trabalho vivo e aumentar o trabalho morto, pois “o capital não pode eliminar o trabalho vivo do processo de criação de valores” (ANTUNES, 1999, p. 218).

Quanto ao *trabalho concreto*, Antunes enfatiza que é uma atividade eminentemente do homem, e enquanto trabalho útil permanece com sua utilidade indispensável à sociabilidade humana. O homem continua como criador de coisas necessárias, concebidas através de um *processo de trabalho* que o identifica enquanto ser social.

Para compreender melhor as transformações incididas no mundo do trabalho, as quais trouxeram à tona toda essa discussão a respeito da perda ou não da centralidade do trabalho na vida humana, será necessário explicitar minuciosamente os fatos que culminaram na crise do Capitalismo e posteriormente em sua

reestruturação no modo de produção e gestão do trabalho, que ficou conhecida como *reestruturação produtiva*.

1.2 A Crise do Capital e sua Reestruturação Produtiva: Os Impactos Produzidos no Trabalho.

O momento atual requer reflexão. Parte-se dessa assertiva para ressaltar que a realidade social encontra-se envolta em um processo complexo e contraditório, demarcado pela desumanização e desigualdade entre as pessoas, pois se ver na atual conjuntura que trata-se de uma:

Combinação explosiva, que nos afasta da possibilidade de construir uma sociedade na qual a integração seja garantida a partir do reconhecimento e da realização efetiva dos direitos inalienáveis; direitos que permitem nosso reconhecimento como cidadãos e cidadãs de uma sociedade na qual a justiça e liberdade não sejam monopólio daqueles que concentram o poder econômico. Uma combinação explosiva que coloca em evidência a limitada capacidade civilizatória do capitalismo, o qual se torna cada vez mais violento excludente e destrutivo (FRIGOTTO & GENTILLI, 2002, p.09).

Com base no comentário acima, explicita-se que este movimento abarca em sua processualidade e dinamismo duas perspectivas: enfrentamento ou indiferença. Assim, inicia-se esta reflexão a partir de uma análise acurada acerca dos elementos que engendram o contexto atual, pois se verifica que a contemporaneidade é marcada por fortes crises que afligem de forma direta ou indireta o âmbito sócio-político e produtivo, trazendo, conseqüentemente inflexões no mundo do trabalho.

Nesse sentido, afirma-se que o sistema de produção capitalista apresenta a partir de 1970, em nível mundial, uma profunda crise causada pelo desgaste do modelo de acumulação produtiva *taylorista/fordista* adotado desde o pós-guerra. Um fato que poderia indicar o fim de sua existência torna-se um meio de superação e fortalecimento de seus ideais, pois foi engendrada a criação de estratégias para a consolidação de um *novo modelo*, visando substituir o anterior e modernizar suas ações. Segundo Freire (2003, p.37), *as crises que em sua base são do capital*,

podem, inclusive, favorecer a reestruturação da sua hegemonia. A respeito desta situação de *crise* no capitalismo Antunes (1999, p. 36) afirma o seguinte:

Embora a *crise estrutural do capital* tivesse determinações mais profundas, a resposta capitalista a essa crise procurou enfrentá-la tão somente na sua superfície, na sua dimensão *fenomênica*, isto é, reestruturá-la sem transformar os pilares essenciais do modo de produção capitalista.

Para reforçar ainda mais este entendimento, julga-se ser extremamente produtivo acrescentar o posicionamento de Mandel (1990, p.01):

As crises que acometem as sociedades capitalistas não são resultados do acaso e nem produto de elementos exógenos (..) elas correspondem ao contrário, à lógica imanente do sistema, embora fatores exógenos e acidentais desempenhem evidentemente um papel nas particularidades e cada ciclo.

A grande crise econômica mundial ocorrida na década de 1970 foi desencadeada por alguns fatos históricos. De acordo com Mota (2008), fatores como as lutas sociais pela libertação dos povos do Terceiro Mundo, a crise do Petróleo de 1973 e o novo comportamento adotado pelos sindicatos corroboraram para abalar o modelo fordista e deflagrar a crise do capital.

A hegemonia norte-americana havia estabelecido os padrões de produção e consumo mundial a partir do pós II Guerra, por intermédio de seu capital monopolista. Com o processo de internacionalização dos mercados o EUA permitiu a introdução de produtos japoneses e europeus em seu mercado, o que posteriormente ocasionou o fortalecimento destes países e ameaçou a soberania norte-americana.

A crise financeira mundial foi reconhecida oficialmente em 1971, quando a economia americana anunciou a inconvertibilidade do dólar em comparação ao ouro, ou seja, o dólar encontrava-se desvalorizado, ocasionando problemas a nível internacional e sérios ajustes na economia em todo mundo. Era preciso agir rápido para evitar o descontrole da situação economicamente caótica (MOTA 2008).

Antes de discorrer sobre a reestruturação produtiva do capital é imprescindível retomar as particularidades inerentes ao modelo anterior (fordismo) para compreender o processo de transição e ao mesmo tempo de superação desta crise no modo de produção capitalista.

No ano de 1913 Henry Ford, dono de uma empresa de automóveis nos EUA, formulou um modo de organização da produção e do trabalho denominado fordismo. A grande inovação do fordismo consistiu em produzir um número elevado de veículos de um único modelo para serem vendidos com preços baixos com o objetivo de atingir vendas em massa.

Conforme Gounet (1999) há cinco grandes transformações nas quais o fordismo se apóia: 1. Produção em massa para atingir um consumo amplo; 2. Parcelamento das tarefas: um operário faz um número limitado de gestos (desqualificação dos operários); 3. Criação da linha de produção, através da esteira rolante; 4. Padronização de peças para evitar o desperdício; - 5. Automatização das fábricas. Este autor ressalta ainda: “Mas para obter esse resultado e ter os componentes exatos, adaptáveis aos seus carros, Ford precisa comprar as firmas que fabricam as peças” (1999, p 19), ou seja, aplicou-se um *controle* de cima para baixo.

O modelo fordista se apropriou dos princípios idealizados por *Frederick Taylor* para consolidar sua metodologia de ação. O taylorismo ou “gerência científica de trabalho” surge na passagem do século XIX para o século XX e consiste em uma cultura do trabalho cujo objetivo central, conforme o seu autor, “é assegurar o máximo de prosperidade para o patrão e, ao mesmo tempo, o máximo de prosperidade ao empregado” (TAYLOR apud DRUCK, 1999, p. 43). No entanto, vale ressaltar que Taylor ao definir *prosperidade* afirmou ser “quando cada homem e cada máquina oferecem o melhor rendimento possível” (idem, 1999, p.43). Neste entendimento observa-se que Taylor não se preocupava com a promoção de um *efetivo desenvolvimento* (social e econômico - *prosperidade*) na vida dos trabalhadores, pois estes deveriam satisfazer-se somente pelo fato de estarem sendo produtivos para o capital.

Segundo Druck (1999), é importante mencionar que o sistema taylorista desejava romper com a autonomia e a iniciativa operária, com o intuito de obter a eficiência do trabalho. Assim, este sistema: separava o trabalho manual do trabalho intelectual, pois acreditava que todo conhecimento sobre o trabalho deveria estar no domínio da gerência; procurava convencer que os interesses de patrões e empregados não eram divergentes, devendo ser buscada a paz ao invés da guerra;

além de deixar explícito que o principal entrave para se alcançar a prosperidade era *a resistência operária*.

Para Druck (1999, p. 47):

(...) os princípios e as novas formas de gerência propostas por Taylor tinham um conteúdo fortemente autoritário e, na sua essência, um poder de aplicação sustentado muito mais pela força e na coerção e muito menos no convencimento e na busca de adesão dos trabalhadores.

A união das idéias tayloristas com o fordismo permitiu a elaboração das seguintes características propostas para organização do trabalho e da produção nas fábricas, sobretudo a partir da segunda década do século XX: a racionalização das operações realizadas pelos trabalhadores, reduzindo o tempo e acrescentando o ritmo e trabalho; a junção do método de produção em série, característico do fordismo com o método do cronômetro taylorista; a execução de um trabalho parcelar e fragmentado, com uma ação mecânica e repetitiva; uma evidente separação entre elaboração e execução; operários predominantemente semiquualificados; e empresas verticalizadas e intensamente hierarquizadas (ANTUNES, 1999).

Os resultados obtidos por Ford, após a implementação de seu modelo, foram prodigiosos. De acordo com Gounet (1999), a montagem de um carro durante a antiga organização de produção durava 12h:30min, mas apenas com a utilização dos princípios tayloristas o tempo reduziu para 5h:50min e em janeiro de 1914 Ford introduz as primeiras linhas automatizadas e produz um veículo em 1h:30min.

Diante desta situação, as empresas concorrentes de Ford não vêem outra opção a não ser adaptar-se ao seu método. Assim, este sistema de produção assume considerável importância e expande-se para várias regiões do mundo. Ford implanta suas filiais em muitos países.

De acordo com a análise elaborada por Gounet (1999), quando há uma transformação capitalista nessas proporções como foi o fordismo, ocorre um ciclo que culmina na crise do referido modelo. O ciclo inicia com o fato de que a empresa que muda radicalmente a organização da produção assume a liderança da indústria. Em seguida observa-se que a introdução de novas tecnologias só produz êxito se

houver transformações no plano organizacional que lhe dêem sustentáculo. A terceira análise é que uma nova organização do trabalho implica certa adesão dos operários, por isso Ford utilizou-se de meios para atraí-los, como por exemplo, oferecendo-lhes uma quantia maior de salário em comparação às concorrentes. A quarta situação consiste no fato das empresas rivais serem obrigadas a seguir o modelo predominante sob o risco de sucumbirem às pressões do mercado.

O último estágio é quando todas as empresas aplicam o modelo predominante e a empresa inovadora se vê ameaçada de perder a liderança, já que não há mais vantagens específicas para ela. De acordo com Druck:

Esse nivelamento mostra uma competição mais encarniçada. As empresas já não podem destinar recursos para melhoria de certas condições de trabalho. Pelo contrário, no universo da competição, só quem impõe custos mais baixos de produção pode conquistar fatias do mercado.

Portanto, é neste momento que ocorre a crise do sistema. No caso específico, ocorreu a crise do fordismo⁴.

Assim, a partir dos anos 70 o modelo americano de acumulação capitalista taylorista/fordista, baseado na produção em massa e apoiado pela política *keynesiana*⁵ do “pleno emprego”, começa a entrar em crise. Conforme Antunes (1999, p.29) os traços mais latentes do quadro crítico apresentado neste período são:

1) queda da taxa de lucro (...); 2) esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, (...) dado pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava; 3) *hipertrofia da esfera financeira* que ganhava relativa autonomia frente aos capitais produtivos (...) colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação; 4) a maior concentração de capitais graças as fusões entre as empresas

⁴ É importante mencionar que a respeito da crise sofrida pelo modelo fordista, Clarke comenta o seguinte: “a crise do fordismo não é nada novo; é apenas a mais recente manifestação da crise permanente do capitalismo” (Antunes apud Clarke 1995, p.19).

⁵ As teorias keynesianas adaptaram-se inteiramente à lógica fordista dos grandes complexos industriais e financeiros, de produção em massa, para um mercado de massa com crescente produtividade e geração de rendas excedentes. Keynes entendeu que essas rendas podiam ser politicamente redirecionadas pelos Estados nacionais conforme as conjunturas, especialmente conforme o risco de crise econômica e as disputas políticas no cenário público. O ferramental teórico keynesiano concebido entre os anos de 1920 e 1930, configurou-se como o padrão de gestão pública na *era de ouro do capitalismo*, entre 1945-73. Assim, o “keynesianismo tornou-se sinônimo da racionalidade do Estado desenvolvimentista e provedor do bem-estar” (ABREU, 1999, p.39).

monopolistas e oligopolistas; 5) a crise do Welfare State ou Estado de Bem Estar Social e dos seus mecanismos de funcionamento; 6) incremento acentuado das privatizações, tendência generalizada às desregulações e à flexibilização do processo produtivo, dos mercados e da força de trabalho (...).

A diminuição da produtividade no trabalho convergiu para o progressivo declínio de competitividade da economia americana no mercado mundial, contribuindo para perda de sua hegemonia no plano econômico. Somado a isto, ocorreram muitas manifestações de resistência por parte dos trabalhadores, as chamadas revoltas do operário-massa⁶. As organizações sindicais lutavam contra o autoritarismo e opunham-se à forte rigidez dos padrões racionais que os obrigava a execução de um trabalho parcelizado, repetitivo, rotinizado e que havia destruído o saber dos trabalhadores de ofício. Além disto, esta rigidez extrapolava os muros das fábricas e atingia danosamente à vida secular dos trabalhadores. Desta forma, o poder dos sindicatos avança neste período, através da demonstração opositora às formas de *controle social severo do capital sobre o trabalho* (DRUCK, 1999).

Entretanto, a pressão da classe trabalhadora não foi capaz de vencer o império capitalista, pois de acordo com Antunes (1999), as ações dos trabalhadores encontraram os seguintes limites: 1) não puderam dismantelar a estrutura organizacional-democrática solidificada à décadas e que estava inclusive impregnada no próprio proletariado; 2) as manifestações restringiram-se apenas ao espaço fabril e não produziram a criação de um projeto social hegemônico antagonico ao capital. Por esta razão Antunes (1999, p.44) conclui:

Foi nesse contexto que as forças do capital conseguiram reorganizar-se, introduzindo novos problemas e desafios para o mundo do trabalho, que se viu a partir de então em condições bastante desfavoráveis. (...) Com a derrota da luta operária pelo controle social da produção, estavam dadas então as bases sociais e ideopolíticas para retomada do processo de reestruturação do capital, num patamar distinto daquele efetivado pelo taylorismo e pelo fordismo.

No início da crise, enquanto a economia americana dava sinais de declínio, às taxas apresentadas pela economia japonesa já surpreendiam devido aos bons índices de produtividade. De acordo com Gounet (1999), a empresa japonesa

⁶ Segundo Antunes (1999, p.40) o operário-massa “é uma parcela hegemônica do proletariado da era taylorista/fordista que atuava no universo concentrado no espaço produtivo”.

Toyota iniciou um processo de organização do trabalho nas décadas de 1950 a 1970. O empenho nesta elaboração tem duas origens explicativas: Primeiro, pela necessidade das empresas japonesas competirem com as americanas e a segunda origem foi a necessidade de aplicar o fordismo no Japão, porém adaptando-o às particularidades deste país, pois o mercado japonês possuía características divergentes do mercado americano, tais como: o mercado japonês era demasiadamente restrito; a demanda era mais diversificada e preferencialmente para veículos menores; e o país tinha espaço físico limitado, o que comprometia o amplo estoque da produção exigido pelo fordismo.

Desta forma, sutilmente os japoneses foram elaborando seu próprio método de produção e foram se distanciando do modelo predominante: o fordismo.

Com a deflagração da crise do padrão de acumulação taylorista/fordista, expressou-se a *crise estrutural do capital*, sendo necessário agir rapidamente para superar todos os déficits alcançados. Assim, emergiu o chamado *Toyotismo* (ou ohnismo, de Taiichi Ohno, engenheiro que o criou na fábrica Toyota) e com ele surgiu a chamada *era da acumulação flexível*, promovendo inúmeras transformações no processo produtivo em todo mundo.

As inovadoras práticas japonesas podem ser assim caracterizadas: produção voltada para as exigências das demandas de consumo, portanto contrária à *produção em massa* do fordismo; o trabalhador é responsável pela operação de inúmeras máquinas e trabalha em equipe; o tempo é mais bem aproveitado – princípio de *just-in-time*; os estoques são os mínimos possíveis; a empresa possui uma estrutura horizontalizada e empreende esforços na atividade-fim da empresa, terceirizando o restante; a construção dos Círculos de Controle de Qualidade – CCQ'S permite a apropriação da empresa do conhecimento do trabalhador, uma vez que esse é chamado a participar do processo produtivo contribuindo com sua melhoria e otimização (GRAVE, 2002).

Essa *reestruturação produtiva* do capital amparou-se em um novo sistema ideológico denominado neoliberalismo⁷ e promoveu algumas alterações no âmbito

⁷ Doutrina político-econômica que representa uma tentativa de adaptar os princípios do liberalismo econômico às condições do capitalismo moderno. Estruturou-se no final da década de 30, por meio das obras do norte-americano Walter Lippmann, dos franceses Jacques Rueff, Maurice Allais e L. Baudin e dos alemães Walter Euckem, W. Rpkem, A. Rustow e Muller-Armack (SANDRONI, 2002, p.421).

político, sobretudo por meio da privatização do Estado e da desregulamentação dos direitos do trabalho, arduamente conquistados no passado.

Torna-se evidente a partir da utilização das ações toyotistas, que para atender o ritmo exigido pelo sistema de produção intensifica-se ainda mais o trabalho operário.

Nesse sentido, afirma-se que as transformações societárias em curso, potencializadas pelo processo de *reestruturação produtiva*, num contexto de crescente globalização da economia e, conseqüentemente, da sociedade em geral, apresentam-se como *reparos* momentâneos para que o modo de produção capitalista recupere seu *fôlego* como respostas emergenciais aos momentos agudos de crise.

Ademais, convém deixar em evidência que tal sistema produtivo expressa a forma particular de um movimento mais amplo e, portanto, é prudente ter esse entendimento para evitar análises reducionistas que apreendem esse processo como sendo uma determinação que origina uma *nova* ordem.

Na atualidade, considerando este novo modelo de produção, verifica-se uma forte e violenta ofensiva do capital contra o trabalho, oriundo deste processo em curso, pois no tempo presente, vive-se uma tentativa de desmonte da centralidade do trabalho, assim como a busca pela retirada dos direitos sociais e políticos.

Diante de um estudo crítico empreendido sobre o Toyotismo, na sua essencialidade, obtém-se a seguinte explicação quanto as razões deste também ser chamado de modelo de *acumulação flexível*⁸: é principalmente devido à flexibilidade que ele requer dos trabalhadores.

Ora, a palavra *flexível*, segundo o dicionário Aurélio (2001), significa: “que se pode dobrar ou curvar; fácil de manejar, maleável; dócil, submisso; capaz de aceitar o que é adverso, compreensível, complacente; adaptável as circunstâncias”. Ao analisar esse significado é possível visualizar um operário com estas características, que contribui passivamente para obtenção de lucro do capital, sendo o trabalhador que “participa dos resultados da empresa” por meio das novas técnicas de “gestão

⁸ Termo criado por HARVEY (1992) para identificar a reestruturação produtiva.

participativa” do toyotismo, as quais buscam capturar a chamada *subjetividade operária*...

Segundo Gounet (1999) há pelo menos três formas pela qual essa flexibilidade dos trabalhadores é exigida no sistema toyotista: 1) O trabalho é intensificado ao extremo, ao ponto de um homem ficar responsável pela operação de cinco máquinas (no fordismo a proporção era: 1 homem/1 máquina). Além disto, para aumentar ainda mais a pressão no trabalho é instalado o sistema de luzes que indica quando as máquinas ou a produção apresenta problemas; tais problemas devem ser solucionados imediatamente. 2) Os trabalhadores devem acompanhar o ritmo da demanda do mercado. Se o mercado melhora, os trabalhadores terão de fazer hora extra para evitar que a empresa contrate operários temporários, o que lhe implicaria custos “desnecessários”. 3) O trabalhador deve trabalhar em equipe e precisa obter o domínio de várias funções na empresa, ou seja, tem que ser *polivalente*. Todavia, não há aumento salarial à proporção em que se atingem várias qualificações.

A respeito das consideráveis transformações provocadas no mercado de trabalho, frutos da adoção do modelo toyotista ou também denominado padrão de acumulação flexível, Antunes (2000) explica que este novo padrão baseia-se em princípios de organização e de tecnologia avançados, desenvolve-se de maneira flexível, recorrendo à desconcentração produtiva e às empresas terceirizadas; somado a isto

Utiliza novas técnicas de gestão da força de trabalho, do trabalho em equipe, das ‘células de produção’, dos times de trabalho, dos grupos ‘semi-autônomos’, além de requerer, pelo menos, no plano discursivo, o ‘envolvimento participativo’ dos trabalhadores, em verdade uma participação manipulatória e que preserva, na essência, as condições de trabalho alienado e estranhado. O ‘trabalho polivalente’, ‘multifuncional’, ‘qualificado’, combinado com uma estrutura mais horizontalizada e integrada entre diversas empresas, inclusive, nas empresas terceirizadas, tem como finalidade a redução do tempo de trabalho (IDEM, p.52).

As mudanças no mundo do trabalho resultam no aumento do desemprego, diminuição de postos de trabalho no setor industrial, redução de trabalhadores com carteira assinada e diminuição do poder dos sindicatos (DRUCK, 1999). Pode-se

afirmar que há uma intensificação das condições de exploração da força de trabalho, além de haver uma flexibilização dos direitos trabalhistas.

É interessante verificar a análise empreendida por Antunes (1995) quando considera que há uma *processualidade contraditória* no cenário moderno. Ao mesmo tempo em que se diminui o quantitativo de operários industriais fabris, eleva-se o número de subproletariados ou trabalhadores precarizados. Desta maneira, são privilegiadas as piores formas de trabalho em detrimento daquela que prevê certa estabilidade e pressupõe maior responsabilidade do patrão sobre o empregado.

O novo *modelo de acumulação* traz também em seu bojo uma aparente dualidade: de um lado, apresenta a possibilidade do trabalhador operário da indústria obter maior *qualificação no trabalho*, já que não se limita apenas às atividades manuais repetitivas, mas tem a possibilidade de adquirir o conhecimento de várias funções além de ter a oportunidade para expor sua opinião e sugestões em prol da melhoria dos resultados produtivos, através dos CCQ's. Por outro lado, vários operários são *desqualificados* por meio da desespecialização, que ocorre em decorrência da descaracterização da função, exigindo-lhe uma multifuncionalidade; manifesta-se ainda pelo percentual elevado de trabalhadores temporários, parciais, terceirizados e até mesmo àqueles que diante do desemprego estrutural partem para informalidade como meio de garantir o mínimo para a sua sobrevivência (ANTUNES, 1995).

É interessante a análise empreendida por Mattoso (1995) ao indicar que os trabalhadores que vivenciam o processo de reestruturação do capital estão presenciando a assustadora *insegurança do trabalho*, a qual tem seu desdobramento em várias *inseguranças*. A apresentação dessas *inseguranças*, com base neste autor, permite que entenda-se o sentimento de temor que se apodera da *classe-que-vive-do-trabalho*⁹.

A primeira delas é a *insegurança no mercado de trabalho*. Com o fim da política keynesiana do pleno emprego, o governo se depôs de algumas responsabilidades na proteção de postos de trabalho. Assim, a procura por trabalho aumentou, mas a oferta das empresas diminuiu em detrimento do processo de informatização, automação, robotização além da flexibilização do trabalho. Com os

⁹ Termo cunhado por Antunes (1995).

altos índices de desemprego, aqueles que trabalham sentem sua vaga de emprego constantemente ameaçada.

Sobre a *insegurança do emprego*, surpreende a facilidade com que o empregador demite um empregado ou contrata outro conforme as necessidades que variam entre a diminuição de custos ou o atendimento de uma demanda maior de consumo. Não há compromisso da empresa com o trabalhador, este tem consciência de que não possui estabilidade e a qualquer momento poderá ser despedido.

A próxima é a *insegurança da renda*. Com os contratos por tempo determinado ou em caráter terceirizado, além do salário depender de seu esforço produtivo (gratificações por trabalhar a mais), o trabalhador não tem como se planejar economicamente, convive com uma renda instável e na maioria dos casos se submete a receber baixos salários, já que o desemprego é uma situação muito pior. Para Mattoso (1995, p. 93):

Esta flexibilização dos salários segundo a situação de cada empresa (financeira, rentabilidade, etc) e de cada trabalhador (esforço individual, mérito, participação, etc) colocou em xeque a rigidez à baixa dos salários nominais e/ou reais e teria tornado os 'salários mais sensíveis à situação econômica.

A *insegurança na contratação do trabalho* perpassa pela ausência de garantias, devido às maneiras individualistas e promocionais utilizadas nos contratos. As relações de trabalho são mais impessoais e descentralizadas.

Por fim, Mattoso (1995) trata da *insegurança na representação do trabalho*. Ora, com todo o quadro crítico, no qual os trabalhadores se depararam, repleto das inseguranças citadas anteriormente, foi inevitável o enfraquecimento da organização dos trabalhadores. O coro reivindicativo foi silenciando diante da ameaça de vir a fazer parte do clamor dos desempregados. Segundo o autor supracitado, essas organizações passaram atuar na defensiva, diminuíram a ocorrência de conflitos e negociações e constatou-se a redução dos níveis de sindicalização.

Realmente, a intenção do capital foi a de fragilizar a classe trabalhadora. Na contemporaneidade esta classe encontra-se mais complexa, desarticulada e heterogênia. E esta é uma realidade em todas as sociedades regidas pelo capitalismo. Na conjuntura brasileira, os trabalhadores também sofreram o ímpeto

das alterações, todavia em um contexto econômico, político e social diferenciado dos países avançados.

1.3 Reestruturação Produtiva no Brasil: Impactos no Pólo Industrial de Manaus e no Serviço Social

Afirma-se que esse processo de reestruturação produtiva que adentrou a esfera internacional nos idos da década de 70, adentra no Brasil de forma mais consubstanciada na década de 90, porém nos anos 80 os sinais da crise podiam ser notados.

A década de 1980 marcou significativamente a população brasileira devido às conquistas da classe trabalhadora, mediante o processo de democratização política e a superação do regime ditatorial que vigorou a partir de 1964. No entanto, paralelo a este período, o país é abalado por uma forte crise econômica. De acordo com Mota (2008, p.104):

(...) a organização política dos trabalhadores – construída durante os anos 80 – fez-se concomitantemente, com a existência de uma grave crise econômica, expressa no baixo desempenho do crescimento econômico, no aumento da recessão, do desemprego e da inflação, agravada pela subordinação do país às exigências do mercado financeiro internacional.

A crise que abalou o país foi tão intensa que a década de 80 ficou caracterizada como a “década perdida”. As empresas transnacionais resolveram diminuir os investimentos no Brasil e elevar as remessas de lucros para o exterior. A política econômica adotada foi a de privilegiar as exportações e retrain o mercado interno e as importações. Para a concretização dessa estratégia, as empresas tiveram que racionalizar os custos. E uma das alternativas para diminuir gastos foi por meio da demissão de trabalhadores. Essa estratégia utilizada pelas empresas transnacionais vigorou no período de 1982-1991 (VALLE, 2007).

A partir de 1990, o Brasil passa a tomar decisões de ajuste econômico e estrutural a fim de adequar-se ao novo sistema econômico mundial. Por isso, o

governo brasileiro segue as orientações do chamado *Consenso de Washington*¹⁰, “colocando em curso políticas macroeconômicas de estabilização e reformas estruturais liberalizantes centradas na abertura comercial, financeira, produtiva e tecnológica” (ALENCAR, 2004,p.65).

Um exemplo desse processo de reajuste nacional foi o *plano Collor*, denominado “Brasil um projeto de reconstrução nacional”, criado com o intuito de intervir sobre a crise, promovendo uma reforma administrativa, uma reforma na previdência social e a privatização das empresas estatais. As principais diretrizes desse programa nacional, extraídas da Folha de S. Paulo do dia 15.03.91, foram:

a) a redução do Estado (...) que deve se dedicar a funções essenciais na área da saúde, educação e infra-estrutura; b) a liberalização da economia (...) para que o mercado se recomponha e a competitividade alcance níveis internacionais; c) a abertura da economia ao mundo; d) o resgate da dívida social (MOTA, 2008, p.106).

De acordo com Mattoso (1995), as políticas macroeconômicas definidas pelos organismos internacionais para serem aplicadas nos países periféricos, ao invés de produzirem desenvolvimento econômico para esses países acabaram por desencadear a desestruturação de parte da economia global e o aprofundamento da dívida externa. As conseqüências adquiridas pelos países periféricos, produzidas por um longo período de estagnação foram:

o aumento da miséria e de degradação das condições de vida e de trabalho, o distanciamento crescente, em nível tecnológico e produtivo, dos países capitalistas centrais e sua marginalização dos centros financeiros, tecnológicos, comerciais e de poder internacionais (MATTOSO, 1995; p. 60).

¹⁰ É um conjunto de medidas - que se compõe de dez regras básicas: Disciplina fiscal, redução dos gastos públicos, reforma tributária, juros de mercado, câmbio de mercado, abertura comercial, investimento estrangeiro direto, privatização das estatais, desregulamentação (afrouxamento das leis econômicas e trabalhistas), direito à propriedade - formulado em novembro de 1989 por economistas de instituições financeiras de Washington, tais como o FMI, o Banco Mundial e o Departamento do Tesouro dos Estados Unidos, fundamentadas num texto do economista John Williamson, e que se tornou a política oficial do Fundo Monetário Internacional em 1990, quando passou a ser “receitado” para promover o “ajustamento macroeconômico” dos países em desenvolvimento que passavam por dificuldades (In: www. wikipédia. com).

