

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

**A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS
E TELÉGRAFOS DR/SC: desafios e perspectivas do trabalho profissional.**

CRISTIANE SILVIA BATISTELLA

Florianópolis - SC
2007/02

CRISTIANE SILVIA BATISTELLA

**A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS
E TELÉGRAFOS DR/SC: desafios e perspectivas do trabalho profissional.**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado ao Departamento de Serviço
Social da Universidade Federal de Santa
Catarina como requisito para obtenção do
título de bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Ana Maria Baima Cartaxo

Florianópolis - SC
2007/02

CRISTIANE SILVIA BATISTELLA

**A ATUAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS
E TELÉGRAFOS DR/SC: desafios e perspectivas do trabalho profissional.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Ana Maria Baima Cartaxo
Orientadora

Prof^a. Dr^a. Claudia Mazzei Nogueira
1^a examinadora

Prof^a MS Maria Izabel da Silva
2^a examinadora

Florianópolis – SC
2007/02

Dedico aos meus pais, que lutaram com todas as forças pela minha vida.

AGRADECIMENTOS

... A Deus, grandes foram as lutas, maiores as vitórias...

Aos meus pais Jaime e Sirlei. De vocês recebi o dom mais precioso do universo: a vida. Inspiraram-me a certeza de sua presença e a segurança de seus passos guiando os meus. O carinho da sua voz, a esperança do seu sorriso, o conforto de suas lágrimas, o brilho de seu olhar, me fez tão grande quanto o seu amor por mim. A vocês, pais, não mais do que com justiça, dedico esta vitória. Obrigada!

Aos meus irmãos Elaine, Elis, Jaime B. Júnior, assim como meu cunhado Julcemar, agradeço pela constante presença, pela confiança e, sobretudo pelo amor que sempre dedicaram a mim.

Ao meu querido tio José (*In memoriam*). Confidencio-te, toda a alegria de minha vitória. Da ausência saudosa, ficam as lembranças dos afagos, carinhos e alegrias. Sussurros das benéficas da tua memória estarão sempre presentes, pois aqueles que aqui não mais estão, continuam como um símbolo que retine. Através de sua memória festiva, fica o som de sua voz, que apesar do lamento de sua ausência física, tenho a certeza de sua presença.

Aos mestres... Seus ensinamentos incluíram a compreensão, a amizade e mais que tudo, vocês me deram a consciência do valor da profissão. Obrigada!

Aos amigos e colegas: Ana Paula Bett/ David, Nídia Moraes, Sandra, Simone, Selma, e todos que de uma ou de outra forma fizeram parte da minha vida.

Aos profissionais da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, onde tive a oportunidade de realizar meu estágio, por aceitarem participar dessa pesquisa, e por proporcionarem momentos de reflexão.

À minha orientadora, Prof^a Dr^a Ana Maria Baima Cartaxo, por todo aprendizado proporcionado, pela força, e por acreditar na minha capacidade. Para qual dedico respeito, carinho e admiração. Obrigada!

Àquele que Amo e compartilho todos os dias de minha vida: JAQUES. Que bom poder contar com sua presença que tanto me enriquece em todos os sentidos! Não há palavras que descrevam a admirável pessoa que você é, e a importância que você tem para mim. Muito obrigada!

Enfim, agradeço a todos que participaram de minha vida e que de algum modo me inspiraram na luta por esta conquista.

**[...] só se vê bem com o coração. O
essencial é invisível aos olhos.**

Antoine de Saint-Exupéry

RESUMO

Este estudo se propõe a uma análise do contexto e das relações em que hoje se desenvolve o Serviço Social em empresas, observando as novas políticas de gestão exigidas pelas transformações tecnológicas e organizacionais na produção e no trabalho. Observando seus reflexos ao profissional Assistente Social inserido no âmbito da empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) da Diretoria Regional de Santa Catarina. Os sujeitos envolvidos na pesquisa são funcionários dos Correios, lotados na Diretoria Regional e algumas Regiões Operacionais. O objetivo da pesquisa foi analisar a atuação do Assistente Social na ECT na atual conjuntura, na perspectiva de suas demandas e respostas, visando contribuir para uma melhor qualificação do Serviço Social neste contexto. A metodologia adotada caracterizou-se pela pesquisa qualitativa. Foi realizada pesquisa bibliográfica e de campo. Os instrumentos utilizados foram a entrevista, a observação participante e a revisão bibliográfica. Os resultados da pesquisa permitiram afirmar que as mudanças no mundo do trabalho frente à reestruturação produtiva produzem alterações nas demandas profissionais, nos espaços de intervenção, nos objetos de intervenção, conferindo novas funções à profissão. Diante disso, o profissional Assistente Social necessita de uma maior assimilação do projeto ético-político da profissão em defesa dos direitos sociais. O estudo retrata aspectos da realidade vivenciados pelos profissionais e aponta desafios e possibilidades ao Serviço Social no que condiz ao exercício profissional no âmbito empresarial.

PALAVRAS CHAVES: Reestruturação produtiva, Empresas, Serviço Social e Trabalho.

LISTA DE SIGLA

ACT – Acordo Coletivo de Trabalho

DR/SC – Diretoria Regional de Santa Catarina

ECT – Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

GECOF – Gerência de Controle Financeiro

GINSP - Gerência de Inspeção

GEOPE - Gerência de Contabilidade

GERAD - Gerência de Administração

GERAT - Gerência de Atendimento

GEREC – Gerência de Recursos Humanos

GEREN - Gerência de Engenharia

GESIT - Gerência de Sistemas e Telemática

GEVEN - Gerência de Vendas

MANPES – Manual Pessoal

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

REOP – Região Operacional

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	11
1 A CRISE DO SISTEMA CAPITALISTA E AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO	16
1.1 A crise do capitalismo – o esgotamento do modelo vigente	20
1.1.1 A reestruturação produtiva e as transformações no mundo do trabalho a partir da década de 1970.	22
1.2 Particularidades do processo de reestruturação nas empresas	27
2. AS CONSEQÜÊNCIAS DA METAMORFOSE DO TRABALHO PARA O PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS	33
2.1 O Serviço Social no setor empresarial.	33
2.2 As “novas” requisições e competências dirigidas ao Assistente Social no contexto empresarial e as estratégias de ação.	37
3. O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. (ECT): desafios e perspectivas.	47
3.1 Contextualizando a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos	47
3.2. O Serviço Social da ECT	53
3.3 Pesquisando a opinião dos gestores sobre a atuação do Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.	61
3.4 A atuação do Serviço Social na ECT: desafios e perspectivas	72
CONSIDERAÇÕES FINAIS	88
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	90
ANEXOS	93

APRESENTAÇÃO

O Trabalho de Conclusão de Curso, em questão, é resultado de um estudo da atuação do Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Santa Catarina diante das novas configurações do mundo do trabalho. Consiste em uma exigência Curricular do curso de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do título de bacharel em Serviço Social.

Atualmente temos observado diversas mudanças na sociedade como um todo, nas organizações governamentais, não-governamentais e empresas na maioria dos países ocidentais. Estas mudanças como: tendência à privatização; à terceirização de setores das organizações; à grande evolução do setor da comunicação e da tecnologia; à globalização da economia e o avanço do neoliberalismo afetaram o mundo do trabalho levando, em vários países à redução gradativa das responsabilidades do Estado sobre a seguridade e os direitos sociais da população.

Frente às novas configurações ocorre a necessidade de realizar uma análise do contexto e das relações em que hoje se desenvolve o Serviço Social em empresas, observando as novas políticas de gestão exigidas pelas transformações tecnológicas e organizacionais na produção e no trabalho.

Ao falarmos da atuação do Serviço Social em empresas, César (2000, p.134) aponta que as “empresas” delimitam como o profissional Assistente Social deve agir, e quais habilidades deve possuir como forma de corresponder às expectativas em termos de produtividade e qualidade. Exige algumas qualificações que não são, necessariamente, teóricas como, por exemplo, ter “conhecimento e competência.” Conhecimento para não deixar sem respostas quem vier buscar informações. Para isso, o profissional de Serviço Social tem que dominar as políticas da empresa, bem como conhecer a rotina dos empregados para que possa responder as perguntas que surgirem de forma coerente; e competência para que as atividades executadas por esses profissionais sejam feitas da melhor forma possível, com exatidão e agilidade.

Com relação ao exposto, César (2000, p.145) fala da importância da resistência às práticas de passivização, da necessidade de responder criticamente e criativamente às

exigências impostas pelo capital, colocando tudo isso como um grande desafio à nossa profissão.

O desejo de desenvolver esta pesquisa deu-se a partir da inserção e da vivência enquanto estagiária na área de Serviço Social dos Correios. Verificamos neste âmbito diversos fatores desafiantes à profissão, que vão desde processos burocráticos, falta de autonomia do setor, falta de verbas e principalmente observou-se o “jogo de poder” entre diversas áreas e o descaso de alguns profissionais com relação ao trabalho do Assistente Social. Por outro lado, observamos as estratégias de ação utilizadas por alguns profissionais atuantes de Serviço Social na empresa para conseguir superar barreiras e contribuir para a execução de um trabalho dentro dos requisitos que regem nosso código de ética.

Desse modo, objetivamos com este estudo, identificar as demandas e atribuições atuais pertinentes ao Assistente Social no espaço organizacional, na perspectiva dos gestores e Assistentes Sociais, assim como identificar as respostas, os desafios e perspectiva do trabalho profissional do Assistente Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT. O estudo foi elaborado por meio de uma pesquisa.

O processo metodológico da investigação.

A pesquisa segundo Minayo (1994) consiste em uma atividade com vistas ao desvendamento da realidade, sendo motivada pela necessidade de resolução de um determinado problema e também no intuito de verificar e amplificar conhecimentos. Caracteriza-se pela exigência de contínua aproximação do objeto de pesquisa, articulando a teoria existente aos dados coletados, numa correlação que implica em um processo inacabado e contínuo. Constitui-se como processo essencial, não só no meio acadêmico, mas nos demais setores da vida social. Contempla procedimentos e instrumentos sendo constantemente utilizada na construção do conhecimento e na interpretação da realidade social.

A realização de nossa investigação teve como objeto de estudo: conhecer quais as demandas e atribuições que são exigidas ao profissional Assistente Social na visão dos gestores e dos Assistentes Sociais da ECT, diante das mudanças que vem ocorrendo no mundo do trabalho, no âmbito da Empresa. Tendo por objetivo geral: analisar a atuação do Assistente Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na atual conjuntura, na perspectiva de suas demandas e respostas, visando contribuir para uma melhor qualificação do

Serviço Social neste contexto. Como objetivos específicos do estudo foram propostos: identificar as transformações societárias a partir década de 70 e as implicações para o Serviço Social de Empresa; contextualizar a atuação do profissional de Serviço Social na contemporaneidade e as perspectivas do trabalho profissional em empresas a partir da realidade observada na ECT; levantar as principais demandas empresariais da ECT para o Assistente Social; identificar as estratégias de ação utilizadas pelo profissional de Serviço Social frente às novas políticas de gestão exigidas pelas transformações tecnológicas e organizacionais na produção e no trabalho.

O estudo realizado, neste sentido, pode ser qualificado quanto a sua tipologia como pesquisa de campo aplicada. Visa conhecer situações concretas vivenciadas pelos Assistentes Sociais inseridos em um dado contexto, objetivando, a partir deste conhecimento, propor soluções. Assim, realizamos uma pesquisa de caráter quanti-qualitativo, cuja metodologia foi o estudo de caso. Optamos por essa metodologia, por ela contemplar alguns instrumentos de pesquisa, como: observação participante, análise documental, e entrevista semi-estruturada.

Foram realizadas, no mês de agosto a dezembro de 2007, oito entrevistas semi-estruturadas, compostas de questões abertas, que foram gravadas e transcritas literalmente. A escolha de sujeitos pesquisados teve por finalidade abranger os diferentes olhares acerca do exercício profissional do Serviço Social na ECT.

Entrevistamos quatro gestores lotados na área de Recursos Humanos da Diretoria Regional – DR/SC que atuam diretamente com os profissionais de Serviço Social e quatro Assistentes Sociais, das quais duas estão lotadas na DR e as outras em determinadas Regiões Operacionais de Santa Catarina.

Apesar de termos realizado entrevistas com profissionais de ambos os sexos, optamos, ao referenciar os depoimentos, por utilizar o termo no masculino, a fim de evitar possível identificação dos entrevistados. Além disso, com o mesmo intuito os gestores serão identificados no decorrer do desenvolvimento da pesquisa como G1, G2, G3 e G4 e os Assistentes Sociais como AS 01, AS 02, AS 03 e AS 04.

Ao analisarmos e interpretarmos os dados coletados incorporamos também ao estudo elementos e informações agregados no período de vivência do estágio. Outros dados apresentados tiveram como fonte manuais de organização e operacionalização da empresa e informações fornecidas por algumas das gerências da Diretoria Regional de Santa Catarina.

Para a análise dos dados nos baseamos na análise de documento, que proporcionou a compreensão, interpretação e explicação da comunicação em suas diferentes expressões.

Objetivamos explorar, de forma crítica, o conteúdo das comunicações tanto nos seus elementos explícitos, como nas questões ocultas.

A relevância deste estudo, no âmbito do Serviço Social, se dá em função da possibilidade de fomentar o debate sobre as implicações que as profissões vêm sofrendo diante das transformações provenientes da reestruturação produtiva, denotando a necessidade de um posicionamento crítico do Serviço Social no enfrentamento de tais condicionantes.

Pretendemos com isso favorecer uma maior reflexão acerca da temática, a partir de um breve recorte histórico das transformações decorrentes no mundo do trabalho, principalmente a partir da década de 1970, com a crise do modelo fordista de produção e a introdução do modelo de acumulação flexível. Observamos que estas transformações afetaram diretamente a classe – que – vive - do [seu] trabalho¹, na expressão de Antunes (1995), precarizando o trabalho e desregulando os direitos trabalhistas. Em seguida discutiremos acerca das conseqüências da metamorfose do trabalho para o profissional de Serviço Social nas empresas, mais direcionadamente ao Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos alvo de nossa pesquisa.

A primeira seção aborda a crise do sistema capitalista e as transformações no mundo do trabalho, através de questões como a reestruturação produtiva e as particularidades do processo de reestruturação nas empresas.

Na segunda seção destacamos as conseqüências da metamorfose do trabalho para o profissional de Serviço Social nas empresas, situando o Serviço Social no setor empresarial, observando as “novas” requisições e competências dirigidas ao Assistente Social neste contexto.

A terceira seção contempla reflexões acerca do Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos- ECT. Com esse intuito contextualizamos o surgimento da ECT, bem como a sua atual conformação. A partir disso, localizamos o Serviço Social e o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social na área de recursos humanos da referida empresa, de acordo com os documentos disponibilizados pela mesma e através da observação participante. Em seguida apresentaremos a pesquisa realizada junto aos gestores e Assistentes Sociais da ECT.

Ao final do estudo serão apresentados aspectos relevantes trazidos pela pesquisa num processo de reflexão crítica acerca da dimensão do exercício profissional frente às novas

¹ Utilizamos-nos do acréscimo da expressão “seu” trabalho a partir das reflexões trazidas por Freire: “o acréscimo da expressão “seu” trabalho deve-se à necessidade de destacar que todas as classes vivem do trabalho, uma vez que somente este produz valor, que é apropriado de diversas formas, [...]”. FREIRE (2006, p.19).

configurações em que hoje se desenvolve o Serviço Social em empresas. Pretendemos dessa forma contribuir na formação acadêmica no sentido de possibilitar a construção e difusão de novos conhecimentos relacionados ao Serviço Social de Empresa.

1. A CRISE DO SISTEMA CAPITALISTA E AS TRANSFORMAÇÕES NO MUNDO DO TRABALHO.

A crise do sistema capitalista na década de 1970 implica em profundas mudanças no mundo do trabalho, na economia, na cultura, nas práticas profissionais. Objetivamos compreender as particularidades que estas transformações assumem em nosso cotidiano e a maneira pela qual estas transformações se constituem em mediações às práticas profissionais, especialmente na particularidade do Serviço Social em empresas.