Ganham notoriedade a nível nacional as conseqüências trazidas pela introdução do toyotismo no Brasil. Conforme afirma Freire (2003), a reestruturação produtiva produziu a reestruturação política, social e econômica. Ou seja, o país experimentou intensas mudanças em todas as esferas organizacionais. Para Alencar (2004, p.67):

Em linhas gerais, portanto, desde o início da década de 1990, o Brasil passou a seguir o receituário neoliberal, promovendo a inserção da economia numa ordem globalizada, a privatização do Estado, a redução dos gastos sociais, desenvolvendo em suma, políticas econômicas com impactos negativos sobre as condições estruturais da produção e do mercado de trabalho.

O momento que marca a inserção do novo modelo de acumulação produtiva é comentado por Oliveira (2004, p.99) da seguinte maneira:

No início da década de 1990, com a eleição de Collor de Mello, abriu-se o espaço para consolidar o “toyotismo” que se afirma a passos rápidos, como base para a renovação das relações de trabalho no Brasil, cumprindo a exigência da flexibilidade para o capital. O cenário estava marcado por um movimento sindical atuante que exigia reformas. Um patronato pressionado – pela concorrência externa, pela espiral inflacionária, pela urgência de atualização tecnológica do parque industrial e principalmente, pela ampliação dos direitos sociais, que a Constituição de 1988 legitimava – também exige reformas.

Conforme Valle (2007) a nova política industrial assumida pelas empresas consistia exatamente na adoção do processo de reestruturação produtiva. As empresas se sentiram pressionadas pela concorrência internacional a elevarem a produtividade, a qualidade de seus produtos e atingirem a modernização tecnológica. O ambiente político e econômico também impulsionou às transformações produtivas no parque industrial brasileiro. O país vivenciava a “abertura comercial, o processo de privatização, a desregulamentação e flexibilização das relações de trabalho, a redefinição das políticas sociais e a contenção de gastos públicos” (VALLE, p. 17).

O processo de reestruturação produtiva no Brasil assume formas específicas e particulares à sua realidade. Segundo Druck (2000, p.45),

Assim como o fordismo, o modelo japonês também assume formas nacionais. No Brasil as práticas japonesas de gestão do trabalho têm

em comum com outros países do mundo a heterogeneidade setorial e regional, bem como a sua difusão de forma gradual.

Assim, as técnicas e métodos toyotistas, utilizados a partir da década de 90, adquiriram algumas peculiaridades nacionais. Para aderir às formas de *gestão do trabalho*, por exemplo, as empresas brasileiras tiveram que diminuir os custos com a produção e introduzir os *programas de qualidade* em busca das ISO's. Valle (2007) explica que, no Brasil, a ideologia da cooperação dos trabalhadores, pregada pelo modelo japonês, assumiu uma “modernização conservadora” (apud Ramalho, p. 19), pois o empresariado insistia em permanecer com a postura rígida do taylorismo, evitando negociações com os trabalhadores e sindicatos e conservando rigorosa divisão de tarefas.

Um outro exemplo foi o *mercado de trabalho*, onde a classe trabalhadora brasileira sofreu os impactos produzidos por essas alterações. De acordo com Serra (2006), o mercado de trabalho apresentou novas tendências nesse período, pois o país obteve uma severa queda de empregos no setor industrial e, em contrapartida, uma elevação de postos de trabalho no setor de serviços. Ora, como no setor de serviços a informalidade é mais comum, assim como a tendência para a terceirização, é possível justificar o fato de ter havido aumento do trabalho informal ou flexível na sociedade brasileira nos anos 90.

O setor industrial buscava a todo custo aderir às novas tecnologias para consolidar o processo de modernização. Isto resultou na perda de geração de empregos industriais, pois as tecnologias utilizadas poupavam mão-de-obra. Nesse cenário, muitos trabalhadores passaram a fazer parte das estatísticas de desempregados do país.

A situação pode ser mais bem compreendida quando se visualiza as pesquisas da época, indicadas por Mattoso apud Serra (2006, p. 205): “o Brasil perdeu 3,3 milhões de postos de trabalho formais numa realidade de cerca de 18 milhões de assalariados num total de 70 milhões de população economicamente ativa”.

Somadas às particularidades ocorridas no mundo do trabalho brasileiro estão as convencionais transformações provocadas pela introdução da chamada acumulação flexível, das quais o Brasil também passou, são elas: desemprego crescente, terceirização, precariedade dos vínculos empregatícios, trabalhadores

temporários sofrendo o drama da instabilidade e da insegurança, enfraquecimento dos movimentos sindicais.

Segundo Ramalho apud Valle (2007, p. 93):

O processo de reestruturação produtiva no Brasil repete outras experiências do mundo industrializado no que diz respeito aos modos de intensificação e exploração do trabalho e à redução de direitos conquistados pelos trabalhadores ao longo do século.

Certamente as características das alterações no mundo do trabalho brasileiro não foram congruentes a todas as suas regiões, e estados que as compõe. Na capital do estado Amazonas as atenções são voltadas especialmente devido à presença de um Distrito Industrial, conduzido pelo modelo zona franca.

De acordo com Valle (2007), na lógica capitalista, as zonas francas são criadas em áreas com mão-de-obra excedente e barata, com a finalidade de parcelar o processo produtivo, objetivando a estratégia econômica de isenção de impostos e o acirramento da concorrência internacional. Para esta autora, “as zonas francas podem ser percebidas como o resultado de acordos firmados na esfera internacional para assegurar a livre movimentação do capital” (VALLE, 2007; ,p.107).

A Zona Franca de Manaus – ZFM está estruturada em três pólos econômicos: comercial, industrial e agropecuário. Foi criada no final da década de 60 e acompanhou as crises ocorridas deste período até a atualidade. De acordo com Valle (2007, p.110):

A expansão econômica dos anos 70 e 80 e a posterior crise dos anos 90 expressam as transformações experimentadas e refletem momentos diferenciados da ‘modernização transplantada’ relacionadas à forma de incorporação da região às economias nacional e mundial.

A profunda crise na ZFM em 1990 ocorreu mediante a ação governamental de abertura do mercado brasileiro diante da competição externa, ocasionando a anulação dos privilégios do porto livre de Manaus.

De acordo com a Comissão Interministerial, criada para avaliar a ZFM nesse momento de instabilidade, essa crise econômica foi a maior na história do Estado do Amazonas, desde a crise ocorrida no início do século XX com o declínio da borracha (apud VALLE, 2007).

Quando as novas práticas de gestão e organização da produção penetraram no solo amazônico da Zona Franca de Manaus, a primeira medida adotada para se adequar ao novo modelo e vencer a crise econômica foi a demissão em massa. A diminuição dos postos de trabalho nas empresas do Pólo Industrial de Manaus – PIM a partir de 1991 foi considerável. A pesquisa realizada por Silva (2000) aponta que dos 76.798 operários que trabalhavam nas empresas do PIM até 1990, apenas 36.712 foram mantidos até setembro de 1999, o que significa uma redução de 53% dos postos de trabalho ou 40 mil demissões.

Dessa maneira, segundo Valle (2007), o mercado de trabalho amazonense apresentou um grande nível de flexibilidade devido à redução de empregos e a diminuição das despesas de pessoal na indústria.

Ora, no Amazonas, o PIM é responsável por empregar grande parcela dos trabalhadores do estado. Portanto, problemas no setor industrial repercutem densamente na economia e trazem conseqüências sociais alarmantes para essa região. De acordo com informações da SUFRAMA – Superintendência da Zona Franca de Manaus - o Pólo Industrial de Manaus possui mais de 450 indústrias de alta tecnologia gerando mais de meio milhão de empregos, diretos e indiretos.

O PIM está organizado por sub-setores definidos por ramos de atividade. Os principais sub-setores são os seguintes: eletroeletrônico, duas rodas, bens de informática, termoplástico, metalúrgico, químico e outros pequenos setores.

Os sub-setores Eletroeletrônico e Duas Rodas são responsáveis por empregar a maior quantidade de mão-de-obra neste pólo industrial e apresentam os maiores percentuais de faturamento, conforme relatório de indicadores de desempenho elaborado pela SUFRAMA (disponível no site www.suframa.gov.br).

Dada à importância destes sub-setores, eles compreenderam o *locus* da pesquisa empreendida neste trabalho de pós-graduação. Pois entende-se que o trabalho dos profissionais de Serviço Social que atuam no PIM possui especificidades, mas ao mesmo tempo similaridades com os demais trabalhadores assalariados da indústria.

Particularizando a respeito do mercado de trabalho do Assistente Social na cidade de Manaus, a pesquisa organizada por Silva *et al* (2005) constatou que 90% destes profissionais exercem seu trabalho assalariado nas instituições públicas e

10% em instituições privadas, porém o percentual referente às instituições privadas corresponde àquelas sem fins lucrativos (4,26%) e as empresas com fins lucrativos (6,62%).

Destacando este percentual de Assistentes Sociais inseridos nas empresas com fins lucrativos, torna-se relevante problematizar as múltiplas determinações que perpassam esse dado. Tais determinações remetem-nos a uma análise acerca das inflexões do processo de reestruturação produtiva, que afeta a base ocupacional deste profissional inserido na empresa,

Segundo Iamamoto (2007), todas as alterações sucedidas no sistema capitalista, principalmente a partir de 1990, provocaram mudanças na vida dos cidadãos brasileiros, causaram problemas de ordem social, econômica e política e refletiram no mercado de trabalho do profissional que tem como seu objeto de atuação a questão social: o Assistente Social.

Assim, o Assistente Social como um profissional inserido na divisão social e técnica do trabalho, vivenciou, assim como os demais trabalhadores, os efeitos da reestruturação produtiva no Brasil. Mais que efeitos são esses? Elenca-se:

A polivalência, a terceirização, a subcontratação, a queda de padrão salarial, a ampliação de contratos de trabalho temporários, o desemprego, são dimensões constitutivas da própria feição atual do Serviço Social e não uma realidade alheia e externa, que afeta “os outros” (IAMAMOTO, 2007, p.48).

É fato que, diante da conjuntura do contexto em tela, o mercado de trabalho do profissional de Serviço Social sofreu as referidas alterações nas áreas de sua atuação. Na área estatal, por exemplo, ele é prejudicado devido às privatizações dos organismos do Estado, como é o caso da previdência social, pois o governo ficou responsável apenas com os segmentos mais pauperizados, transferindo para iniciativa privada os demais segmentos. Para Iamamoto (2007; p.28), é “exatamente essa esfera pública que está sendo destruída, afetando diretamente as condições de trabalho do Serviço Social, que tem no Estado o seu maior empregador”, pois em face a este movimento, o Estado, em seu caráter mínimo, repassa para a sociedade civil parte daquilo que era de sua responsabilidade; assim, o Assistente Social tem neste período uma abertura de espaço profissional para exercer o seu trabalho em Organizações Não Governamentais – ONG’s, pois percebe-se que na atualidade,

advindo do processo de retração do Estado no campo social, amplia-se a responsabilidade para a esfera da sociedade civil organizada no que tange a prestação de serviços sociais.

Na área empresarial, novas demandas vêm sendo postas para este profissional, impelidas pelos métodos toyotista implementados nas empresas privadas. Mas, de acordo com Iamamoto (2007, p. 47):

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho.

Em face ao processo de reestruturação produtiva, surge a tendência de atuação do Assistente Social nas equipes de Recursos Humanos, bem como na assessoria e na gerência, com o objetivo de criar novos comportamentos produtivos que favoreçam a força de trabalho, numa perspectiva de envolvimento e participação, o que necessariamente ampliam sua atuação na esfera empresarial, seja nos CCQ's ou em equipes de programas e projetos de Qualidade Total, ações estas que fomentem a cultura da participação, tão necessária em tempos de reestruturação das atividades produtivas e da organização e gestão do trabalho (IAMAMOTO, 2007).

Freire (2003) afirma que diante das alterações no mundo do trabalho, as quais interferem no espaço profissional do Assistente Social, dois pontos devem ser considerados: O primeiro diz respeito à preocupação deste profissional com a sua *empregabilidade*, devido à redução dos postos de trabalho no âmbito empresarial e a flexibilização exigida; o segundo ponto refere-se “ao ressurgimento, em caráter doutrinador, de concepções e práticas funcionalistas mistificadoras, de inspiração neoliberal, representando um retrocesso na evolução teórico-crítica alcançada pela profissão” (IDEM, p.97).

Contudo, antes de se adentrar na análise do processo de trabalho do assistente social no PIM pós reestruturação produtiva, a ser realizada no segundo capítulo, faz-se necessário apresentar o delineamento metodológico de definição da amostra de empresas do PIM que se constituíram como *locus* da pesquisa de campo.

1.4 Delineamento Metodológico: O Perfil dos Sujeitos da Pesquisa no PIM.

Primeiramente selecionou-se os sub-setores do Pólo Industrial de Manaus - PIM onde foram coletados os dados e informações necessárias para o desvelamento das características do trabalho dos Assistentes Sociais que atuam na área empresarial em Manaus.

A seleção dos sub-setores que foram alvo desta pesquisa processou-se a partir das informações referentes aos índices de faturamento, à concentração de mão-de-obra bem como devido a sua importância no setor industrial. Quanto ao faturamento, o gráfico a seguir apresenta os índices dos sub-setores do PIM:

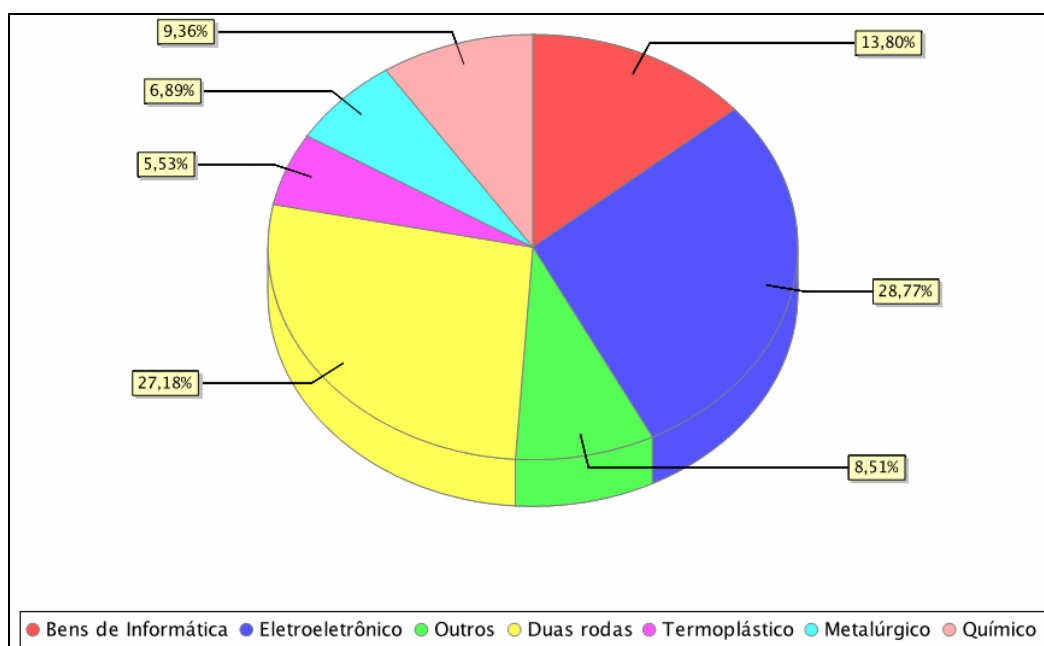


Gráfico 01: Participação dos sub-setores no faturamento do PIM (Jan-Set/ 2008).

Fonte: Indicadores de desempenho do PIM de 2003 a 2008, site: www.suframa.gov.br.

A partir da análise das informações do gráfico anterior, os sub-setores Eletroeletrônico e Duas Rodas foram escolhidos como *universo da pesquisa* porque possuem os maiores índices de faturamento do PIM e por apresentarem as maiores

concentrações de mão-de-obra, o que pode ser visto na próxima tabela que apresenta a evolução da mão de obra nos anos 2000.

Tabela 01: Evolução da Mão-de-obra no PIM por sub-setores de atividades

SETOR INDUSTRIAL								
EVOLUÇÃO DA MÃO-DE-OBRA DO PIM POR SUBSETORES DE ATIVIDADES(*)								
SUBSETORES	ANOS							
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007(**)
Eletroeletrônico (***)	24.885	28.056	27.910	30.937	41.381	47.637	51.286	45.379
Relojoeiro	1.404	1.454	1.469	1.468	1.442	1.368	1.386	1.323
Duas Rodas	5.558	6.386	7.490	9.052	10.264	11.303	12.827	14.772
Termoplástico	3.292	3.749	5.100	5.436	5.992	7.130	8.424	8.718
Bebidas	1.016	1.103	1.166	1.248	1.437	1.448	1.807	1.642
Metalúrgico	1.543	1.788	1.861	2.447	3.151	3.915	4.978	5.778
Mecânico	1.853	1.600	2.066	2.912	3.511	3.606	3.857	4.501
Madeireiro	2.406	2.181	1.956	1.652	1.935	1.897	1.163	758
Papel e Papelão	862	1.034	1.167	1.371	1.724	1.940	2.084	2.176
Químico	1.216	1.308	1.397	1.534	1.543	1.535	1.573	1.423
Têxtil	562	512	484	533	644	640	598	120
Mineral não Metálico	654	558	556	563	588	614	526	509
Ótico	375	378	393	400	456	495	473	539
Brinquedos	192	328	322	287	178	84	33	0
Isqs. Canetas e Barbeadores Descartáveis	1.408	1.574	1.475	1.616	1.710	1.870	2.471	2.544
Outros	2.777	2.753	3.011	3.513	3.424	3.742	4.708	3.971
TOTAL	50.003	54.762	57.823	64.969	79.380	89.224	98.194	94.153

FONTE: COISE/CGPRO/SAP
 (*) Dados médios mensais de Mão-de-obra efetiva + temporária + terceirizada
 (**) Até Abril - Dados parciais
 (***) Inclusive Bens de Informática

Fonte: Indicadores de desempenho do PIM de 2003 a 2008, atualizado em 10/11/2008. www.suframa.gov.br.

Para compreender previamente os aspectos relacionados às relações e condições de trabalho do Assistente Social em Manaus, procedeu-se com a tentativa de verificação do mercado de trabalho deste profissional. Para isto foi realizada pesquisa documental junto ao Conselho Regional de Serviço Social – CRESS, pois é o órgão que deveria ter registrado em seus sistemas as informações concernentes à contratação de Assistentes Sociais no âmbito empresarial. O CRESS enviou por ofício (nº109 de 16/10/08) uma relação com oito empresas do PIM que têm esses profissionais em seu quadro funcional, todavia informou que seus dados estavam desatualizados e não poderiam apresentar com precisão o quantitativo de profissionais atuantes no PIM na atualidade.

Diante deste cenário, foram definidos como Critérios para Escolha das Empresas: a) ter sido implantada no Pólo Industrial de Manaus até a década de 1990 b) ser do sub-setor Eletroeletrônico ou Duas Rodas; c) ser considerada de grande porte; d) possuir Assistente Social em seu quadro funcional, que estivesse há pelo menos 1 ano trabalhando na empresa.

A partir dos critérios estabelecidos, a amostra da pesquisa de campo foi constituída com a quantidade de seis empresas¹¹, sendo três do sub-setor Eletroeletrônico e três do sub-setor Duas Rodas. As informações a respeito do ano de inserção no PIM e a classificação do porte da empresa foram adquiridas no documento disponível no site da SUFRAMA e para saber se a empresa possuía Assistente Social utilizou-se o procedimento de consulta por telefone.

No quadro a seguir encontra-se o perfil das empresas selecionadas:

Quadro 01: Perfil das empresas do PIM selecionadas para a pesquisa

PERFIL DAS EMPRESAS			
SUB-SETOR DO PIM	ANO DE INSERÇÃO NO PIM	Nº TOTAL DE TRABALHADORES DA EMPRESA*	PORTE ¹²
ELETROELETRÔNICO	1969	2.250	GRANDE
ELETROELETRÔNICO	1972	3.100	GRANDE
ELETROELETRÔNICO	1998	2.300	GRANDE
DUAS RODAS	1981	1.800	GRANDE
DUAS RODAS	1976	10.000	GRANDE
DUAS RODAS	1985	2.900	GRANDE

* Conforme informação dada pelas entrevistadas.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Devido à dificuldade em conseguir a permissão das empresas para realização da pesquisa, optou-se por tratar diretamente com as Assistentes Sociais e entregar-lhes o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido¹³ no momento da implementação da pesquisa. A finalidade foi concentrar a pesquisa nas profissionais e, por intermédio delas, atingir os objetivos definidos. Assim, assevera-se que na dissertação de mestrado não serão divulgados os nomes das referidas empresas e das profissionais de Serviço Social que nelas trabalham, visando assegurar a confidencialidade da identidade das mesmas.

¹¹ A definição da quantidade de empresas baseou-se na sugestão dada pelas professoras que compunham a banca do Exame de Qualificação do Projeto, ocorrido em 12 de março de 2010.

¹² Critérios utilizados pelo SEBRAE para classificação de porte de empresas: até 19 funcionários – micro porte; de 20 a 99 funcionários – pequeno porte; de 100 a 499 funcionários – médio porte; e acima de 500 funcionários – grande porte.

¹³ Documento consta no Apêndice E deste trabalho

Depois de selecionadas as seis empresas do PIM e mediante o consentimento das Assistentes Sociais dessas empresas foram realizadas as entrevistas com as profissionais de Serviço Social através da aplicação do Instrumental de Pesquisa construído com base no Quadro de Variáveis e Indicadores¹⁴. A seguir estão os perfis das profissionais entrevistadas.

Quadro 02: Perfil das Assistentes Sociais do PIM entrevistadas na pesquisa

IDENTIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS					
PROFISSIONAL	SEXO	IDADE	ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO	EMPRESA – SUBSETOR DO PIM	TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA
A	F	50	2002/ Uninorte	Eletroeletrônico	4 anos
B	F	40	2008/ Dom Bosco	Eletroeletrônico	2 anos
C	F	24	2007/ Nilton Lins	Eletroeletrônico	1 ano e 6 meses
D	F	43	1993/ Ufam	Duas rodas	16 anos
E	F	33	2003/ Uninorte	Duas rodas	7 anos
F	F	26	2002/ Dom Bosco	Duas rodas	1 ano

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

A literatura consultada ressalta que um dos elementos das inflexões da reestruturação produtiva na profissão refere-se às novas demandas de qualificação. Nesse sentido César (1998, p. 140) sinaliza que o profissional de Serviço Social acaba tendo que se adequar a um novo perfil. Qual seja:

O assistente social, para assegurar sua utilidade na organização é obrigado a requalificar-se, adequando-se a um perfil sócio técnico mais difuso, polivalente e sintonizado com as práticas e saberes dos demais profissionais da área gerencial e de recursos humanos.

Este comentário de César (1998) suscita a seguinte indagação: Será que as empresas do PIM têm um perfil de qualificação profissional para requisição do trabalho do Assistente Social?

¹⁴ Nos Apêndices C e D constam o Quadro de Variáveis e Indicadores e o Instrumental da Pesquisa.

A partir do conteúdo das informações obtidas na pesquisa com seis Assistentes Sociais de empresas de grande porte do PIM, depreende-se o seguinte perfil, conforme quadro a seguir:

Quadro 03: Qualificação profissional das Assistentes Sociais entrevistadas no PIM

PROFISSIONAL	IDADE	ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO	PÓS-GRADUAÇÃO	TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA	EXPERIÊNCIAS DE TRABALHO/ PERÍODO
A	50 anos	2002	Não tem	4 anos	Atuou na função administrativa em Recursos Humanos durante 15 anos
B	40 anos	2008	Gestão de Pessoas e Gerenciamento de Projetos	2 anos	Não mencionou
C	24 anos	2007	Recursos Humanos	1 ano e 6 meses	Atuou como Assistente Social durante 2 anos em uma empresa.
D	43 anos	1993	Administração de Empresas e Gestão Humana	16 anos	Não mencionou
E	33 anos	2003	Gestão de Recursos Humanos	7 anos	Não mencionou
F	26 anos	2002	Recursos Humanos	1 ano	Não mencionou

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Interessa observar no Quadro 03 que todas as Assistentes Sociais têm conhecimento na área de Recursos Humanos. As profissionais *B, C, D, E* e *F* fizeram pós-graduação nesta área específica e a *Profissional A* apesar de não ter feito pós-graduação possui uma experiência de 15 anos de serviço em RH, inclusive informou durante a pesquisa que esta experiência de trabalho foi um quesito definitivo para sua contratação durante a seleção para a vaga de Assistente Social na atual empresa. Ressalte-se ainda que a *Profissional C* também confirmou o fato da experiência anterior de 2 anos como Assistente Social no âmbito empresarial ter sido um ponto favorável para sua contratação.

Ao ter em seu quadro funcional um Assistente Social que domina as práticas e teorias organizacionais de Recursos Humanos, a empresa pode confiar-lhe diversas tarefas correlatas a esta área crendo que haverá qualidade na execução dos serviços, como por exemplo, a Administração de Benefícios. Nesse caso, o profissional pode ser exigido ou cobrado pela empresa para realizar atividades pertinentes à área de RH porque ele possui qualificação para isso.

Ao pesquisar o conteúdo programático de Gestão em RH, verifica-se os seguintes conteúdos: princípios de relações humanas, benefícios, treinamentos, avaliação de desempenho, cargos e salários, recrutamento e seleção de pessoal, integração do colaborador na organização, desligamento de pessoal, rotatividade de pessoal, absenteísmo, procedimentos trabalhistas, relacionamentos internos na organização e relacionamentos externos na organização¹⁵.

Não se desconsidera que a agregação desses conhecimentos permita o domínio de sua realidade de atuação no ambiente empresarial, mas o Assistente Social precisa ser cauteloso e crítico ao absorver as teorias da administração de empresas, pois a lógica adotada é a dos ideais capitalistas, atualmente influenciados pelas práticas do toyotismo. Portanto, há uma discrepância com a teoria social crítica adotada pelo Serviço Social em seu projeto profissional (ressalta-se que o projeto ético-político profissional será abordado no terceiro capítulo). É interessante pontuar o comentário de César (1998, p. 126) quanto à atuação do Assistente Social em RH:

O assistente social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo, é requisitado a atuar na área de RH para satisfazer “necessidades humanas”, contribuindo para a formação da socialização do trabalhador de modo a colaborar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. Essas exigências sugerem que o Serviço Social é considerado, pelas empresas, como um instrumento promotor da adesão do trabalhador às novas necessidades destas. Para tanto, refuncionalizam suas demandas tradicionais sob o “manto” da inovação e da modernidade.

Para concluir o assunto sobre o perfil profissional, é muito interessante apresentar na íntegra a fala de duas assistentes sociais entrevistadas. Elas relataram algumas exigências feitas pela empresa para o cargo de Assistente Social, tais exigências envolvem aspectos da vida pessoal e comportamental; as demais profissionais não relataram nada dessa natureza:

¹⁵ Informações contidas no Livro “Gestão de Recursos Humanos” de Júlio César Zanluca, conforme pesquisa no site: <http://www.guiatrabalhista.com.br/obras/gestaorh.htm> em 24/06/2010.

Eles pedem uma pessoa ética, uma pessoa extremamente discreta, uma pessoa que não se envolva com algumas coisas... não esteja em festas, não tenha uma vida muito agitada. Eles querem uma pessoa mais calminha, tranqüila, que não seja foco de conversas de outras pessoas. (Profissional C, 24 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

A única coisa que me exigiram para eu vir, que eles fizeram questão quando eu entrei aqui, era alguém que não tivesse marido e não tivesse filhos, justamente porque não tem hora. Você tem hora para entrar e não tem hora para sair. Se te ligarem no final de semana tu tem que vir. Eu já passei sábado, já passei domingos, já virei noite aqui. Então eu não vejo que tenha algum critério comportamental, mas eu vejo que pra eles essa questão de casamento, se é casada ou se tem filhos, é um critério sim. Eles exigem total disponibilidade da pessoa. (Profissional F, 26 anos, Sub-setor Duas Rodas)

Os critérios apresentados pela *Profissional C* reforçam os traços da profissão em seu primórdio: a figura da moça boazinha. A assistente social precisa transmitir uma atmosfera pacífica e procurar resolver os problemas de forma serena, mesmo que não disponha dos recursos e meios necessários que deveriam ser disponibilizados pela empresa, por exemplo. Deve estar pronta para “ajudar”. O comportamento tranqüilo e moralmente correto poderá favorecer na hora de amenizar conflitos entre empregado e empresa. Com base no estudo empreendido por Mota (1991, p. 61) sobre as demandas do serviço social na área empresarial, “a tarefa do profissional deve ser desempenhada sem gerar conflitos, caracterizando-se o assistente social como o arauto da paz entre empresa e empregado”.