Devemos salientar que, ao estudarmos as características do sistema capitalista e suas implicações enquanto agente transformador do mundo do trabalho torna-se necessário considerar traços gerais desse modo de produção e reprodução social, combinado aos traços particulares que resultam de um determinado período histórico.

Portanto, para entendermos como se deu as transformações no mundo do trabalho a partir da década de 1970, explicitada pela crise do capitalismo, é necessário realizar uma breve retrospectiva do modelo taylorista/fordista² e seus reflexos na economia, na produção e na vida da classe operária.

Alain Bihr (1998) descreve que a partir do último terço do século XIX as condições de exploração capitalista tendem a se transformar no seio da grande indústria. Surgem, assim, o taylorismo e o fordismo como duas novas estratégias de organização e gestão do processo de trabalho, que se difundem no conjunto da indústria capitalista.

O taylorismo é derivado do nome de seu inventor, o engenheiro americano F. Taylor (1865-1915), “[...] baseado na estrita separação entre as tarefas de concepção e de execução, acompanhada de uma parcelização das últimas, devendo cada operário, em última análise, executar apenas alguns gestões elementares”. (BIHR, 1998, p.39).

O conceito de modelo fordista é remetido a um princípio de organização da produção, compreendendo um determinado paradigma tecnológico, uma forma de organização do trabalho e um dado estilo de gestão. Suas principais características são a racionalização do trabalho nos moldes taylorista, a mecanização do trabalho, a produção em massa de bens padronizados, e a relação entre normas de produção e de consumo. (MOTA, 2000, p.28).

² A estratégia de organização taylorista/fordista do processo produtivo implica na produção em série e em massa para o consumo massivo, uma rígida divisão de tarefas entre os executores e planejadores, o trabalho parcelar, fragmentado e a constituição da figura do operário - massa. (IAMAMOTO, 1999, p.112).

Ao recorrermos à história para compreender o sistema fordista observamos que o mesmo teve seu marco inicial através do desenvolvimento das idéias de Henry Ford³ que posteriormente foram alastradas por toda a Europa.

Com a introdução das bases taylorista e fordista ocorreu uma ampla expansão da economia capitalista, consolidando a dominação do capital sobre o processo de trabalho. Buscou-se a intensificação da exploração da força de trabalho operária, através da racionalização das operações realizadas pelos trabalhadores, combatendo o “desperdício” na produção, reduzindo o tempo e aumentando o ritmo do trabalho. (BIRH, 1998, p.40).

Antunes (2000) descreve que o padrão produtivo taylorista/fordista restringia a ação operária a atividades repetitivas, seguindo uma lógica normatizada e rígida de movimento. As ações individuais eram intermediadas pela esteira, que conferia o ritmo e o tempo necessário para a realização das tarefas. Para tanto, os trabalhadores eram estimulados a não pensar, pois o ato de pensar ficava a cargo das esferas da gerência. Aos trabalhadores restavam à obrigação de executar atividades que exigiam uma ação mecânica e repetitiva, visando uma máxima economia de tempo.

O regime de acumulação do capital baseado na produção em massa, para um consumo em massa, vem a sofrer uma clara demonstração de declínio, diante do aumento da produtividade, simultâneo a falta de demanda efetiva por estes produtos.

Concorreu segundo Bihl (1998) uma série de fatores que pressionaram a classe dominante a adotar novos dispositivos institucionais na divisão dos ganhos de produtividade e lucros como meio de superar a crise que então se estabelecia: a marcante experiência da “grande depressão” dos anos trinta; as decididas lutas do operariado em prol de reformas na relação salarial que resultou na instituição de um salário mínimo e, no estabelecimento dos primeiros elementos de salário indireto, a conquista de forças políticas apoiadas eleitoralmente pelo proletariado; “[...] enfim, os imperativos econômicos e sociais de reconstrução do período pós-segunda guerra mundial, acompanhada de uma nova onda de lutas operárias”. (BIRH, 1998, p.42).

A divisão dos ganhos de produtividade vem a alterar substancialmente as relações salariais, ou seja, influíam diretamente nas condições econômicas, sociais no que se relaciona ao processo de trabalho do proletariado.

³ As idéias do industrial Henry Ford baseavam-se em [...] oito horas de trabalho e do aumento de três para cinco dólares o salário, no remoto ano de 1914, visando aquecer o consumo e o concomitante aumento da produção, implantar uma cadeia de montagem em sua indústria automobilística de Detroit e ser o pioneiro na adoção dos princípios de organização e administração do processo de trabalho de F. Taylor. O processo baseava-se na rígida separação entre elaboração e execução e no processo de mecanização do trabalho. (CARTAXO, 2003, p.18)

Assim, se, de um lado havia a necessidade de aceitação pelo proletariado da dominação do capital sobre o processo de trabalho, por outro lado, ocorria a necessidade de satisfazer alguns dos interesses mais eminentes do proletariado: aqueles relacionados à ‘seguridade social’. Enfim, com a necessidade de resposta à crise estrutural das décadas de 1930 e 1940 ocorre um compromisso entre burguesia e proletariado. (BIRH, 1998). “Esse compromisso, [...] baseava-se na distribuição dos lucros da produtividade entre o capital e o trabalho aliada a uma legalização das relações trabalhistas e, acrescentamos direitos sociais de proteção no âmbito previdenciário [...]”. (CARTAXO 2003, p.64).

Ao nos reportarmos a seguridade social como forma de superar a crise supracitada, Cartaxo (2003, p. 18) descreve que:

[...] a garantia de seguridade social foi mantida pela proposta do *New Deal* (novo acordo) do governo do presidente Roosevelt, [...] destacando-se do grupo de economistas o inglês John Keynes, que propôs que o Estado promovesse uma infraestrutura capaz de alavancar o desenvolvimento e, ao mesmo tempo, intervir no sentido de pleno emprego na implementação de direitos sociais. Dessa forma, objetivava aquecer a demanda e, assim, impulsionar a produção. Por esse compromisso ficava explicitada que os lucros, consequência da alta produtividade seriam acompanhados pelos aumentos salariais, os quais seriam ainda complementados pelos denominados salários indiretos. Foi dado dessa maneira, o impulso para o desenvolvimento e, mais tarde, para a expansão dos denominados Estados de Bem-Estar Social (*Welfare State*) [...].

Ainda fazendo referência a superação da crise de 1929, segundo a caracterização de Bering e Boschetti (2006), John Maynard Keynes (1883-1946), defendeu a intervenção estatal com o intuito de reativar a produção. Ele aludia uma maior intervenção do Estado na economia, onde o Estado torna-se produtor e regulador. “[...] cabe ao Estado, [...] o papel de restabelecer o equilíbrio econômico, por meio de uma política fiscal, creditícia e de gastos, realizando investimentos ou inversões reais que atuem nos períodos de depressão como estímulo à economia.” (BERING e BOSCHETTI, 2006, p. 85).

A política keynesiana, antes de evitar a crise, vai amortecê-la. Neste sentido Bering e Boschetti (2006) descrevem que isso se dá através de alguns mecanismos. São eles: “a planificação indicativa da economia, [...]; a intervenção na relação capital/trabalho através da política salarial e do “controle de preços”; a distribuição de subsídios; a política fiscal; a oferta de créditos combinada a uma política de juros; e as políticas sociais. (BERING e BOSCHETTI, 2006, p. 86).

Ao discorrer sobre a atuação do Estado na economia com o intuito do crescimento econômico, Iamamoto (1999, p.119), salienta que:

[...] O Estado buscava canalizar o fundo público, tanto para a financeirização do capital, quanto para a reprodução da força de trabalho, movido pela lógica de que, para impulsionar a produção, haveria de ampliar mercados e preservar um certo poder aquisitivo da população, capaz de viabilizar o consumo de mercadoria e a dinamização da economia.

Iamamoto (1999) descreve que, para o Estado atingir as proposições supracitadas era necessário uma política voltada para impelir a expansão do emprego – daí a meta keynesiana do pleno emprego – e manter certo padrão salarial, negociado através da representação sindical das diversas categorias de trabalhadores. “Coube ao Estado viabilizar salários indiretos por meio de políticas públicas, operando uma rede de serviços sociais, que permitisse liberar parte da renda monetária da população para o consumo em massa e a conseqüente dinamização da produção.” (IAMAMOTO, 1999, p.115).

Algumas concessões foram destinadas aos trabalhadores operários para “incentivar” o consumo. Neste sentido Harvey (1993) descreve que o mais notável, é a maneira pela qual, governos nacionais de tendências ideológicas bem distintas criaram um “aumento dos padrões materiais de vida” através do estado de bem-estar social. Este teve como principal característica “a concessão de benefícios àqueles que estavam diretamente ligados ao aparelho reprodutivo [...]”. (MOTA, 1995, p.128).

Nos meados da década de 1960, o Modelo Fordista, de Henry Ford, vigente desde 1914, que primava pela produção e pelo consumo em massa, começa a mostrar claros sinais de esgotamento através do declínio do crescimento econômico. Harvey (1993) nos remete às reflexões importantes com relação à disseminação do fordismo nos anos entre guerras e seu declínio. Segundo o mesmo, havia dificuldade de aceitação por parte dos trabalhadores de um sistema capitalista de produção que se apoiava na familiarização do trabalhador com longas horas de trabalho fortemente rotinizado, requisitando pouco das habilidades manuais tradicionais e, possibilitando, um controle praticamente inexistente do trabalhador ao projeto, ritmo e organização do processo produtivo.

1.1 A crise do capitalismo – o esgotamento do modelo vigente

O enfraquecimento do modelo taylorista/fordista vai acontecer entre o final da década de 1960 e o início dos anos 1970.

Bihr (1998) descreve que o acirramento dos métodos de exploração do trabalho, do modelo taylorista e fordista provocou verdadeiras revoltas nas camadas proletárias, “marcada por fortes ondas do absenteísmo, do *turn-over*⁴, da dilapidação, da sabotagem, das greves, etc.” Para Bihr, “essa ‘crise do trabalho’ não teve como única consequência um aumento do custo salarial [...]. Ela desorganizou também diretamente a produção capitalista, fazendo baixar sua produtividade”. (BIHR, 1998, p.70). Verificamos, portanto que as lutas da classe operária e as formas como elas se procederam, contribuíram à diminuição dos ganhos da produtividade, e conseqüentemente ao enfraquecimento do modelo vigente.

A década de 1970 acirra essa crise com alguns fatores, como a queda da taxa de lucro, e as consequências da pós-segunda guerra mundial que atingiu a economia e as reivindicações do operariado.

Segundo Pagotto (1996 apud MOTA, 2000, p.29) coloca que:

Nos anos sessenta, a dinâmica fordista começa a apresentar os primeiros sinais de crise com tomada de consciência de que padrões vigentes de organização do trabalho eram ineficientes para garantir altos níveis de lucro que a empresa monopolista obteve no auge. Iniciou-se a crítica aos paradigmas taylorista e fordista e a busca de novas formas de concepção das normas de produção, distribuição e repartição da produção.

O que segundo Harvey (1993) tornou-se cada vez mais evidente através da incapacidade do fordismo de conter contradições inerentes ao capitalismo.

Neste sentido Harvey (1993, p.135 -136) completa:

Na superfície, essas dificuldades podem ser melhor apreendidas por uma palavra: rigidez. Havia problema com a rigidez dos investimentos de capital [...]. Havia problemas de rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho. E toda tentativa de superar esses problemas de rigidez encontrava a força aparentemente

4. *Turn-over* – Palavra em inglês, que na tradução quer dizer: rotatividade; movimentação; giro; circulação; medida da atividade empresarial relativa ao realizável em curto prazo; vendas. Disponível em: <<http://www.guiarh.com.br/dicionario.htm>> acesso em 01 de Fevereiro de 2008.

invencível do poder profundamente entrincheirado da classe trabalhadora – o que explicava as ondas de greve e os problemas trabalhistas do período 1968-1972. A rigidez dos compromissos do Estado foi se intensificando à medida que os programas de assistência (seguridade social, direitos de pensão etc.) aumentavam sob pressão para manter a legitimidade num momento em que a rigidez na produção restringia expressões da base fiscal para os gastos públicos.

Como forma de elucidar a crise do fordismo, Antunes (2000, p.29) nos traz as dimensões dessa crise estrutural do capital, a partir do início dos anos 70 mais claramente evidenciadas pela:

- 1) Queda da taxa de lucro, dada, dentre outros elementos causais, pelo aumento do preço da força de trabalho, conquistado durante o período pós-45 e pela intensificação das lutas sociais dos anos 60, que objetivaram o *controle social da produção*. A conjugação desses elementos levou a uma redução dos níveis de produtividade do capital, acentuando a tendência decrescente da taxa de lucro;
- 2) O esgotamento do padrão de acumulação taylorista/fordista de produção, dada pela incapacidade de responder à retração do consumo que se acentuava. Na verdade, tratava-se de uma retração em resposta ao desemprego estrutural que então se iniciava;
- 3) Hipertrofia da *esfera financeira*, que ganhava *relativa autonomia* frente aos capitais produtivos, o que também já era expressão da própria crise estrutural do capital e de seu sistema de produção colocando-se o capital financeiro como um campo prioritário para a especulação na nova fase de internacionalização;
- 4) A maior concentração de capitais graças às fusões entre empresas monopolistas e oligopolistas;
- 5) A crise do *Welfare State* ou “bem-estar social” e dos seus mecanismos de funcionamento, acarretando a crise fiscal do Estado capitalista e a necessidade de retração dos gastos públicos e sua transferência para o capital privado;
- 6) Incremento acentuado de privatizações, tendências generalizadas a desregulamentação e a flexibilização do processo produtivo, dos mercados e força de trabalho, entre tantos outros elementos contingentes que exprimem esse novo quadro crítico.

Todos esses pontos elucidados por Antunes fazem parte da desregulamentação e da crise do fordismo que culminaram num processo de reorganização do capital e de seu “sistema ideológico e político de dominação, cujos contornos mais evidentes foram o advento do neoliberalismo, com a privatização do Estado, a desregulamentação dos direitos do trabalho, e a desmontagem do setor produtivo estatal [...]”, a isso se seguiu também “um intenso processo de reestruturação da produção e do trabalho” (ANTUNES, 2000, p.31). Com o intuito de promover, e ultrapassar os patamares de expansão econômica, anteriormente vivenciados.

Com relação às particularidades da crise de acumulação do capital François Chesnais (1996 apud LARA 2006, p.3) nos leva a reflexão ao dizer que:

Depois de ter destruído o campesinato e boa parte dos artesãos, desertificado regiões inteiras, apelado para o exército industrial de reserva dos trabalhadores imigrantes, criado concentrações urbanas desumanas e inadministráveis, ele condena milhões de assalariados e jovens ao desemprego estrutural, isto é, à marginalização, passando facilmente a decadência social.

Além desses pontos tão ricamente elucidados, Antunes (2000) em suas análises sobre o contexto do mundo do trabalho observa que a classe-que-vive-do-[seu] trabalho vem enfrentando, nos últimos anos, uma realidade ainda mais complexa que a classe-que-vive-do-[seu] trabalho que se desenvolvia no capitalismo industrial. Segundo o autor, a partir da década de 1970, com o processo de reestruturação produtiva, instauração do sistema *toyotista* de produção e da globalização, observa-se um expressivo crescimento do desemprego, da precarização das relações de trabalho e do trabalho informal.

Os trabalhadores passam a sofrer, então, ainda mais, com a falta da estabilidade, com a constante ameaça do desemprego e com as severas exigências por produtividade, qualidade e cumprimento de metas nas organizações. O autor pontua que esses elementos compõem uma “crise no mundo do trabalho”, que vem afetando, além da “materialidade” da classe trabalhadora, a sua condição de sujeito, seu modo de agir, de existir, sua subjetividade.

1.1.1 A reestruturação produtiva e as transformações no mundo do trabalho a partir da década de 1970.

Com vista à superação da crise do padrão de acumulação taylorista/fordista, o capital adotou um amplo processo de reestruturação produtiva, como forma de recuperar seu ciclo produtivo e suas formas de dominação. Mota refere-se à reestruturação produtiva como: “[...] uma iniciativa inerente ao estabelecimento de um novo equilíbrio instável, que tem como exigência básica, a reorganização do papel das forças produtivas na composição do ciclo da reprodução do capital, tanto na esfera da produção, como na das relações sociais” (MOTA, 1995, p.65).

O toyotismo⁵ nasce no Japão pós - segunda guerra mundial e, posteriormente, é espalhada para o mundo com o objetivo de manter ou aumentar a produção, empregando o mínimo possível de trabalhadores e trazendo a necessidade das inovações tecnológicas e organizacionais nas empresas como forma de “sobreviver” à nova ordem econômica vigente.

Sabemos que ocorreram nesse período de crise, a emergência de outros modelos em substituição ao modelo clássico taylorista/fordista de organização da produção, “[...] “Terceira Itália”, Suécia, Alemanha, Vale do Silício - EUA, Japão, entre outros. “[...] Porém, dentre eles destaca-se, o modelo japonês toyotismo que teve repercussão mundial”. (CATAXO, 2003, p.55).

O toyotismo, conforme abordado, teve sua gênese na indústria manufatureira do Japão, como forma de superar o modelo fordista/taylorista, através da implementação de uma nova forma de produção de mercadorias. LARA (2006) observa que nos anos de 1980 e 1990, muitas técnicas japonesas foram incorporadas por diversos países e setores da indústria mundial.

Antunes (2002, p.31-32) retoma Coriat e destaca quatro fases responsáveis pelo advento e avanço do toyotismo nas organizações da produção são elas:

Primeira: a introdução, na indústria automobilística japonesa, da experiência do ramo têxtil, dada especialmente pela necessidade de o trabalhador operar simultaneamente várias máquinas. Segunda: a necessidade de a empresa responder à crise financeira, aumentando a produção sem aumentar o número de trabalhadores. Terceira: a importação de técnicas de gestão dos mercados dos EUA, que deram origem ao Kanban⁶. Segundo os termos atribuídos ao presidente fundador da Toyota, o “ideal seria produzir somente o necessário e fazê-lo no melhor tempo”, baseando-se no modelo dos supermercados, de reposição dos produtos depois da venda. Segundo Coriat, o método Kanban já existia desde 1962, de modo generalizado, nas partes mais essenciais da Toyota, embora o toyotismo, como modelo mais geral, tenha sua origem a partir do pós - guerra. Quarta fase: a expansão do método Kanban para as empresas subcontratadas e fornecedoras.

O toyotismo, a partir de seu advento, denota suas características principalmente de produção voltada à demanda e pronta para suprir as necessidades do consumidor. Além disso, o toyotismo possui características “inovadoras e adaptadas à mundialização do capital, surge

⁵ “O toyotismo (ou ohnismo, de Ohno, engenheiro que o criou na fábrica Toyota), como via de expansão e consolidação do capitalismo monopolista industrial, é uma forma de organização do trabalho que nasce na Toyota, no Japão pós-45, e que muito rapidamente se propaga para as grandes companhias daquele país.” (ANTUNES, 2000, p. 54).

⁶ Esse método relaciona-se na reposição dos produtos à medida que são vendidos. (ANTUNES, 2002).

como o modelo adequado a atender às exigências do mercado mundial na era da acumulação flexível.” (LARA, 2006, p.17).

Lara (2006) salienta que, no âmbito organizacional, o que mais se destacou foi a chamada horizontalização da produção, que impulsionou novas formas de reorganizar o espaço fabril, como a terceirização, a subcontratação, a gerência participativa, a descentralização da produção, entre outras mudanças significativas, que podem ser visivelmente observadas, através da explanação, a seguir, feita por Ricardo Antunes (2000, p.54) que diferencia o toyotismo do taylorismo/fordismo pelos seguintes traços:

- 1)é uma produção muito vinculada à demanda, visando atender às exigências mais *individualizadas* do mercado consumidor, diferenciando-se da produção em série e de massa do taylorismo/fordismo. Por isso sua produção é variada e bastante heterogênea, ao contrário da homogeneidade fordista;
- 2)fundamenta-se no trabalho operário em equipe, com multivariada de funções, rompendo com o caráter parcelar típico do fordismo;
- 3)a produção se estrutura num processo produtivo flexível, que possibilita ao operário operar [sic] simultaneamente várias máquinas (na Toyota, em média até 5 máquinas), alterando-se a relação homem/máquina na qual se baseava o taylorismo/fordismo;
- 4)tem como princípio o *just in time*, o melhor aproveitamento possível do tempo de produção;
- 5)funciona segundo sistema de kanban, placas ou senhas de comando para reposição de peças e de estoque. No toyotismo, os estoques são mínimos quando comparados ao fordismo;
- 6)as empresas do complexo produtivo toyotista, inclusive as terceirizadas, têm uma estrutura horizontalizada, ao contrário da verticalidade fordista. [...];
- 7)organiza os Círculos de Controle de Qualidade (CCQ's), constituindo grupos de trabalhadores que são instigados pelo capital a discutir seu trabalho e desempenho, com vistas a melhorar a produtividade das empresas, convertendo-se num importante instrumento para o capital apropriar-se do *savoir faire* intelectual e cognitivo do trabalho, que o fordismo desprezava.
- 8)O toyotismo implantou o “emprego vitalício” para uma parcela dos trabalhadores das grandes empresas [...], além de ganhos salariais intimamente vinculados ao aumento da produtividade. [...].

Observamos, portanto que o mundo do trabalho sofreu mudanças que atingiram não só o processo produtivo, mas também a organização do espaço físico, as relações de trabalho, e as requisições exigidas ao trabalhador. Além disso, as formas pelos quais o capital absorve a força de trabalho excedente e “desqualificada” dentro dos novos padrões exigidos pelo toyotismo, demarcam a enorme tendência à intensificação e exploração da força de trabalho.

Harvey (1993), por sua vez, ao descrever a passagem desse sistema em crise para um novo regime de acumulação chama-o de acumulação flexível. Segundo este autor a acumulação flexível vem de encontro com a rigidez do fordismo. Ele busca a flexibilidade no

processo de trabalho em oposição à rigidez da linha de produção em massa e em série; a flexibilidade do mercado de trabalho que vem seguida da desregulamentação dos direitos do trabalho; da flexibilidade dos produtos, pois hoje se leva em conta as demandas particulares de quem potencialmente poderá requisitar determinado produto ou serviço; e a flexibilidade dos padrões de consumo, onde através da introdução de novas tecnologias exige-se maior qualidade e menor preço, além de novas formas de estruturação dos sistemas financeiros e inovações comerciais.

A introdução destas tecnologias diante da tão recente e duradoura crise econômica acaba provocando a diminuição dos postos de trabalho. Nesta perspectiva Yamamoto (1999, p. 117) descreve que:

Segmentos cada vez maiores da população tornam-se sobrantes, estoques de força de trabalho *descartáveis* para o mercado de trabalho. Esta é a raiz de uma nova pobreza de amplos segmentos da população, cuja força de trabalho não tem preço, porque não têm mais lugar no mercado de trabalho, atingindo países considerados desenvolvidos, cujos índices de desemprego estrutural eram comparativamente baixos.

Diante das transformações no mundo do trabalho tão facilmente, (porém tristemente) visualizadas observamos o aumento crescente da precarização das relações do trabalho, que se expressa no aumento da violência, nas relações de trabalho clandestinas, no trabalho escravo, “[...] na insegurança no mercado do trabalho, na insegurança no emprego, na insegurança na renda, na insegurança na contratação, na representação do trabalho, na organização sindical e na defesa do trabalho”. (IAMAMOTO, 1999, p.117).

Lara (2006) ao citar Mattoso (1999, p. 08) descreve que a “precarização das relações de trabalho”, é um processo de degradação das relações de trabalho, com o aumento da desregulamentação dos direitos trabalhistas, e dos contratos temporários. Além disso, a “precarização das condições de trabalho” é verificada através do número crescente de trabalhadores sem carteira assinada, e do trabalho avulso (por conta própria). Outra característica importante da precarização é a ausência de contribuição à Previdência Social, conseqüentemente, o trabalhador não tem a garantia do direito à aposentadoria.

A acumulação flexível além de implicar no desemprego estrutural, vem fragilizar as lutas sindicais que não conseguem barrar as características marcantes deste novo modelo de

produção que se configura também através da instabilidade do mercado, do aumento da competição e na diminuição das margens de lucro

Ao refletirmos nas transformações do mundo do trabalho e sua repercussão no mercado de trabalho, observamos que o mercado de trabalho “se divide entre os trabalhadores centrais com grande capacidade técnica, os trabalhadores periféricos e os excluídos” (LARA, 2006, p.21).

Os trabalhadores centrais constituem uma pequena parcela da sociedade, trabalham em geral em período integral, gozam de “estabilidade” no emprego, devem ser qualificados e polivalentes, para permanecerem na empresa. Além disso, devem ser essencialmente intelectuais, conhecendo os mecanismos tecnológicos e dominando-os. São trabalhadores que devem se adaptar rapidamente às novas exigências, que têm iniciativa de mudar, com rapidez, de uma atividade para outra, exercendo várias funções.

Os trabalhadores periféricos, por sua vez, compõem em sua maioria, um número crescente de trabalhadores, alguns com relativa estabilidade. Sendo eles “[...] empregados em tempo parcial, empregados casuais, pessoal com contrato por tempo determinado, temporários, subcontratação e treinados com subsídio público [sic], tendo ainda menos seguranças de emprego do que o primeiro grupo periférico [...]”. (HARVEY, 1993, p.144).

Fazem parte ainda do grupo dos periféricos os trabalhadores sem os mínimos sociais para reproduzirem dignamente. São representados pelo “[...] trabalho feminino⁷ mal remunerado, pelos jovens sem experiência no mercado de trabalho e pelos trabalhadores acima dos 40 anos, considerados “velhos” para o trabalho [...]” (LARA, 2006, p.21). Esses trabalhadores estão sempre suscetíveis às “oscilações do mercado” e podem a qualquer momento ficar desempregados.

Por último, verificamos os trabalhadores excluídos do mercado de trabalho. Geralmente são constituídos pela população “desqualificada” e excedente da força de trabalho. Nesse sentido Lara (2006) salienta que este excedente já existia anteriormente, mas que cresceu na atual conjuntura, gerando o desemprego estrutural⁸, que aumentou o número de excluídos do mundo do trabalho.

A nova configuração do mundo do trabalho, com a predominância da flexibilização das relações, apresenta reduzido número de trabalhadores centrais em contraste com o

⁷ Para maiores informações sobre o assunto ver: NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. **A feminização no mundo do trabalho**. São Paulo: Autores Associados, 2004.

⁸ Pochmann (2001, apud LARA, 2006, p.21) entende por desemprego estrutural: “[...] o desajuste entre a mão-de-obra demandada pelo processo de acumulação de capital e a mão-de-obra disponível no mercado de trabalho”.

crescente número de trabalhadores que não conseguem espaço ocupacional para “vender” as sua força de trabalho. Vivem à procura de um emprego, mesmo que precário, na maioria das vezes sem vínculo empregatício. Harvey (1993, p.144) descreve que: “A atual tendência dos mercados de trabalho é reduzir o número de trabalhadores ‘centrais’ e empregar cada vez mais uma força de trabalho que entra facilmente e é demitida sem custos quando as coisas ficam ruins.”

O sistema econômico mundial, ao mesmo tempo em que realiza mudanças estruturais, tecnológicas, produtivas e organizacionais, intensifica a exploração do trabalhador e o submete a uma condição de insegurança no mundo do trabalho. O trabalhador depara-se com as piores condições de vida, acentuadas pelas precárias relações de trabalho.

O processo de reestruturação produtiva perpassa as instituições e organizações. Neste sentido, buscaremos a seguir brevemente contemplar as particularidades do processo de reestruturação nas empresas e como este processo incide sobre a base organizacional do trabalho profissional.

1.2 Particularidades do processo de reestruturação nas empresas.

Uma das principais particularidades do processo de reestruturação produtiva nas empresas está relacionada à implantação de novas modalidades de gestão da força do trabalho, instituídas através da lógica toyotista, que instigam a formação de um novo “trabalhador” comprometido com os objetivos da empresa.

Antes de analisarmos essas novas modalidades de gestão da força de trabalho, faz-se necessário verificarmos que no universo empresarial a competitividade no mercado globalizado, exige uma maior qualidade dos produtos e serviços prestados, para superar a concorrência e garantir o lucro do capital investido.

Nesse sentido, as empresas, no processo de flexibilização, tornam-se cada vez mais enxutas: “cria-se uma empresa mãe (*holding*), que reúne em torno de si pequenas e médias empresas que fornecem produtos e serviços, estabelecendo-se a chamada terceirização” (YAMAMOTO, 1999, p.16).

Como forma de “sobreviver” à concorrência, as empresas buscam cada vez mais, uma redefinição de suas estratégias de ação. Como por exemplo, uma maior participação no mercado externo, ampliação das atividades mais lucrativas, seguidas da terceirização das atividades secundárias e a modernização tecnológica, - descartando tudo o que não seja lucrativo, flexibilização na organização da produção e horizontalização do processo produtivo. (YAMAMOTO, 1999).

Observamos ainda, a implantação da qualidade total nos processos produtivos, o que Antunes (2000) classifica como falácia da qualidade total. Onde o modo de produção capitalista converte-se em “inimigo da durabilidade dos produtos; ele deve inclusive desencorajar e mesmo inviabilizar as práticas produtivas orientadas para a durabilidade [...]”. Antunes descreve ainda que: “A qualidade total torna-se, ela também, a negação da durabilidade das mercadorias. Quanto mais ‘qualidade’ as mercadorias apresentam [...], menor tempo de duração elas devem efetivamente ter. Desperdício e destrutividade acabam sendo os seus traços determinantes.” (ANTUNES, 2000, p.51).

Mészáros (1996) observa que o sistema de produção capitalista sobre o efeito da concorrência, ao mesmo tempo em que torna mais barato os artigos manufaturados, às vezes, torna-os menos duráveis. Dessa forma ressalta que “[...] o modo capitalista de produção é inimigo da durabilidade e que, portanto, no decorrer de seu desdobramento histórico, deve solapar de toda maneira possível as práticas produtivas orientadas para a durabilidade, inclusive comprometendo deliberadamente a qualidade” (MÉSZÁROS, 1996, p.25).

Cartaxo (2003, p. 16) ao discutir as idéias de Mészáros descreve que:

“no capitalismo contemporâneo [...] ocorre a destruição decrescente de bens e serviços produzidos pela sociedade, ou seja, faz com que os produtos e bens ofertados sejam esgotados rapidamente, em sua vida útil – o que ele chama de “sociedade descartável”. Nesse sentido, entram no processo alguns elementos necessários a essa inversão – a taxa de utilização decrescente, o conceito de luxo e de necessidade⁹ -, usados para produzir essa giratória do consumo rápido e, portanto, de produtos descartáveis, objetivando a entrada, para novo consumo, dos novos produtos.

Cezar (2000) descreve que no Brasil, a reestruturação produtiva, reforça as tradicionais e conservadoras relações de trabalho, com a introdução de novos e modernos padrões de

⁹ Vide sobre assunto: MÉSZÁROS, István. Produção destrutiva e Estado capitalista. São Paulo: Ensaio, 1996, mais especificamente nas pág. 35-55.

produção, onde a flexibilização do trabalho se dá, através da implantação de mecanismos que permitam a intensificação do ritmo de trabalho. As empresas por sua vez, utilizam-se destas políticas de gestão, para superar-se ante a competitividade que permeia o mercado globalizado. “[...] Assim, emergem novas formas de consumo da força de trabalho, mediadas pelo uso de novas tecnologias e pela disseminação de um novo *éthos* do trabalho”. (CEZAR, 2000, p. 118).