As exigências empresariais mencionadas pela *Profissional F* extrapolam o limite da privacidade e liberdade humana, buscam interferir nas decisões pessoais da profissional referentes à opção de casar ou ter filhos. Isso reflete os três tipos de flexibilidade exigidos aos trabalhadores com o processo de reestruturação produtiva, conforme assinala Gounet (1999): intensificação e exploração do trabalho, aumento do tempo de trabalho e polivalência. Ou seja, o trabalhador praticamente deve viver para a empresa.

Além das inflexões da reestruturação produtiva sobre o trabalho do assistente social na área empresarial, anteriormente abordadas, entende-se que é necessário elucidar questões que versam em torno da competência, habilidades técnicas e empregabilidade deste profissional neste espaço ocupacional, desvelando o processo de trabalho do assistente social na empresa capitalista. É sobre este assunto que o próximo capítulo irá discorrer.

CAPITULO II:

O TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL PÓS REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA: A SINGULARIDADE DO PIM

Este capítulo aborda o debate sobre o processo de trabalho do Assistente Social, enfatizando as questões que envolvem a legitimidade profissional. Discute as especificidades da profissão pertinentes à atuação na área empresarial, considerando os impactos da reestruturação produtiva, com ênfase nas demandas institucionais postas atualmente pelas empresas do Pólo Industrial de Manaus ao Assistente Social.

2.1 Processo de Trabalho: A Legitimidade Profissional do Assistente Social

O Assistente Social é um profissional inserido na divisão social e técnica do trabalho¹⁶. Essa caracterização profissional considera que a profissão possui uma especialidade, que se configura a partir de sua *utilidade* no mercado de trabalho, ou seja, é uma profissão que tem legitimidade social. Para compreensão dessa legitimidade social, isto é, da utilidade da profissão no mercado de trabalho, retomam-se as concepções de Marx a respeito da centralidade do trabalho na vida humana.

Importa elucidar que, empregar a perspectiva *trabalho*¹⁷ é ir além da análise da *prática profissional* do Assistente Social, isto porque,

(...) geralmente, ao se falar em *prática* referia-se, exclusivamente, à atividade do Assistente Social. Os demais elementos (a dinâmica institucional, as políticas sociais, os movimentos sociais) eram tidos

¹⁶ A discussão sobre a inserção do assistente social na divisão social e técnica do trabalho foi realizada por Yamamoto e Carvalho (2005) no livro "Relações Sociais e Serviço Social no Brasil".

¹⁷ A compreensão do Serviço Social como *trabalho* é aceita pela Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS, conforme consta no documento "Proposta básica para o Projeto de Formação Profissional" publicado na Revista Serviço Social e Sociedade N^o 50, 1996.

como *condicionantes* dessa prática, com uma certa relação de *externalidade* em relação à ela (IAMAMOTO, 2007, p.61).

De acordo com lamamoto (2007, p. 61), valer-se da categoria trabalho para apreender essencialmente a profissão de Assistente Social, pressupõe o entendimento de que “esse ato de acionar consciente, que é o trabalho, é uma atividade que tem uma necessária dimensão ética, como atividade direcionada a fins, que tem a ver com valores, com o dever ser, envolvendo uma dimensão de conhecimento e ético-moral”.

Nesse sentido, o Assistente Social, com base na perspectiva marxiana, pode ser descrito como um trabalhador que tem a capacidade de projetar previamente em sua consciência os resultados de seu trabalho e ao realizar este trabalho ele se afirma enquanto ser social, que dá respostas concretas à determinadas necessidades humanas. Desse modo, sua ação é conduzida por um *processo de trabalho*¹⁸ que possui três elementos necessários: a matéria-prima ou objeto de trabalho; os meios ou instrumentos de trabalho; e o produto do trabalho propriamente dito, o qual possui uma finalidade e uma relevância social.

Conforme lamamoto (2007), apesar do Assistente Social estar regulamentado como um profissional liberal na sociedade, ele não consegue efetivar o seu trabalho sozinho, ele precisa estar vinculado a uma instituição que disponibilize os recursos financeiros, técnicos e humanos, necessários para execução de seu trabalho especializado. A autora afirma que este fato permite a conclusão de que “a condição de trabalhador assalariado não só enquadra o Assistente Social na relação de compra e venda da força de trabalho, mas molda a sua inserção socioinstitucional na sociedade brasileira” (IDEM, p. 63).

Ao analisar essa condição de trabalhador assalariado, estabelecida por um contrato de trabalho, constata-se que o profissional de Serviço Social, assim como os demais trabalhadores que vendem sua força de trabalho, sofre as dificuldades inerentes a uma mercadoria: as contradições entre trabalho concreto e trabalho

¹⁸ De acordo com lamamoto (2007) o Assistente Social não possui processo de trabalho único, mas sim *processos* de trabalho. A autora explica esse posicionamento devido ao fato do trabalho profissional assumir particularidades em cada um dos campos de atuação, seja na esfera estatal, em empresas, nas ONG's etc. Entende-se ainda que a autora esteja se referindo à dinâmica da sociedade, à constante transformação e as nuances decorrentes dessa dinâmica, as quais não permitem estabelecer uma “receita de bolo” a ser seguida por todos os Assistentes Sociais, independente da área que esteja exercendo a profissão.

abstrato. Por estar vinculado a uma instituição, quem determina as necessidades sociais que o profissional deve responder é o contratante, além de deter o controle sobre as condições de trabalho e ser responsável por pagar o valor de troca estabelecido, ou seja, o salário. Porém, ainda assim, o Assistente Social goza de uma relativa autonomia com base nos estatutos legais e éticos que norteiam e estabelecem socialmente o fazer profissional (ABESS, 1996).

A respeito da relativa autonomia do Assistente Social, lamamoto (2007, p.97) afirma:

O Assistente social preserva uma relativa independência na definição de prioridades e das formas de execução de seu trabalho, sendo o controle exercido sobre sua atividade distinto daquele a que é submetido, por exemplo, um operário na linha de produção.

Portanto, como o Assistente Social não dispõe de todos os meios essenciais para realizar o trabalho necessita inserir-se na relação de compra e venda da força de trabalho com instituições que convocam e demandam sua ação profissional.

Assim, o processo de trabalho do Assistente Social possui uma *finalidade, ou seja, o produto deste trabalho* apresenta *relevância social*. A utilidade da profissão, ou o seu trabalho concreto, ou mesmo a definição de seu produto de trabalho perpassa justamente pelas características peculiares da instituição a qual se insere (Estado, empresa, ONG's). Nesse sentido, o assistente social gera produtos, na forma de serviços, e “interfere na produção material da força de trabalho e no processo de reprodução sociopolítica ou ídeo-política dos indivíduos sociais” (lamamoto 2007, p. 69).

Ainda de acordo com lamamoto (2007, p. 67):

O Serviço Social interfere na reprodução da força de trabalho por meio de serviços sociais previstos em programas, a partir dos quais se trabalha nas áreas de saúde, educação, condições habitacionais e outras. Assim, o Serviço Social é socialmente necessário porque ele atua sobre as questões que dizem respeito à sobrevivência social e material dos setores majoritários da população trabalhadora.

Para a sociedade capitalista, representada pelas instituições empresariais, o Assistente Social é útil no sentido de interferir no processo de produção e reprodução da força de trabalho, de forma material e social, contribuindo, conseqüentemente, para produção de valor e *mais-valia*. Sob essa ótica, o

Assistente Social é membro de uma equipe, formada por diversos profissionais especializados, a qual, através de um trabalho coletivo, engrena e desenvolve o capital inserido na empresa. Torna-se evidente que o capital só contrata um profissional se este lhe proporcionar lucro financeiro ou contribuir para que esse lucro seja possível (IAMAMOTO 2007).

No que se refere ao processo de institucionalização do espaço ocupacional do assistente social na área empresarial, cabe ressaltar que ao longo do desenvolvimento da profissão de Serviço Social no Brasil, as empresas constituíram-se como um dos ambientes de trabalho do Assistente Social. Segundo Iamamoto e Carvalho (2005, p.135), há um momento e um motivo específico na conjuntura brasileira para que o empresariado passasse a se preocupar com o *social*:

Quanto ao empresariado, será importante assinalar que sua preocupação com o *social*, seu novo *espírito social*, é um fenômeno recente que aparece apenas a partir da desagregação do Estado Novo e término da Segunda Guerra Mundial. Representa uma adaptação à nova fase de aprofundamento do capitalismo sob uma conjuntura política diferenciada e sua adesão às novas formas de dominação e controle do movimento operário, cuja especificidade será dada pelo populismo e desenvolvimentismo, onde a procura do consenso se sobrepõe à simples coerção.

Ora, a partir deste contexto, formam-se as bases para implantação do Serviço Social no âmbito empresarial. Mas, de acordo com Mota (1991, p.41), “embora seja conhecida a existência de experiências esparsas a partir dos anos 40, (...) é notório que a inclusão do Serviço Social na empresa se deve a conjunturas específicas, marcadamente a partir de 1960”¹⁹.

A empresa requisita o Assistente Social exatamente pelo fato de sua utilidade social, devido os serviços oferecidos atenderem necessidades existentes na empresa; dessa maneira a empresa legitima a ação da profissão.

Diante disto, o seguinte questionamento é suscitado: *Por que a empresa contrata um Assistente Social?*

Conforme Mota (1991), a empresa contrata este profissional para desenvolver um trabalho de caráter assistencial e educativo com o empregado e sua família;

¹⁹ As conjunturas específicas de que trata a autora referem-se ao avanço do processo de industrialização no Brasil e a expressão política da classe trabalhadora, através dos movimentos operários (MOTA, 1991).

afirma ainda que ao executar serviços sociais a empresa pretende manter a qualidade da força de trabalho dos empregados. Observa-se claramente o objetivo da contribuição à produtividade para redundar em lucratividade.

Na pesquisa realizada no Pólo Industrial de Manaus verifica-se que, das seis profissionais entrevistadas, a *Profissional C* expressou a utilidade da profissão sob esta perspectiva empresarial:

Na verdade o Serviço Social na indústria é uma simples assessoria para o bom andamento da produtividade, infelizmente é isso mesmo. Porque a gente tem que fazer tudo que se refere à vida pessoal do colaborador, em se tratando de benefícios e problemas pessoais. (...) Então, na verdade, a gente tá aqui pra fazer ele ficar bem não é porque a empresa está preocupada com ele, é porque ela quer ele bem pra produzir mais (Profissional C, 24 anos, Sub-setor eletroeletrônico).

Evidentemente, ao contratar um Assistente Social, o empregador não o faz por simpatizar-se com o conteúdo do seu projeto profissional, na verdade ele desconhece os reais objetivos desse profissional, os compromissos e valores que direcionam sua ação, o interesse dele é que os serviços profissionais contribuam no sentido de “criar as condições necessárias para fazer crescer o capital investido na empresa” (IAMAMOTO 2007, p.69). No entanto, o Assistente Social não deve ter uma visão *fatalista*²⁰ de sua atuação na empresa, não deve encarar o trabalho como um *mero emprego*, nos ditos de lamamoto (2007), precisa compreendê-lo como

uma ação de um sujeito profissional que tem competência para propor, para negociar com a instituição os seus projetos, para defender o seu campo de trabalho, suas qualificações e funções profissionais. Requer, pois, ir além das rotinas institucionais e buscar apreender o movimento da realidade para detectar tendências e possibilidades nela presentes, passíveis de serem impulsionadas pelo profissional (IDEM, p. 21).

Para compreender melhor o motivo pelo qual a empresa contrata um Assistente Social, com base na pesquisa no Pólo Industrial de Manaus - PIM, observe-se a seguir a categorização das respostas apresentadas pelas profissionais entrevistadas quando perguntadas sobre a utilidade da profissão:

²⁰ Para lamamoto (2007, p. 22) a *atitude fatalista* entende “como se a realidade já estivesse dada em sua forma definitiva, os seus desdobramentos predeterminados e os limites estabelecidos de tal forma, que pouco pode fazer para alterá-los. Tal visão determinista e a-histórica da realidade conduz à acomodação, à rotinização do trabalho, ao burocratismo e à mediocridade profissional”.

Quadro 04: Categorização das respostas das Assistentes Sociais sobre a sua utilidade profissional na empresa.

PROFISSIONAL	UTILIDADE DO ASSISTENTE SOCIAL NA EMPRESA
A	Assessorar SESMT, RH e outros setores; promover socialização e ser porta-voz do trabalhador junto à empresa.
B	Promover integração e satisfação do trabalhador
C	Prestar Assessoria para o bom andamento da produtividade
D	Proteger o trabalhador em seus direitos e melhorar sua qualidade de vida
E	Resolver problemas e melhorar a qualidade de vida do trabalhador.
F	Defender os direitos do trabalhador, motivá-lo e mostrar os seus deveres.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Nas perspectivas das profissionais A, D, E e F foram mencionadas palavras que apontam para uma preocupação com o trabalhador (*ser porta-voz, proteger, melhorar qualidade de vida e defender direitos*). Isto pode sinalizar um compromisso com a cidadania, com as necessidades da classe trabalhadora que, de acordo com o Código de Ética, o Assistente Social deve assumir. Mas esta perspectiva da utilidade do assistente social para o trabalhador será abordada mais a frente neste capítulo, o que interessa neste momento é compreender a perspectiva da empresa ao solicitar os serviços deste profissional.

Com base nas informações expostas no Quadro 04 pode-se identificar que a empresa requisita o Assistente Social para atuar na promoção da saúde, integração, socialização e satisfação do trabalhador no ambiente da empresa; tudo isso com o propósito de *deixá-lo apto para produzir*. Semelhantemente a estas empresas do PIM, a pesquisa realizada por César (1998, p. 124) em duas empresas no Rio de Janeiro apontou que

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 deságüem na integração dos trabalhadores às novas exigências da produtividade

César (1998) indica ainda *algo novo* no trabalho do Assistente Social da empresa pós reestruturação produtiva, trata-se do "assessoramento das chefias no trato de questões que extrapolam o âmbito fabril" (IDEM, p. 126), isto significa que apesar da estrutura horizontalizada que as empresas assumiram e a ampliação da

liberdade de participação dos empregados, ainda assim há situações pessoais e familiares que interferem na produção e precisam sofrer uma intervenção. Para isto é solicitado o serviço do Assistente Social para que ele intervenha na vida particular do trabalhador, expressando uma função educativa e orientadora (CÉSAR, 1998).

Esse *assessoramento às chefias* pode ser imediatamente identificado no posicionamento das profissionais A e C conforme Quadro 04. Mas em outras respostas manifestadas pelas profissionais pesquisadas essa interferência em vários aspectos da vida do empregado pôde ser constatada, principalmente quando as Assistentes Sociais listaram as principais expressões da questão social vivenciadas no cotidiano de trabalho que necessitam de sua intervenção profissional. Vejamos:

Quadro 05: Categorização sobre as expressões da questão social identificadas na empresa.

PRINCIPAIS PROBLEMAS RELATADOS	QUANTIDADE DE RESPOSTAS
PROBLEMAS DE SAÚDE (doença ocupacional e outras doenças)	4
PROBLEMAS FAMILIARES (conflitos conjugais, filhos usuários de drogas, doenças de familiares).	4
PROBLEMAS FINANCEIROS	3
PROBLEMAS DE RELACIONAMENTO NO TRABALHO	3

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

A partir dessas informações, verifica-se que o Assistente Social é requisitado para adentrar na vida privada do trabalhador a fim de dar direcionamentos e acompanhamentos eficazes em situações de doenças; aconselhar em questões de atritos familiares e encaminhar os tratamentos especializados; apontar estratégias de controle do orçamento doméstico ou intermediar e viabilizar meios para adiantamento de férias e demais ações emergenciais; e minimizar conflitos no ambiente da empresa, seja envolvendo apenas trabalhadores ou entre trabalhadores e chefias. Todas estas ações desenvolvidas pelo assistente social podem ser indicadores que justifiquem a contratação desse profissional pelas empresas, pois conforme César (1998, p. 127):

Verificamos que as empresas continuam a contratar 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, à disciplina fabril e à inadaptação ao trabalho.

Provavelmente o trabalhador que tiver algum de seus *problemas* resolvidos pelo Assistente Social passará a ver a empresa com outros olhos e assumirá um comportamento pacífico às exigências do modelo de reestruturação produtiva: intensificação do trabalho, polivalência, desperdício zero, aproveitamento do tempo etc. Nesta hipótese, evidencia-se a contribuição indireta do Assistente Social na produção de valor e mais-valia.

Diante das informações obtidas na pesquisa com profissionais do PIM, é possível inferir que as empresas contratam o assistente social principalmente para dar suporte às ações das gerências na contribuição para produtividade do trabalhador, “resolvendo” os diversos problemas dos empregados e proporcionando um ambiente harmonioso.

Interessa registrar que no âmbito do Estado, o Assistente Social circunscreve-se na prestação dos serviços sociais, pois o Estado, diferente das empresas, não cria riquezas ao promover políticas públicas. Sobre esse procedimento do Estado, lamamoto (2007, p. 70) elucida:

O Estado recolhe parte da riqueza social sob a forma de tributos e outras contribuições que formam o fundo público e redistribui parcela dessa mais-valia social por meio de políticas sociais. Assim, a análise das características assumidas pelo trabalho do Assistente Social e de seu produto depende das características particulares dos processos de trabalho que se inscreve.

Ao analisar o assistente social como trabalhador coletivo, cabe esclarecer que em qualquer organização institucional o desempenho de sua atividade específica está inserido em um processo de trabalho coletivo, compartilhado com diversas especializações de trabalho.

Mas o Assistente social também interfere na esfera do comportamento, dos valores e da cultura, produzindo efeitos na vida das pessoas. Sua atuação contribui para criação do consenso entre as classes; no entanto, ele pode direcionar seus esforços em fortalecer a classe dominada e não no sentido de favorecer a

hegemonia da classe dominante. Dessa maneira, o profissional assume uma função de intelectual na sociedade. Para lamamoto (2007, p. 69):

Falar em consenso diz respeito não apenas à adesão ao instituído: é consenso em torno de interesses de classes fundamentais, sejam dominantes ou subalternas, contribuindo no reforço da hegemonia vigente ou criação de uma contra-hegemonia no cenário da vida social.

Parte-se do pressuposto que conhecer o *processo de trabalho* do Assistente Social em todos os seus elementos (matéria-prima, instrumentos e finalidade) possibilita situá-lo mais claramente dentro da divisão social e técnica do trabalho. Assim, como neste tópico discorreu-se sobre o elemento *finalidade*, mostrando que o Serviço Social é uma profissão legítima na sociedade e possui utilidade tanto para as instituições públicas quanto para as instituições privadas, apresenta-se no próximo tópico uma abordagem sobre a *matéria-prima* e os *instrumentos de trabalho* do Assistente Social, os quais perpassam por uma análise histórica das particularidades e dilemas endógenos da profissão referentes às bases teórico-metodológicas da ação profissional.

2.2 Trabalho profissional: do conservadorismo à tradição marxista.

Segundo lamamoto (2007), o processo de trabalho do profissional de Serviço Social está estruturado da seguinte maneira: a matéria-prima ou objeto de trabalho é a questão social em suas múltiplas manifestações; os meios ou instrumentais de trabalho são o conhecimento teórico-metodológico e os recursos financeiros, técnicos e humanos, indispensáveis ao exercício cotidiano; e o produto de seu trabalho, ou a sua finalidade, é expresso na forma de serviços, que “interfere na reprodução material da força de trabalho e no processo de reprodução sóciopolítica ou ídeo-política dos indivíduos sociais” (IDEM, p.69).

A ação profissional do Assistente Social incide sobre um objeto de trabalho que não é material, não é inerte, nem invariável, mas se revela dinamicamente na sociedade e possui diversas manifestações, trata-se, portanto, da questão social.

Conforme Serra (2000), a “questão social” no Brasil emana historicamente no contexto do modo de produção capitalista a partir da industrialização e do aparecimento do operariado e da burguesia industrial. Por isso, toda expressão da questão social está arraigada ao conflito entre capital e trabalho, caracterizando-se como própria da sociedade burguesa.

De acordo com Iamamoto e Carvalho (2005, p.77):

A questão social não é senão as expressões do processo de formação e desenvolvimento da classe operária e de seu ingresso no cenário político da sociedade, exigindo seu reconhecimento como classe por parte do empresariado e do Estado. É a manifestação, no cotidiano da vida social, da contradição entre o proletariado e a burguesia, a qual passa a exigir outros tipos de intervenção, mais além da caridade e repressão. O Estado passa a intervir diretamente nas relações entre o empresariado e a classe trabalhadora, estabelecendo não só uma regulamentação jurídica do mercado de trabalho, através de legislação social e trabalhista específicas, mas gerindo a organização e prestação de serviços sociais, como um novo tipo de enfrentamento da questão social.

Esse novo tipo de enfrentamento da questão social de que se referem os autores, se contrapõe a maneira como o Estado tratou a questão social em sua gênese, encarando-a como *caso de polícia* e não como *caso de política*. Dessa maneira, recusava assumir a responsabilidade diante dos problemas decorrentes dos conflitos entre as classes e promovia ações coercitivas e repressoras.

Segundo Iamamoto (2004), é exatamente no desenrolar deste processo histórico que o Serviço Social é implantado no Brasil. Com o aparecimento da questão social, entre as décadas de 1920 e 1930, o Serviço Social marca o seu surgimento na sociedade brasileira como procedente da vontade particular de grupos e frações de classes dominantes vinculados a Igreja Católica, que promovem ações caritativas e de “soerguimento moral da família operária, atuando preferencialmente com mulheres e crianças” (IDEM, p.19). O reconhecimento do Serviço Social como profissão legitimamente inserida na divisão social do trabalho ocorre na década de 1940 com a criação de instituições sócio-assistenciais estatais, ou seja, quando a questão social passa a ser politicamente considerada pelo Estado.

Este processo consolida a profissionalização do Assistente Social, que se torna categoria assalariada, e recruta seus membros entre os

setores médios. Em suma, o Serviço Social deixa de ser um instrumento de distribuição da caridade privada das classes dominantes, para se transformar, prioritariamente, em uma das engrenagens de execução da política social do Estado e de setores empresariais (IDEM, p.31).

Nesse sentido, a questão social é a base de fundação sócio-histórica da profissão do assistente Social e constitui-se o objeto de trabalho desse profissional (ABESS, 1996).

Quanto ao entendimento da questão social na atualidade, com o processo de reestruturação produtiva do capital, lamamoto (2007, p.115) assegura que “um dos aspectos centrais da questão social, hoje, é a ampliação do desemprego e a ampliação da precarização das relações de trabalho”.

Ora, a questão social é visivelmente notada nas mais variadas formas de desigualdades sociais: na pobreza, na luta pela terra, nas relações de gênero, nas situações de violência contra a mulher, nos problemas enfrentados por crianças e adolescentes, na saúde pública etc.

Ressalte-se que a definição da *questão social* como objeto de trabalho do Assistente Social foi formalmente instituída pela proposta de formação profissional em vigor no Brasil. Para a Associação Brasileira de Estudos e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS:

(...) A matéria-prima do trabalho do assistente social são as múltiplas manifestações da questão social na vida cotidiana que constituem o objeto dessa especialização do trabalho. (ABESS/CEDEPSS, 1996, p. 162).

Interpretar os determinantes e as expressões da questão social e a forma como os sujeitos as vivenciam na sociedade é a prioridade do Assistente social que deseja prosseguir no sentido de uma atuação profissional crítico-reflexiva. Ao mesmo tempo constitui-se um grande desafio, já que o objeto com o qual trabalha diariamente é repleto de complexidades e, intrinsecamente, contraditório. Vejamos:

Questão social que sendo desigualdade é também rebeldia, por envolver sujeitos que vivenciam as desigualdades e a ela resistem e se opõem. É nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia e da resistência, que trabalham os assistentes sociais, situados nesse terreno movidos por interesses sociais distintos, aos quais não é possível abstrair ou deles fugir porque tecem a vida em sociedade (IAMAMOTO 2007, p. 28).

Como o objeto de trabalho do Assistente Social é imaterial e se discerne socialmente, ao abordá-lo, esse trabalhador precisa considerar o movimento histórico-social em que o objeto se situa e as especificidades regionais que assume, para que assim possa empreender sobre ele a sua força de trabalho especializada.

Concernente aos meios ou instrumentos essenciais para o agir profissional, o trabalhador de Serviço Social precisa munir-se de uma ferramenta imprescindível: o conhecimento. Ou seja, deve apropriar-se das bases teórico-metodológicas da profissão.

Sobre este assunto Iamamoto (2007, p.63) afirma:

O conhecimento não é só um verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional, podendo ser dispensado; mas é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado.

A profissão de Serviço Social apoiou-se em diferentes bases teóricas e filosóficas no decorrer dos anos, desde seu surgimento na década de 1930 no Brasil. Sobre o palco de diversas conjunturas históricas que redimensionaram os rumos da profissão, torna-se relevante considerar e conhecer profundamente o processo de maturação teórica (em constante aperfeiçoamento) que culminou na determinação da vertente teórica majoritariamente aceita pela profissão na atualidade: a tradição marxista.

Na sua implantação, o Serviço Social se ancorou na doutrina social católica. Constituída como uma profissão que exercia não somente a caridade, mas intervinha ideologicamente na vida dos trabalhadores, o Serviço Social procurava ajustar esses trabalhadores nas relações sociais vigentes a fim de promover a recíproca colaboração entre capital e trabalho. Nesse sentido, o Serviço Social possuía uma ação educativa no intuito de evitar ou minimizar os problemas sociais. Fica evidente o caráter conservador da profissão (IAMAMOTO, 2004).

Para Iamamoto (2004, p.21):

O Serviço Social nasce e se desenvolve na órbita desse universo teórico. Passa da influência do pensamento conservador europeu, franco-belga, nos seus primórdios, para a sociologia conservadora norte-americana, a partir dos anos 40.

Observa-se que a partir de 1940 a profissão sofreu algumas modificações, mas permaneceu no mesmo caminho. Apesar de aperfeiçoar os procedimentos de intervenção ao utilizar os métodos racionalizados de trabalho com indivíduos, grupos e comunidades, provenientes do Serviço Social norte-americano, contudo permanecia com um aparato teórico baseado no reformismo conservador e na filosofia social humanista cristã. Nesse contexto, o Assistente Social interpreta a vida em sociedade focalizando a família, compreendendo-a como grupo social básico e, dessa maneira, desconsidera a visão a partir das classes sociais (IAMAMOTO, 2004).

Sobre esta perspectiva, Iamamoto (2004,p.28) assevera que:

Este arranjo teórico-doutrinário-operativo permite que a profissão mantenha o seu caráter missionário, atualizando as marcas de origem e atendendo, concomitantemente, às exigências de tecnificação que lhe impõe a modernização da sociedade e do Estado. Se isto permite que a proposta profissional se adapte às exigências da ordem burguesa, instaura-se na consciência dos agentes profissionais uma profunda ambigüidade: a ação – que é desencadeada (...) como forma de atenuar ou até mesmo de eliminar as injustiças sociais ou como missão a serviço do “homem” - transubstancia-se objetivamente numa prática que reforça os fundamentos da ordem alienadora, que produz e reproduz as desigualdades sociais. Em outros termos: os efeitos da ação profissional aparecem como uma negação dos propósitos humanistas que a orientam. Torna-se palpável a defasagem entre propósitos e resultados de ação, entre teoria e prática.

Neste período, ocorre a institucionalização da profissão e o Assistente Social passa a atuar diretamente nas políticas sociais do desenvolvimentismo populista. Sua ação se mantém pautada no conservadorismo, ou seja, nesse “arranjo teórico-doutrinário-operativo”.

Com a deflagração do golpe militar de 1964 no Brasil, o Serviço Social adere à teoria da modernização, propagada nas Ciências Sociais, que promove a atualização da sua herança conservadora. Os instrumentais operativos e os métodos de ação da profissão se modificam “diante das novas estratégias de controle e repressão da classe trabalhadora, efetivadas pelo Estado e pelo grande capital, para atender às exigências da política de desenvolvimento com segurança” (IAMAMOTO, 2004 p.32). Há também neste período alguns segmentos profissionais que fazem uso da tendência da *psicologização das relações sociais*, onde se

privilegia os problemas existenciais e de relacionamento, em detrimento das necessidades materiais. Verifica-se no interior da profissão uma ênfase na discussão e aperfeiçoamento dos procedimentos técnico-instrumentais, sem questionar a base teórica conservadora, com vistas a alterá-la (IAMAMOTO, 2004).