As novas tecnologias utilizadas para aumentar a produtividade e reduzir os custos de produção, trazem consigo novas requisições ao trabalhador. Por isso, verificamos que a modernização das práticas industriais, exige do trabalhador uma maior integração, através da mobilização da sua subjetividade e colaboração.

Ao descrevermos a necessidade de mobilização da subjetividade do trabalhador, para alcançar o seu consentimento, frente às novas requisições que lhe são dirigidas, é importante salientarmos que a preocupação fundamental da empresa, é o controle e manipulação dessa subjetividade, com o objetivo de absorver o máximo possível das potencialidades do trabalhador.

Nesse sentido, Cezar (2000) esclarece que para materializar o aumento da produtividade através da implantação de novas tecnologias, ocorre uma redução do trabalho vivo. Com isso, ocorre uma diminuição dos postos de trabalho e aos trabalhadores que “restaram” nesse processo de materialização, sobra maior precarização das condições de trabalho e maiores exigências na execução das tarefas.

A flexibilização do processo produtivo traz novas exigências ao trabalhador, o que segundo Cezar (2000, p.119) [...] “incidem sobre as qualificações profissionais, as condições de inserção no mercado de trabalho e os mecanismos de proteção social.” Além disso, a autora descreve que “[...] merece destaque a demanda por trabalhadores qualificados ‘passivizados’ e a redução de postos para aqueles sem qualificação, que se transformam em trabalhadores excluídos e desorganizados”

É importante quando se fala em qualificação, descrever que se exige cada vez mais ao indivíduo, a aquisição de novos saberes, competências e habilidades como forma de competir num mercado de trabalho tão excludente. Todavia, possuir essa “qualificação”, não garante ao indivíduo um emprego no mundo do trabalho.

O que queremos demonstrar é que por traz dessas exigências, de estar qualificado e manter-se em constante aprimoramento, ditadas pelo mundo do trabalho e propagadas pelos meios de comunicação, na verdade esconde uma dubilidade, que é a lógica de atribuir ao indivíduo, apenas a ele, o possível fracasso na sua inserção profissional.

Sendo assim, fica fácil para o discurso empresarial, que ressalta a qualificação, a requisição de várias competências, a necessidade do trabalhador doar-se, envolver-se, participar, justificar as constantes reduções nos postos de trabalho, e exigir mais do trabalhador. Pois, se há no mercado força de trabalho abundante, conseqüentemente é fácil a substituição de um trabalhador por outro, mais “preparado” e que esteja mais disposto a dar o máximo de si em prol da empresa.

Antunes (2000) descreve que o toyotismo se estrutura “preservando dentro das empresas [...] um número reduzido de trabalhadores mais qualificados, multifuncionais e envolvido com o seu ideário [...]”. O autor descreve ainda que, ocorre a ampliação “[...] da terceirização no interior e fora das empresas, da contratação de trabalhadores temporários etc., opções estas que são diferenciadas em função das condições do mercado em que se inserem” (ANTUNES, 2000, p.57).

Cezar (2000, p.119-120), descreve que as empresas vêm desenvolvendo um conjunto de iniciativas que apontam para novas modalidades, sendo elas:

- a) *de consumo da força de trabalho*, relacionadas à introdução da polivalência e da multifuncionalidade, possibilitadas pela substituição da eletrônica pela microeletrônica, pela crescente informatização no processo de produção e pela institucionalização de mudanças na divisão sociotécnica do trabalho [...];
- d) *de controle da força de trabalho*, onde se inscrevem os incentivos à produtividade, bem como os programas participativos, que buscam o envolvimento do trabalhador com os objetivos da empresa, em relação às metas estabelecidas para a produção;
- c) *de reprodução material da força de trabalho*, onde estão inscritas as políticas de benefícios oferecidos pela empresa ou com a natureza do contrato de trabalho e com o desempenho individual/grupal dos trabalhadores, atingindo a esfera dos direitos sociais.

Com isso, percebemos que o gerenciamento da força de trabalho sofreu implicações do processo de reestruturação produtiva e como resultante trouxe várias mudanças nas formas de gestão de pessoas nas empresas.

César (2000) descreve entre estas mudanças as novas requisições na contratação de funcionários onde se exige nível de escolaridade e qualificação profissional. Além disso, no decorrer do processo de trabalho ocorrem mecanismos de avaliação de desempenho, que “estimulam” os funcionários a produzirem mais. Às vezes, o salário depende diretamente dessa avaliação, ou seja, quanto mais o funcionário fizer o que a empresa requisitar, quanto mais o funcionário produzir, as chances de receber uma “remuneração extra” aumentam.

Essa forma de remuneração que varia conforme o desempenho estimula o operário a dedicar-se mais, a produzir mais, a empenhar-se com afinco para a obtenção dos resultados almejados pela empresa.

A autora cita ainda, a criação de programa de treinamento- cuja finalidade se dá em prol da conformação de um novo perfil de força de trabalho- e, a introdução de sistemas de premiações e incentivos à participação. Essa “participação” é imposta e controlada pelas organizações.

Todas estas mudanças nas requisições e exigências voltadas ao operário deixam evidentes as formas de “gestão” do trabalhador que se sente compelido a colaborar devido a uma série de fatores entre eles, a insegurança de “perder” o emprego.

Segundo Cezar (2000), ainda que, no contexto da reestruturação industrial, o discurso gerencial refira-se ao trabalhador como parceiro, importante nas tomadas de decisões pertinentes a empresa, fazendo o trabalhador sentir-se parte dela. Estas decisões em sua maioria são pertinentes apenas à esfera da produção. As decisões políticas e de grande repercussão financeira, permanecem no comando da direção, sem a participação dos trabalhadores.

Para Cezar (2000) as empresas instituem novos padrões de comportamentos, onde a participação e a comunicação entre as esferas são estimuladas. Como forma de valorizar os “colaboradores” as empresas desenvolvem programas motivacionais, que acabam instigando o envolvimento e o compromisso dos funcionários com as metas de qualidade e produtividade da empresa.

Segundo Freire (2006), os trabalhadores, tem sido denominados falsamente de “colaboradores”, “[...] (que supõe relação voluntária entre iguais) “associados” e até mesmo “donos”. (FREIRE, 2006, p. 46).

Cézar (2000, p.139) ao falar da ‘moral de envolvimento’ que permeia o discurso e as práticas gerenciais descreve que:

[...] Neste circuito, onde todos devem participar e colaborar, a motivação é concebida como uma pré-condição para o aprendizado e para o engajamento do trabalhador. Para assegurar este engajamento, é necessário que sejam consideradas suas necessidades fisiológicas (reprodução material), de segurança (estabilidade no emprego e proteção da família), sociais (aceitação, amizade, união, cooperação) de estima (reconhecimento) e de auto-realização (crescimento contínuo, criatividade, auto-expressão).

A empresa salienta César, com o discurso de promover tais necessidades, cria políticas de recursos humanos com o intuito de facilitar o envolvimento dos funcionários com as metas da empresa, criando mecanismos que reeducam o empregado dentro da lógica capitalista, e estimula-o a produzir mais, através do estabelecimento de remuneração a partir do desempenho e dos resultados obtidos pelo empregado. Além disso, as empresas focalizam muitos de seus objetivos em reduzir os níveis de conflito entre empresa e empregado e envolver os trabalhadores com as metas das empresas.

Segundo Andrade (1999, apud ABREO e FÁVERO, 2001, p.52), “[...] uma das estratégias mais utilizadas, para o envolvimento dos funcionários com as metas das empresas, é a implantação de Programas de Qualidade de Vida¹⁰”. Andrade descreve que o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho- QVT, “[...] precisa ser definido com clareza, e explica que certas atividades organizacionais, ligadas a estes programas, são apenas manipulatórios e episódicos.”

O discurso empresarial estimula e responsabiliza a iniciativa e a capacidade individual do trabalhador de superar-se permanentemente. “Ao remeter essa responsabilidade ao trabalhador, torna-o co-responsável e participe do processo de inovação e de melhoria da produtividade” (CEZAR, 2000, p.123). Sendo assim, é transferido ao empregado o sucesso ou o fracasso do processo de trabalho, resultando num maior “esforço” por parte do funcionário na prática de suas ações.

É importante observarmos que, o discurso empresarial e as políticas de recursos humanos se configuram de uma maneira que estimulam os funcionários a se sentir participante de um processo, como se isso fosse determinado a partir de suas necessidades e escolhas.

Enfim, o processo de reestruturação produtiva nas empresas implica profundamente nas relações de trabalho, no desemprego e na precarização das condições da força de trabalho nos direitos sociais, entre outros. Neste sentido, o que se pretende aqui demonstrar é que as transformações no mundo do trabalho, no decorrer do processo histórico refletiram diretamente nas profissões, entre elas, no exercício profissional do Serviço Social, aonde vem crescendo as novas requisições e exigências ao Serviço Social que será analisado a seguir.

¹⁰ Segundo a Organização Mundial da Saúde, qualidade de vida é: “a percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.” (ROCHA e FRITSCH, 2002, p.57 apud VIRGILIO, 2003, p.30).

2. AS CONSEQUÊNCIAS DA METAMORFOSE DO TRABALHO PARA O PROFISSIONAL DE SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS

Atualmente temos observado diversas mudanças na sociedade como um todo, nas organizações governamentais, não-governamentais e empresas na maioria dos países ocidentais. Estas mudanças como: tendência à privatização; à terceirização de setores das organizações; à grande evolução do setor da comunicação e da tecnologia; à globalização da economia e o avanço do neoliberalismo afetaram o mundo do trabalho levando, em países “subdesenvolvidos” onde é mais grave a desigualdade social à redução gradativa das responsabilidades do Estado sobre a seguridade e os direitos sociais da população.

Frente às novas configurações ocorre a necessidade de realizar uma análise do contexto e das relações em que hoje se desenvolve o Serviço Social em empresas, observando as novas políticas de gestão exigidas pelas transformações tecnológicas e organizacionais na produção e no trabalho.

O que se pretende demonstrar é que as mudanças no mundo do trabalho frente à reestruturação produtiva produzem alterações nas demandas profissionais, nos espaços de intervenção, nos objetos de intervenção, conferindo novas funções à profissão. Frente a estas mudanças, o profissional – Assistente Social- necessita de uma maior assimilação do projeto ético-político da profissão em defesa dos direitos sociais.

Nesta seção buscaremos conhecer quais as demandas e atribuições que são exigidas ao profissional Assistente Social diante das mudanças que vem ocorrendo no mundo do trabalho no âmbito das empresas.

2.1 O Serviço Social no setor empresarial.

A sociedade contemporânea, conforme abordamos, vem sofrendo profundas mudanças. Os processos de modernização da economia e do mercado provocaram um novo

modo de gerir a produção e de controlar os trabalhadores, fazendo emergir, em nível mundial a flexibilização¹¹ do trabalho, advinda da reestruturação produtiva.

Segundo Siqueira Neto (1997, apud CARTAXO, 2003, p.64). “[...] a desregulamentação está associada à flexibilização [...], sendo que a “desregulamentação é um processo pelo qual os direitos trabalhistas perdem a regulamentação”. E a flexibilização se conforma

[...] num conjunto de medidas destinadas a afrouxar, adaptar ou eliminar direitos trabalhistas de acordo com a realidade econômica e produtiva.

Nesse contexto observamos que o profissional de Serviço Social enquanto trabalhador assalariado está suscetível às implicações provenientes do modelo de gestão e consumo da força de trabalho. Conforme é apontado por Iamamoto (2007, p. 23-24):

O Assistente Social dispõe de um código de ética profissional e embora o Serviço Social seja regulamentado como profissão liberal, não tem essa tradição na sociedade brasileira. É um trabalhador especializado, que vende a sua capacidade de trabalho para algumas entidades empregadoras, predominantemente de caráter patronal, empresarial ou estatal, que demandam essa força de trabalho qualificada e a contratam. Esse processo de compra e venda da força de trabalho especializada em troca de um salário faz com que o Serviço Social ingresse no universo de mercantilização, no universo do valor.

É nesta situação e dentro desta lógica que o Serviço Social insere-se atualmente nas empresas.

Para compreendermos, mais especificamente, a questão da inserção do Serviço Social no âmbito da empresa capitalista, segundo Mota (1985) é necessário, conhecer a instituição, seus objetivos e interesses, o que possibilitará identificar as requisições e demandas pertinentes ao profissional de Serviço Social.

Para Mota (1985, p.39; 40) a empresa é conceituada como:

¹¹ Cartaxo (2003, p.64) observa que o autor Siqueira Neto classifica a flexibilização segundo: 1-os fins: *de proteção* – mudanças em benefícios do trabalhador e adaptação; relacionar as normas rígidas às novas situações; 2- o objeto: *internas* – altera aspectos existentes, como horários, jornada e condições de trabalho; e *externas* – no que se relaciona à entrada e saída do mercado; e 3-a forma – imposta e negociada.

[...] uma instituição cujo objetivo é gerenciar capital e trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias. Através desse gerenciamento, ela assegura a valorização do capital, acumulando-o e reproduzindo-o e tendo na produção da mais-valia um instrumento para obtenção de lucros.

A origem do Serviço Social nas empresas está intimamente relacionada ao nível de eficiência, racionalidade e produtividade impostas por este processo de modernização do capital. Segundo Netto (2001), o Serviço Social de empresa emerge não exclusivamente pelo crescimento industrial, mas é determinado, sobretudo pelo pano de fundo sócio-político em que ele ocorre e que instaura necessidades peculiares de vigilância e controle da força de trabalho no território da produção.

Portanto, esse ingresso do Assistente Social no mundo do capital tem para o capitalista seus objetivos específicos: a mediação dos conflitos gerados pela premissa capital X trabalho; a integração e adequação dos trabalhadores às exigências cada vez maiores do processo produtivo; o controle e a disciplina dos operários – o que segundo Iamamoto (1995, p.119), é uma característica da atuação profissional que se configura “como desdobramento de uma das funções originais do capitalista no âmbito da produção”; a desmobilização do movimento de resistência dos trabalhadores. Todos esses objetivos visam um objetivo maior, o aumento da produtividade e lucratividade.

Para Netto (2001), a modernização conservadora,¹² gerou nas instituições, a requisição de novas exigências para o desempenho profissional. O mercado de trabalho passa a exigir um profissional com maiores habilidades e com desempenho mais ‘moderno’.

Abreu e Fávero (2001) descrevem que no contexto da modernização, no início da implantação do parque industrial na América Latina, o Assistente Social, contribui para a lógica capitalista do lucro e da produtividade. As autoras trazem em suas discussões, que este profissional também era requisitado para atender as necessidades sócio-econômicas dos trabalhadores, através dos benefícios sociais, e também era chamado a amenizar os conflitos existentes entre empresa e empregado.

Como salienta César (1999 apud ABREO e FÁVERO, 2001, p.47)

O Assistente Social, por meio de sua ação técnico-política, passou a ser requisitado

¹² O termo foi usado por Barrington Moore ao comentar o modelo autoritário do desenvolvimento do capitalismo retardário do século XIX, referindo-se às experiências da Alemanha e do Japão, frutos não apenas do caráter autoritário, mas também da relação privilegiada com os Estados Unidos. A integração entre a grande empresa, os bancos e o Estado nacional, no contexto dessa modernização conservadora do século XIX, continuou sendo a base do capitalismo do século XX. (TAVARES, 1993 apud CARTAXO, 2003, p.135).

para responder às necessidades vinculadas à reprodução material da força de trabalho e ao controle das formas de convivência entre empregado e empresa, contribuindo para o aumento da produtividade no trabalho.

Mota (1985) descreve que as empresas capitalistas modernas mantêm em sua estrutura serviços sociais, bem como ambulatório médico, refeitórios, entre outros, como forma de responder algumas necessidades humanas básicas apresentadas pelos funcionários. Salienta, porém, que há um objetivo maior por trás da disponibilização destes serviços, que vão muito além da satisfação de necessidades humanas básicas. O objetivo principal está na economia de tempo despendido pelo trabalhador quando este necessita utilizar-se destes serviços fora da empresa e, um maior controle da empresa sobre a vida deste trabalhador.

Segundo Freire (2006) a partir dos anos de 1960 ocorreu uma maior preocupação em investir em programas referentes à reprodução material e social da força de trabalho nas empresas, tendo como resultante uma ampliação no mercado de trabalho do Serviço Social no setor empresarial.

No controle sobre a força de trabalho, Abreo e Fávero (2001) observam que as ações profissionais eram voltadas a exercer funções de apoio à administração do trabalho, atuando como mediador dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às exigências do processo produtivo.

Cézar (2000) por sua vez, ao tratar da relação entre a natureza das políticas utilizadas para gerir o trabalho e a prática do Serviço Social nas empresas observa que, a atuação profissional do Serviço Social, nos anos 90, é atravessada por uma racionalidade técnica e ideopolítica diferente até então, no âmbito das 'políticas de administração de recursos humanos', que modificam o tradicional em nome do moderno, e misturam, no campo das atividades profissionais novas e velhas demandas, exigindo do profissional de Serviço Social o estabelecimento de estratégias de ação capazes de assegurar sua legitimidade social.

Ao falarmos de demandas dirigidas ao Serviço Social de maneira geral, Mota (2000, p.25) descreve as demandas voltadas ao profissional Assistente Social como: “[...] Requisições técnico-operativas que através do mercado de trabalho, incorporam as exigências dos sujeitos demandantes. Em outros termos, elas comportam uma verdadeira “teleologia¹³” dos requisitantes a respeito das modalidades de atendimento de suas necessidades”. Guerra

¹³ O princípio teleológico implica não somente entender o processo da consciência que elabora um fim, portanto, conceber a natureza e a história portadoras de um fim, mas também perceber o movimento destas, dado pela consciência de um autor. Este princípio qualifica o trabalho de forma nova, diferenciando-o da natureza, na qual existe apenas uma transformação mecânica das formas concretas, pela constituição única de ser idealmente produzido, pela especificidade do ser social. (CARTAXO, 2003, p.47).

observa que “o aumento do desemprego, do subemprego, da precarização do trabalho, as novas formas de contratação - por tempo determinado, por projeto, por hora, por tempo parcial, e outras – incidem na qualidade das demandas [...]” (GUERRA, 2007, p.7).

Quanto às demandas profissionais no âmbito empresarial, Yamamoto (2001, p.47) salienta que: “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”.

É neste contexto que as empresas, ao instituírem mudanças nas formas de gestão e nas requisições voltadas aos trabalhadores através da adoção de novos requisitos de qualidade e produtividade, também passam a fazer novas exigências ao profissional de Serviço Social, como podemos observar a seguir.

2.2 As “novas” requisições e competências dirigidas ao Assistente Social no contexto empresarial.

Primeiramente, é importante observarmos que segundo Cezar (2000) as exigências feitas ao Assistente Social no âmbito empresarial, ao mesmo tempo em que reeditam demandas históricas ao Serviço Social nas empresas, também instituem novos conteúdos para a prática e transformam consideravelmente as condições de trabalho do profissional.

Conforme descrito anteriormente, quando falamos de precarização dos espaços e condições de trabalho que afeta os trabalhadores de forma geral, verificamos que este também atinge o Assistente Social. O que acaba resultando numa redefinição do exercício profissional nas empresas.

Cezar (2000) situa as mudanças que impactam na prática profissional através de dois vetores: da modernização das demandas profissionais; e o da situação de trabalho do próprio profissional.

Em sua pesquisa Cézar denota que o Assistente Social é reconhecido por seu trabalho integrativo, sendo, portanto, requisitado para atuar, nos termos de Cezar, para satisfazer às

‘necessidades humanas’, buscando criar mecanismos que possibilitem uma maior sociabilidade do trabalhador, tornando-o mais receptivo às atuais exigências das empresas.

Além disso, César ao analisar o discurso gerencial nas empresas pesquisadas, identifica que a função do Serviço Social contínua vinculada às relações de trabalho, sendo requisitado ao Assistente Social intervir nas questões que interferem na produtividade.

De acordo com Serra (2001 apud ABREO e FÁVERO, 2001, p. 53):

[...] a implantação nas empresas da reestruturação produtiva – a acumulação flexível – pode provocar alterações nos objetivos e inserção do Serviço Social no âmbito empresarial privado, por meio do deslocamento de suas funções, com uma atuação mais em nível gerencial. Isso inclusive por conta da utilização, pelas empresas, da estratégia de redução de custos, a terceirização, que esvazia as políticas sociais empresariais, historicamente a cargo do Serviço Social.

César (2000) observa que as atividades do Serviço Social nas empresas aproximam-se, cada vez mais, da função gerencial, conforme também descrito anteriormente por Serra. Neste sentido, o Serviço Social como os demais segmentos da área de recursos humanos, encontra entre suas requisições o papel de assessoria aos gerentes, para que estes possam melhor “administrar pessoas”, conquistando a confiança e a satisfação de seus “colaboradores”. A importante observação feita por César é a de que esta função de assessoria realizada pela área de Recursos Humanos, onde na sua maioria o Serviço Social encontra-se inserido, não se restringe ao trabalhador, mas aos próprios gerentes. “[...] a eles são oferecidos recursos técnicos específicos para que possam suprir necessidades, resolver problemas e ‘anomalias pessoais’[...]”. Além disso, “[...] Assistente Social colabora com as gerências no processo de integração dos trabalhadores aos novos requisitos da produção e na ‘modernização das relações de trabalho [...]” (CEZAR, 2000, p.128).

A assessoria, conforme descrito por César, refere-se ao tratamento das questões sociais ou interpessoais que dizem respeito ao cotidiano do trabalhador. Neste sentido, a autora observa que ocorrem mudanças na prática do Serviço Social nas empresas. Primeiramente, porque geralmente o Assistente Social não lida diretamente com o trabalhador; em segundo lugar, porque os seus conhecimentos passam a ser apropriado e manipulado pelas gerências.

Dando continuidade as suas observações, Cezar (2000) descreve um conjunto de mudanças que a reestruturação do processo de trabalho produz e que reflete diretamente nas

requisições e conteúdo do trabalho do Assistente Social nas empresas, podendo ser resumido como:

a) “*Redimensionamento do uso da informação*”: neste sentido, as gerências passam a utilizar-se de informações acumuladas pelo Serviço Social, para definir formas de controle. Este novo uso de informações modifica o processo de trabalho do próprio Assistente Social. Segundo Cézár (2000, p.129):

[...] é exigido que o profissional desenvolva capacidade de compreender, implementar e administrar novos padrões de organização no seu trabalho cotidiano, incorporando, inclusive, as inovações tecnológicas. Há a partir desse redimensionamento, a exigência de uma maior capacitação técnica para manipular informações, através dos recursos da microinformática ao tempo em que há um maior acesso e disseminação das informações, inclusive daquelas que, antes, ficavam sob a órbita do Serviço Social [...].

b) “*Introdução de outra racionalidade técnica, subordinada aos princípios da eficácia/ eficiência*.”: as ações do Serviço Social a partir das exigências de maior eficácia e eficiência implicam em mudanças nos objetivos profissionais, instituindo que estes objetivos estejam de acordo com a “missão da organização”. As atividades profissionais passam por um processo de controle, onde se exige que o profissional apresente o resultado “prático-operativo” do seu trabalho. “[...] a partir da incorporação da ‘nova visão sistêmica’ é possível avaliar seus resultados em termos de eficiência, eficácia e adaptabilidade¹⁴”. (CEZAR, 2000, p.130).

c) “*O desenvolvimento de programas participativos*”: neste sentido, Cezar descreve a incorporação do discurso da qualidade total, onde o trabalho do Assistente Social volta-se para o discurso da importância desse processo, que beneficiaria tanto a empresa quanto os empregados.

Freire (2006) por sua vez, acrescenta que o discurso da qualidade total, além de buscar homogeneizar os interesses, acirra o individualismo, que é estimulado através de competições e prêmios meritocráticos.

¹⁴ Segundo Cézár (2000, p. 130), a eficiência é medida levando-se em conta a melhor utilização dos recursos, a produtividade, a qualidade (fazer certo na primeira vez) e o tempo dispensado, tomando-se por base a quantidade de erros, repetições e retrabalho. A eficácia é avaliada considerando o grau com que o serviço atende às necessidades e expectativas do cliente, ou seja, o nível de satisfação. A adaptabilidade representa a flexibilidade do prestador do serviço em lidar com mudanças nas expectativas dos clientes, bem como a velocidade com que é dada resposta ou apresentada proposta de solução do problema apresentado pelos mesmos.

d) “*ampliação do sistema de benefícios e incentivos*”: a concessão de benefícios e incentivos é fornecida diante do desempenho do funcionário. “[...] o Serviço Social atua com demandas relacionadas aos benefícios, que não estão necessariamente no contrato coletivo, mas que a empresa concede como contrapartida oferecida ao trabalhador [...]”. Assim, a atuação do Assistente Social é “[...] dirigida para a racionalização dos benefícios, para o trato das ‘exceções’ e para a concessão destes de acordo com critérios meritocráticos.” (CÉZAR, 2000, p.131).

Freire (2006) descreve o espaço e as formas de assistência, denominada de ‘benefícios’, e ‘orientação individual’, como atividades desenvolvidas pelo Assistente Social que continuam sendo executados mesmo diante das transformações ocorridas no mundo do trabalho.

Esta mesma autora chama a atenção para a falsa concepção de bem-estar dada aos benefícios. “[...] incorporados, ampliados nas empresas com *liberalidade* e gerenciadas por elas, progressivamente. Estes diferenciam dos legais, obrigatórios, podendo ser suprimidos a qualquer momento.” (FREIRE, 2006, p.68). Esta ainda, destaca que, por trás do discurso da ajuda, os benefícios têm sido usados de forma estratégica em favor da empresa, tanto pedagógica como financeiramente, através de compensações fiscais.

Nobuco Kameyama (2004, p.163) descreve que:

[...] em relação aos trabalhadores as empresas adotam uma moral de oportunismo, pois em nome da cidadania, da solidariedade, reduzem o número de trabalhadores, aumentam a exploração [...]. E o faz de forma exponencial, graças aos equipamentos informatizados e às novas tecnologias. Assim, além de apropriar-se da força de trabalho, que é extrínseca ao trabalhador, o capital apropria-se também de sua subjetividade (talentos). Ao lado de um “**pacote de benefícios**” além do salário, visando o comprometimento dos empregados em relação às metas, inculca no trabalhador a idéia de que, como ser humano, faz parte da empresa e por isso deve integrar-se nela.

Observamos através do exposto a lógica difundida pelo capital de que o funcionário faz parte da empresa e que, portanto deve vestir a camisa e dar tudo de si, e que se assim o fizer será recompensado (através de benefícios ou bonificações), porque a empresa “preocupa-se” com ele, com o seu bem estar “físico e mental.”

e) *Assessoria às gerências*: conforme mencionado anteriormente, César descreve que as requisições feitas ao profissional voltam-se às chamadas ‘necessidades humanas’,

principalmente no que se relaciona ao comportamento, ao particular, à vida privada do trabalhador que interferem no trabalho. Isso denota que a função do profissional de Serviço Social nas empresas continua vinculada à mediação das relações de trabalho, como forma de manter e aumentar a produtividade do trabalhador. Ou seja, o Assistente Social apesar de algumas mudanças nas requisições que lhe são dirigidas, continua sendo primordialmente requisitado pelas chefias e gerências intermediárias, para atuar tecnicamente e auxiliar diante de situações de conflitos.

Freire (2006) descreve que uma das tarefas centrais do Serviço Social, observadas nas empresas pesquisadas pela mesma, é a de “[...] encaminhamento aos serviços e benefícios públicos e privados disponíveis, com orientação e informação sobre como obtê-los” e “[...] na assistência individual ao trabalhador e suas famílias [...]” (FREIRE, 2006, p 69).

É importante observarmos que além, destas requisições feitas ao Serviço Sociais nas empresas, muitas outras frentes de trabalho vão surgindo de acordo com os programas e projetos desenvolvidos por iniciativa da empresa. César (2000) observa que estes projetos desenvolvidos pelas empresas geralmente são elaborados com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços. A mesma observa que nas empresas pesquisadas, o processo interventivo do Serviço Social vem sendo marcado pelo aumento de demandas relacionadas com o ambiente de trabalho como o *stress*, geralmente proveniente da instabilidade no emprego. Dessa forma requer-se do profissional Assistente Social uma intervenção junto aos trabalhadores, relacionados à área de segurança no trabalho, com o intuito de prevenir acidentes e, de estimular atividades relacionadas ao lazer.

Podemos observar ainda, a solicitação por parte de algumas empresas para a realização de programas relacionados à dependência química e de relacionamento familiar, devido ao aumento considerável de problemas dessa natureza, conforme é apontado por César (2000) e Freire (2006).

Os problemas relacionados com dependência química e de relacionamento familiar, em sua maioria são conseqüências do processo de reestruturação, seja pela intensificação do trabalho, seja pelos seus impactos na comunidade de modo geral. (CEZAR, 2000).

Conforme Freire (2006) os programas de dependência química elaborados nas empresas estão diretamente vinculados ao interesse empresarial. “[...] surgem diante de uma avalanche de caos que se sucedem, relacionados à conjuntura externa e interna da relação do trabalhador com o trabalho e a própria vida, juntamente com a disseminação das drogas numa proporção crescente. [...]” (FREIRE, 2006, p. 87).

Dando continuidade às requisições feitas à prática profissional e o tipo de capacitação exigida para respondê-las Cézár (2000) descreve as iniciativas do capital em mobilizar novas formas de consumo e controle da força de trabalho do Assistente Social, que trazem nova significação à qualificação profissional e exigem que o profissional Assistente Social assuma um comportamento adequado às novas exigências de produtividade e qualidade.

As empresas, em sua maioria, utilizam-se dos programas de treinamento e desenvolvimentos estratégicos para requalificar os profissionais dentro da lógica que lhes é favorável. Cezar (2000) salienta que os programas de treinamento, através de técnicas específicas, buscam conferir mais eficiência e dinamismo ao profissional, para que este seja capaz de dar respostas rápidas para uma ampla variedade de problemas que surgem no cotidiano de trabalho. Além disso, segundo a autora, o exercício de treinamento possibilita aos trabalhadores o domínio das tarefas executadas por todos os membros da equipe de trabalho, expresso na polivalência das funções desempenhadas.

O que podemos observar é que os programas de treinamento são estratégicos, a partir da lógica que conferem habilidades a todos da equipe de trabalho, pois se for necessário, diante de algum “problema ou divergência” qualquer um da equipe é capaz de assumir o papel de seu companheiro, ou vir a substituí-lo indeterminadamente.

Com o discurso de melhoria contínua, o programa de Qualidade Total, segundo Cézár, instiga o desenvolvimento de novas competências. Os trabalhadores são incitados a desenvolver um perfil polivalente, multifuncional e adequado ao trabalho de equipes. É nesta lógica que os Assistentes Sociais participam dos treinamentos gerais que a empresa organiza.

Cezar (2000) descreve que há certa “valorização” da empresa por treinamentos que possam ser absorvidos rapidamente pelos trabalhadores, tendo um aproveitamento prático imediato.

Sendo assim, as empresas vêm trazendo novas requisições ao profissional de Serviço Social, “[...] o discurso gerencial revela que há maiores requisições quanto à qualificação técnica e uma nova valorização dos tributos comportamentais. [...]”. Ao determinar tais tributos, “[...] as gerências demonstram que estão preocupadas em delimitar como o profissional deve agir e quais habilidades que deve possuir para gerar desempenho no trabalho que corresponda às expectativas em termos de produtividade e qualidade. [...]” (CEZAR, 2000, p.133).