Porém, no final da década de 1950 e início de 1960 há registros de discussões²¹ no interior da profissão que passam a contestar o *status quo*. Estas discussões não conseguem avançar, naquele momento, devido à conjuntura que o Brasil assume a partir de 1964, marcada pelo autoritarismo e a repressão. Sobre este fato Netto (2004, p.256) assinala:

Precisamente quando este processo (de ruptura com o conservadorismo) ingressava num patamar que seria decisivo para o seu ulterior desenvolvimento é que o golpe de abril o interrompe bruscamente. De algum modo, esta cilada histórica peculiariza o Serviço Social entre muitas profissões no Brasil: quando se lhe abre a oportunidade de receber influxos ideoculturais e sociopolíticos aptos a reverter o seu direcionamento conservador, ocorre a oclusão dos condutos e canais que viabilizam a sua interação com o movimento das classes sociais que, exatamente elas, suportavam aquela possibilidade.

Na segunda metade da década de 1970 ganha notoriedade no Serviço Social brasileiro a “*perspectiva da intenção de ruptura*”²² que, principalmente através de dois documentos, apresenta os subsídios para a superação do tradicionalismo profissional de base conservadora. Os documentos a que se refere são: “*Método Belo Horizonte*”, elaborado por um grupo de assistentes sociais da Escola de Serviço Social da Universidade Católica de Minas Gerais, os quais se debruçaram na *construção de uma alternativa global ao tradicionalismo*, pautados numa súpula crítica à atuação tradicional e referendados pela tradição marxista; o outro documento consiste numa reflexão elaborada por Marilda Iamamoto, cujo texto “configura a primeira incorporação bem-sucedida, no debate brasileiro, da fonte ‘clássica’ da tradição marxista para compreensão profissional do Serviço Social” (Netto 2004, p. 276).

²¹ Essas discussões são influenciadas pelo Movimento de Reconceituação do Serviço Social na América Latina iniciado na década de 1960, que se constitui “um movimento teórico/prático que defende uma nova postura do Serviço Social face à realidade social da América Latina, apresentando-se como um processo que, embora não se excluindo de determinações históricas objetivas, refuta o Serviço Social tradicional em prol de uma nova alternativa de prática que atenda prioritariamente ao projeto dos trabalhadores” (MOTA 1991, p.16)

²² Denominação dada por Netto (2004) no livro “Ditadura e Serviço Social: Uma análise do Serviço Social no Brasil pós-64” que sinaliza para a superação do Serviço Social tradicional.

As décadas de 1980 e 1990 são consideradas como a fase da maturação teórica do Serviço Social brasileiro consolidada pela utilização da tradição marxista, com a compreensão da sociedade a partir dos conflitos entre as classes sociais. Sobre esta perspectiva teórica, lamamoto (2007, p. 203) assegura que “a profissão é compreendida como um produto histórico, e, como tal, adquire sentido e integridade na história da sociedade da qual é parte e expressão”.

Um marco nesse processo foi a elaboração e/ou a reformulação de documentos balizadores da profissão. São eles: Lei de Regulamentação da Profissão (n 8.662 de 7 de junho de 1993), Código de Ética (CFESS n 273/93 de 13 de março de 1993) e as Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social (1996). Tais documentos são norteadores da ação profissional e subsidiaram a elaboração de um Projeto Ético-Político para o Assistente Social, o qual será aprofundado no capítulo III.

Entende-se que a compreensão do processo de trabalho do Assistente Social a partir dessa abordagem histórica e teórico-metodológica do Serviço Social, anteriormente apresentada, propiciará uma base crítica para a análise do *processo de trabalho* do Assistente Social na área empresarial do PIM.

2.3 Caracterização do Processo de Trabalho do Assistente social no PIM

A pesquisa realizada com seis profissionais de Serviço Social que atuam em empresas dos sub-setores Eletroeletrônico e Duas Rodas do Pólo Industrial de Manaus – PIM possibilitou a caracterização do processo de trabalho do Assistente Social do PIM. Evidentemente não há linearidade no processo desenvolvido pelas profissionais, pois cada empresa possui particularidades que exigem ações profissionais específicas; tais particularidades permitem a afirmação, com base em lamamoto (2007), de que o Assistente Social possui *processos* de trabalho e não apenas único processo. Todavia, para melhor compreensão, optou-se por apresentar uma *tipificação do processo de trabalho* do Assistente Social do PIM a partir das situações que foram comuns ao trabalho das profissionais pesquisadas.

Assim, é possível afirmar que a *matéria-prima* sobre a qual os Assistentes Sociais do PIM empreendem sua força de trabalho é a questão social expressa principalmente através dos problemas de ordem física, comportamental, econômica e social dos trabalhadores. De acordo com o Quadro 05, apresentado no item 2.1 deste capítulo, os problemas relatados foram categorizados como: *problemas de saúde, familiares, financeiros e de relacionamento no trabalho*.

Com base em Iamamoto (2008), o profissional de Serviço Social deve entender a ocorrência desses problemas como específicos da ordem burguesa e das relações sociais que a sustentam. Precisa considerar a existência histórica do conflito entre as classes, imbricado no interior da organização empresarial. Entendendo que as manifestações da questão social são demonstradas pelos indivíduos sociais no desenvolvimento de seu trabalho cotidiano, como tradução da desigualdade e exploração do trabalho existente no modelo de produção capitalista adotado na atualidade.

Dos problemas relatados, apenas um deles ocorre exclusivamente no ambiente de trabalho, trata-se dos problemas de relacionamento ou conflitos entre trabalhadores e chefias. A respeito destes problemas a *Profissional A* expressa-se da seguinte maneira: “(...) os conflitos entre funcionários chegam até o Serviço Social para que possa está harmonizando as brigas entre os colegas, até questões de greve também já tivemos por problemas”.

Dessa maneira, o Assistente Social necessita estar atento para não visualizar a questão social somente sob a perspectiva da empresa, buscando a ordem e a harmonização do ambiente. Segundo Iamamoto (2007) os assistentes sociais trabalham nesse terreno movido por interesses sociais distintos nesta tensão entre produção da desigualdade e produção da rebeldia.

É interessante mencionar que, de acordo com os estudos de Mota (1991), os *problemas no trabalho*, ocorridos no âmbito empresarial, possuem um tratamento diferenciado dos chamados *problemas sociais*. Para esta autora, os problemas no trabalho

são abordados de forma “técnica”, sendo objeto de “políticas de administração de pessoal”. Possuem, no seu manejo, um componente de repressão quando são caracterizados como comportamentos indisciplinados, passíveis de sanções. São também

objeto de formulação de critérios de julgamento ao absorver um componente “moral” nas avaliações de desempenho, a saber, o bom empregado, o péssimo, o irresponsável. (IDEM, p. 55)

Para compreensão dessa forma “técnica” com a qual a empresa deseja que sejam tratados os *problemas* dos trabalhadores, importa discriminar as atividades que a instituição empresarial requisita ao Assistente Social.

Referente às demandas institucionais postas ao Assistente Social inserido na empresa, as principais atividades assinaladas pelas profissionais entrevistadas no PIM foram:

Quadro 06: Categorização das principais atividades demandadas pela empresa

ATIVIDADES	QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS
AÇÕES REFERENTES AO INSS (agendamento de perícias, benefícios, acompanhamentos sociais, reabilitações)	6
ATENDIMENTO AOS TRABALHADORES	6
EVENTOS SOCIAIS E CULTURAIS	5
ADMINISTRAÇÃO DE BENEFÍCIOS	5
PROJETOS DA EMPRESA	3

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Note-se que as Assistentes Sociais das seis empresas são responsáveis pelo controle dos benefícios previdenciários, realizando acompanhamentos aos trabalhadores afastados, empregados em processo de reabilitação ao trabalho, e tendo que solucionar problemas relacionados ao INSS. Esse tipo de atividade desenvolvida pelos Assistentes Sociais no PIM é uma forma de *assessoramento das chefias*, no sentido de poupar as gerências em se preocuparem com os trabalhadores tidos como “inativos”; por isso designam um profissional capacitado para resolver esse “problema” em todas as suas dimensões. Se esta atividade ficasse sob a responsabilidade do setor administrativo seria meramente um controle burocrático, sem uma assistência e acompanhamento aprofundado dos casos. As gerências consultam o Serviço Social para saber quando o funcionário retornará da licença e quais suas condições físicas para responder eficazmente ao trabalho. Como geralmente se trabalha em equipe, o coordenador do grupo precisa ter

conhecimento do retorno do funcionário para se planejar com antecedência, sem comprometer o andamento do trabalho e as metas a serem alcançadas.

Nesse sentido, de acordo com César (1998, p.129), outra mudança ocorrida no trabalho do assistente social com o processo de reestruturação produtiva é que

o conjunto das informações acumuladas pelo Serviço Social passa a ser utilizado pelas gerências para definição de itens de controle e verificação no gerenciamento do trabalho, integrados ao planejamento global da empresa.

Vale ressaltar que essa análise do *conjunto de informações sobre a vida do trabalhador* detida pelo assistente social é empreendida pelas gerências sob a perspectiva da empresa. Contudo, compreende-se que os acompanhamentos aos trabalhadores doentes feitos pelos assistentes sociais podem também beneficiar o trabalhador, mas, o que realmente interessa à empresa é que seja dada ênfase às demandas institucionais.

No Quadro 06 visualiza-se que todas as profissionais entrevistadas recebem a solicitação da empresa para realização de atendimentos aos trabalhadores. Ora, é através do atendimento que o profissional identifica e trata as *dificuldades* existentes na vida dos empregados (problemas de saúde, financeiros, familiares e de relacionamento)²³, e, como a empresa tem interesse na resolução de tais problemas, logo, torna-se fácil decifrar o porquê desta atividade.

Importa destacar que o atendimento social perpassa por uma das competências do Assistente Social, contida no artigo 4º, inciso III da Lei de Regulamentação da Profissão, que preconiza: “Encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população”. Assim, por intermédio do atendimento dado aos trabalhadores o profissional de Serviço Social pode dispensar *orientação social* especializada.

Sobre a promoção de eventos sociais e culturais, chama a atenção o fato de 5 profissionais apontarem que a empresa atribui essa atividade como sendo de responsabilidade do Serviço Social. Os eventos relatados pelas entrevistadas foram: a realização de Campanhas de Saúde, da Cidadania etc, como também ações em datas comemorativas (dia das mães, dia da mulher, dia dos pais, natal, aniversários

²³ Conforme Quadro 05.

etc). Uma das entrevistadas manifestou uma preocupação por realizar esses eventos solicitados pela empresa:

Sobre esses eventos eu tenho uma grande preocupação para não ficar caracterizada como uma promotora de eventos, mas sim criar, sobretudo, uma interação dos funcionários, das chefias e das pessoas que aqui estão. (Profissional D, 43 anos, Sub-setor Duas Rodas)

A empresa demanda a organização de eventos para o Serviço Social porque talvez tenha um conceito distorcido da profissão, compreendendo que tudo que é *social* compete a este profissional. A realização de Campanhas ou Seminários Sócio-Educativos está imbricada a sua competência de *orientação social*, mas o profissional precisa ter muito cuidado ao realizar atividades culturais ou em datas comemorativas, pois ele pode estar contribuindo para que os trabalhadores tenham uma visão errônea da profissão e a minimizem como àquela que promove festinhas na empresa. Na formação profissional não há disciplinas que dêem subsídios a esta prática. Na realidade, se a empresa tiver uma equipe ou um profissional de Relações Públicas, este sim tem em sua formação um conteúdo voltado para promoção de eventos culturais. Mas deve-se reconhecer que muitas vezes a empresa impõe ao Assistente Social esse tipo de atividade, nesse caso ele deve aproveitar a oportunidade para atingir uma problemática identificada em seus usuários e disseminar um conhecimento sócio-educativo. Por exemplo: No dia das mães o Serviço Social pode incluir na programação, já que é voltada para o público feminino, a abordagem de temas sobre os Direitos da Mulher ou a respeito de Violência Doméstica. Assim, o profissional estará munindo as trabalhadoras de informações que contribuirão para o enfrentamento de expressões da questão social.

Concernente a atividade de administração de benefícios 5 das 6 profissionais entrevistadas afirmaram realizá-la. Há um histórico dessa ação dentro do Serviço Social de empresa, pois de acordo com a pesquisa realizada por Mota (1991) a respeito do Serviço Social em 22 empresas do Recife – PE no ano de 1983 foi identificado que:

A especialidade profissional, segundo o discurso das empresas, estaria, então, centrada na forma técnica de administrar benefícios sociais. O assistente social entra na empresa para substituir o

trabalho improvisado, empírico e desarticulado, realizado por funcionários administrativos ou para modernizar o gerenciamento de carências sociais do trabalhador, compondo as equipes técnicas de recursos humanos (IDEM, p. 57).

Na realidade, a administração de benefícios é eminentemente uma ação da área de Recursos Humanos, pois se constitui em um trabalho de controle e monitoramento, e não exatamente do Serviço Social. Os benefícios mais comuns às empresas são: assistência médica, odontológica, auxílio para medicamentos e auxílio alimentação. Durante a pesquisa algumas profissionais relataram que esse controle demanda tempo e dedicação, inclusive parte dos atendimentos que realizam durante o dia refere-se a problemas na concessão de algum benefício, os quais necessitam da intervenção do profissional para resolvê-los. Ou seja, o Assistente Social em algumas ocasiões se envolve em situações burocráticas ao invés de se ocupar em ações que requerem seu conhecimento especializado. Muitas vezes cabe ao profissional estabelecer até que ponto vai essa administração dos benefícios. Sobre este assunto a *Profissional A* deu o seguinte relato:

Às vezes a empresa me demanda coisas que não são da minha área, por exemplo: Qual é o meu trabalho hoje com o plano de saúde? Acompanhar e verificar se estão sendo bem atendidos, se as cirurgias estão sendo providenciadas... O RH emite os cartões, mas quer que o Serviço Social distribua esses cartões (que separe, que entregue e distribua). Quer dizer, ele (RH) está fugindo da sua responsabilidade! Inclusive esta semana foi colocado “na mesa” tudo isso. Eu disse: “Isso não é da minha competência; quem emitiu, separa e entrega”. Se faltar para alguém ou se alguém me procurar eu vou direcionar. Eu tenho que está absorvendo a problemática, não estar sendo operacional, nesse sentido, nessa questão. Dentro da minha área, sim, mas nessa questão, quem conhece o arquivo, quem emitiu, tem que fazer e executar até o ponto final (*Profissional A*, 50 anos, Sub-setor eletroeletrônico).

Apenas na empresa da *Profissional E*, que tem um quantitativo de aproximadamente 10.000 trabalhadores, o Assistente Social possui um ambiente mais bem estruturado e não precisa se dedicar diretamente às atividades burocráticas dos benefícios, pois o Serviço Social possui uma sala com vários guichês especificamente para esses atendimentos. Tais atendimentos são realizados por *Jovens Aprendiz*es, sob a coordenação das Assistentes Sociais.

O envolvimento em Projetos da Empresa foi outra atividade mencionada por 3 profissionais entrevistadas. Os temas dos projetos que as Assistentes Sociais fazem

parte ou coordenam são: *Cumprimento do Código de Ética da Empresa, Qualidade de Vida e Preparação para Aposentadoria*. Sob um olhar da perspectiva da empresa, com base em seus ideais de lucratividade, torna-se possível inferir que todos estes projetos refletem objetivos que a empresa pretende alcançar e para isso se utiliza do conhecimento específico do Assistente Social. É possível dizer que o primeiro projeto mencionado tem a finalidade de obter funcionários mais obedientes e disciplinados; o segundo projeto visa o aspecto da saúde e satisfação do trabalhador para melhorar seu rendimento e produção; e o terceiro constitui-se num trabalho preventivo com aqueles que estão próximos de se aposentar (geralmente funcionários com muitos anos de trabalho na empresa) a fim de evitar possíveis reclamações trabalhistas ou problemas na ocasião da demissão conseqüente da aposentadoria.

Ressalte-se que nenhuma das profissionais entrevistadas é incumbida a coordenar ações de *Responsabilidade Social* na empresa. Apenas três profissionais relataram que a empresa desenvolve projetos de cunho social em Comunidades, todavia em cada uma dessas empresas existe um setor ou um profissional encarregado pela Responsabilidade Social. O Serviço Social é somente convidado a participar das ações desenvolvidas juntamente com outros profissionais da empresa. Destaca-se também que nenhuma das profissionais relatou algum tipo de atuação nos chamados Círculos de Controle da Qualidade – CCQs; estes Círculos existem nas empresas, mas estão ao nível de uma coordenação técnica da produção.

A partir da análise dessas principais demandas que as empresas do PIM requisitam dos Assistentes Sociais, verifica-se que tais atividades são indicadores das inflexões da reestruturação produtiva na profissão.

Interessa registrar ainda, referente a atividades solicitadas pela empresa, que a *Profissional C* mencionou realizar outras ações fora da competência do Assistente Social, entretanto não pareceu se incomodar com isso, pelo contrário, manifestou certo orgulho por atender as exigências da empresa. A seguir está o pronunciamento desta profissional:

Eu me considero uma profissional extra polivalente, porque eu sei excel avançado, eu sei fazer vídeos, apresentações, eu sei sobre folha de pagamento, sei fazer a comunicação interna em português e inglês. Então aqui eu faço de tudo, até negociação de PLE (Participação nos Lucros da Empresa), que é uma coisa que não

cabe a Assistente Social fazer; a questão de organogramas, apresentações, integrações, treinamentos, eu ministro treinamentos que não são muito voltados para área de Serviço Social, são treinamentos de liderança, de palestras, eu faço curso com os líderes. A minha atividade é tão mais fora do Serviço Social do que dentro. Então eu acho que quando eu sair daqui e vier uma outra profissional, eles vão exigir que ela tenha o perfil que eu tenho, o que hoje é muito difícil para uma assistente social. (...) Porque hoje o mercado exige uma profissional que saiba de tudo, se você não sabe, vai dar espaço para quem sabe. (Profissional C, 24 anos, Substór Eletroeletrônico)

Este perfil apresentado pela *Profissional C* encaixa-se ao do trabalhador multifuncional convocado pelo atual mercado de trabalho; e confirma que inclusive o Assistente Social é cobrado a adquirir certas habilidades para atender as requisições empresariais, conforme sinaliza lamamoto (2007) na citação a seguir:

Para o ingresso na esfera empresarial têm sido exigidos requisitos que extrapolam o campo de conhecimentos para abranger “habilidades e qualidades pessoais” tais como: experiência, criatividade, desembaraço, versatilidade, iniciativa e liderança, capacidade de negociação e apresentação em público, fluência verbal, habilidade no relacionamento e “capacidade de sintonizar-se com as rápidas mudanças no mundo dos negócios”. Para tanto é indispensável o conhecimento de línguas e da informática. A área citada requer conhecimento e capacidade operativa no exercício de funções de recrutamento, seleção, treinamento, desenvolvimento de pessoal, administração de salários, avaliação de desempenho e benefícios.

Quanto ao principal *instrumento de trabalho* do Assistente Social, aquele que identifica a especialidade de seu trabalho, as profissionais entrevistadas manifestaram depoimentos diferenciados sobre a importância do *conhecimento teórico* para o desenvolvimento das atividades cotidianas. Primeiramente vejamos o posicionamento da *Profissional A*:

O conhecimento é a base de tudo. (...) Não se estuda uma sociedade, situações problemáticas, se você não tiver um conhecimento teórico; como é que você vai entender um indivíduo se você não estudou filosofia, como é que você vai querer entender uma questão político-financeira se você não estudou ciência política. Se você não estudou, não buscou, não tem conhecimento, você não vai conseguir desenvolver. (Profissional A, 50 anos, Sub-setor eletroeletrônico)

O relato da *Profissional A* expõe o conhecimento teórico como essencial para atuação profissional; ela aponta a relevância de alguns conhecimentos específicos

que são estudados na graduação e os correlaciona com o exercício profissional. Além da *Profissional A* outras duas profissionais sinalizaram a contribuição que o conhecimento teórico proporciona na execução das atividades. A *Profissional B* afirma que a teoria é uma ferramenta importantíssima responsável por direcionar e orientar o fazer profissional; e a *Profissional E* indica o conhecimento como fundamental para melhorar cada vez mais a prática cotidiana.

No entanto, não houve consistência teórico-metodológica nas respostas destas profissionais, nenhuma delas sinalizou a importância do conhecimento como imprescindível para interpretação da realidade e para condução do projeto profissional instituído pela profissão.

Na resposta da *Profissional F*, exposta a seguir, percebe-se uma compreensão oposta as anteriormente citadas, no que diz respeito ao conhecimento teórico:

Importante é, né? Embora a gente saiba que a teoria sempre anda junto com a prática, mas muitas vezes elas são diferentes. (...) E às vezes, na teoria, pelo menos pra mim, eu vi muito isso: “Olha, a gente tem que brigar pelo direito do funcionário, a gente tem que lutar...”, e aquela coisa toda. E chegando aqui nem sempre dá certo. Você consegue tirar muita coisa que você viu na faculdade, pra cá, mas nem tudo dá pra fazer, principalmente numa empresa japonesa onde as coisas são todas mais rígidas, onde muitas vezes você não tem abertura para falar, dar idéias, pra tentar mudar alguma coisa, eles são muito fechados à mudança, eles não tem muito essa vontade de mudar, do novo. Não. Para eles é assim, é assim, você tem que seguir e ficar batendo ali; e é meio difícil. (Profissional F, 26 anos, Sub-setor Duas Rodas)

A *Profissional F* assinala a rigidez da empresa como empecilho para utilização da teoria na prática profissional; alega que não tem espaço para expor suas idéias e promover mudanças; expressa certa frustração profissional devido à realidade institucional. Diante disto, pode-se verificar o desafio enfrentado pelo profissional que atua na área empresarial; o depoimento da profissional F sinaliza que há exigências no cumprimento das solicitações institucionais, das regras e padrões produtivos estabelecidos.

Na verdade, não há inconformidade nas bases teóricas abraçadas pela profissão e a realidade das organizações empresariais. A teoria social crítica adotada pelo Serviço Social compreende a sociedade a partir dos conflitos entre as

classes sociais, os quais estão notadamente presentes no âmbito empresarial através do antagonismo entre capital e trabalho. Assim, as dificuldades institucionais apontadas pela *Profissional F* não são justificativas para não utilização da teoria no sentido de defesa dos direitos dos trabalhadores, pois durante a graduação ela recebeu o ensinamento sobre os desafios e as contradições que enfrentaria na execução do trabalho profissional. Observe o conteúdo de estudo existente em um dos núcleos de fundamentação do projeto de formação profissional:

o significado do Serviço Social no seu caráter contraditório, expresso no confronto de classes vigentes na sociedade e presentes nas instituições, o que remete também à compreensão das dinâmicas organizacionais e institucionais nas esferas estatais e privadas (ABESS/CEDEPSS 1996, p.65).

Então, o que o Assistente Social de empresa deve fazer diante das dificuldades, como essas que a *Profissional F* relatou?

Sobre esses impasses institucionais, intensificados pela reestruturação produtiva, lamamoto (2007; p.80) assevera a necessidade de *competência crítica*, adquirida através do conhecimento teórico-metodológico, para lidar com as situações contraditórias e conflituosas da profissão, ou seja,

(...) ser capaz de decifrar a gênese dos processos sociais, suas desigualdades e as estratégias de ação para enfrentá-las. Supõe *competência teórica e fidelidade ao movimento da realidade; competência técnico e ético-política* que subordine o “como fazer” ao “o que fazer” e este, ao “dever ser”, sem perder de vista seu enraizamento no processo social.

Interessa destacar ainda a resposta de outra profissional que expressa insatisfação com o conteúdo teórico recebido na graduação. Vejamos:

O conhecimento teórico é muito bom, mas é uma coisa muito difícil relacionar teoria com a prática. Porque a teoria ela foi importante para me deixar mais firme, madura, olhar algumas situações com um olhar diferente, mas dificilmente... Por exemplo: Chega um trabalhador com uma situação de que a filha está internada.... Então dificilmente você vai buscar alguma coisa da teoria para resolver aquela situação, porque a nossa faculdade ela é muito falha, o nosso conteúdo programático é muito falho, ele não nos ensina a atuar, ele não nos mostra ferramenta de atuação profissional, ele bate muita teoria, contexto histórico. Ok, é importante sim. Mas na hora de tu agir, numa coisa assim desesperadora, numa situação, você não vai

buscar a teoria para resolver aquilo, você vai procurar seus contatos.
(Profissional C, 24 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

Não se pode compreender a teoria como algo estático, como um manual pronto para ser consultado pelos profissionais, como um passo a passo a ser seguido nas mais diversas situações cotidianas. Os conhecimentos oferecidos na formação profissional conduzem para uma capacitação não apenas teórico-metodológica, mas técnico-operativa e ético-política; a lógica curricular baseia-se em três núcleos de fundamentação que possibilitarão ao profissional fazer uma leitura crítica da realidade sócio-institucional em que estiver inserido quando no exercício da profissão. O primeiro núcleo é responsável pelo tratamento do ser social enquanto totalidade histórica e os componentes fundamentais da vida social; o segundo núcleo trata das particularidades sócio-históricas do Brasil; e o terceiro núcleo aborda os alicerces para o trabalho profissional. Sobre o conteúdo presente neste terceiro núcleo ressalta-se o seguinte:

Com base na análise do Serviço Social, historicamente construída e teoricamente fundada, é que se poderá discutir as estratégias e técnicas de intervenção a partir de quatro questões fundamentais: *o que fazer, por que fazer, como fazer e para que fazer*. Não se trata apenas da construção operacional do fazer (organização técnica do trabalho), mas, sobretudo, da dimensão intelectual e ontológica do trabalho, considerando aquilo que é específico ao trabalho do Assistente Social em seu campo de intervenção. (ABESS/CEDEPSS 1997, p.67).

A teoria deve ser entendida como um conjunto de conhecimentos que permitem atingir a maturidade intelectual e o domínio de métodos cientificamente construídos; a partir daí, o discernimento necessário para as mais variadas circunstâncias do fazer profissional será adquirido.

Cabe ainda refletir sobre o trecho da fala da *Profissional C* quando diz: “a nossa faculdade ela é muito falha, o nosso conteúdo programático é muito falho, ele não nos ensina a atuar, ele não nos mostra ferramenta de atuação profissional”. A partir deste posicionamento será dada uma sugestão para o processo de formação profissional, que se refere à inclusão de disciplinas curriculares obrigatórias com ensinamentos específicos para cada área de inserção profissional do Assistente Social. Talvez, para esta *profissional C*, a graduação não forneceu um estudo aprofundado e detalhado das particularidades do trabalho no setor empresarial: as

principais atividades, as temáticas de projetos que podem ser desenvolvidas, as legislações ou conhecimentos necessários, os desafios profissionais mais comuns nessa área de atuação e como lidar com eles; ou seja, uma capacitação do Assistente Social de maneira prática e objetiva para sentir-se apto e seguro a trabalhar nessa área, possuindo um direcionamento coerente aos ideais da profissão. Afinal, quando o estudante conclui a graduação de Serviço Social ele não sabe em qual área terá oportunidade de atuar, se em empresas, ou no setor jurídico, na área da saúde ou ainda com adolescentes em conflito com a lei, por exemplo. Então, o Assistente Social precisa conhecer bem cada área de exercício profissional. Nesse sentido, além do domínio teórico-metodológico e de uma postura ético-política, necessita de uma instrumentalização técnica cuidadosamente detalhada para subsidiar de maneira peculiar os campos de trabalho.

Refletindo sobre essa questão do conhecimento como instrumento do trabalho profissional, cabe imprimir que a apropriação desse conhecimento é a matriz que leva o Assistente Social a adquirir características e atitudes que direcionam para a competência profissional. Isto pode ser comprovado com base nos fatores traçados por Silva *et al* (2005; p.94) que indicam o alcance de êxito profissional:

Internalização de valores e princípios fundamentais do Código de ética; qualidade da dimensão formativa, como capacitação profissional em termos teóricos, técnicos e ético-políticos; postura crítica dos sujeitos; nível de consciência política dos profissionais; nível de revitalização e organização da categoria, em todos os seus espaços de representação; condições objetivas e subjetivas que determinam o desempenho profissional e clareza da distinção entre projetos societários e projetos profissionais.