As observações descritas anteriormente por Cézár demonstram claramente que o Assistente Social inserido no âmbito empresarial está suscetível as mudanças instituídas nas

empresas no que concerne às exigências de produtividade e qualidade, para a obtenção de lucros.

Quando falamos em exigências feitas cotidianamente ao trabalho do Assistente Social nas empresas, Cézár (2000) descreve que estas não dizem respeito, especificamente, a qualificações teóricas. Mas que estão no plano do comportamento. Das quais a autora, ao resumir o perfil comportamental exigido aos Assistentes Sociais, o descreve em cinco requisitos básicos:

a) *Conhecimento*: sempre que necessário o profissional tem que estar pronto a responder as perguntas que lhe são dirigidas, bem como tirar dúvidas e resolver problemas. Para isso, Cezar, salienta que é necessário que o profissional conheça bem a rotina de seu espaço de intervenção e de todos os setores afins, bem como a política da empresa.

b) *Competência*: neste sentido Cézár (2000) descreve que no discurso empresarial o profissional deve superar-se, ser dinâmico, ter agilidade, dando sempre o melhor de si.

Segundo Souza & Azeredo (2004) as modificações econômicas, sociais, culturais e políticas no cenário mundial impulsionaram os trabalhadores a se adequar às novas exigências trazidas a partir das relações de mercado. É neste contexto que se manifesta o conceito de competência e se traduz no espaço de trabalho dentro de uma lógica de mercado individualista e competitivo.

c) *Atmosfera positiva*: no discurso gerencial, Cézár descreve que o profissional deve manter um ambiente agradável, sempre organizado, para que ao receber as pessoas estes se sintam bem acolhidos. “[...] a aparência deve refletir a imagem que o profissional deseja passar ao cliente. É preciso comunicar-se com fluência e expressar-se com clareza.” (CEZAR, 2000, p.134).

d) *Cooperação*: o profissional deve sempre contribuir e cooperar com sua equipe de trabalho, não se esquecendo das metas da empresa e tomando sempre atitudes que sejam voltadas ao aumento da produtividade e da qualidade.

e) *Esforço extra*: este requisito deixa bem explícito a lógica capitalista, que impõe no trabalhador a necessidade deste doar-se a empresa. Cézár descreve que as empresas requisitam que o a Assistente Social coloque o “cliente” acima de tudo, sendo necessário ser flexível e usar o ‘bom senso’, sempre buscando alternativas para satisfazer suas necessidades,

de maneira que o cliente sinta que o profissional realmente se preocupa com ele. Para isso, é necessário ir além de satisfazer suas necessidades, o profissional, precisa ‘encantar’ o cliente.

Após os apontamentos acima elucidados, Cézar (2000) deixa claro que a requalificação promovida pelas empresas busca um perfil particular de força de trabalho, que esteja a fim de assumir um comportamento que gere mais lucro para a empresa, que ultrapasse os ditames teóricos apreendidos na academia. Desta forma, as principais habilidades exigidas aos profissionais localizam-se “[...] na flexibilidade – no desenvolvimento da tarefa e nas relações de trabalho – e no dinamismo – abertura para inovações e capacidade de comunicação.” (CEZAR, 2000, p. 134).

Podemos observar que, a reestruturação produtiva, nas empresas, vem impondo a todos os trabalhadores, incluindo também a categoria de Assistentes Sociais, mudanças que trazem repercussões como: precarização das relações de trabalho, multifuncionalidade, desenvolvimento de novas habilidades, entre outros. Essas mudanças acabam refletindo diretamente nas condições de trabalho.

A partir do exposto Cezar (2000) identifica alguns elementos que evidenciam o novo paradigma das condições do trabalho profissional:

a) *a intensificação do trabalho*: há um acréscimo de atendimentos feitos além da extensão e variedade das situações que é requisitado à intervenção do Assistente Social. Com a reestruturação, os profissionais passaram a trabalhar além do horário, devido às constantes cobranças feitas pelas gerências. Assim como outros diversos profissionais o Assistente Social teme o desemprego, o que o faz com que este profissional busque adequar-se a estas condições;

b) *a racionalização do trabalho*: as algumas ações profissionais são priorizadas em contrapartida elimina-se tudo o que não pode ser mensurado ou considerado atividade essencial. “[...] o serviço social procura colocar-se o mais próximo possível do piso da fábrica, para sentir quais são os problemas que existem, buscando providenciais adequações no trabalho que contemplem as necessidades identificadas e as expectativas das gerências. (CEZAR, 2000, p.135);

d) *redução dos postos de trabalho profissional*: com implicações em demissões, falta de substituição, sobrecarga, transferência de atividades para sujeitos polivalentes, terceirização,

consultoria ou subcontratação, com vínculos precários ou temporários. Além disso, César salienta que com as demissões, os Assistentes Sociais, mantidos na empresa, atendem a um enorme contingente de demandas, o que acaba comprometendo a qualidade do exercício profissional;

e) *sujeitos à desqualificação*, com a exigência da flexibilidade, podem modificar as funções e responsabilidades do Assistente Social, que passa a assumir novas requisições nem sempre compatíveis com sua função, ou vê transferido algumas de suas responsabilidades para outros setores. “[...] os profissionais também estão sujeitos a um tipo de requalificação, que pode tanto enriquecer o conteúdo de seu trabalho, como gerar empobrecimento, caso lhes seja repassadas atribuições terminais que impõem responsabilidades limitadas. [...]”. Além disso, verifica-se “[...] uma constante polivalência profissional do Assistente Social, em virtude das exigências da maleabilidade e perfil generalista, que em alguns casos, produz uma modificação do cargo e/ou um acúmulo de funções”; (CEZAR, 2000, p. 136).

f) *a multifuncionalidade*, com a ampliação da participação do profissional em trabalhos de equipe, é requisitado ao Assistente Social maiores conhecimentos e domínios de diversas áreas, assim como, a absorção de uma maior quantidade de tarefas;

g) *os esquemas de controle e aferição do desempenho individual e/ou grupal*, assim como outros profissionais, o Assistente Social passa ter seu desempenho controlado. Segundo César, isso pode ser explicitado pelo cumprimento ou não das metas de trabalho estabelecidas. A importância do exercício profissional do Assistente Social passa a ser definido em razão da capacidade desse profissional em executar e criar ações que visem alcançar os objetivos da empresa. Sendo a partir disso, estabelecidos os critérios individuais de pagamento pelos serviços prestados.

Um dos pontos fundamentais observados por Cezar, é que muitas vezes nas empresas ocorre uma redução do quadro de Assistentes Sociais ou os profissionais são realocados em outras funções administrativas. Estas mudanças acabam incidindo nas condições de trabalho e no reconhecimento profissional, onde o profissional se torna objeto de julgamento, sendo constantemente vigiado e julgado na eficiência de suas ações.

Importante observarmos que, mesmo frente à diminuição de profissionais da equipe e conseqüentes modificações nas condições de trabalho, o profissional Assistente Social,

necessita dar continuidade a suas ações de forma ininterrupta, sendo necessário dar conta do seu trabalho e ainda do trabalho que o outro profissional exercia, sendo que se não der conta, estará colocando em julgamento sua eficiência e a sua capacidade. “[...] Assim, muitas vezes, o próprio trabalhador aponta o profissional como ineficiente, responsabilizando-o pela precariedade no atendimento, sem levar em consideração as condições em que ele trabalha.” (CEZAR, 2000, p.137).

3. O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. (ECT): desafios e perspectivas.

Após realizarmos uma breve análise histórica do mundo do trabalho e suas transformações a partir da década de 1970, verificando as implicações deste sobre o trabalho profissional do Assistente Social em empresas, buscaremos analisar a atuação do Assistente Social particularmente na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos na atual conjuntura, na perspectiva de suas demandas e respostas, frente à nova conjuntura em que este trabalho se desenvolve.

Esta seção tem por base contextualizar historicamente a ECT, assim como descrever sobre a estrutura organizacional, seus objetivos e programas que desenvolve. Também apresentando o trabalho exercido pelo Assistente Social por meio de seus diversos projetos, quando ainda relatamos o resultado da pesquisa de campo realizado nessa Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. O conteúdo dessa pesquisa compreende o espaço, condições e formas de trabalho dos Assistentes Sociais nessa instituição, sob a perspectiva dos gestores e Assistentes Sociais entrevistados.

3.1 Contextualizando a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

O serviço de Correios teve implantação no Brasil em 1797, ainda no período colonial, através da criação da Administração dos Portos, Correios e Diligências de Terra e Mar. Antes disso, eram as embarcações portuguesas que levavam e traziam a correspondência, tanto para metrópole, como para norte e sul do país como um favor e sem qualquer segurança. Entretanto, é somente em 1798 que se instituem oficialmente Correios marítimos para o Brasil e em decorrência, a organização técnica dos serviços postais, subordinados à Marinha de Portugal.

A chegada da família Real ao Brasil abriu caminhos para que o serviço postal pudesse melhor se desenvolver. Deste evento resultam o processo comercial, a elaboração do 1º Regulamento Postal do Brasil, o funcionamento regular dos Correios marítimos e a emissão de novos decretos. Período, posteriormente, bastante conturbado por lutas pela independência

do País, serviu de palco para que os Correios desempenhassem um papel valioso como meio importante de comunicação entre aqueles que desejavam e trabalhavam para separar a colônia da metrópole. Durante o reinado, D. Pedro II teve um papel de destaque na promoção do desenvolvimento dos serviços postais. Regulando o Correio para todas as províncias e dando ao brasileiro a oportunidade de maior informação, com a concessão de franquia postal a todos os jornais, revistas e livros, nacionais e estrangeiros.

Já em 1852, houve novo progresso nas comunicações de todo país com a implantação do telégrafo elétrico na Corte. Inaugurado em 11 de maio do decorrente ano, o telégrafo foi um dos responsáveis para que os serviços de comunicação do Brasil adquirissem desenvoltura e em decorrência, o aumento da circulação de notícias no país.

Desde o período colonial até o ano de 1930, o serviço de Correios e Telégrafos sofreram reestruturações na sua política de funcionamento acompanhando as mudanças desenvolvimentistas do país. Entretanto, com a Revolução de 30, acompanhando as diversas transformações que o país sofrera os Correios também sofreram mudanças e passaram a analisar a sua estruturação e seu desempenho em atender às necessidades de comunicação. Assim, em 1931, o presidente Getúlio Vargas cria o DCT – Departamento de Correios e Telégrafos, subordinado ao Ministério de Viação e Obras Públicas. Essa estrutura manteve-se até a década de 60, quando a história dos Correios encontra seu ápice de transformação.

A década de 1960 é marcada por grande crescimento econômico no país, devido à implantação de multinacionais e de uma política econômica de abertura ao capital estrangeiro. Com o golpe militar de 1964, fruto de uma aliança entre multinacionais, burguesia nacional e classe média, o poder executivo passou a ter supremacia sobre o poder legislativo. A economia do país vive o chamado “Milagre Brasileiro”, com redução de índices inflacionários e aumento de exportações. Em decorrência, a ideologia desenvolvimentista gerou altos índices de desemprego das camadas desqualificadas. Apesar dessas mudanças, a improdutividade do DCT, que já vinha se caracterizando nos últimos anos, não mudou. Vale enfatizar, que os Correios eram um elemento de integração no país, portanto era indispensável investir no seu desenvolvimento. Surge então a necessidade de uma estrutura postal mais eficaz do que a utilizada pelo Departamento de Correios e Telégrafos.

Dessa forma, surge em 20 de março de 1969 a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, através do Decreto-Lei nº. 509 que transforma o Departamento de Correios e Telégrafos em empresa pública vinculada ao Ministério das Comunicações.

A partir disso, verificou-se uma grande transformação dos Correios brasileiros, direcionada a sua efetiva condição de empresa de utilidade pública.

Na década seguinte, a empresa já contava com uma estrutura organizacional moderna para aquela época. O ciclo de desenvolvimento ocorrido na década de 70 correspondeu a novas necessidades de uma clientela que, pouco a pouco, viu as distâncias diminuir e serem percorridas graças ao serviço postal, que se estruturou e passou a desenvolver e oferecer produtos e serviços de acordo com a realidade do mercado e as necessidades de sua clientela.

Atualmente, a ECT, constitui-se como uma empresa estruturada para atender todo o território nacional, buscando colocar a disposição do consumidor, serviços e produtos que se ajustem às mudanças, nas quais vem operando como uma entidade prestadora de serviços públicos junto à população. Enfim, a ECT é uma Empresa pública, de caráter privado, vinculada ao Ministério das Comunicações. De economia mista, ou seja, alia o poder público ao privado, tem 70% de seus recursos destinados ao Ministério das Comunicações e 30% se caracterizam em forma de ações privadas. Destaca-se na prestação de serviços postais e de encomendas ¹⁵.

Tem como **missão**: “Facilitar as relações pessoais e empresariais mediante a oferta de serviços de Correios com ética, competitividade, lucratividade e responsabilidade social”.

Para desenvolvimento de suas atividades, a empresa define como **visão**: “ser reconhecida pela excelência e inovação na prestação de serviços.” ¹⁶.

Os **valores** que norteiam a política institucional são:

- ❖ Satisfação dos clientes;
- ❖ Respeito aos empregados;
- ❖ Ética nos relacionamentos;
- ❖ Competência profissional;
- ❖ Compromisso com as diretrizes governamentais;
- ❖ Responsabilidade social e excelência empresarial.

O regimento interno que norteia a política da ECT no que concerne à organização administrativa, de pessoal, de recursos, é o DECRETO Nº. 83.726 - 17 de julho de 1979¹⁷, que aprova o estatuto da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

No art. 4º, dispõe sobre o objeto da empresa:

¹⁵A Gerência de Recursos Humanos (GEREC) possui uma conta denominada *vertente social*, com fundo proveniente desse valor que o Estado arrecada com a empresa, cujo valor deve ser aplicado nos programas e projetos sociais desenvolvidos pela Seção de Serviço Social.

¹⁶ Dados obtidos na rede interna < [http:// intranetctsc](http://intranetctsc)> acesso em 22 de Novembro de 2007.

“Compreende-se no objeto da Empresa, nos termos da Lei nº. 6.538, de 22 de junho de 1978:

I - planejar, implantar e explorar o serviço postal e o serviço de telegrama;

II - explorar atividades correlatas;

III - promover a formação e o treinamento do pessoal necessário ao desempenho de suas atribuições;

IV - “exercer outras atividades afins, autorizadas pelo Ministro das Comunicações”.

De acordo com o artigo 6º Cap. IV do Decreto nº. 83.726, de 17 de julho de 1979¹⁸, que regulamenta o Estatuto da ECT, a fonte de recursos da Empresa provém de:

I - a receita proveniente da prestação de serviços;

II - o produto da venda de bens e direitos patrimoniais;

III - o rendimento decorrente da participação societária em outras empresas;

IV - o produto de operações de crédito;

V - dotações orçamentárias;

VI – “valores provenientes de outras fontes

A conduta funcional e as normas institucionais são regidas pelo módulo 46 do Manual de Pessoal – MANPES (1992), o qual possui como finalidade “instituir normas destinadas a regulamentar a conduta funcional dos empregados no âmbito da Empresa e fora dela quando em serviço”.

Podemos claramente visualizar que as exigências estabelecidas aos funcionários fundamentam-se no padrão ‘toyotista’ de produção, no qual os funcionários (inclusive gestores) são controlados em suas ações. Além disso, observamos através do período de realização do estágio que os mesmos são chamados a assumir atitudes de polivalência, multifuncionalidade e comprometimento com a empresa, sendo constantemente cobrados e avaliados pelo cumprimento de metas.

O módulo 46 dispõe ainda, que a situação funcional dos funcionários é regulada especialmente, pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, além de legislação complementar específica, Acordo Coletivo de Trabalho – ACT, Plano de Carreiras, Cargos e Salários – PCCS e o próprio Manual de Pessoal – MANPES.