Uma ferramenta utilizada pelas Assistentes Sociais do PIM é o planejamento ou plano de ação anual, elaborado para condução de suas atividades. Para as três profissionais que possuem verba anual definida para o Serviço Social, a empresa obriga a realização desse planejamento; outras duas profissionais afirmaram não ser obrigatório, por isso elaboram o planejamento por iniciativa própria; e uma profissional afirmou que, além do planejamento, lhe é requisitado o estabelecimento de metas, as quais servirão inclusive de base para avaliação de seu desempenho profissional. No quadro a seguir está o detalhamento da forma de planejamento e avaliação desenvolvidos por cada profissional entrevistada.

Quadro 07: Planejamento e avaliação das atividades profissionais

PROFISSIONAL	PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES
A	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento anual/ plano de ação. Avaliação: Reunião semanal com a estagiária Tentou promover uma avaliação de clima organizacional, mas a empresa não permitiu.
B	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento anual/ plano de ação. Avaliação: Pesquisa de satisfação com os trabalhadores anualmente
C	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento anual/ plano de ação. Cronograma mensal das atividades Avaliação: Relatório que mensura o atendimento: quantas pessoas atendidas por dia, quais os assuntos mais requisitados, quais as sugestões dos trabalhadores para a melhoria desse atendimento. Reunião mensal de avaliação
D	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento anual/ plano de ação. Nunca promoveu avaliação com os trabalhadores nos 16 anos de atuação na empresa.
E	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento anual/ plano de ação. Avaliação: A equipe sempre faz reuniões, principalmente após a realização de uma atividade ou evento. Ao término de uma ação promovida para os trabalhadores, eles preenchem um formulário de pesquisa de satisfação.
F	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento Anual com o cadastramento de metas Avaliação: O método de avaliação ao final do ano é realizado pela Supervisão do setor de Serviço Social, a qual avalia através de evidências; por exemplo: o aproveitamento que os trabalhadores tiveram será verificado pela diminuição de queixas ou incidências de determinados problemas. Além disto, há a avaliação a partir do cumprimento das metas.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Considera-se como ponto positivo o fato das profissionais planejarem as atividades anualmente, não importa se por exigência da instituição ou por iniciativa própria. No entanto, quanto ao processo de avaliação ressalte-se que apenas três profissionais (*B*, *C* e *E*) avaliam o trabalho com base na opinião dos trabalhadores que usufruem do serviço do Assistente Social. Observa-se que a *Profissional B* aplica uma pesquisa de satisfação para os trabalhadores anualmente, a *Profissional C* realiza o cadastramento das sugestões dos trabalhadores durante os atendimentos realizados diariamente e a *Profissional E* aplica um formulário para os trabalhadores ao término de cada atividade promovida.

Apesar de evidenciarem uma avaliação insipiente, as profissionais estão na direção de uma avaliação participativa. A avaliação participativa consiste na

participação do público-alvo no processo avaliativo. Para Carvalho (2001, p.89), esta forma de avaliar permite que os diretamente envolvidos no programa tenham a oportunidade de contribuir com esse processo avaliativo, pois afirma que “[...] a avaliação participativa torna-se procedimento rico dado que sua realização é partilhada com os agentes e beneficiários envolvidos permitindo para além da avaliação uma apropriação reflexiva e socializada entre os diversos sujeitos da ação em movimento”.

Importa, entretanto, que as informações apontadas pelos trabalhadores sejam consideradas e discutidas pelas Assistentes Sociais do PIM para promoção de projetos ou ações que os beneficiem.

A respeito dos *instrumentais de trabalho* correspondentes aos recursos materiais, financeiros e humanos é interessante observar as similitudes existentes nos recursos disponíveis às profissionais do PIM. Os recursos materiais e logísticos foram conceituados, de maneira geral, como *bons*. Os principais recursos relatados foram: computador, internet, telefone, sala e transporte para realização das visitas e das atividades externas.

Em relação às condições estruturais da sala do Serviço Social, as *Profissionais E e F* consideraram como sendo muito boas. A *Profissional D* revelou que após 16 anos de trabalho na empresa finalmente em janeiro/2010 obteve uma sala exclusiva para o Serviço Social; para ela, isso se caracterizou uma conquista, pois anteriormente enfrentara inúmeros problemas pela falta de privacidade no atendimento aos trabalhadores. Este problema concernente ao fato da sala não ser privativa é enfrentado pelas *Profissionais A e B*; a primeira profissional esclareceu que a sala do serviço social é fruto da separação de uma grande sala e que a divisória colocada não inibe o barulho produzido na sala ao lado, o que incomoda e dificulta os atendimentos; a *Profissional B* explicou que a empresa já iniciou a reforma da sala para torná-la exclusiva do Serviço Social. Quanto a *Profissional C*, esta possui uma sala designada ao Serviço Social, mas desejaria um espaço maior que pudesse ter uma mesa de reuniões e um ambiente amplo para atender aos funcionários.

Considerou-se imprescindível detalhar a situação estrutural da sala do Serviço Social na empresa por causa da importância de um ambiente particular para o exercício da liberdade no desempenho das atividades e principalmente no

atendimento aos trabalhadores no que diz respeito à preservação do *sigilo profissional* descrito como um direito do Assistente Social, conforme Art. 15 do Código de Ética. Assim, em algumas das empresas das profissionais pesquisadas as condições da sala do Serviço Social precisariam ser melhoradas para o cumprimento deste direito profissional.

Quanto ao transporte para realização de ações profissionais externas, as empresas apresentaram algumas diferenças que merecem ser destacadas:

Quadro 08: Meio de transporte disponível ao setor de Serviço Social

PROFISSIONAL	TRANSPORTE PARA REALIZAÇÃO DE VISITAS OU ATIVIDADES EXTERNAS À EMPRESA
A	A empresa disponibiliza um boleto de táxi
B	Há um carro disponível para o RH e há boleto de táxi
C	Utiliza o próprio carro e depois recebe o reembolso da gasolina
D	Carro disponibilizado pela empresa, dirigido pela profissional.
E	Carro disponibilizado pela empresa, dirigido pela profissional.
F	Carro disponibilizado pela empresa, dirigido pela profissional.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Verifica-se que apenas as *Profissionais A e B* não realizam a “função” de motorista; as *Profissionais C, D, E e F*, provavelmente tiveram que apresentar a carteira de habilitação para serem contratadas pela empresa. Isto evidencia a presença dos ideais toyotistas nas empresas pesquisadas, já que o fato da Assistente Social estar apta a dirigir veículos evita que a empresa tenha um gasto “desnecessário” com a contratação de um motorista. Pode-se afirmar que a maioria das profissionais está sendo polivalente.

Destaca-se ainda que a *Profissional C* além de ser “motorista”, coloca o carro particular à disposição da empresa, desgastando um bem pessoal e contraindo prejuízos que serão sentidos no próprio bolso.

Para melhor compreensão sobre o que é o trabalhador polivalente observe-se a explicação de lamamoto (2007, p. 32):

Aquele que é chamado a exercer várias funções, no mesmo tempo de trabalho e com o mesmo salário, como conseqüência do enxugamento do quadro de pessoal das empresas. O trabalhador deixa de ser um trabalhador “especializado”- e também o assistente social – sendo solicitado a exercer múltiplas tarefas, até então não necessariamente envolvidas em suas tradicionais atribuições.

Quanto aos recursos financeiros, somente três profissionais confirmaram a existência de um orçamento anual definido para o Serviço Social, todavia este orçamento é principalmente destinado à efetuação dos eventos sociais e culturais em datas comemorativas. Inclusive, ao ser perguntado sobre o principal obstáculo encontrado na execução do trabalho, a *Profissional F* citou a falta de recursos financeiros. De acordo com a profissional:

(...) o obstáculo sempre é o orçamento. Porque tudo que a gente vai fazer tem que ter uma verba disponível, que a gente não tem; há falta, às vezes, de apoio da diretoria. A minha supervisão é super disponível, mas não depende dela. Então às vezes é a falta de apoio, a falta de recursos. (Profissional F, 26 anos, Sub-setor Duas Rodas)

Observa-se no quadro a seguir que os recursos humanos disponíveis ao Serviço Social são insuficientes se relacionarmos com a quantidade de trabalhadores da empresa:

Quadro 09: Relação entre o número de funcionários no setor de Serviço Social e a quantidade de trabalhadores da empresa.

PROFISSIONAL	RECURSOS HUMANOS PARA O SERVIÇO SOCIAL	Nº DE TRABALHADORES DA EMPRESA*
A	1 Assistente Social 1 estagiária	2.250
B	1 Assistente Social 1 estagiária e 3 funcionários	1.312
C	1 Assistente Social 2 funcionárias	2.300
D	1 Assistente Social 1 estagiária e 1 jovem aprendiz	1.800
E	6 Assistentes Sociais 1 estagiária e Alguns jovens aprendizes	10.000
F	1 Assistente Social 1 estagiária	2.900

* Conforme informação dada pelas entrevistadas.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Considerando o número total de trabalhadores e a quantidade de atividades demandadas pela instituição ao setor de Serviço Social, afirma-se que a empresa deveria disponibilizar mais funcionários para trabalhar no setor ou permitir a contratação de mais estagiários a fim de aliviar a sobrecarga de trabalho das profissionais. Mas, com base na fundamentação teórica acerca do processo de reestruturação produtiva, o assistente social assim como os demais trabalhadores recebe uma intensificação de seu trabalho e submete-se a essa realidade devido à *insegurança do mercado de trabalho*, nos termos de Mattoso (1995).

Apesar de alguns problemas na concessão dos recursos necessários ao desenvolvimento do trabalho do Assistente Social, ainda assim, de maneira geral, as profissionais conceituaram os recursos como *bons*, principalmente se comparados com instituições governamentais, conforme relato da *Profissional A*:

O bom de trabalhar na indústria é isso. Eu trabalhei em instituição do governo e eu vi que a estrutura é diferente; para eu fazer uma visita eu tinha que agendar um carro um período específico do dia, na semana... e às vezes essa visita nem acontecia. Já na empresa eu

tenho um boleto de táxi que eu posso utilizar a hora que eu quiser, aonde for, independente do valor, numa emergência... Disponho também de uma linha telefônica. A empresa dá estrutura para eu desenvolver o meu trabalho. (Profissional A, 50 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

Com base no depoimento desta profissional e do conceito dado pelas demais profissionais no que se refere aos recursos disponibilizados, deduzimos que essas Assistentes Sociais estejam analisando sob a ótica do *menos pior*, ou seja, é claro que a situação empresarial vivenciada está distante do ideal de trabalho, mas ao compará-la com outras instituições, cujas dificuldades são intensas, classifica-se como sendo melhor.

A respeito do terceiro elemento do *processo de trabalho* (a *finalidade ou utilidade da ação profissional*), no Quadro 04 do tópico 2.1 deste capítulo foram categorizadas as respostas das entrevistadas e foi dado ênfase na utilidade do Assistente Social para a empresa, mas neste momento serão analisadas algumas declarações das profissionais que sinalizam principalmente a utilidade do Assistente Social para o trabalhador.

Na realidade, a importância do trabalho do Assistente Social no âmbito empresarial deve ser considerada sob dois aspectos: o atendimento de necessidades da empresa e de necessidades dos empregados. Para Freire (2006), a utilidade do Serviço Social para a empresa é: reduzir absenteísmo e o tempo de afastamento por licenças de saúde, minimizar problemas familiares e sociais, além de mudar comportamentos para os mais favoráveis à condição de trabalhador produtivo. A mesma autora direciona a utilidade à perspectiva do trabalhador, indicando como finalidade profissional o seguinte: o atendimento de suas necessidades humanas (econômicas, biológicas, psicológicas relacionais), de desenvolvimento do saber tecnológico e também político sobre as relações internas e externas.

Nesse sentido, destaca-se o pronunciamento da *Profissional D* que apresenta o direcionamento duplo da ação profissional no atendimento das demandas institucionais e das demandas dos trabalhadores:

Eu acho que o profissional ele tem um grande papel acerca da proteção do empregado, que é o lado mais fraco da relação. (...) Mas ocorre que a gente sempre tem que trabalhar a via de mão dupla,

pois para garantir esse espaço de maneira harmônica a gente também tem que conquistar a confiança do empregador. Não pode ser uma coisa extremista, não pode ser uma coisa partidária, porque senão ele não te contrataria. Então, o grande desafio está em a gente tentar garantir esse espaço, melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores, melhorar os ganhos que ele possa ter, não só como cidadão, mas como trabalhador mesmo. Mas, a gente também tem que conquistar o empregador para que a gente possa ter não só a garantia desse espaço, mas como a confiança dele em tudo aquilo que a gente quer promover em prol do trabalhador. (Profissional D, 43 anos, Sub-setor Duas Rodas)

O Assistente Social precisa ter claro seu compromisso com a classe trabalhadora, já que as demandas institucionais são postas naturalmente diante dele e são constantemente cobradas, mas as necessidades dos trabalhadores requerem uma identificação e um tratamento estratégico do profissional para culminarem em resoluções de problemáticas e na agregação de benefícios sociais aos trabalhadores.

A *Profissional E* analisou a utilidade do Assistente Social na empresa sob a perspectiva de benefício para o trabalhador, conforme pode ser visualizado a seguir:

Eu acho que a gente está aqui para facilitar, para direcionar, dar um bom direcionamento nas situações, num problema pessoal, de alguma forma dar uma boa qualidade de vida tanto para o funcionário quanto para os seus dependentes. (...) nós fazemos um acompanhamento, damos o direcionamento, principalmente àquelas pessoas cujo procedimento não consegue ser feito pelo plano de saúde ou essa pessoa tem que viajar para outro estado, porque não tem condições de se tratar em Manaus. Então tudo o Serviço Social tem que está resolvendo (Profissional E, 33 anos, Sub-setor Duas Rodas).

De acordo com esta fala pode-se inferir que o Assistente Social é o profissional que os trabalhadores procuram para buscar informações, para expor dificuldades e problemas, para solicitar orientação, ou simplesmente para ouvi-los. Nesse sentido, o profissional é tido como um mediador ou “facilitador” em situações difíceis para o trabalhador como, por exemplo, a que foi mencionada pela *Profissional E*, ou seja, a situação de ter que intervir junto à empresa ou à instituição responsável pelo plano de saúde para que o trabalhador tenha a garantia dos meios e condições para realização do tratamento médico em outro estado.

Ainda sobre a utilidade do profissional de Serviço Social para o trabalhador, foi possível identificar com a pesquisa que os trabalhadores reconhecem que o

Assistente Social pode ser um intercessor junto à empresa para levar suas solicitações e de certa forma lutar por eles. Isso pode ser comprovado com base na resposta dada pela *Profissional A* quando falou sobre a utilidade da profissão: “(...) é um profissional muito importante dentro de uma instituição, dentro de uma empresa. Os próprios funcionários dizem: ‘Hoje nós temos alguém que fala por nós’”. Ainda sobre este assunto, é interessante acrescentar o motivo dado pela empresa para contratação da *Profissional A*, conforme depoimento da mesma:

(...) quando eu fui selecionada a empresa me disse o porquê estavam contratando uma Assistente Social, o qual foi uma cobrança dos próprios trabalhadores que se sentiam desamparados e foram até ao sindicato e daí a necessidade da contratação do Assistente Social. (*Profissional A*, 50 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

Referente ao fato dos trabalhadores solicitarem a presença do Assistente Social na empresa e a empresa por sua vez atender tal solicitação, Mota (1991, p. 29) afirma o seguinte:

(...) apesar de o Assistente Social ser requisitado diretamente pela empresa para atuar junto ao trabalhador, não se nega que este participe do processo. E isso ocorre não apenas porque ele é usuário dos serviços, mas porque, sendo tais serviços criados para atender a situações reais, mesmo sob vigilância do capital, elas também são problematizadas pelo trabalhador.

O Assistente Social é contratado pela empresa e não pelo trabalhador, todavia o profissional não está destinado a servir apenas ao capital. Segundo Mota (1991) as classes existem numa relação contraditória podendo o profissional de Serviço Social servir ora ao capital e ora ao trabalhador. Além do mais, “o Serviço Social não é uma ‘entidade’ utilizada pelo capital em razão de não possuir uma identidade teórica ou mesmo um ‘posicionamento político’ por parte de seus agentes” (IDEM, p.28), na verdade, a profissão possui um Projeto profissional legalmente instituído e que precisa ser consolidado efetivamente na prática através do compromisso assumido por cada Assistente Social.

Assim, considerando o relato das profissionais de Serviço Social do PIM ouvidas na pesquisa, o Assistente Social tem utilidade tanto para a empresa quanto para o trabalhador. Para a empresa, o profissional é útil no sentido de amenizar os *problemas* (de saúde, financeiros, familiares e de relacionamento) dos trabalhadores e promover a integração, socialização e satisfação do trabalhador no ambiente

empresarial, dando suporte às ações das gerências no sentido de contribuir para que o trabalhador esteja em condição de produzir satisfatoriamente. Para o trabalhador, o Assistente Social é útil como um intercessor ou porta-voz entre ele e a empresa nas solicitações à efetivação de direitos ou na aquisição de benefícios para os trabalhadores; o profissional é alguém apto para informar, dar direcionamento ou fazer encaminhamentos em situações problemáticas vivenciadas pelos trabalhadores ou seus familiares.

Julgou-se pertinente perguntar às profissionais do PIM se havia *satisfação* profissional no desenvolvimento do trabalho de Assistente Social na empresa, pois com base na perspectiva marxiana de *trabalho concreto*, o trabalho encontra-se na centralidade da vida do homem e firma-o enquanto ser social.

Todas as profissionais entrevistadas afirmaram gostar do que fazem e sentem-se satisfeitas com a profissão que escolheram, apesar das dificuldades enfrentadas cotidianamente. Destaca-se a seguir uma justificativa para essa satisfação profissional, dada pela Profissional A:

(...) Apesar de ser uma profissão que não é bem reconhecida, mas a importância de você lidar com o outro, de trabalhar para o outro e você vê que você consegue desenvolver um trabalho, isso é gratificante, (...) quer dizer, o Serviço Social entra e transforma realmente. Então, eu me sinto gratificada ao chegar ao final do expediente ao saber que durante o dia eu fui útil, tive importância e consegui mudar alguma coisa. Eu sei que nós não mudamos tudo, mas o pouco que eu pude fazer isso me deixa muito feliz. (Profissional A, 50 anos, Sub-setor Eletroeletrônico).

Nesse sentido, o que confere ao trabalhador o sentimento de satisfação é o fato de realizar um trabalho útil e não apenas um esforço físico gasto diariamente para garantir a sobrevivência. Ou seja, não é eminentemente o valor-de-troca (o salário) que produz prazer ou motivação ao Assistente Social do PIM e sim os resultados de seu trabalho, o seu produto final.

Há ainda outras informações interessantes sobre as relações e condições de trabalho dos Assistentes Sociais no PIM na contemporaneidade, bem como sobre os impasses entre objetivos institucionais e objetivos profissionais, o que refletem os desafios impostos à concretização dos princípios e valores do projeto ético-político da profissão na área empresarial. Tudo isso será tratado a seguir no Capítulo III.

CAPITULO III:

AS CONDIÇÕES E RELAÇÕES DE TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL NO PIM E OS DESAFIOS DA ATUALIDADE

Este capítulo apresenta alguns resultados obtidos na pesquisa de campo, alusivos às características das relações e condições de trabalho do Assistente Social inserido no Pólo Industrial de Manaus – PIM e os desafios impostos à implementação do Projeto ético-político da profissão na atualidade. Para tanto se faz necessária uma breve abordagem histórica da configuração teórica e política do referido projeto.

3.1 Projeto Ético-Político Profissional: A Bússola do Assistente Social

A partir do processo de reconceituação do Serviço Social, ocorrido principalmente na década de 1980, o acervo literário da profissão assume um cariz social-crítico, com bases teóricas que contestam o legado tradicional conservador que prevalecia. A partir desse movimento, a profissão toma outro direcionamento e constrói um novo projeto profissional.

De acordo com Iamamoto (2008) um projeto profissional é desenvolvido com o intuito de abarcar dois aspectos: as condições macrosocietárias, ou seja, o cenário social e histórico em vigência, que apontam os espaços e as possibilidades de atuação; e a definição das respostas teóricas, técnicas e ético-políticas a serem dadas pelo profissional ante a este cenário instituído.

No Brasil, o projeto profissional do Assistente Social é arquitetado em um momento ímpar vivenciado pela sociedade brasileira. Iamamoto (2008, p.223) descreve que

O projeto do Serviço Social brasileiro é historicamente datado, fruto e expressão de um amplo movimento de lutas pela democratização da

sociedade e do Estado no País, com forte presença das lutas operárias que impulsionaram a crise da ditadura do grande capital. Foi no contexto de ascensão dos movimentos das classes sociais, das lutas em torno da elaboração da Carta Constitucional de 1988 e pela defesa do Estado de Direito, que a categoria dos Assistentes Sociais foi sendo socialmente questionada pela prática política de diferentes segmentos da sociedade civil e não ficou a reboque desses acontecimentos. (...) Tal processo condiciona, fundamentalmente, o horizonte de preocupações emergentes no âmbito do Serviço Social brasileiro, exigindo novas respostas profissionais.

A elaboração do projeto profissional foi indispensável para que o Serviço Social estivesse apto a atender competentemente às condições apresentadas pela realidade brasileira. Os critérios e definições da competência profissional precisavam ser regulamentados e conseqüentemente absorvidos pela categoria profissional.

De acordo com Iamamoto (2008), o Projeto Profissional se efetiva em cinco dimensões: nos seus instrumentos legais; nas expressões coletivas da categoria; nas articulações com outras entidades de Serviço Social e com outras categorias profissionais e movimentos sociais organizados; no trabalho profissional desenvolvido nos diferentes espaços ocupacionais; e no ensino universitário.

Para sua solidez, o Projeto Profissional do Assistente Social se apóia legalmente em três documentos: Código de Ética da Profissão de Serviço Social (1993), Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e nas Diretrizes Curriculares para Formação Profissional em Serviço Social (1996). O fato de esses documentos existirem remete segurança ao Assistente Social, não somente devido aos respaldos legais, mas porque consolida sua autonomia profissional ao nortear a atuação de maneira completa: com conhecimentos, objetivos, valores, atribuições e competências.

Concernente aos documentos que fundamentam o Projeto Profissional, observa-se que cada um tem particularidades e aspectos essenciais que contribuem para a coerência no trabalho do Assistente Social.

O *Código de Ética (1993)* subsidia o novo projeto profissional com ideais e valores que dão direcionamento à consolidação deste projeto. Alguns dos princípios fundamentais assinalados no Código de Ética são:

- Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas a ele inerente – autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais;
- Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e autoritarismo;
- Ampliação e consolidação da cidadania, considerada a tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis, sociais e políticos das classes trabalhadoras;
- Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida;
- Posicionamento a favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática;
- Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito a diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças;
- Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual;
- Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero.

Vale salientar que o compromisso que o Assistente Social deve assumir com a *cidadania* implica defender os direitos sociais não apenas em sua expressão legal, mas na realidade efetiva (IAMAMOTO, 2007)

O *Código de Ética* estabelece as responsabilidades profissionais, ou seja, indica a maneira e os limites de suas relações profissionais com os usuários, com as instituições empregadoras, com os Assistentes Sociais, com outros profissionais, com entidades da categoria, com demais organizações da sociedade civil e com a justiça, Regulamenta ainda o direito ao sigilo profissional, além de tratar da observância, penalidade, aplicação e cumprimento do respectivo código.

Sobre a importância deste código, a Associação Brasileira de Estudos e Pesquisa em Serviço Social - ABEPSS sinaliza:

O novo Código de Ética (1993) reafirma o projeto profissional comprometido com as classes trabalhadoras e dá um outro tratamento à dimensão ético-política da profissão: o compromisso com valores e princípios colocados no horizonte de um projeto de superação da ordem burguesa. Assim, o Código de Ética propõe a ampliação da liberdade, concebida como autonomia, emancipação e pleno desenvolvimento dos indivíduos sociais; a consolidação da democracia, enquanto socialização da política e da riqueza socialmente produzida e a defesa da equidade e justiça social

enquanto universalização do acesso a bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais e à sua gestão democrática (ABESS/CEDEPSS 1996, p. 146).

É interessante destacar que o projeto profissional adotado pelo Serviço Social é congruente ao projeto societário das classes subalternas. Este fato direciona os objetivos profissionais ao ideal de sociedade que se deseja alcançar, sem a exploração e a dominação capitalista.

Para Yamamoto (2007), o Código de Ética direciona o Assistente Social para um determinado caminho, ou seja, para uma ação crítica. Por isso, além de conhecê-lo, o profissional precisa dar vida a ele, concretizando-o nas diversas situações vivenciadas no trabalho. Segundo a autora:

O Código de Ética nos indica um rumo ético-político, um horizonte para o exercício profissional. O desafio é a materialização dos princípios éticos na cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos, descolados do processo social. Afirma, como valor ético central, o compromisso com a nossa parceira inseparável, a liberdade. Implica a autonomia, emancipação e a plena expansão dos indivíduos sociais, o que tem repercussões efetivas nas formas de realização do trabalho profissional e nos rumos a ele impressos (IDEM, p.77).

Sobre a Lei de Regulamentação da Profissão (1993) é interessante discorrer sua importância no sentido de assegurar legitimidade à profissão de Serviço Social no Brasil. Esta lei define as competências do Assistente Social e suas atribuições privativas, as quais permitem que sejam identificados e punidos os casos de exercícios ilegais da profissão; institui as competências dos Conselhos Federal e Regionais de Serviço Social; dentre outras determinações contidas neste documento.

A Lei de Regulamentação da profissão define as características do Assistente Social como profissional diferenciado das demais profissões. Indica quais ações devem ser desenvolvidas dentro da instituição empregadora e o que se constitui matéria-prima de trabalho deste profissional. Permite ainda que o Assistente Social tenha respaldo para discernir quando uma atividade não é de sua competência.

A relevância e o desafio contidos nesta lei foram expressos por Silva *et al* (2005, p.91):

(...) a Lei de Regulamentação da Profissão é um dos instrumentos na proposição do projeto ético-político do Serviço Social que os assistentes sociais dispõem para assegurar o seu espaço profissional e a sua legitimidade profissional, mas, enquanto lei, não garante por si só a sua viabilidade prática. Cabe aos próprios profissionais responderem às demandas que se colocam à profissão de forma competente e conseqüente, ampliando assim seus limites e possibilidades de intervenção nas condições macro societárias que configuram o terreno sócio-histórico em que se exerce a profissão.

As *Diretrizes Curriculares para o Curso de Serviço Social*²⁴ foram erigidas com base no Código de Ética (1993), na Lei de Regulamentação da Profissão (1993) e na preservação dos avanços contidos no currículo de 1982.

De acordo com a ABESS²⁵ (1996, p. 148):

Uma leitura da produção teórica do Serviço Social, nos anos 80/90, sugere que a profissão aprofundou o debate sobre a vertente marxista com importantes rebatimentos na superação das debilidades teórico-metodológicas da formação profissional.

Somado a este desenvolvimento teórico no interior da profissão, as consideráveis transformações ocorridas na década de 1990 no Brasil, decorrentes do processo de reestruturação produtiva, que afetaram a produção e reprodução da vida social, impulsionaram a formulação das novas Diretrizes Curriculares para o curso de Serviço Social. Isso porque tais transformações repercutiram no trabalho e no mercado de trabalho do Assistente Social, exigindo, portanto, um conteúdo de qualidade, apropriado à realidade delineada (ABESS, 1996).

Para fundamentação da formação profissional foram definidos alguns princípios norteadores das Diretrizes Curriculares, os quais são congruentes as leis que subsidiam a profissão, expressando a hegemonia da base teórica marxista no cerne da categoria profissional. Os princípios são os seguintes: flexibilidade de organização dos currículos plenos; rigoroso trato teórico, histórico e metodológico da realidade social e do Serviço Social; adoção de uma teoria social crítica que possibilite a apreensão da totalidade social; superação da fragmentação de conteúdos na organização curricular; estabelecimento das dimensões investigativa e

²⁴ As Diretrizes Curriculares foram aprovadas pela ABESS em 1996 e formalmente reconhecidas pelo MEC em 1999 (MEC-SEsu/ CONESS, 1999).

²⁵ Posteriormente, a Associação Brasileira de Estudos em Serviço Social - ABESS veio a constituir-se em Associação Brasileira de Estudos e Pesquisa em Serviço Social – ABEPSS.

interventiva; padrões de desempenho e qualidade idênticos para cursos diurnos e noturnos; caráter interdisciplinar nas várias dimensões do projeto de formação profissional; indissociabilidade nas dimensões de ensino, pesquisa e extensão; exercício do pluralismo como elemento próprio da natureza da vida acadêmica e profissional; ética como princípio formativo; indissociabilidade entre estágio e supervisão acadêmica e profissional. (ABESS/CEDEPSS, 1997)

A partir destes princípios foram estabelecidas as Diretrizes Curriculares da formação profissional. De acordo com o documento publicado pela ABESS/CEDEPSS (1997, p.62), que aludem capacitação teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa, as diretrizes são:

1. Apreensão crítica do processo histórico como totalidade;
2. Investigação sobre a formação histórica e os processos sociais contemporâneos que conformam a sociedade brasileira, no sentido de apreender as particularidades da constituição e desenvolvimento do capitalismo e do Serviço Social no País;
3. Apreensão do significado social da profissão desvelando as possibilidades de ação contidas na realidade;
4. Apreensão das demandas – consolidadas e emergentes – postas ao Serviço Social via mercado de trabalho, visando a formular respostas profissionais que potenciem o enfrentamento da questão social, considerando as novas articulações entre público e privado;
5. Exercício profissional cumprindo as competências e atribuições previstas na legislação profissional em vigor.

Essas novas Diretrizes Curriculares apontam para superação de três dificuldades que foram observadas pela ABESS (1996) ao longo dos anos de 1980, quando a categoria profissional encontrava-se sob a ânsia de elaborar um projeto profissional que ultrapassasse essencialmente o tradicionalismo conservador que dantes prevalecia. Tais dificuldades foram caracterizadas por Lamamoto (2007, p.53) como *armadilhas da profissão*, as quais denominou de: *teoricismo*, *politicismo* e *tecnicismo*. O *teoricismo* supunha que o aprofundamento teórico-metodológico traria novas alternativas e um novo rumo para a ação profissional; a tendência ao *politicismo* refere-se à compreensão de que o envolvimento político com os movimentos sociais possibilitaria ao Assistente Social um procedimento profissional comprometido com o interesse das classes subalternas; e o *tecnicismo* diz respeito ao aprimoramento técnico-operativo, desassociado da base teórica e do

engajamento político, necessário para atender as requisições do mercado de trabalho.

Para lamamoto (2007), os três fundamentos que regem essas *armadilhas* da profissão, ou seja, o teórico-metodológico, o ético-político e o técnico-operativo, devem ser considerados como complementares entre si e não aprisionados isoladamente. Assim, para uma atuação competente e articulada com a realidade, o profissional de Serviço Social carece da apropriação do conhecimento teórico-metodológico, do engajamento político e do domínio de um instrumental técnico-operativo.

Exatamente através da nova lógica curricular é possível adquirir estes requisitos necessários para um agir competente. O projeto de formação profissional compreende um conjunto de conhecimentos indispensáveis que estão didaticamente separados por *núcleos de fundamentação*, porém os conteúdos contidos em cada núcleo estão integrados. Os três núcleos são os seguintes: 1. núcleo de fundamentos teórico-metodológicos da vida social, 2. núcleo de fundamentos da formação sócio-histórica da sociedade brasileira e 3. núcleo de fundamentos do trabalho profissional (ABESS, 1997).

Assim, com base nessas leis e documentos da profissão, o Assistente Social possui um direcionamento, um ideal historicamente construído e formalmente instituído pela categoria profissional: O projeto ético-político. Conforme lamamoto (2008, p. 233), atualmente, o maior desafio do Assistente Social é

tornar esse projeto um guia efetivo para o exercício profissional e consolidá-lo por meio de sua implementação efetiva, ainda que na contramão da maré neoliberal, a partir de suas próprias contradições e das forças políticas que possam somar na direção por ele apontada. Para tanto, é necessário articular as dimensões organizativas, acadêmicas e legais que lhe atribuem sustentação com a realidade do trabalho cotidiano.

Importa iluminar que os princípios éticos atuais do Serviço Social normatizam a garantia do pluralismo no interior da profissão. Sobre este assunto lamamoto (2008, p.226) explica:

É nos limites desses princípios que se move o *pluralismo*, que supõe o reconhecimento da presença de orientações distintas na arena profissional assim como o embate respeitoso com as tendências

regressivas do Serviço Social, cujos fundamentos liberais e conservadores legitimam o ordenamento social instituído. Essas tendências regressivas apontam para um retorno ao passado profissional, já submetido ao crivo da crítica de caráter teórico-metodológico e ético-político, fruto do trabalho coletivo de vastos e representativos segmentos que protagonizaram a construção do processo de renovação do Serviço Social no País.

A profissão defende o *pluralismo* como uma maneira de respeitar o posicionamento de cada profissional quanto a sua liberdade em assumir uma das tendências profissionais e adotar o projeto societário correspondente àquela tendência, no entanto, há um projeto profissional instituído, o qual foi socialmente construído, fruto de um processo histórico e que expressa os interesses da coletividade e da categoria profissional.

Assim sendo, considera-se que é a partir deste projeto ético-político que deve ser referendado o desenvolvimento da profissão de Serviço Social na atualidade.

A seguir, vejamos algumas nuances da realidade concreta desvelada na pesquisa de campo na atuação das assistentes sociais entrevistadas, necessárias para compreensão dos desafios à realização do referido projeto.

3.2 As Relações e Condições de Trabalho do Assistente Social no PIM Pós Reestruturação Produtiva

No que se refere às relações de trabalho, verificou-se que as empresas do PIM *locus* da pesquisa formalizaram com as Assistentes Sociais entrevistadas uma relação de trabalho firmada num Contrato por Tempo Indeterminado. Segundo o artigo 443 da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, este tipo de contrato possui apenas a data de início, ou seja, a definição do dia em que o empregado passará a prestar serviço para o empregador; porém, o tempo de duração do contrato não é estabelecido.

Sobre este assunto, a pesquisa realizada por Silva *et al* (2005) com os Assistentes Sociais da cidade de Manaus, constatou que: 17,6% dos profissionais encontravam-se vinculados à instituição por meio de Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado, 45% em Regime Estatutário, 18,7% em Contrato

Temporário/Terceirizado e 10% em Regime Especial. Diante destes dados vejamos a análise empreendida a respeito da segurança nas relações de trabalho:

Os resultados parecem indicar uma contra-tendência em relação à tendência predominantemente atual de contratações demarcadas pela ampliação do número de contratos atípicos – menos estáveis, sem garantias e vantagens – denominados *contratos flexíveis (...)* Verifica-se que 72,6% dos assistentes sociais de Manaus têm vínculos trabalhistas estabelecidos através de Regime Estatutário, Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado e Regime Especial, indicando que é significativo o percentual de assistentes sociais que, em tese, encontram-se inseridos em relações de trabalho demarcadas por maior segurança, tanto no que se refere aos direitos trabalhistas como em relação às possibilidades de um vínculo mais duradouro entre contratado e contratante (IDEM, p. 51).

Evidentemente que o fato das profissionais do PIM atuarem mediante contrato por tempo indeterminado lhes confere certa segurança, por conta dos benefícios sociais (plano de saúde, odontológico etc) e dos direitos trabalhistas (FGTS, INSS etc), também se leva em consideração que é melhor este tipo de contrato do que aquele firmado por apenas dois anos, por exemplo; todavia, a *insegurança do trabalho* descrita por Mattoso (1995) ronda a mente do profissional que atua em instituição privada e o faz viver sob incerteza. Inclusive uma das profissionais entrevistadas relatou que está se preparando para concursos públicos, pois almeja a tão sonhada estabilidade profissional.

A maioria das assistentes sociais (quatro profissionais) encarou um processo de seleção para ser contratada pela empresa; apenas duas profissionais ingressaram na empresa em anos anteriores à formação profissional (realização de estágio) e ao concluírem o curso foram aproveitadas e ascenderam ao cargo de Assistente Social.

A forma de contratação de duas profissionais chamou a atenção: uma foi contratada como Especialista Administrativo Sênior e a outra como Analista de Recursos Humanos. As demais estão formalmente denominadas como Assistente Social. Os nomes diferenciados fazem parte da política do plano de cargos e salários adotado pela empresa; no entanto, para nossa profissão pode ser considerada uma descaracterização, mesmo que na prática atuem como Assistente Social. Esta forma de contratação pode contribuir para afirmar o profissional ainda mais como polivalente, pois se o cargo de Assistente Social é nomeado de Analista

de Recursos Humanos, possivelmente poderá receber atribuições da área de recursos humanos. Sabe-se, porém, que estas denominações são uma tendência da lógica atual de trabalho em equipes multidisciplinares e interdisciplinares.

Concernentes à vinculação e, também, à definição do Serviço Social no organograma da empresa, todas as profissionais do PIM informaram que estão vinculadas a Gerência de Recursos Humanos; quanto à definição, cinco das seis profissionais indicaram que a empresa denomina como *Setor de Serviço Social*, apenas na empresa da *Profissional F* o setor é definido como *Apoio Social*.

Interessa mencionar que a *Profissional F* evidenciou algo peculiar na pesquisa. Na sua realidade empresarial o Serviço Social faz parte da equipe de saúde, juntamente com médicos, enfermeiros, fisioterapeuta e demais profissionais do Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMET, porém todos subordinados ao RH. Nessa empresa as atividades são divididas por setores, por isso algumas ações não são desenvolvidas pelo Serviço Social, por exemplo: existe um setor de benefícios, há um setor de qualidade de vida coordenado pelo fisioterapeuta, tem setor de Responsabilidade Social etc. Vejamos o pronunciamento da profissional:

(...) em outras empresas o Serviço Social faz um monte de coisas. Aqui não, cada um faz uma coisa. (...) O nosso trabalho é mais a questão previdenciária, os afastados, os acompanhamentos sociais, concessão de alguns tipos de seguros e os atendimentos do dia a dia mesmo. Mas cada um aqui tem uma atividade. (Profissional F, 26 anos, Sub-setor Duas Rodas)

Essa vinculação do Serviço Social de empresa com a Gerência de RH foi apontada por Mota (1991, p.56) da seguinte maneira:

A priori, portanto, pode-se afirmar que a empresa solicita a ação profissional por entender que o Assistente Social é um elemento capacitado para atuar nos setores de Recursos Humanos, desenvolvendo atividades de caráter “educativo” junto aos empregados, mediante prestação de serviços sociais.

Pode-se afirmar que é comum aos Assistentes Sociais do PIM a vinculação ao setor de RH e o envolvimento com atividades desta área, inclusive, como mencionado no primeiro capítulo, todas as profissionais têm conhecimento

aprofundado em RH, mediante experiências de trabalhos anteriores ou realização de pós-graduação em Recursos Humanos.

Para compreender as condições nas quais as Assistentes Sociais entrevistadas do PIM trabalham, torna-se relevante verificar a proporcionalidade do número de Assistentes Sociais existentes na empresa com a quantidade total de trabalhadores. Mediante esses dados será possível identificar se há uma sobrecarga de trabalho profissional, já que o Assistente Social além de atuar com o conjunto de trabalhadores também trata individualmente dos mais diversos *problemas* desses empregados, realizando atendimentos e acompanhamentos sociais. O quadro a seguir permitirá tal análise:

Quadro 10: Relação entre o número de Assistentes Sociais na empresa e a quantidade total de trabalhadores.

PROFISSIONAL	Nº DE ASSISTENTES SOCIAIS NA EMPRESA	Nº TOTAL DE TRABALHADORES DA EMPRESA*	Nº DE TRABALHADORES POR ASSISTENTE SOCIAL
A	1	2.250	2.250
B	2	3.100	1.312**
C	1	2.300	2.300
D	1	1.800	1.800
E	6	10.000	1.667
F	1	2.900	2.900

* Conforme informação dada pelas entrevistadas.

** A própria profissional informou a quantidade exata de trabalhadores com os quais trabalha; dessa maneira a outra assistente social é responsável por 1.788 trabalhadores; segundo a entrevistada, a empresa possui várias unidades e cada assistente social é responsável por determinada quantidade de unidades.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Se, com base nas informações contidas na quarta coluna do Quadro 10 (referente ao número de trabalhadores por assistente social), for calculada a média desses dados será obtida a quantidade de 2.038 trabalhadores para cada Assistente Social do PIM. Ora, com esta quantia de trabalhadores é improvável que um único profissional de Serviço Social realize um trabalho com qualidade, tendo em vista a falta de recurso humano especializado para dividir as atividades e atingir os objetivos da profissão em prol da classe trabalhadora.

A *Profissional E* indicou o baixo número de profissionais atuando na empresa como uma das principais dificuldades para execução das atividades e para o alcance dos objetivos profissionais, como pode ser identificado na citação a seguir:

Pelo quadro de pessoal que temos hoje, nós temos seis assistentes sociais para uma demanda de quase 10.000, então é bem complicado. Mas nós gostaríamos muito de poder realizar todas as atividades que a gente propôs e desenvolver uma atividade melhor. Por exemplo, o que a gente gostaria de fazer muito seria um projeto de acompanhamento às grávidas, mais palestras educativas... Eu percebo que com o nosso quadro de pessoal de assistentes sociais que nós temos hoje, a gente não consegue, não tem conseguido. Com certeza se nós tivéssemos mais assistentes sociais a gente teria um trabalho bem melhor. (Profissional E, 33 anos, Sub-setor Duas Rodas).

De acordo com Silva *et al* (2005) houve demissões de trabalhadores, inclusive de assistentes sociais, na realidade do PIM na década de 1990. Segundo a fonte citada, pesquisas realizadas no ano de 2004 sinalizaram, por exemplo, que uma empresa que empregava cinco assistentes sociais na década de 90 não possuía mais nenhum profissional desta área. Esse fato ocorreu porque

o processo de abertura comercial e financeira deflagrado nos anos 1990 obrigou empresas do Pólo Industrial de Manaus (PIM) a se submeterem a um profundo processo de reestruturação, através da incorporação de tecnologia, da introdução de novas formas de gestão da produção e das relações humanas no âmbito fabril, dentre outros, junto com a aplicação de políticas econômicas recessivas que configuraram um panorama obscuro para os trabalhadores industriais da região, e dentre estes, os assistentes sociais (IDEM, p. 39).

O número reduzido de Assistentes Sociais nas empresas pode estar também relacionado ao processo de flexibilização do trabalho, no sentido de que esta profissão não é considerada uma função estratégica para o desenvolvimento ou crescimento da atividade fim da empresa. Por isso, contrata-se um profissional para amenizar os problemas internos e realizar o trabalho que deveria ser executado por pelo menos três profissionais, por exemplo.

Sobre a avaliação das profissionais em relação ao trabalho desenvolvido, à remuneração recebida e à carga horária de trabalho exigida, as Assistentes Sociais do PIM apresentaram suas opiniões, categorizadas no Quadro 11.

Quadro 11: Opinião das profissionais sobre a relação entre o trabalho realizado, a carga horária exigida e a remuneração dada pela empresa.

PROFISSIONAL	TRABALHO/CARGA HORÁRIA/REMUNERAÇÃO
A	<ul style="list-style-type: none"> • Carga horária elevada • Muitas atividades para apenas 1 Assistente Social • Remuneração não compatível
B	<ul style="list-style-type: none"> • Carga horária boa • Remuneração compatível
C	<ul style="list-style-type: none"> • Salário compatível com as atividades e com a carga horária • Remuneração acima da média
D	<ul style="list-style-type: none"> • Salário muito bom (mas atribui ao tempo de empresa – 16 anos)
E	<ul style="list-style-type: none"> • Carga horária elevada • O salário é compatível para o cargo
F	<ul style="list-style-type: none"> • A carga horária é intensa. É difícil ganhar por hora extra, geralmente a empresa envia para o banco de horas. • A remuneração não é compatível com as atividades.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Verifica-se que as *profissionais A, E e F* indicaram a carga horária como elevada e, destas profissionais, apenas a *Profissional E* considera que ainda assim a remuneração é compatível com o cargo. Mas será que a carga horária está dentro da legalidade?

Para melhor análise, observa-se no quadro a seguir a carga horária semanal, a remuneração das profissionais e o tempo de trabalho que elas têm na empresa, sendo que a informação concernente à remuneração foi dada em salários mínimos:

Quadro 12: Relação entre carga horária semanal, remuneração salarial e tempo de trabalho na empresa.

PROFISSIONAL	CARGA HORÁRIA SEMANAL	REMUNERAÇÃO SALARIAL (EM SALÁRIOS MÍNIMOS*)	VALOR EQUIVALENTE EM REAIS	TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA
A	40h	7	R\$ 3.570	4 anos
B	40h	7	R\$ 3.570	2 anos
C	44h	6	R\$ 3.060	1 ano e 6 meses
D	40h	13	R\$ 6.630	16 anos
E	44h	7	R\$ 3.570	7 anos
F	40h	5	R\$ 2.550	1 ano

* Salário mínimo no valor de R\$ 510,00

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Referente à jornada de trabalho, a CLT estabelece em seu Art. 58 que “a duração normal do trabalho, para os empregados em qualquer atividade privada, não excederá de 8 (oito) horas diárias, desde que não seja fixado expressamente outro limite”. Ora, se a jornada for de 8h diárias durante cinco dias na semana, então a carga horária semanal será de 40h. Entretanto, a Constituição Federal em seu Art. 7, inciso XIII estabelece o limite de carga horária semanal em 44h; assim, o profissional que trabalha cinco dias na semana pode ser acrescido de mais um dia, cumprindo meio expediente de trabalho (4 horas), e dessa forma totalizará o limite permitido de 44h semanais.

De acordo com estes esclarecimentos, pode-se afirmar que as *profissionais A, E e F*, que se queixaram de carga horária excessiva, estão com a jornada de trabalho dentro da legalidade. Provavelmente, a queixa das profissionais esteja relacionada ao excesso de atividades desenvolvidas diariamente e à quantidade elevada de trabalhadores por Assistente Social, fazendo com que haja um dispêndio maior de sua força de trabalho. Nesta conjuntura cabe a seguinte citação de Marx (1999, p. 271) que expressa a maneira como o capital se apodera das qualidades do trabalhador especializado:

O capital é trabalho morto que, como um vampiro, se reanima sugando o trabalho vivo, e, quanto mais suga, mais forte se torna. O tempo em que o trabalhador trabalha é o tempo durante o qual o capitalista consome a força de trabalho que comprou. (...) Como qualquer outro comprador, procura extrair o maior proveito possível do valor-de-uso da sua mercadoria.

Cabe destacar ainda a questão da remuneração salarial das profissionais do PIM. Com base nas informações expostas na terceira coluna do Quadro 12 é possível obter a média salarial de 7,5 salários mínimos para as Assistentes Sociais do PIM. Como a profissão não tem um piso salarial legalmente instituído, de certa forma, fica a critério do empregador definir a remuneração a ser paga, baseando-se pelo mercado de trabalho atual. Contudo, as *profissionais B, C, D e E* consideraram o salário compatível com o cargo, inclusive a *profissional C* o avaliou como acima da média salarial paga aos assistentes sociais, conforme seu conhecimento. Isto permite incorrer que a maioria manifestou satisfação com o seu *valor-de-troca*.

É importante atentar que no âmbito empresarial o salário é ajustado anualmente conforme regulamentado na CLT. Por isso o valor do salário está

diretamente ligado ao tempo de trabalho na empresa, visto que alguns percentuais são incorporados ao salário ao longo dos anos, seja pelo reajuste salarial anual assegurado em lei ou por méritos, alcançados mediante avaliação de desempenho ou através de outros meios instituídos no plano de cargos e salários da empresa. Um exemplo disso é o caso da *Profissional D* que recebe 13 salários mínimos, o equivalente a R\$ 6.500,00, mas que está diametralmente relacionado aos 16 anos de trabalho na mesma empresa.

Mas, será que as Assistentes Sociais do PIM estão sendo bem remuneradas?

Em pesquisa realizada na internet no site da Fundação Getúlio Vargas (FGV) obteve-se a informação de que a média salarial de um profissional de Serviço Social gira em torno de R\$2.076,00. Porém, o salário pode em alguns casos ser de R\$800,00, a depender das variáveis em questão (gênero, etnia, região, etc). Ora, se considerarmos esta informação, pode-se afirmar que a remuneração salarial das profissionais do PIM entrevistadas na pesquisa encontra-se realmente acima da média, contudo outro questionamento pode ser suscitado: Será que a remuneração é realmente compatível com a quantidade de atividades demandadas pela empresa e com as exigências impostas aos profissionais no dia a dia?

De todas as entrevistadas, o pronunciamento da *Profissional F*, exposto a seguir, evidenciou de maneira explícita a intensificação e até mesmo a exploração de sua força de trabalho especializada, ressaltou-se que esta profissional apresenta a menor remuneração salarial informada no Quadro 12. Vale a pena ler esse relato, pois ele fala por si só.

Eu particularmente acho que as assistentes sociais não são bem remuneradas, principalmente em empresas. Eu fico 24 horas disponível. Esse celular é da empresa não é meu, eu levo ele pra casa, eu tenho sempre que estar dormindo com ele embaixo do travesseiro porque se tocar de madrugada eu tenho que sair, domingo, feriado... E é muito difícil ganhar extra, eu ganho banco de horas. Aqui no setor é só eu e a estagiária; eu tenho um banco de horas imenso e não consigo folgar. Então, a remuneração eu não acho que seja compatível com o trabalho que a gente tem, eu acho que poderia sim ser melhor remunerado, mas é como muitas empresas falam: "essa é a média salarial". Eu acho que falta a gente brigar mais por isso e não só esperar pela empresa. Embora a carga horária seja de 40 horas a gente acaba trabalhando muito mais do que isso, o meu expediente acaba às 17h, mas eu não saio às 17h, você pode vir aqui à noite que eu estou aqui toda a noite. Durante o dia, como eu fico muito externo, eu acabo ficando a noite pra fazer as

coisas internas que eu não consigo fazer durante o dia porque não dá tempo. Então é complicado. (Profissional F, 26 anos, Sub-setor Duas Rodas)

A respeito das gratificações concedidas através de avaliação de desempenho, cinco das profissionais entrevistadas afirmaram que a empresa a realiza anualmente; somente a *Profissional A* informou que ainda não foi implementado esse tipo de avaliação, mas, segundo ela, a empresa está estruturando o plano de cargos e salários e possivelmente regulamentará esta prática avaliativa.

Quando as Assistentes Sociais do PIM foram perguntadas a respeito de algum incentivo à qualificação profissional oferecido pela empresa, somente a *Profissional B* indicou que a empresa custeia cursos de pós-graduação para os funcionários. No entanto, apesar da profissional não ter relatado, ficou implícito que não pode ser qualquer curso, deve enquadrar-se aos interesses da empresa; por exemplo: o curso de pós-graduação que a empresa pagou para a *Profissional B* foi de *Gestão de Pessoas e Gerenciamento de Projetos*. As *profissionais A, C, E e F* informaram que a empresa promove treinamentos e cursos de acordo com a necessidade empresarial; alguns temas citados foram: produtividade, motivação, eliminação de desperdício, conduta, gestão de pessoas. Vale mencionar que apenas a *Profissional D* afirmou que a empresa não costuma promover treinamentos e não tem a visão de desenvolvimento profissional, inclusive não concede liberação para participar de cursos no horário de trabalho.

Para cumprir seus objetivos a empresa investe naquilo que favorecerá o alcance de tais objetivos, por isso os treinamentos desenvolvidos pela instituição privada visam, segundo Silva *et al* (2005, p. 69),

(re)qualificar os profissionais sob a ótica da nova racionalidade que se impõe. O novo perfil do profissional deve ultrapassar a qualificação técnica, valorizando também atributos comportamentais condizentes com as necessidades das instituições. Ou seja, trata-se de uma forma de qualificação que no novo contexto passa a ser definida como competência.

Sabe-se que a empresa deseja um trabalhador completo, não apenas aquele que domine o conhecimento técnico, mas tenha outros conhecimentos acumulados, que seja capaz de solucionar problemas, apto para lidar com as pessoas, que

possua desenvoltura ao se expressar e atento às tendências de mercado adotadas pelas empresas em todo mundo.

Diante dos benefícios e auxílios concedidos pela empresa, as Assistentes Sociais do PIM, na condição de trabalhadoras assalariadas, foram unânimes em manifestar satisfação pelos mesmos. Os principais benefícios são: Plano de saúde, plano odontológico, auxílio medicação, seguro de vida, auxílio alimentação.

As profissionais justificaram a satisfação pelos benefícios de diversas maneiras, mas enfatizaram, principalmente, a questão da garantia de assistência médica e odontológica para elas e suas famílias. Sobre este assunto a *Profissional A*, que tem 50 anos de idade, destacou o seguinte: “se hoje eu fosse pagar assistência médica, devido a minha idade, eu estaria pagando mais ou menos R\$ 400,00 ou R\$ 500,00”. Ora, o fato das Assistentes Sociais do PIM terem esses benefícios extras ao salário, pode ser considerado um ponto positivo para se trabalhar em empresas. A certeza de assistência médica privada, tida como de qualidade, sendo assegurada aos dependentes produz um sentimento de segurança às profissionais; além do fato de que para o ser humano um valor essencial para vida é ter uma boa saúde.

Referente às relações profissionais, o Título III do Código de Ética do Assistente Social trata desta matéria. Na pesquisa realizada com as Assistentes Sociais do PIM questionou-se a forma como se dá algumas das suas relações profissionais.

A relação profissional das Assistentes Sociais do PIM com os seus usuários é efetuada principalmente através dos atendimentos, segundo informações colhidas na pesquisa. Os atendimentos ocorrem a qualquer hora do dia, durante a jornada de trabalho, e somente em três empresas a sala fecha no horário do almoço. De acordo com as profissionais, as demandas dos trabalhadores e suas sugestões são identificadas durante os atendimentos; os funcionários têm liberdade para se dirigir até ao Serviço Social.

Sabe-se que no trabalho do Assistente Social, as demandas dos trabalhadores devem ser consideradas para que a partir delas sejam traçadas estratégias de ação bem como sejam elaborados projetos específicos às problemáticas apresentadas por esse público-alvo. De acordo com o Art. 5º *alínea a*

do Código de ética, o Assistente Social deve “contribuir para a viabilização da participação efetiva da população usuária nas decisões institucionais”.

As demais relações profissionais relatadas pelas Assistentes Sociais do PIM são as seguintes: Relação com o Sindicato dos trabalhadores, Relação com o SESMT e com os outros profissionais com os quais trabalha. Referente ao sindicato, duas profissionais asseguraram não ter relação alguma; as demais profissionais têm um contato eventual quando os sindicalistas as procuram para tirar dúvidas sobre alguma situação ou solicitar sugestões de melhorias para os trabalhadores. Em todas as empresas há um profissional de RH destinado a tratar diretamente com o Sindicato.

O Serviço Social das empresas do PIM, com base na pesquisa, realiza ações em conjunto com o Serviço Especializado de Segurança e Medicina do Trabalho - SESMT, quais sejam: Campanhas de prevenção, palestras educativas, organização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho - SIPAT e principalmente no processo de acompanhamento ou reabilitação do trabalhador doente e dos afastamentos pelo INSS.

As Assistentes Sociais do PIM entrevistadas foram unânimes em asseverar que a relação profissional construída com os demais profissionais da empresa é agradável e não é percebido nenhum sentimento de discriminação para com o Serviço Social. As Assistentes Sociais têm o seu espaço profissional respeitado. Para confirmar essas informações será descrito a seguir o posicionamento da *Profissional D* que, considerando os 16 anos de atuação na mesma empresa, conseguiu preservar o seu campo de atuação profissional:

A relação com os outros profissionais é excelente. Tenho um grande respeito por parte deles. A gente também respeita. E eu acho que isso é conquista, pois respeito a gente não impõe, a gente tem que conquistar. Respeito você vai conquistando, você vai firmando. Conforme você vai desenvolvendo o teu trabalho as pessoas vão te conhecendo. Então, eu acho que em função do tempo, em função da minha atuação, hoje eu não posso me queixar de nenhum tipo de preconceito, de nenhum tipo de obstáculo, ao contrário, eu tenho muito respeito até da alta direção, até dos gerentes e principalmente dos colegas que atuam junto comigo em qualquer programa, em qualquer ação. (Profissional D, 43 anos, Sub-setor Duas Rodas)

Considera-se importante para o Assistente Social, assim como para outros profissionais, contribuir para promoção de um ambiente de trabalho agradável, pois

como trabalhador coletivo, o desempenho de sua atividade específica se insere em um processo de trabalho em grupo, compartilhado com diversas especializações de trabalho.