Com o regime de contratação expresso pela CLT, Jesus (2007) observa que este regime faz com que os funcionários vivenciem a instabilidade no emprego. Além disso,

¹⁸ Dados obtidos na rede interna <http:// intranetectsc> acesso em 22 de Novembro de 2007.

observamos a constante contratação de serviços terceirizados na ECT, como forma de minimizar custos com encargos trabalhistas.

Segundo Jesus (2007), estudos têm sinalizado que, através de novos arranjos, o capital procura formas de livrar-se de legislações sociais, como forma de permanecer num mercado competitivo. Os trabalhadores que dependem do salário, segundo Gorz (2005, apud JESUS, 2007, p.36) devem ser ‘constrangidos’ pelo sistema a escolher entre precarização de suas condições de trabalho e o desemprego.

[...] O empresariado e os ideólogos do neoliberalismo, dessa forma ‘acusam’ os empregados de custarem caro demais e os que não estão inseridos no mercado de trabalho de serem preguiçosos, pouco qualificados. A ideologia é disseminada de modo que os trabalhadores se vejam como rivais na disputa por empregos, cada vez mais raros, e os aceitam sob qualquer condição, enfraquecendo organizações sindicais e movimentos populares.

A abrangência de atendimento dos Correios contempla, atualmente, todos os municípios brasileiros. Os números acerca de sua estrutura, recursos humanos, prestação de serviços, são expressivos. Os Correios possuem, na atualidade, cerca de 108.000 funcionários distribuídos pelos Correios do Brasil, sendo que aproximadamente Santa Catarina conta com 3.794 (três mil setecentos e noventa e quatro mil) -contratados no regime de CLT- dos quais 1.279 (mil duzentos e setenta e nove) estão localizados na região de Florianópolis¹⁹.

Com relação à logística, sua malha viária e aérea funciona durante as 24 horas do dia, no transporte e entrega de correspondências e encomendas, afirmando-se, também, como maior sistema logístico do Brasil.

Ao que condiz a sua estrutura a ECT organiza seu funcionamento por meio de um Conselho Fiscal e um Conselho de Administração. A estes conselhos estão ligados a Diretoria e a Presidência da Empresa, que se subdividem em diretorias específicas. Ligadas a presidência da ECT encontram-se, também, as Diretorias Regionais (DR's), na atualidade em número de 26.

É entre estas 26 regionais que se encontra a Diretoria regional de Santa Catarina (DR/SC), responsável pela abrangência de atendimento e operacionalização de serviços em todo o estado de Santa Catarina.

A sua estrutura administrativa é composta por uma Administração Central, localizada em Brasília, e vinte e quatro Diretorias Regionais distribuídas pelo país, estruturadas em

¹⁹ Dados obtidos na GEREC/seção de captação de recursos humanos da ECT no dia 11 de Agosto de 2007.

assessorias, coordenadorias, gerências, seções e regiões operacionais, subdividindo-se em unidades operacionais que geralmente correspondem a um município.

Em Santa Catarina, a Diretoria Regional – DR/SC está localizada em São José. Esta possui duas Coordenadorias que se subdividem em gerências.

A Coordenadoria Regional de Negócios divide-se em três gerências: Gerência de Operação (GEOPE), Gerência de Vendas (GEVEN) e Gerência de Atendimento (GERAT)

Já a Coordenadoria Regional de Suporte divide-se em seis gerências: Gerência de Recursos Humanos (GEREC), Gerência de Contabilidade (GEOP) e Controle Financeiro (GECOF), Gerência de Administração (GERAD), Gerência de Inspeção (GINSP), Gerência de Sistemas e Telemática (GESIT) e Gerência de Engenharia (GEREN).

Em sua estrutura operacional, a Diretoria Regional de Santa Catarina conta com oito Regiões Operacionais - REOPs, distribuídas nas principais cidades de cada região do Estado, a saber, REOP 01 – Florianópolis, REOP 02 – Tubarão, REOP 03 – Blumenau, REOP 04 – Joinville, REOP 05 – Lages, REOP 06 – Joaçaba, REOP 07 – Chapecó e REOP 08 – Itajaí.

Na estrutura administrativa da Gerência de Recursos Humanos - GEREC²⁰, encontramos a Subgerência de Relações de Trabalho. Essas Subgerências de Relações de Trabalho dividem-se em seis seções, quais sendo:

- ❖ Seção de Integração;
- ❖ Seção de Assistência à Saúde;
- ❖ **Seção de Serviço Social e Cidadania;**
- ❖ Seção Benefícios;
- ❖ Seção de contas médicas;
- ❖ Seção de medicina e segurança no trabalho

Podemos acrescentar após este breve reconhecimento institucional (oportunizado através de documentos e registros da própria empresa, disponíveis na Gerência de Recursos Humanos mais especificamente na seção de Serviço Social e Cidadania) que uma das principais características dos Correios se conforma na disponibilização e investimentos em serviços ligados à comunicação, com claros interesses mercadológicos. Além disso, esta vem instituindo em sua estrutura organizacional os moldes propagados pelo toyotismo, como sinalizador desse modelo esta o investindo massivo da ECT em promover sua imagem enquanto empresa socialmente responsável junto aos funcionários e a comunidade.

²⁰ Ver anexo organograma da instituição e localização do Serviço Social.

São oferecidos aos funcionários cursos de qualificação e motivacionais, induzindo ao funcionário a percepção que este é responsável pela sua satisfação na empresa uma vez que esta disponibiliza - segundo o discurso empresarial - todos os meios para que estes se sintam satisfeitos – como refeitório, auxílio creche, ambulatório, restando ao funcionário vestir a camisa da empresa e doar-se integralmente aos objetivos e metas estabelecidos.

A seguir situamos o Serviço Social dentro da ECT, - com informações obtidas nos documentos da empresa – para posteriormente fazermos as discussões pertinentes.

3.2. O Serviço Social da ECT

Com o desenvolvimento da área de recursos humanos da empresa, em 1976 o Serviço Social foi implantado na DR/SC, por meio da contratação da Assistente Social subordinada à Gerência de Recursos Humanos, tendo como documento normalizador de suas atividades o módulo 17 do MAMPES (1992).

Em 1989, o Serviço Social abriu campo para aprendizagem profissional através da seleção da primeira estagiária. Dessa forma, ampliou-se o espaço de intervenção do Serviço Social, que antes atuava em conjunto com o Setor de Assistência Médica – SAM, dando início a novas atividades, entre elas, a elaboração de programas. Para que se efetivassem essas novas atividades, foi necessário um conhecimento da realidade da empresa e das necessidades que deveriam ser privilegiadas pelo Serviço Social.

De acordo com o MANPES - Manual de Pessoal nº. 17, “a missão do Serviço Social é atuar no âmbito das relações do trabalho, com vistas ao atendimento das demandas, tanto organizacionais quanto do funcionário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida pessoal e profissional” (MANPES, 1992, nº17). Desse modo, correspondem a ações do Serviço Social: coordenação, supervisão e avaliação de programas e projetos; ações no campo educativo e terapêutico; repasse de informações/encaminhamentos diversos; acompanhamento do funcionário/grupo familiar; administração de benefícios; detectar demandas de trabalho por meio de necessidades apresentadas pelos funcionários. Este trabalho utiliza-se de diferentes estratégias e instrumentais, usando de abordagem de cunho individual e grupal.

Desde sua implementação o Setor de Serviço Social nos Correios vem, devido ao

aumento das demandas, ampliando sua equipe e multiplicando ações no que condiz a intervenção. A atuação do Serviço Social, no âmbito dos Correios, como já mencionado, guia-se pela atuação do Serviço Social organizacional. O trabalho é realizado junto aos funcionários da empresa e seus dependentes, atuando na esfera das relações de trabalho, aspectos sociais, bem-estar pessoal e familiar. Neste viés, são idealizadas e implementadas um leque de ações, que visam à promoção da qualidade de vida no ambiente de trabalho, por meio da prevenção e atendimento, com vistas a resoluções das problemáticas que se apresentam.

Portanto, as ações e programas desenvolvidos pelo Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos são desenvolvidos através de dois níveis: macro e micro atuação. Que estão discorridos no MAMPES (1992, nº.17).

A macro atuação do Assistente Social junto a todos os segmentos da Empresa refere-se a ação globalizada, utiliza instrumental técnico específico da profissão no desenvolvimento das seguintes atividades:

1. Pesquisa Social;
2. Assessoria técnica;
3. Supervisão de Estágio;
4. Treinamento introdutório;
5. Projeto social regional (ações conforme cada diretoria regional);
6. Assessoria à Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA;
7. Programas integrados (Setor de Integração Empresa-Empregado);
8. Plantões que se caracterizam pelas visitas descentralizadas junto às diversas unidades da empresa.

Em nível de micro atuação, o Assistente Social atua junto aos funcionários/familiares, individualmente ou em grupo, através da ação profissional direta, utilizando para tanto, instrumental técnico específico da profissão.

Deste modo, os projetos e programas coordenados e implementados pelo Serviço Social são:

I) Programa de Preparação para a Aposentadoria (Nova etapa de vida)

O programa em questão tem por intuito a orientação dos funcionários em relação à aposentadoria e as questões que dizem respeito ao envelhecimento social.

São ações do programa:

- A realização de trabalhos informativos, por meio de palestras, ministradas por profissionais que trabalham com a política de previdência;
- Atendimento psico-social, realizado por profissionais da psicologia e do serviço social, no intuito de problematizar a questão do envelhecimento e suas implicações sociais;

A ação “Nova Etapa de Vida”, dentre outras, revela a percepção e a preocupação da Empresa em buscar soluções que possam minimizar os eventuais reflexos negativos decorrentes do caminho natural da aposentadoria. Por se tratar de uma ação corporativa e, portanto, permanente, se desenvolverá a partir de um conjunto de atividades, ordenadas e articuladas, de modo a alcançar preventivamente todos os empregados dos Correios.

Público alvo:

- ❖ Empregados com mais de trinta anos de tempo de serviço na empresa e ou com mais de 50 anos de idade. (ações de curto prazo);
- ❖ Empregados com tempo de serviço na empresa entre 5 e 30 anos (ações de médio prazo);
- ❖ Empregados com até 5 anos de tempo de serviço na empresa (ações de longo prazo).

II) Projeto Gestão do Orçamento Familiar

Este projeto é desenvolvido em todas as Diretorias Regionais da ECT, objetivando a sensibilização dos colaboradores para a necessidade e importância do planejamento do orçamento familiar. O projeto tem dois focos de intervenção: a) ações voltadas para sensibilização e educação financeira, e b) a capacitação, por meio de cursos de capacitação que possibilitem a qualificação profissional e o desenvolvimento de novas habilidades, a fim de estar fomentando a renda familiar.

III) Programa Voluntariado e Cidadania

Vislumbrando ações de marketing empresarial, melhorias nas relações e no ambiente de trabalho e a responsabilidade para com a sociedade, em junho de 2001 foi oficializado, em Florianópolis, o Projeto Voluntariado Correio Amigo. Este tem por objetivo formar e capacitar grupos, compostos por funcionários e, também, dependentes, para realização de serviço voluntário em entidades assistenciais. Estas entidades são escolhidas de acordo com a realidade local de cada Região Operacional (REOP) anseios do grupo, seguindo um perfil específico: entidades de caráter filantrópico, que não recebam apoio estatal e que não estejam sendo beneficiadas com ações de outros grupos;

Por meio do referido programa também são desenvolvidas ações como: Papai Noel dos Correios; Inverno Solidário e o Projeto Carteiro Amigo, o qual tem por objetivo a disseminação de informações à comunidade sobre a importância do aleitamento materno.

IV) Programa Cidadania em Ação

Possui como objetivo a implementação de ações que visem o atendimento aos colaboradores contratados, portadores de deficiência, como palestras motivacionais, acompanhamento do processo de trabalho com vistas à melhoria da qualidade de vida no trabalho. É a oportunidade de adquirir experiência profissional, aliada as atividades sócio educativas favorecendo seu desenvolvimento social, profissional e pessoal.

V) Programa Educação para uma Vida Saudável

Este programa contempla uma série de ações no intuito de promover a qualidade de vida dos colaboradores e seus familiares. Engloba atividades relacionadas: a prevenção, campanhas e acompanhamentos de casos de DST/HIV/AIDS. Como também Treinamento no Local de Trabalho – TLT, projetos e programas, acerca da dependência química e a Feira de Qualidade de Vida, desenvolvida no período de agosto a setembro.

Entre os programas/ projetos/ ações desenvolvidos pelo programa “Educação para uma vida saudável”, encontra-se:

➤ **Programa de Prevenção e Acompanhamento da AIDS e DST's - Doenças Sexualmente Transmissíveis.**

Objetiva a realização de ações com vistas à prevenção da AIDS e DST's no ambiente familiar de cada funcionário, bem como o acompanhar e assistir os casos diagnosticados. Algumas das ações realizadas são:

- Campanhas de conscientização e treinamento como forma de disseminar as informações acerca destas doenças no ambiente de trabalho e familiar;
- Amenizar a discriminação, resultante da falta de informação, para com os portadores do vírus da AIDS e demais DST's, seja no ambiente de trabalho ou meio familiar.

➤ **Programa de prevenção e tratamento ao uso e abuso de álcool e outras drogas no trabalho e na família – “Programa Sele o Verde com Saúde”**

O programa “Sele o Verde com Saúde”, de acordo com folder informativo institucional, foi implementado em Florianópolis em 2000, sendo em 2001 expandido às Regiões Operacionais. O programa tem por objetivo “buscar junto aos colaboradores e familiares a valorização da vida em sua totalidade, por meio de instrumentos educativos voltados à prevenção” ao uso de álcool e outras drogas. Atuando, desta forma, na melhoria da qualidade de vida, segurança e ‘produtividade’ dos funcionários da ECT.

As ações são voltadas para prevenção da doença e atuação no tratamento e acompanhamento de casos detectados. Entre as ações operacionalizadas no âmbito do programa estão:

- a realização de trabalho educativo, por meio de treinamentos, capacitações e palestras com vistas à informação/ conscientização dos efeitos do álcool e outras drogas;
- atendimento, encaminhamento e acompanhamento dos casos identificados;
- atendimento a família do dependente químico, no que objetiva a orientação do

processo e tratamento

➤ **Grupo Mirim Sele o Verde**

Grupo constituído por cerca de 20 crianças e adolescentes, filhos de funcionários, que atuam no foco da prevenção. As ações do Grupo Mirim se dão através da apresentação de peças teatrais relacionadas à melhoria da qualidade de vida, com foco na prevenção, sobretudo, direcionadas ao uso e abuso de álcool e outras drogas. Conta com a participação de uma Assistente Social, uma estagiária, uma professora de teatro, e funcionários que participam do Comitê Coordenador do Programa.

VI) Programa Necessidades Especiais

Programa voltado para concessão de benefício aos funcionários que possuem filhos portadores de deficiência. O benefício engloba gastos com tratamento medicamentoso e especial, como fisioterapia, hidroterapia, fonoaudiologia, escola especial, entre outros; e recursos para manutenção, como transporte e equipamentos. A inclusão no programa se dá por meio da articulação com a área da saúde, através de parecer social (realizado pelo Serviço Social) e parecer médico de acordo com a patologia.

VII) Feira de Qualidade de vida

Essa ação facilita o acesso à informação e orientações sobre os benefícios oferecidos pelos Correios, por outras empresas ou órgãos da comunidade voltados para a vida com qualidade e bem-estar. A feira permite, também, acesso a conhecimentos sobre a qualidade de vida por meio de palestras, minicursos, oficinas e exposições que mostram alternativas para agregar novos hábitos ao dia-a-dia dos participantes, principalmente nos aspectos de relacionamento e de aumento de renda familiar.