3.3 Desafios à Implementação do Projeto Ético-Político na Realidade Empresarial

Concernente ao *conhecimento do Projeto Ético-político* da profissão, infelizmente as profissionais do PIM, entrevistadas na pesquisa, tiveram muita dificuldade ao responder sobre este assunto. Duas profissionais disseram não conhecerem o Projeto e as demais tentaram responder, mas também demonstraram desconhecimento. A seguir estão trechos das respostas de três profissionais:

São todas as mudanças profissionais que vêm historicamente mostrar essas mudanças. (...) O assistente social tem que ser conhecedor historicamente de todas essas transformações históricas, da dialética, para que ele possa desenvolver um trabalho; ele não pode se limitar a um ponto, mas ter um conhecimento amplo, histórico e conhecimento de todos os níveis: seja político, seja social... (Profissional A, 50 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

Significa que você tem que fazer um auto planejamento, ter um plano de trabalho onde esse ético-político vai te direcionar: como é que você tem que intervir, como é que você tem que desenvolver, como é que você tem que direcionar, enfim, é todo um contexto. (Profissional B, 40 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

O Projeto ético-político? Mas isso é particular, né? É uma coisa que vai sobre as suas crenças, sobre os teus objetivos profissionais, sobre o que você acredita ser ética. (...) Eu acho que é a grande luta que você tem de manutenção do teu espaço, de fazer respeitarem o teu espaço. Se existe alguma coisa num sentido macro eu não tenho conhecimento. (Profissional D, 43 anos, Sub-setor Duas Rodas)

A *Profissional C* foi a que mais se “aproximou” do significado do Projeto ético-político do Assistente Social. Observe:

Na verdade ele é o que direciona a nossa profissão. Ele foi criado em meio a alguns profissionais de Serviço Social que viram que estavam sendo meros executores de políticas assistenciais e fizeram uma reviravolta nisso. Então, assim, eu sei que ele rege a nossa

profissão, eu sei que ele vem embasado em várias demandas do passado, da época da ditadura, tem todo um contexto histórico. E eu sei da importância dele para minha existência hoje, para minha atuação hoje. Eu sei plenamente disso (Profissional C, 24 anos, Sub-setor Eletroeletrônico).

Nota-se que a *Profissional C* não citou os documentos que compõem o Projeto ético-político nem verbalizou algo que apontasse para a direção social hegemônica da profissão, que vincula o projeto profissional com o projeto societário de construção de uma nova ordem sem dominação-exploração de classe; nem ainda sinalizou para o ideal de equidade, justiça social e construção da cidadania. Assim, o discurso da profissional evidencia superficialidade sobre o tema.

Ora, conhecer o projeto profissional significa se apropriar da identidade da profissão, possibilita a identificação dos limites de atuação e dos objetivos que se pretende atingir. O Projeto Profissional é o que dá sentido à ação do Assistente Social. Os projetos profissionais construídos pelo Serviço Social ao longo de seu processo histórico sempre representaram à perspectiva e as concepções abraçadas pela categoria em dado momento, o que não é diferente na atualidade, com o Projeto Ético-político em vigência. Para Netto *apud* Iamamoto (2008, p. 222) os projetos profissionais

(...) apresentam a auto-imagem da profissão, elegem valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam requisitos (técnicos, institucionais e práticos) para o seu exercício, prescrevem normas para o comportamento dos profissionais e estabelecem balizas de sua relação com os usuários dos seus serviços, com outras profissões e com as organizações e instituições, públicas e privadas.

O fato das Assistentes Sociais do PIM não terem o domínio do projeto da profissão contribui para que incorram numa ação profissional assistencialista, paternalista, que reforce o conservadorismo dos primórdios da profissão. Isto porque, devido o desconhecimento dos ideais profissionais, as Assistentes Sociais podem ser impulsionadas a seguir apenas os objetivos da instituição.

Importa lembrar que das seis profissionais entrevistadas apenas uma concluiu a graduação antes da implementação das atuais diretrizes curriculares de formação profissional, ou seja, a *Profissional D* concluiu em 1993 e as diretrizes foram formalmente aprovadas pelo MEC em 1999. Dessa maneira, a maioria das

profissionais pesquisadas foi formada sob a vigência da perspectiva do Projeto Ético-político do Assistente Social e, por isso, deveriam conhecê-lo.

Quando perguntadas sobre os valores profissionais que elegeram para sua atuação, as assistentes sociais do PIM citaram o seguinte:

Quadro 13: Valores profissionais eleitos pelas Assistentes Sociais do PIM.

PROFISSIONAL	VALORES PROFISSIONAIS
A	<ul style="list-style-type: none"> • Ética profissional • Respeito às pessoas
B	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Comprometimento (que abarca a responsabilidade, o respeito e a dignidade).
C	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Justiça • Honestidade
D	<ul style="list-style-type: none"> • Valores éticos • Justiça • Igualdade • Princípio da Isonomia
E	<ul style="list-style-type: none"> • Paciência • Saber ouvir
F	<ul style="list-style-type: none"> • Ética • Sigilo profissional – discrição

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Os valores presentes no Código de ética do Assistente Social foram pouco indicados pelas profissionais do PIM. Um dos princípios fundamentais do Assistente Social foi mencionado pelas *Profissionais C e D*, trata-se do princípio da justiça. Das seis profissionais, a *Profissional D* foi a única que apontou dois princípios regulamentados pela profissão: além da justiça a igualdade.

Para um profissional de Serviço Social é imprescindível que tenha claro os valores que norteiam sua ação cotidiana. Os valores devem estar agregados ao caráter profissional e presentes em qualquer situação vivenciada na realidade social, principalmente ao lidar com os usuários de seus serviços. Os princípios da liberdade, igualdade, equidade, justiça social e a consolidação da cidadania, mediante a garantia de direitos, precisam estar não apenas no discurso profissional, mas sendo efetivamente desempenhados pelo Assistente Social, como afirma lamamoto (2007, p. 77): “o desafio é a materialização dos princípios éticos na

cotidianidade do trabalho, evitando que se transformem em indicativos abstratos, descolados do processo social”.

O Projeto Ético-político do Assistente Social, fundamentado nas leis da profissão, traça os objetivos a serem conquistados pelos profissionais de Serviço Social. No entanto, como as Assistentes Sociais do PIM demonstraram o desconhecimento deste projeto, a maioria delas teve dificuldade em apresentar os seus objetivos profissionais coerentes com o referido Projeto. O Quadro 14 expõe os objetivos definidos pelas profissionais entrevistadas:

Quadro 14: Os objetivos profissionais das Assistentes Sociais do PIM

PROFISSIONAL	OBJETIVOS PROFISSIONAIS
A	<ul style="list-style-type: none"> • “Dentro da empresa eu vejo como alcançados. Eu consegui coisas que antes não existiam como ferramentas de trabalho, espaço, conquista pelo espaço profissional, respeito tanto da direção quanto dos funcionários”
B	<ul style="list-style-type: none"> • “Eu acredito que seja o de sempre satisfazer o trabalhador”. • Montar uma biblioteca, com espaço suficiente para que os funcionários estudem no tempo livre, pois “nós temos muitos universitários”.
C	<ul style="list-style-type: none"> • “A minha meta, como profissional, é até os 30 anos eu ser gerente de RH. Eu acredito que o gerente de RH com qualificação em Serviço Social vai poder olhar mais pelas pessoas”.
D	<ul style="list-style-type: none"> • “O meu principal objetivo profissional é mostrar não só os direitos, mas também os deveres dos trabalhadores”.
E	<ul style="list-style-type: none"> • “Eu vejo como mais importante era a gente pôr em prática um programa que tem dentro do INSS no setor de reabilitação”.
F	<ul style="list-style-type: none"> • “O meu objetivo em prol dos trabalhadores é colocar em prática algumas idéias que foram aprovadas, mas, estão aguardando um momento que tenham verbas disponíveis”. • “É fazer com que o Serviço Social apareça, com que as pessoas acreditem na gente, que possam investir mais na gente e assim desenvolver os trabalhos”.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Dos objetivos citados no Quadro 14 destaca-se a preocupação da *Profissional D* em informar e esclarecer os direitos e deveres dos trabalhadores; este objetivo profissional está de acordo com o *princípio de ampliação e consolidação da cidadania* contido no Código de Ética do Assistente Social. A *Profissional F* demonstra interesse por concretizar alguns projetos, segundo ela ações em prol dos trabalhadores, que foram aprovados pela empresa, mas esbarraram na falta de

recursos; o objetivo desta profissional em atender problemáticas dos trabalhadores é consoante a uma das Diretrizes curriculares (ABESS/CEDEPSS 1997, p. 62) que pressupõe para o Assistente Social: “Apreensão das demandas – consolidadas e emergentes – postas ao Serviço Social via mercado de trabalho, visando a formular respostas profissionais que potenciem o enfrentamento da questão social”.

Merece ser comentado o objetivo da *Profissional C*, pois tal objetivo profissional se mescla a um objetivo pessoal. A aspiração de se tornar Gerente de RH é justificada por ela como sendo em benefício dos trabalhadores, pois a gestão de RH sob a liderança de uma Assistente Social seria muito mais humanizada; todavia, isto implicaria deixar de atuar como profissional de Serviço Social. Por isso, acredita-se que o seu propósito seria principalmente de interesse particular.

A respeito dos objetivos profissionais do Assistente Social, as profissionais do PIM precisam conhecer e buscar o perfil que é demandado na atualidade, pois conforme Lamamoto (2007, p. 144) a profissão neste contexto,

requisita um profissional culto e atento às possibilidades descortinadas pelo mundo contemporâneo, capaz de formular, avaliar e recriar propostas ao nível das políticas sociais e da organização das forças da sociedade civil. Um profissional informado, crítico e propositivo, que aposte no protagonismo dos sujeitos sociais. Mas também um profissional versado no instrumental técnico-operativo, capaz de realizar as ações profissionais, aos níveis de assessoria, planejamento, negociação, pesquisa e ação direta, estimuladoras da participação dos usuários na formulação, gestão e avaliação de programas e serviços sociais de qualidade.

O maior desafio das Assistentes Sociais do PIM no que tange ao cumprimento dos objetivos profissionais instituídos pela profissão refere-se exatamente à busca pelo conhecimento aprofundado desses objetivos, contidos no Projeto ético-político. É impossível alguém vencer uma luta sem a preparação e o armamento necessário. O armamento, a ferramenta do Assistente Social é o conhecimento; o profissional não pode ser um “rebelde” sem causa, precisa saber por quais ideais se luta e estar preparado para argumentar e persuadir o adversário. Mas para tudo se exige esforço e preparação.

O conflito mais comentado no interior da profissão é o choque entre objetivos profissionais e objetivos institucionais. Os verdadeiros objetivos profissionais são aqueles relativos ao Projeto ético-político, ou seja, perpassam pelo atendimento às

necessidades da classe trabalhadora. Sobre este assunto, as profissionais do PIM revelaram a maneira como lidam com as demandas institucionais e as demandas dos trabalhadores. A *Profissional B* afirmou o que segue:

O empregador me determina isso, aí eu vou procurar fazer o diferencial e mostrar pra ele que vale a pena fazer o melhor para o trabalhador, porque ele é super importante. Então, eu trabalho assim, muito levando. (...) Então eu procuro sempre fazer a satisfação de ambas as partes, mostrando positivo para um e para outro (Profissional B, 40 anos, Sub-setor Eletroeletrônico).

Apesar das exigências do mercado de trabalho no âmbito empresarial, o Assistente Social possui uma identidade ocupacional que permite problematizar uma dada realidade a partir do aporte teórico, político, ético, técnico e de princípios que regem a profissão (MOTA e AMARAL, 1998). Dessa maneira, o profissional além de atender ao empregador deve utilizar-se da relativa autonomia que possui e assim cumprir os objetivos profissionais no que tange ao compromisso com a cidadania dos trabalhadores.

Vale ressaltar que historicamente o Assistente Social construiu sua atuação sob o palco do antagonismo das classes sociais, na dinâmica das relações sociais, tendo caracterizado sua ação profissional como extremamente contraditória. Ao discorrer sobre o significado da profissão, Iamamoto (2007, p.99) comenta que o Serviço Social

Responde tanto as demandas do capital como do trabalho, e só pode fortalecer um ou outro pólo pela mediação de seu oposto. Participa tanto dos mecanismos de dominação e exploração como, ao mesmo tempo e pela mesma atividade, da resposta às necessidades de sobrevivência da classe trabalhadora e da reprodução do antagonismo desses interesses sociais, reforçando as contradições que constituem o motor básico da história.

A *Profissional C* expôs que, devido essa relação contraditória, o Assistente Social enfrenta muita dificuldade e está sujeito a ser criticado pela empresa ou pelo empregado. A seguir o relato da profissional:

Quando um colaborador vem solicitar alguma coisa, eu não posso falar para ele que eu não pude atender porque a empresa não deixa; porque aí eu queimo a empresa. Então eu tenho que encontrar alguma forma de fazê-lo compreender que os nossos recursos são limitados e que não depende de mim, profissional, pra executar isso

aí. Da mesma forma quando eu vou levar alguma solicitação do colaborador para empresa (...), tudo o que eu vou apresentar, eu tenho que apresentar o impacto positivo, tenho que apresentar dados. Então é complicado por isso, você tem que saber ouvir um *não* da empresa e ouvir dos colaboradores que *você não faz nada como Assistente Social*, mas não é porque você não quer, é porque você tentou e não conseguiu. Mas você não pode passar isso para eles dessa forma porque senão eles se revoltam contra empresa. Então, realmente esta é uma das partes mais difíceis de trabalhar o Serviço Social na empresa. (Profissional C, 24 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

Ora, analisar a realidade empresarial a partir da concepção histórico-dialética implica em entender as contradições como essencialmente contraditórias e em constante transformação. O impasse entre atender os trabalhadores e atender a empresa, descrito pela *Profissional C* na citação anterior, expressa a contradição vivenciada pelos profissionais de Serviço Social decorrentes da relação entre capital e trabalho. O Assistente Social tem o desafio de lidar com as críticas e deve cumprir o seu papel prezando pela justiça e equidade.

A respeito do significado dos objetivos institucionais na visão das profissionais de Serviço Social do PIM entrevistadas, observou-se uma preocupação em cumprir às exigências e às demandas da empresa que as contratou, visto que há um acordo firmado por meio de um contrato de trabalho. Assim, quanto ao cumprimento dos objetivos institucionais, algumas profissionais verbalizaram o seguinte: *A empresa acredita que a gente tem que fazer e mostrar resultados positivos que possam satisfazer tanto o empregado como o empregador.* (Profissional B). *Eu fico satisfeita em atender as demandas da empresa* (Profissional C); *Eu entendo que cumprir os objetivos da empresa seja primordial, (...) mas você pode sim, a medida do possível, tentar questioná-los* (Profissional D).

A *Profissional F* manifestou que, como trabalhadora, precisa comprometer-se com a empresa na realização dos objetivos institucionais, porém deve ser cautelosa e pacífica ao contestar algum objetivo que esteja em desacordo às convicções profissionais. Em seu pronunciamento a profissional define o cumprimento dos objetivos institucionais da seguinte maneira:

Significa Compromisso. Eu tenho um comprometimento, eu tenho um compromisso com a empresa de cumprir, de seguir com ela naqueles objetivos, de tentar alcançar junto com ela os objetivos e de trabalhar e ajudar para que ela consiga. Embora nem sempre a gente

concorde com tudo que a empresa faça, com tudo que a empresa pretende, mas a gente tem que buscar o caminho de tentar mostrar, sem parecer a rebelde, sem parecer a funcionária revoltada, mas de tenta mostrar: “Olha eu não acho que isso é certo, é assim..” Mas você sempre tem que está comprometida com a empresa, afinal você faz parte dela (Profissional F, 26 anos, Sub-setor Duas Rodas).

Relativo ao assunto dos objetivos institucionais, foi notório, por parte da maioria das profissionais entrevistadas, a preocupação em resguardar a empregabilidade.

O Assistente Social deve sim agir com responsabilidade junto à instituição empregadora, atendendo suas solicitações, mas não pode desconsiderar o compromisso com o projeto societário vinculado à classe trabalhadora, nem ferir os princípios éticos da profissão.

Referente às principais dificuldades ou os desafios para realização do trabalho, as Assistentes Sociais do PIM indicaram o seguinte:

Quadro 15: Principais dificuldades ou desafios para a execução do trabalho

PROFISSIONAL	DIFICULDADES OU DESAFIOS
A	<ul style="list-style-type: none"> • “Eu precisaria ter pelo menos mais uma estagiária para que ela pudesse me dar um suporte maior. (...) Eu não disponho de um espaço meu, reservado, para o sigilo profissional”.
B	<ul style="list-style-type: none"> • “Nem sempre a empresa concede aquilo que solicito ou procura resolver algum problema de um trabalhador, por isso muitas vezes eu resolvo através da rede de relações, sejam elas internas ou externas, que se constituem nas parcerias que acabo firmando ao longo do trabalho”.
C	<ul style="list-style-type: none"> • “A principal dificuldade é a liberação, a aprovação de tudo e qualquer coisa, desde coisas materiais, como a compra de alguma coisa, como a liberação de algum programa, de algum procedimento, até alguma coisa que não gere custo nenhum para a empresa”.
D	<ul style="list-style-type: none"> • “Não, não tem uma dificuldade principal. Cada dia é uma situação nova. Eu enfrentei durante muito tempo a questão do atendimento não individualizado, devido não possuir uma sala própria”.
E	<ul style="list-style-type: none"> • “Então, eu vejo que a gente precisa que tenham mais assistentes sociais. (...) Com certeza se nós tivéssemos mais assistentes sociais a gente teria um trabalho bem melhor”.
F	<ul style="list-style-type: none"> • “O obstáculo sempre é o orçamento. Porque tudo que a gente vai fazer tem que ter uma verba disponível, que a gente não tem; há falta, às vezes, de apoio da diretoria”.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

De acordo com o Quadro 15, todas as Profissionais apontaram a falta ou insuficiência de recursos como dificuldade ou desafio para a execução do trabalho na empresa. O tipo de recurso mencionado pelas *Profissionais B, C e F* foi o recurso de ordem financeira; já as *Profissionais A e E* relataram a escassez de recursos humanos; e, novamente a *Profissional A* desta vez com a *Profissional D* fizeram menção às condições da sala do Serviço Social que demonstram problemas na disposição de recursos financeiros para melhorar a estrutura física do ambiente profissional.

Vale lembrar que anteriormente mencionamos que as profissionais entrevistadas conceituaram os recursos disponibilizados pela empresa como sendo *bons*. Portanto, confirma-se o entendimento de que elas analisaram sob a ótica do *menos pior*.

A empresa é responsável por disponibilizar os recursos necessários ao trabalho do Assistente Social. Essa compreensão é fruto da concepção de *processo de trabalho* do Assistente Social que é diferente da tradicional análise da chamada *prática profissional*. Nesse sentido de *processo de trabalho*, o profissional apesar de dispor do conhecimento especializado ele depende da instituição que é proprietária dos meios e instrumentos imprescindíveis à efetivação completa de seu trabalho. Assim, para Iamamoto (2007, p. 99),

os meios e as condições em que se realiza o trabalho – como, por exemplo, as diretrizes ditadas pelas políticas públicas ou empresariais, as relações de poder institucional, as prioridades políticas estabelecidas pelas instituições, os recursos humanos e financeiros que se possa mobilizar, as pressões sociais – não se afiguram como “condicionantes externos” ao trabalho profissional. Ao contrário, são condições e veículos, indispensáveis como elementos constitutivos desse trabalho. Aqueles elementos conformam o “terreno” que viabiliza a realização do trabalho. Não podem, pois, ser vistos como “outros elementos” que, se considerados, enriqueceriam a compreensão da “prática profissional”. (...) Dessa maneira, a relação do exercício profissional com a instituição (...) não podem ser encarados como componentes externos ao trabalho profissional, mas, ao contrário, contribuem para moldá-lo tanto material como socialmente.

As Assistentes Sociais do PIM entrevistadas têm diante de si mesmas um grande desafio para implementação do Projeto Ético-político da profissão. Primeiramente é preciso conhecê-lo integralmente, possuindo domínio teórico-

metodológico, competência técnico-operativa e engajamento ético-político. Em segundo lugar, há o obstáculo referente à falta de recursos e meios suficientes para execução do trabalho, todavia, este problema não é de responsabilidade das profissionais, mas compromete consideravelmente a qualidade dos serviços profissionais prestados.

Sobre o engajamento político das profissionais questionou-se quanto à participação política-cidadã na sociedade. As *profissionais A, B e E* discorreram sobre a importância da participação e confirmaram, respectivamente, o envolvimento ativo nos seguintes movimentos: Associação Comunitária, Grupo social que discute interesses da categoria profissional e Associação de Pais de crianças autistas. As *Profissionais D e F* afirmaram a importância da participação política-cidadã, mas alegaram a falta de tempo como impedimento para um efetivo engajamento em organizações sociais. A *Profissional C* manifestou categoricamente não ter interesse algum nesse tipo de participação social.

Para a consolidação do Projeto ético-político do Serviço Social é importante aos profissionais o contato com movimentos ou organizações que lutam por interesses sociais nobres de concretização de direitos da população ou de determinados grupos socialmente discriminados. Segundo Iamamoto (2007), a aproximação dos profissionais às condições de vida e de trabalho das classes sociais, com destaque as classes subalternas, é uma forma de pôr em prática os valores e princípios éticos regulamentados na profissão. A autora afirma ainda que essa aproximação permite

captar interesses e necessidades em suas diversas maneiras de explicitação, englobando formas diferenciadas de organização e luta para fazer frente a pobreza e à exclusão econômica, social e cultural. Formas de luta que passam por partidos políticos, sindicatos e movimentos sociais organizados; mas que passam também, por reivindicações em torno de melhorias parciais de vida, além do conjunto de expressões associativas e culturais que conformam o modo de viver e de pensar das classes e seus segmentos sociais. (IDEM, p. 142)

Considera-se positivo o fato de três Assistentes Sociais do PIM estarem diretamente envolvidas em grupos sociais. Com certeza a atuação profissional poderá ser enriquecida com o conhecimento e a experiência adquirida no interior dos grupos que participam, contribuindo ainda para a efetivação de princípios do

projeto ético-político. A *profissional A* manifestou da seguinte maneira a importância da participação política-cidadã:

A participação é importante para o conhecimento, para a vivência, para o aprendizado, porque você sai de um âmbito e vai a outro, você sai de um campo e vai a outro. Trabalhar na empresa você está ali no dia a dia, já trabalhar com a comunidade você conhece uma outra realidade, não aquela; onde as dificuldades são muito maiores do que aquela que tem um trabalhador, pois o trabalhador tem o seu salário, tem uma condução para ir para casa, tem um almoço... (Profissional A, 50 anos, Sub-setor Eletroeletrônico)

Concernente ao aperfeiçoamento e capacitação profissional as Assistentes Sociais entrevistadas no PIM além da Pós-graduação na área de RH (conforme descrito no Quadro 03 do primeiro capítulo) informaram os cursos realizados, os que estão em andamento e as aspirações profissionais, categorizadas no quadro a seguir:

Quadro 16: Meios de aperfeiçoamento e capacitação profissional

PROFISSIONAL	APERFEIÇOAMENTO E CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL (indicações das entrevistadas)
A	<ul style="list-style-type: none"> • Apesar de não estar fazendo nenhum curso dentro da área, mas tem o hábito de comprar livros. Tem buscado se aperfeiçoar profissionalmente através da leitura • Deseja fazer mestrado em Serviço Social
B	<ul style="list-style-type: none"> • Faz curso de inglês • Faz curso de Didática do Ensino Superior. • Estuda assuntos da área de Serviço Social no intervalo de almoço. • Deseja fazer mestrado em Serviço Social
C	<ul style="list-style-type: none"> • Está estudando o conteúdo teórico do Serviço Social com o objetivo de passar em Concurso Público. • Fez curso de inglês, mas está se aperfeiçoando em conversação. • Pretende fazer uma faculdade voltada para área de RH
D	<ul style="list-style-type: none"> • Fez curso de inglês • Cursa graduação em Direito
E	<ul style="list-style-type: none"> • Faz curso de inglês • Pretende fazer pós-graduação em Responsabilidade Social. • Pretende cursar graduação em Direito
F	<ul style="list-style-type: none"> • Pretende cursar graduação em Direito

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

O que se enfatiza no Quadro 16 é que as *Profissionais B, C, D e E* fizeram ou estão cursando inglês. Como a maioria das empresas das Assistentes Sociais pesquisadas é multinacional as profissionais possivelmente sentiram a necessidade de qualificarem-se no domínio do idioma universal (o inglês) para atender as necessidades da instituição.

Dois destaques ainda merecem ser dado no Quadro 16: o primeiro refere-se ao fato das *Profissionais A, B e C* estarem constantemente estudando o conteúdo programático da profissão. Ora, rever os assuntos e discussões atuais pertinentes ao Serviço Social contribui para a competência profissional. O segundo destaque diz respeito às *Profissionais D, E e F* terem mencionado o interesse em se graduar no curso de Direito. Apesar de estas três profissionais afirmarem não desejar abandonar a profissão de Assistente Social pelo Direito, esta situação permite-nos especular duas justificativas: ou a frustração com a profissão ou à *insegurança do mercado de trabalho*, nos termos de Mattoso (1995), fazendo com que busquem alternativas profissionais financeiramente mais vantajosas no mundo do trabalho.

Concernente ao aperfeiçoamento na área de Serviço Social, o profissional deve esforçar-se para cumprir o seguinte princípio explicitado no Código de Ética do Assistente Social: “Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional”.

Para finalizar, vejamos o que as Assistentes Sociais entrevistados no PIM apontaram como conquistas adquiridas no decorrer do tempo de trabalho na atual empresa:

Quadro 17: Principais conquistas profissionais no espaço empresarial

PROFISSIONAL	CONQUISTAS
A	<ul style="list-style-type: none"> • Reestruturação do setor de Serviço Social que não existia desde 1997 • O fortalecimento o espaço do assistente social.
B	<ul style="list-style-type: none"> • A biblioteca para os funcionários está sendo construída. • Implementação do Projeto de geração de renda denominado <i>Cozinha Brasil</i>, promovido pelo SESI
C	<ul style="list-style-type: none"> • A acessibilidade e liberdade dos trabalhadores em procurarem o Serviço Social
D	<ul style="list-style-type: none"> • O atendimento individualizado, através da sala exclusiva para o Serviço Social. • A credibilidade adquirida pelo Assistente Social diante da empresa.
E	<ul style="list-style-type: none"> • A valorização e o respeito que o Serviço Social tem dentro da empresa. • O Serviço Social conquistou alguns benefícios para os trabalhadores.
F	<ul style="list-style-type: none"> • A credibilidade, o respeito e a notoriedade do Serviço Social dentro da empresa.

Fonte: Pesquisa realizada com Assistentes Sociais do PIM no período de abril a junho de 2010.

Apesar das dificuldades que as profissionais do PIM enfrentam no cotidiano de seu trabalho, ainda assim conseguem visualizar conquistas. Observa-se que a maioria das conquistas referidas direciona para o reconhecimento do espaço do Assistente Social na empresa. As seguintes palavras mencionadas: *fortalecimento do espaço*, *liberdade dos trabalhadores no acesso ao Serviço Social*, *credibilidade*, *valorização*, *respeito e notoriedade do Serviço Social*, deixam explícito o desejo das profissionais em evidenciar a relevância do Serviço Social no setor empresarial, o qual é repleto de desafios e obstáculos para este profissional.

Portanto, concorda-se com Iamamoto (2007), quando analisa que diante do cenário desenhado a partir do processo de reestruturação produtiva, cabe ao Assistente Social ter uma atuação ético-política, estar sempre atualizado teórica e metodologicamente, ser competente, crítico e apto para propor e negociar com a instituição; exige ainda romper com o pragmatismo e com uma visão apenas focalizada no cumprimento de “normas” institucionais e na burocracia.

Por isso, o Assistente Social que desenvolve sua ação profissional no *locus* empresarial deve buscar colocar em movimento as dimensões da competência profissional, com vistas a afirmar “o reconhecimento da liberdade como valor ético

central, o que implica desenvolver um trabalho profissional de modo a reconhecer a autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais, reforçando princípios e práticas democráticas” (IAMAMOTO, 2007, p.125).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A profissão de Assistente Social, após uma trajetória história marcada pelo império da ideologia conservadora de bases positivistas norteadora da atuação profissional durante muitas décadas, consolidou a partir de 1980 novos fundamentos teórico-metodológicos ao abraçar hegemonicamente uma teoria capaz de compreender criticamente a realidade social sob a ótica do conflito entre as classes sociais. Desde então o Serviço Social experimentou um avanço legal e construiu seu Projeto Profissional fundamentado na Lei de Regulamentação da Profissão de Assistente Social (1993), no Código de Ética dos Assistentes Sociais (1993) e nas Diretrizes Curriculares para o Curso de Serviço Social (1996). Mas, será que depois destas conquistas a profissão pode descansar da luta?

As alterações no mundo do trabalho determinadas pelo processo de reestruturação produtiva do capital, iniciadas na década de 1990 no Brasil, incorreram negativamente sobre a vida de todos os trabalhadores, inclusive o profissional de Serviço Social. Ora, este profissional foi duplamente impactado: tanto na condição de trabalhador assalariado quanto em seu processo de trabalho. Para o Assistente Social que atua no setor empresarial estes impactos apresentaram-se de modo mais expressivo devido exercer suas ações profissionais numa fábrica (ou seja, um dos símbolos históricos de representação do sistema capitalista e do confronto entre capital e trabalho).

A pesquisa realizada com Assistentes Sociais da área empresarial em Manaus permitiu responder todos os *objetivos específicos* desta dissertação ao indicar que, depois de 20 anos do início da reestruturação produtiva, os profissionais de Serviço Social de empresas do Pólo Industrial de Manaus – PIM exibem: características de intensificação do trabalho e polivalência; exigências de comportamentos e de capacitação empresarial compatíveis com a lógica da acumulação flexível; cobranças das chefias com foco na produtividade; bem como a insegurança no trabalho, ou seja, o medo de perder o emprego. Mas, além das condições e relações de trabalho também foi possível traçar o processo de trabalho destes profissionais.

Em seu processo de trabalho os Assistentes Sociais do PIM atuam sobre os *problemas* (de saúde, financeiros, familiares e de relacionamentos) dos

trabalhadores com vistas a minimizá-los, já que os recursos humanos, financeiros e materiais disponíveis são insuficientes para garantir a qualidade dos serviços e atendimentos prestados; e, por demonstrarem desconhecimento do atual Projeto Ético-Político da profissão, os Assistentes Sociais do PIM ficam vulneráveis a seguir os objetivos institucionais e assim reforçarem práticas conservadoras.

No que tange a questão da legitimidade profissional, verificou-se que a utilidade do trabalho deste profissional para as empresas do PIM é no sentido de assegurar a boa produtividade do trabalhador, através da “resolução” dos seus problemas, os quais ameaçam as metas e lucros da empresa. No entanto, a utilidade do Assistente Social para os trabalhadores perpassa pelo fato do profissional se caracterizar como um representante dos trabalhadores, um intercessor a favor deles junto à empresa, alguém que eles podem procurar para solicitar direcionamento.

Desta maneira, os Assistentes Sociais do PIM vivenciam o conflito entre atender as requisições da empresa e atender as demandas dos trabalhadores, contudo, devido à preocupação com a empregabilidade, os profissionais afirmam ter o compromisso em cumprir os objetivos da instituição que os contrata.

Os resultados da pesquisa permitiram a reflexão de que a profissão enfrenta alguns impasses. Um deles é devido aos profissionais que permanecem com uma ação profissional tradicional, retrocedendo diante da transformação teórico-crítica adquirida pela profissão; outra luta ocorre no interior das instituições empregadoras no cotidiano da atuação daqueles profissionais comprometidos com o atual projeto da profissão, já que os objetivos e valores profissionais vão de encontro aos da sociedade capitalista na qual está inserido.

A profissão de Serviço Social possui identidade, propósitos e ideais, portanto os profissionais não são meros executores, eles dispõem de relativa autonomia e de leis que os amparam. Por isso, precisam ser mais ousados naquilo que acreditam, persuasivos, seguros na proposição de idéias e competentes no domínio do conhecimento, dos instrumentais técnicos, no envolvimento ético-político e de tudo o mais que for matéria do Assistente Social.

Esta dissertação de mestrado apresenta relevância para a categoria de Assistentes Sociais de Manaus, visto que contribuiu no desvelamento das condições

e relações de trabalho do Assistente Social na área empresarial e dos desafios postos ao cumprimento do Projeto Ético-Político da profissão, apontando que o principal desafio da atualidade é justamente conhecer profundamente este Projeto, pois a *ferramenta* fundamental para a ação profissional (o conhecimento) deve estar bem afiada e não pode enferrujar, precisa ser constantemente amolada e cuidada para que no momento em que incidir sobre a matéria prima consiga desenvolver-se eficazmente e satisfaça os que utilizarem-se do produto final. Tudo isto indica, portanto, que a luta não pode parar.

REFERÊNCIAS

ABESS/CEDEPSS. **Proposta Básica para o Projeto de Formação Profissional.** In: Serviço Social e Sociedade n. 50. O Serviço Social no século XXI. São Paulo, Cortez, ano XVII, abril de 1996.

ABESS/CEDEPSS. **Diretrizes gerais para o curso de Serviço Social (com base no currículo mínimo aprovado em Assembléia Geral Extraordinária de 8 de novembro de 1996).** Cadernos ABESS, n. 7, Formação Profissional: trajetórias e desafios. São Paulo: Cortez, 1997.

ALENCAR, Mônica Maria Torres. **Transformações econômicas e sociais no Brasil dos anos 1990 e seu impacto no âmbito da família.** IN: SALES, Mione Apolinário et al. Política Social, família e juventude: uma questão de direitos. São Paulo: Cortez, 2004.

ABREU. Aroldo Baptista. **As novas configurações do Estado e da Sociedade Civil** IN: capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo I: Crise Contemporânea Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD 1999

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade no mundo do trabalho.** 8 ed. São Paulo. Cortez, 2000.

_____. **Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho.** 5 ed., São Paulo: Bomtempo, 2001.

_____. **Crise Capitalista contemporânea e as transformações no mundo do trabalho.** IN: capacitação em Serviço Social e Política Social: Módulo I: Crise contemporânea, Questão Social e Serviço Social – Brasília: CEAD 1999.

BARDIN, L.. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 1997. 226p.

BRASIL. Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943. **Consolidação das Leis do Trabalho - CLT.**

BRASIL. **Constituição.** Brasília: Senado Federal . Centro. Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei nº 8.662 de 7 de junho de 1993. **Regulamentação da Profissão de Assistente Social.**

BURRAIOW, M. **As Transformações dos Regimes Fabris do Capitalismo Avançado.** Revista Brasileira de Ciência Social nº. 13. São Paulo: Vértice 1990

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de. **Avaliação Participativa – Uma Escolha Metodológica.** IN: RICO, E. M. (Org.). Avaliação de Políticas Sociais: uma questão em debate. São Paulo: Cortez Instituto de Estudos Especiais.

CÉSAR, Mônica de Jesus. **Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional.** In: MOTA, Ana Elizabeth (org.). A nova fábrica de consensos. 1 ed. São Paulo: Cortez, 1998.

Código de Ética dos Assistentes Sociais. Resolução CFESS nº 273/93 de 13 de Março de 1993.

DRUCK, Maria da Graça. **Terceirização: (des) fordizando a fábrica – um estudo do complexo petroquímico.** São Paulo; EDFBA/ Bomtempo, 1999 (Cap II O modelo Japonês nos anos 90 no Brasil, p.101-157).

FALEIROS, Vicente de Paula. **O Serviço Social no Mundo Contemporâneo.** IN: FREIRE, Lúcia M. B et al. Serviço Social, Política Social e Trabalho. São Paulo: Cortez/ Rio de Janeiro: UERJ, 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio século XXI: O Minidicionário da língua portuguesa.** 5a edição – Rio de Janeiro: Nova fronteira, 2001

FGV – Fundação Getúlio Vargas. **O Retorno da educação no mercado de trabalho.** Coordenador Marcelo Neri. Disponível em:
http://www4.fgv.br/cps/simulador/quali2/Apresenta%C3%A7%C3%A3o/FGV_Pesquisa_Retornos_da_Educa%C3%A7%C3%A3o.pdf. Acesso em 09.07.2010

FREIRE, Lúcia M. B. **O Serviço Social na Reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional.** São Paulo. Cortez, 2003.

FRIGOTTO, Gaudêncio & GENTILLI, Pablo. **A Cidadania Negada.** São Paulo. Cortez, 2002.

GIL Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5 ed. São Paulo. Atlas, 2007.

GOUNET, Thomas. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel.** Coleção Mundo do trabalho. 1ª edição. São Paulo. Bomtempo Editora, 1999.

GRAVE, Fátima . IN: **Serviço Social & Sociedade.** Revista Quadrimestral de Serviço Social. Nº. 69, março de 2002.

HARVEY, David. **Condição Pós-moderna.** São Paulo, Edições Loyola, 1992.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul. **Relações e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórico-metodológica.** 17. ed. São Paulo, Cortez; CELATS, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **Renovação do Conservadorismo no Serviço Social.** 4 ed. São Paulo:Cortez, 1997.

_____. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional.** 11 ed. - São Paulo, Cortez, 2007.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.** 2ª ed. São Paulo: Cortez, 2008.

MANDEL, E. **A crise do Capital.** Campinas, UNICAMP/ENSAIO, 1990.

MARX, Karl, 1818-1883. **O Capital: crítica da economia política: livro I.** Tradução de Reginaldo Sant'Anna. 26ª edição. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008

MATTOSO, Jorge. **A desordem do trabalho.** 1ª ed. São Paulo. Scritta, 1995.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. Introdução à Metodologia de Pesquisa Social. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 8ª ed. São Paulo: Hucitec/ Rio de Janeiro: Abrasco; 2004.

MOTA, Ana Elizabete; AMARAL, Ângela Santana do. **Reestruturação do Capital, Fragmentação do Trabalho e Serviço Social.** In:_____. (org.) A nova fábrica de consensos. 1 ed. São Paulo: Cortez, 1998.

MOTA, Ana Elizabete. **O Feitiço da Ajuda: As determinações do Serviço Social na empresa.** 3 ed. - São Paulo: Cortez, 1991.

_____. **Cultura da Crise e Seguridade Social: um estudo sobre as tendências da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90.** 5ª ed. São Paulo, Cortez, 2008.

NETTO, José Paulo. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do serviço social no Brasil pós-64,** 5 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

OLIVEIRA, Eurenice. **Toyotismo no Brasil: desencantamento da fábrica, envolvimento e resistência.** 1 ed. São Paulo: Expressão Popular, 2004.

SALOMON, Délcio Vieira. **A maravilhosa incerteza: ensaio de metodologia dialética sobre a problematização no processo de pensar, pesquisar e criar.** 2ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2006.

SANDRONI, Paulo. **Novíssimo Dicionário de Economia.** Editora Best Seller, 2002.

SILVA, Márcia Perales Mendes. **Expressões do Mundo do Trabalho Contemporâneo: um estudo sobre os trabalhadores do Distrito Industrial da Zona Franca de Manaus.** PUC/SP. Tese de Doutorado, 2000.

_____. VALLINA, Kátia de Araújo Lima (org.) **O Assistente Social e as mudanças no mundo do trabalho.** Manaus: EDUA, 2005.

SUFRAMA – **Superintendência da Zona Franca de Manaus.** Perfil das empresas. Indicadores de desempenho do PIM. Disponível em: www.suframa.gov.br. Acesso em: agosto de 2008.

VALLE, Izabel. **Globalização e reestruturação produtiva: um estudo sobre a produção offshore em Manaus.** Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2007

APÊNDICES

APÊNDICE A

CATEGORIAS TEÓRICO-ANALÍTICAS: GUIA DE ESTRUTURAÇÃO METODOLÓGICA

CATEGORIAS MACRO-TEÓRICAS	FOCALIZAÇÃO DO RECORTE DA CATEGORIA NO LEVANTAMENTO DE CAMPO E/ OU DOCUMENTAL – COM BASE NO LOCUS DA PESQUISA	MÉTODO E TÉCNICAS PESQUISA
Trabalho e Reestruturação Produtiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar o Pólo Industrial de Manaus - PIM e os impactos sofridos pela reestruturação produtiva. 2. Discussão sobre as alterações nas condições e relações de trabalho do Assistente Social do PIM produzidas pelo processo de reestruturação produtiva. 3. Identificar as empresas de grande porte inseridas no PIM até a década de 90 e que possuem Assistentes Sociais 	Levantamento documental Levantamento de Campo
Serviço Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Caracterizar o trabalho do Assistente Social do PIM a partir da dinâmica das transformações capitalistas. 2. Apreender as percepções do profissional de Serviço Social diante das mudanças ocorridas. 3. Identificar as demandas profissionais e analisar as atribuições e funções profissionais postas pela lógica de produção pós reestruturação produtiva; 	Levantamento Documental Levantamento de Campo

<p>Legitimidade Profissional e Projeto ético-político do Assistente Social</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Verificar as ações do Assistente Social na área empresarial e seus impactos na vida dos trabalhadores atendidos2. Analisar a relação entre objetivos profissionais e objetivos institucionais juntamente com a questão da legitimidade profissional do Assistente Social3. Verificar o conhecimento do profissional de Serviço Social quanto ao projeto ético-político da profissão (as leis que o compõem).4. Identificar os desafios postos ao Assistente Social inserido no setor empresarial	<p>Levantamento de Campo</p>
--	--	------------------------------

APÊNDICE B

GUIA DE ESTUDO E LEVANTAMENTO BIBLIOGRÁFICO

CATEGORIAS MACRO-TEÓRICAS	ROTEIRO: DEFINIÇÃO DA FORMA DE ABORDAGEM TEÓRICA (RECORTE TEMPORAL E A ESCOLHA DE PERSPECTIVA TEÓRICO-CONCEITUAL)
Trabalho e Reestruturação Produtiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabalho como natureza ontológica do homem: discussão conceitual de trabalho na perspectiva marxista 2. Contextualizar o processo de crise do capital e de reestruturação produtiva do modo de produção capitalista na década de 80-90 (crise do modelo fordista) a nível mundial e nacional e seu impacto no trabalho (desemprego estrutural e precarização do trabalho na perspectiva da centralidade do trabalho). 3. Caracterizar as mudanças nas relações e condições de trabalho a partir do modelo hegemônico de produção pós-reestruturação produtiva sob a perspectiva da acumulação flexível (características do toyotismo/empresa enxuta) 4. Caracterizar a realidade empresarial do Pólo Industrial de Manaus, destacando a dinâmica sofrida pós reestruturação produtiva da década 90 (produtividade e quantidade de mão de obra antes e depois)
Serviço Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Serviço social (discussão conceitual) e a divisão socio-técnica do trabalho na sociedade capitalista (breve histórico da emergência e discutir a questão dos objetivos e legitimidade sob a ótica do capital e do movimento de reconceitualização com síntese no código de ética profissional); 2. TRABALHO PROFISSIONAL - processo de trabalho, meios, produtos de trabalho do assistente social. (perspectiva marxiana de IAMAMOTO) 3. O trabalho profissional do Assistente Social na contemporaneidade pós reestruturação produtiva ; 4. Particularizar o Serviço Social empresarial neste contexto, enfatizando as tradicionais e novas demandas postas ao assistente social – apresentar o que seria o atual processo de trabalho e os novos produtos;
Legitimidade Profissional e Projeto ético-político do Assistente Social	<ol style="list-style-type: none"> 1. Discutir conceitualmente o significado de legitimidade profissional na sociedade capitalista (a questão da utilidade da profissão diante das necessidades do mercado / valor de uso e de troca); 2. Caracterizar o Projeto ético-político do Serviço Social (lei de regulamentação; código de ética e diretrizes da ABEPSS para formação profissional) visando desvelar o significado de legitimidade profissional a partir dos objetivos profissionais articulados com o código de ética (Como deve ser desenvolvido o trabalho do Assistente Social de acordo com o Projeto ético-político); 3. Apresentar os principais entraves e/ou desafios para a implementação do projeto ético-político do Serviço Social.

APÊNDICE C

VARIÁVEIS E INDICADORES: GUIA PARA CONSTRUÇÃO DO INSTRUMENTAL DE PESQUISA.

Quadro – Categorias teórico-analíticas centrais e suas dimensões: guia para construção do instrumental de pesquisa	
<p>Guia de análise: verificação das mudanças na forma de organização da produção e da gestão do trabalho derivados da reestruturação produtiva que alteraram as condições e relações de trabalho do Assistente Social que atua no pólo eletroeletrônico do DI, identificando as novas demandas institucionais postas a este profissional e a forma como ele tem cumprido o projeto ético-político da profissão.</p>	
REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA	
Dimensões	Indicadores
<p>Visão sobre as mudanças na organização e gestão da produção que afetaram o trabalho do assistente social</p>	<p>Significado de reestruturação produtiva Marco de mudanças tecnológicas na organização da produção – quais e quando (os efeitos sobre o trabalho do assistente social) Marco de mudanças na gestão da força de trabalho – quais e quando (os efeitos sobre o trabalho do assistente social)</p>
O TRABALHO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL	
<p>Processo de Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Objeto ou matéria prima do trabalho (expressões da questão social) • Funções e atribuições do Assistente Social • Meios ou instrumentos de trabalho (recursos humanos, financeiros, materiais, logístico etc, disponibilizados pela empresa) • Produto do trabalho (resultado) • Características do Público atendido (nas ações desenvolvidas) • Compromisso e valores profissionais (intencionalidade do trabalho)
<p>Condições e Relações de Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de contrato de trabalho • Multifuncionalidade/polivalência • Intensificação do trabalho (carga horária, hora extra, etc.) • Remuneração salarial • Função contratada • Perfil de qualificação profissional • Quantidade de Assistentes Sociais e/ou estagiários • Incentivo para a capacitação profissional (aumento de salário, flexibilidade de horário de trabalho, etc)
<p>Relações Profissionais</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relação com outros profissionais/ equipe multiprofissional • Relação com o sindicato dos trabalhadores • Relação com o SESMET • Relacionamento com os trabalhadores • Relação com outras empresas • Vinculação do Assistente Social na instituição (chefia, setor e caracterização dos níveis hierárquicos) • Relacionamento com as chefias (cobranças, prazos, acessibilidade e processo interno para apresentação de propostas e recebimento de demandas institucionais)

LEGITIMIDADE PROFISSIONAL	
Visão do assistente social sobre Centralidade do Trabalho do A. S. na empresa	<ul style="list-style-type: none"> • O significado do trabalho do assistente social na empresa (visão sobre a importância/utilidade para a empresa e empregado)
Objetivos institucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Atividades exigidas para o Assistente social • Principais resultados exigidos • Significado dos objetivos institucionais para o Serviço Social • Novas Demandas Institucionais
Objetivos Profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Principais resultados almejados • Compromisso com o público-alvo (identificar suas demandas, viabilizar as informações sobre os direitos sociais e o acesso aos programas disponíveis, apresentar transparência nas ações e nos recursos utilizados.) • Elaborar e propor projetos que beneficiem os trabalhadores; • Contribuir para a alteração da correlação de forças, apoiando as legítimas demandas de interesse da população usuária (Art 8 alínea c). • Compromisso com o projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação-exploração de classe, etnia e gênero.
Desafios dificuldades profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Dificuldade no atendimento as demandas institucionais <p>Estratégias profissionais utilizadas frente às novas demandas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conquista e consolidação de espaço profissional (luta política) • Atuação com outros profissionais (interdisciplinariedade) • Conflito entre capital e trabalho • Outros conflitos identificados pelo profissional • Divulgação interna do trabalho desenvolvido pelo Serviço Social
PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO ASSISTENTE SOCIAL	
Participação Política e Cidadã	<p>Atuação em movimentos ou grupos sociais e em partidos políticos</p> <p>Participação em Fóruns, Conselhos ou Assembléias de interesses coletivos.</p> <p>Ações sociais de caráter filantrópico</p> <p>Envolvimento ou Orientação religiosa</p> <p>Percepção a respeito da importância da participação política</p>
Conhecimento e Atualização Profissional	<p>Conhecimento do Projeto Ético-político do Assistente Social (Código de Ética, Lei de Regulamentação da Profissão e Diretrizes Curriculares)</p> <p>Realização de Cursos de Pós-Graduação</p> <p>Capacitação Profissional</p> <p>Realização de outros cursos não relacionados à profissão (inglês, outra faculdade, etc.).</p>
Planejamento e Avaliação	<p>Elaboração de Plano de Atividades</p> <p>Planejamento estratégico</p> <p>Relatórios</p> <p>Periodicidade na Avaliação</p> <p>Objetivos da Avaliação</p> <p>Tipo de avaliação (há participação do público atendido?)</p> <p>Ações realizadas após os resultados obtidos</p>

APÊNDICE D

INSTRUMENTAL: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA APLICADO ÀS ASSISTENTES SOCIAIS DO PÓLO INDUSTRIAL DE MANAUS – PIM.

IDENTIFICAÇÃO DO INFORMANTE

1. SEXO:
2. IDADE:
3. ANO DE CONCLUSÃO DA GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL/ INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR:
4. EMPRESA:
5. TEMPO DE TRABALHO NA EMPRESA:

PERFIL DA SITUAÇÃO PROFISSIONAL

Tipo de vinculação à instituição do seu local de trabalho:

- a () contrato Celetista/ tempo indeterminado
- b () contrato Celetista/ tempo determinado
- c () contrato Celetista/ de experiência
- d () contrato Celetista/ Temporário
- e () Terceirizado/ Celetista (tempo indeterminado)
- f () Terceirizado/ temporário

Carga horária semanal:

Remuneração salarial (com base no salário mínimo):

Foi contratada como:

- a. () Assistente Social
- b. () Técnico de nível superior
- c. () Analista de Recursos Humanos
- d. () Outras Especifique _____

Forma de inserção na função de Assistente Social:

- a () Aproveitamento/ascensão b () Concurso público c () Seleção
- d () Indicação e () não exerce a função f () Outra

Número total de profissionais de serviço social que atuam na empresa:

- a () 1 b () 2 c () mais 3

Número de funcionários da empresa sob sua responsabilidade:

O TRABALHO PROFISSIONAL DO ASSISTENTE SOCIAL NA ÁREA EMPRESARIAL

PROCESSO DE TRABALHO

Quais as principais EXPRESSÕES da questão social identificadas no lócus de atuação?

Quais as atribuições privativas mais freqüentes do seu exercício profissional nessa instituição

Quais os meios ou instrumentos de trabalho (recursos humanos, financeiros, materiais, logísticos etc) disponíveis para a atuação do Serviço Social e como você os avalia?

Que valores profissionais você elegeu para sua atuação como Assistente Social?

CONDIÇÕES DE TRABALHO

Como você avalia a relação do trabalho que desempenha na empresa com a remuneração que recebe e a carga horária de trabalho exigida.

De que maneira a empresa incentiva à qualificação e o bom desempenho profissional? Existe um plano de cargos e salários?

Como você considera as condições de trabalho oferecidas pela empresa, referente aos benefícios ou auxílios adicionais (alimentação, assistência médica, etc) e a estrutura física (salas, manutenção, limpeza, segurança).

RELAÇÕES DE TRABALHO E RELAÇÕES PROFISSIONAIS

No organograma da empresa como está definido e vinculado o Serviço Social?

Você exerce alguma função ou cargo de chefia? Se positivo, como você avalia a conciliação entre as atividades de chefia e a atuação como Assistente Social.

Você se sente pressionado pelas chefias ao qual está subordinado? Por quê?

Em que consiste a relação do Serviço Social com o Sindicato dos Trabalhadores

Como se dá a relação com o SESMET? Quais atividades realizadas em parceria?

Como se dá a relação com os outros profissionais com os quais atua? Você sente algum tipo de discriminação?

Existe alguma ação do Serviço Social que seja direcionada a comunidade? (Responsabilidade Social)

Como é o acesso dos trabalhadores ao Serviço Social.

Existe relação do Serviço Social de sua empresa com outras empresas? De que maneira?

TRABALHO E LEGITIMIDADE PROFISSIONAL

Na sua opinião, qual o significado do trabalho do assistente social na empresa (visão sobre a importância/utilidade para a empresa e empregado)? Você gosta do que faz?

OBJETIVOS INSTITUCIONAIS

Comente sobre as atividades mais demandadas pela empresa e os principais resultados exigidos ao Assistente social?

Existe um perfil comportamental exigido pela empresa ao A.S?

A empresa faz exigências para o desenvolvimento do seu trabalho (agilidade, polivalência, capacitação e aperfeiçoamento profissional)? De que forma?

Qual o significado dos objetivos institucionais para você?

OBJETIVOS PROFISSIONAIS

Discorra sobre os seus objetivos profissionais prioritários e o que você tem feito para alcançá-los.

Como você identifica as demandas dos trabalhadores e de que maneira procura atendê-las.

Comente sobre a forma como lida com as demandas institucionais e as demandas dos trabalhadores em seu cotidiano profissional.

DIFICULDADES, DESAFIOS E CONQUISTAS PROFISSIONAIS

Quais os obstáculos para atingir os objetivos profissionais? Fale sobre as principais dificuldades na execução das atividades profissionais

Você consegue identificar conquistas profissionais que contribuíram para o fortalecimento de seu espaço profissional na empresa onde trabalha? Comente.

PROJETO ÉTICO-POLÍTICO DO ASSISTENTE SOCIAL**PARTICIPAÇÃO POLÍTICA E CIDADÃ**

Você participa ou é membro de alguma associação, partido, conselho ou ação social? Comente.

Em sua opinião, qual a importância da participação político-cidadã para o Assistente Social?

CONHECIMENTO E ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL

O que é o Projeto Ético-político do Assistente Social e qual sua importância?

De que maneira o conhecimento teórico é importante para realizar suas atividades cotidianas?

Como você tem buscado se aperfeiçoar ou capacitar-se profissionalmente? (cursos diversos)

Você conhece as legislações de sua área de trabalho? Comente.

PLANEJAMENTO E AVALIAÇÃO DAS ATIVIDADES COTIDIANAS

Como é o processo de planejamento e avaliação das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social.

APÊNDICE E



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
PROGRAMA DE PÓS GRADUAÇÃO EM SERVIÇO SOCIAL E SUSTENTABILIDADE NA
AMAZÔNIA
CURSO DE MESTRADO**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado para participar da pesquisa intitulada: O trabalho do *Assistente Social na área empresarial: Os Desafios da Atualidade no Pólo Industrial de Manaus*, desenvolvida pela pesquisadora Patrícia Torres de Oliveira Fontinele sob orientação da Profa. Dra. Marinez Gil Nogueira. Você foi selecionado com base nos seguintes critérios: a) ser Assistente Social e b) trabalhar há pelo menos 1 ano numa empresa de grande porte inserida nos sub-setores Eletroeletrônico ou Duas Rodas do Pólo Industrial de Manaus- PIM. Cumpre destacar, que a sua participação não é obrigatória, a qualquer momento você pode desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com a pesquisadora ou com a Universidade Federal do Amazonas - UFAM.

Os objetivos deste estudo são: 1) caracterizar o processo de trabalho do Assistente Social com ênfase na análise da legitimidade profissional; 2) identificar as demandas institucionais e as atribuições profissionais postas pela lógica de produção pós reestruturação produtiva; 3) analisar a possibilidade de efetivação do projeto ético-político da profissão diante das condições e relações de trabalho na atualidade.

Sua participação nesta pesquisa na condição de entrevistado é de suma importância, tendo em vista que a abordagem qualitativa dos sujeitos de pesquisa possibilitará colher opiniões, depoimentos, que só mediante o contato e diálogo podem ser obtidos, permitindo que seja possível apreender e interpretar de forma mais precisa o significado das *falas* do informante, ou seja, suas percepções quanto

ao trabalho profissional que desenvolve na área empresarial no Pólo Industrial de Manaus.

Não há riscos relacionados com sua participação na pesquisa, pois trata-se de um estudo sociológico que busca compreender a dinâmica profissional do Assistente Social do PIM pós reestruturação produtiva. A pesquisa está direcionada ao Assistente Social, portanto em nenhum momento serão investigados ou solicitados documentos internos confidenciais referentes à empresa e que possam comprometer sua empregabilidade.

Os benefícios relacionados com a sua participação referem-se aos possíveis resultados sociais a serem alcançados com a pesquisa, tendo em vista que desvelar as implicações das alterações em curso no Serviço Social empresarial constitui-se como um pilar na defesa e consolidação desse espaço ocupacional, legítimo deste profissional, bem como na defesa intransigente do fortalecimento do projeto ético-político do Serviço Social, o que requer conseqüentemente compromisso, competência, criatividade e propositura.

As informações obtidas através dessa pesquisa serão confidenciais e asseguramos o sigilo sobre a sua participação. Os dados não serão divulgados de forma a possibilitar sua identificação, pois a técnica de análise de conteúdo das entrevistas agrupará os significados das informações por categorias conceituais, ou seja, o que importa é o agrupamento das tendências das diferentes visões sobre a temática de estudo e não a opinião individual do entrevistado.

Você receberá uma cópia deste termo e poderá tirar suas dúvidas sobre o projeto e sua participação, agora ou a qualquer momento, através dos contatos descritos abaixo:

Endereço da UFAM: Av. General Rodrigo Otávio Jordão Ramos, 3000, Campus Universitário, Coroado I

Telefone: 3305-4644 (institucional)/ 8828-7829 (pesquisadora)

E-mail: proextidi@ufam.edu.br (orientadora) / tricia-oliver@bol.com.br (pesquisadora)

Pesquisador Responsável

Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Sujeito da pesquisa

Data ___/___/___