➤ **Projetos e Ações Regionais**

- Projeto “Gerenciamento de Ações de Suporte às vítimas de Assalto nas Agências do Correio – tem como missão atender as demandas advindas da violência geradas pelos assaltos ocorridos nas unidades de atendimento da empresa;
- Ações de Ambientação e Marketing Social – O Serviço Social tem um espaço no Curso de Banco Postal e Cidadania Postal para repassar informações sobre as ações sociais desenvolvidas na DR/SC, focando na qualidade de vida no trabalho e na família.
- Participação em Grupos de Trabalho:
 - Grupo “Desenvolvimento Sustentável”;
 - Grupo “Gestão do Clima Organizacional”;
 - Grupo “Gestão do Absenteísmo”;
- Mapeamento Social – O mapeamento objetiva subsidiar as ações sociais que se pretende e desenvolver nos próximos anos na DR/SC. E resgatar o alcance das atividades desenvolvidas pelo Serviço Social.

Neste contexto cabe ao Serviço Social da ECT, adotar os seguintes procedimentos:

- 1 **Abordagem individual:** caracteriza-se pela intervenção junto ao empregado/família, através da atuação direta e sistematizada nos problemas sociais apresentados.
- 2 **Abordagem Grupal:** caracteriza-se pela intervenção direta e sistematizada de caráter restrito e temporário junto a grupos de empregados/familiares que apresentam situações e necessidades comuns.
- 3 **Atendimento Individual:** caracteriza-se pela intervenção imediata em situações eventuais, e que não exijam um acompanhamento sistematizado. Tendo como formas de intervenção orientações, encaminhamentos a recursos internos e externos, visitas domiciliares, contatos, realização de campanhas educativas, visitas hospitalares e institucionais, relatórios e pareceres sociais.

Atua desta forma, a nível macro, na execução de programas, e a nível micro, no atendimento de diferentes demandas que surgem cotidianamente em cada REOP. Entre estas últimas estão: visitas domiciliares, orientação com relação a benefícios; encaminhamentos

médicos; atendimentos a funcionários e a familiares no que condiz à questão da pessoa com deficiência, portador de HIV/AIDS, dependência química, atendimentos com vistas à resolução de problemas de clima organizacional e pessoal, entre outros.

Ações de **pesquisa social**, com o objetivo de mapear as necessidades atuais dos usuários, no intuito de desenvolvimento de ações, projetos e programas, são desenvolvidas pelas Assistentes Sociais e estagiárias que compõe o Setor de Serviço Social. Entre estas ações encontra-se o **Mapeamento Social**, como anteriormente citado, visa traçar um perfil das condições de vida dos funcionários e de suas famílias, detectando suas necessidades, e possíveis situações que demandem intervenção.

O mapeamento social é proferido por meio do preenchimento de questionário específico, aplicado a todos os funcionários da empresa. Atualmente o Serviço Social da Região Operacional 07, campo de estágio, concluiu o mapeamento social em todas as suas 48 unidades próprias de atendimento, incluindo também, REOP e Centro de Distribuição Domiciliar (CDD).

Caracterizam-se ainda como incumbências do Serviço Social: a **Supervisão de Estágio** curricular ou vivencial de estudantes de Serviço Social. Atualmente o setor conta na DR/SC, com cinco estagiárias, cabendo aos profissionais de Serviço Social, a orientação, acompanhamento e avaliação das atividades realizadas no desenvolvimento do estágio; o **plantão social**, realizado nas diversas unidades de atendimento, compreendendo os CDD's da empresa.

De acordo com o MANPES Nº. 17 (1992):

A atuação do Assistente Social junto a todos os segmentos da empresa desenvolve-se através de ação profissional globalizada, utilizando instrumental técnico e específico da profissão, cumprindo as funções de assessoria, pesquisa, planejamento e administração, de forma a contribuir com a Política Social e de Recursos Humanos da ECT.

Além das demandas expressas, a Seção de Serviço Social opera no desenvolvimento de projetos elaborados a partir das necessidades institucionais, da realidade e das demandas apresentadas em âmbito nacional, estadual e regional.

O trabalho em organizações, bem como a identificação de demandas de intervenção, não seria possível se o profissional, ao ministrar sua atuação, não estabelecesse um esforço no sentido de reconhecer a instituição, sua estrutura, funcionamento e a rede de relações que se

estabelecem em seu meio. A leitura da realidade, neste viés, embasada em teorias e determinada metodologia, viabiliza ao profissional a compreensão de como se manifestam no local de trabalho, as expressões da “questão social”, seu objeto de trabalho, e de que forma se dão as relações que permeiam a sociedade e a organização onde este atua. Desta forma se faz possível a busca pela ampliação e implementação de políticas e programas que visem o enfrentamento seja pela prevenção, ou atendimento específico, destas questões na área de abrangência da DR/SC.

Atualmente a Seção de Serviço Social e Cidadania da Diretoria Regional de Santa Catarina, conta com uma equipe composta por: uma Assistente Social efetiva em Florianópolis, três Assistentes Sociais contratadas pelo SESI para prestação de serviço aos Correios, sendo lotada, uma em Florianópolis, uma em Blumenau e uma em Joinville, duas estagiárias de serviço social em Florianópolis, uma estagiária em Tubarão, uma estagiária em Lages e uma estagiária em Chapecó.

Tendo observado um pouco da história do surgimento da ECT e do Serviço Social nesta empresa, podemos ter clareza da dinâmica organizacional que permeia o trabalho profissional do Assistente Social e buscar o entendimento de como este trabalho se conforma no espaço organizacional. Buscamos identificar também a visão dos gestores que lidam mais diretamente com o Serviço Social.

3.3. Pesquisando a opinião dos gestores sobre a atuação do Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos busca na figura do gestor²¹, materializar seu real interesse, que é o crescimento permanente do lucro. Aos gestores é dado o poder de decisão e controle sobre a vida de cada trabalhador, ficando esses responsáveis pelos “problemas” decorrentes do processo produtivo que incidem nas relações de trabalho.

Geralmente como forma de minimizar os conflitos existentes dentro dessa relação capital-trabalho é que a figura do Assistente Social é requisitada. O que coaduna com o

²¹ Tomamos aqui por gestor, os responsáveis por cada seção da área administrativa da Gerência de Recursos Humanos. As seções foram explicitadas anteriormente ao contextualizarmos a ECT.

pensamento de Mota (1985)²² e de alguns outros autores, sobre as requisições tradicionais do Assistente Social inseridos em empresas – mediar soluções de carências e conflitos dos trabalhadores.

A visão que os gestores têm do profissional em Serviço Social expresso na pesquisa limitam-se a de que o Assistente Social tem por objetivo atender aos interesses da empresa, devendo inserir-se no cotidiano do trabalhador como forma de controlá-lo dentro e fora da empresa. Assumindo um trabalho de cunho assistencial e “educativo” junto ao empregado e sua família.

Podemos observar que o entendimento do trabalho do Assistente Social dentro da missão da empresa fundamenta-se na importância de manter a qualidade de vida do trabalhador, a partir da lógica de que, ao atender os funcionários em suas necessidades, automaticamente a empresa também será beneficiada, pois, “[...] a importância atribuída à preservação da qualidade da força de trabalho dos empregados, passível de ser afetada tanto pelas carências materiais que vivencia o trabalhador como pelo surgimento de comportamentos divergentes interferem no processo organizativo da produção”. (MOTA, 1985, p.17). Ou seja, se o trabalhador está com problema na vida privada, automaticamente deduz-se que isso prejudicará o andamento do trabalho na empresa. Portanto, o discurso dos gerentes é enfático no que concerne a necessidade de manter a “qualidade de vida do empregado”, como demonstra o depoimento que se segue:

“[...] atuação do serviço social é muito importante dentro da Empresa, no atendimento de todas as necessidades do empregado, na parte social da Empresa e no acompanhamento do empregado no local de trabalho, em casa, na melhoria da qualidade de vida do empregado” (G2).

As respostas dos gestores apresentam a mesma visão do papel do Assistente Social, com relação ao atendimento de demandas prioritariamente empresariais:

Eu acho o trabalho do Assistente Social bem importante porque, eu acho assim em dois aspectos, primeiro pelo âmbito em que a empresa atua que é uma empresa nacional, ou seja, ela tem um impacto social gigante, ela tem que estar, realmente ela tem que ter um profissional de assistência social mesmo, pra tá respaldando ela nas decisões, acompanhamento, dando este suporte por que é muita gente então o impacto é muito grande - socialmente é muito importante, e segundo, porque tem

²² Para maiores informações vide: MOTA, Ana Elizabete. **O feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa, São Paulo: Cortez, 1985.

muita gente, essas pessoas também precisam de suporte, tem pessoas – funcionários- de nível social mais baixo, que não tem recursos assim às vezes, de buscar uma orientação fora, então o Assistente Social dentro da empresa poderia orientar em onde conseguir, então nesse sentido ajudar dentro da empresa e, ajudando a empresa como um todo [...]. (G1)

Percebemos claramente que a visão da atuação do Assistente Social na ECT está relacionada diretamente com a absorção dos interesses primeiramente da empresa, quando o entrevistado enfatiza o impacto social que a empresa tem na sociedade e a necessidade do Assistente Social lhe dar suporte, deixando para segundo plano a atuação junto aos funcionários. Observamos que o entrevistado deixa transparecer que o Assistente Social deve atuar junto ao empregado somente quando este se encontra em situação de vulnerabilidade.

Em nenhum momento demonstra a preocupação em buscar a causa que torna um funcionário de “*nível social mais baixo*” - como o entrevistado refere-se -, necessitar de ajuda, e sim, o entrevistado induz a idéia de que o Assistente Social deverá transferir estes problemas para fora da empresa, ou seja, a empresa esquiva-se de uma responsabilidade real sobre a vida dos trabalhadores. A eles são fornecidos alguns benefícios dentro dos critérios da empresa, e como descrito nas seções anteriores, dentro de requisitos pré-estabelecidos, com a intencionalidade de obter uma maior adesão do trabalhador às metas da empresa.

Propagar o discurso de qualidade de vida na empresa é uma estratégia dos gestores, pois este discurso representa que a empresa preocupa-se com o funcionário e com sua família. Porém, durante as entrevistas os gestores manifestam que a qualidade de vida só é necessária para que o funcionário possa reproduzir sua força de trabalho, dentro dos padrões de “excelência” exigidos pela empresa. Ou seja, se for dado aos funcionários condições “favoráveis de vida” automaticamente este produzirá mais. Assim, dentro do discurso empresarial, tanto a empresa quanto os funcionários ganham em termos de satisfação.

Na realidade, afirma Mota (1985, p.46 - 47), “a empresa estabelece uma relação contratual desigual de compra da força de trabalho em troca do pagamento de um salário, mantendo e institucionalizando as condições de exploração do trabalhador”. Além disso, observamos que o discurso empresarial vem “[...] revestido de um manto ideológico que tenta não somente esconder a dominação e exploração da classe capitalista, como também, e principalmente, fazer passar tal relação como justa e vantajosa para ambas as partes”.

O Assistente Social é estimulado a atuar na promoção da qualidade de vida no trabalho e na família (conforme o termo usado pelos gestores), a ele caberá desenvolver ações que propiciem estes parâmetros.

No entendimento dos gestores quando questionados sobre o trabalho desenvolvido pelo Assistente Social na ECT, alguns denotam que o Serviço Social não consegue dar suporte a todos os funcionários de forma abrangente, e que o Assistente Social não fala a mesma “linguagem” que os gestores, possivelmente referindo-se ao fato do profissional desenvolver um trabalho que na maioria das vezes vem contra os ideários da gestão. Estas ações nem sempre são bem vistas pelos gestores, conforme apontamos abaixo:

Bom eu gostaria que o Serviço Social fosse mais forte, gostaria que tivesse mais Assistente Social, gostaria que elas pudessem ser como é que eu digo, pelo menos na minha área de atuação que a gente pudesse contar mais com elas, porque elas ficam às vezes, muito focada em campanha, campanha de saúde, numa campanhazinha, [...] e a gente precisaria estar falando a mesma linguagem, juntar força pra falar, [...], não em um focozinho numa campanha numa coisa, (G2)

Outro entrevistado reconhece que o profissional Assistente Social busca promover ações que defendem os trabalhadores com relação à busca por melhores condições de trabalho e a garantia de seus direitos na empresa, e reconhece o esforço desse profissional frente às contradições existentes no meio organizacional de executar um trabalho mais efetivo, salientando a importância desse profissional para os trabalhadores.

Como firma um gestor:

[...] o Assistente Social, está ali, junto com o funcionário, fazendo a empresa enxergar a importância que ele tem para a organização, e a necessidade desse funcionário para a empresa. É um trabalho difícil esse de vocês [...], mas, enquanto gestores, nós devemos agir conforme a empresa quer se não... [G3]

Ou ainda segundo outro depoimento:

Já que se trata de uma empresa que diz pra onde posso ir, não é do jeito que eu quero, não é do jeito que você quer, é do jeito que a empresa determina né, cheio de normas e normas e normas [...] (G1).

Com a fala desses gestores verificamos que apesar do cargo que ocupam na empresa, - de maior “relevância” – estes profissionais também estão suscetíveis às implicações decorrentes da acumulação capitalista, não fugindo a regra da precarização das relações trabalhistas, podendo a qualquer momento serem dispensados, o que faz com que estes profissionais também sofram com a instabilidade no emprego.

Na nossa percepção estes depoimentos evidenciam que, há uma “consciência” por parte destes gestores das contradições existentes entre capital e trabalho, da exploração a que estão submetidos os trabalhadores, principalmente da área operacional dos Correios. Contudo, alguns gestores, porque não querem, ou porque são impelidos, adotam uma postura que venha atingir os propósitos do capital.

Verificamos por exemplo, que na visão de outros gestores o trabalho do Assistente Social deve restringir-se ao caráter educativo, moralizador, disciplinador, ficando a cargo deste profissional, atenuar os conflitos, identificar insatisfações individuais e coletivas. O que pode ser apontado através da observação do gestor de que o Assistente Social não está “*funcionando como Assistente Social*”:

[...] eu acho que realmente pra funcionar como Assistente Social, você deve estar ouvindo as queixas, que tem muito né, de estar atendendo as pessoas, de estar recebendo as pessoas [...] (G2).

O gestor fala isso após dar ênfase que as atividades desenvolvidas pelo Assistente Social, não atingem o propósito de controle na vida do trabalhador.

Se ele ficar só nos projetos, quem vai controlar e dizer o que o funcionário deve ou não deve fazer na empresa? (G2)

O discurso do gestor refere-se ao fato do Assistente Social desenvolver outras tarefas dentro da empresa que fogem as tradicionais requisições do profissional neste espaço que ele acredita ser-lhe pertinente. Tarefas como, por exemplo, a elaboração de programas e projetos, e assessoria no desenvolvimento de outros projetos existentes na empresa.

Quando questionados acerca das atividades executadas pelo Assistente Social de maior relevância para a ECT, o gestor se contradiz ao descrever os programas e projetos elaborados e executados pelo Serviço Social, como principal trabalho desenvolvido na empresa:

[...] a coisa que acho assim que hoje a gente vê resultado é o Sele o Verde²³, não tinha nada e agora tem esses resultados [...] (G2).

Verificamos com isso, que a finalidade do trabalho do Assistente Social, historicamente constituída, continua sendo atrelada ao setor empresarial, através da fala de alguns gestores, e conforme é descrito por Freire, (2007, p.63) “[...] na reprodução física e espiritual (psicológica, social, cultural e política) do trabalhador, através da assistência material e da orientação de um modo de ser, pensar, agir, em relação ao trabalho, à sociedade e à vida”.

Vejam os por exemplo, a fala de um dos gestores ao descrever o aumento dos acidentes de trabalho nos Correios, principalmente dos carteiros motorizados²⁴, e a confirmação do descrito por Freire com relação à concepção do trabalho do Assistente Social na empresa enquanto agente moralizador:

Os funcionários se afastam do trabalho e não voltam do INSS, não retornam, eu preciso de uma Assistente Social que vá lá e perguntar isso, **por quê?** Porque que você não retorna? Porque meu Deus? Por quê? É mais negócio ficar no INSS. Tem que estar acontecendo alguma coisa que tem que ser descoberta, sozinha a G. não consegue a gente vai ter que bolar, ela faz uma visita à pessoa que tá afastada, nós vamos agora pensar em fazer uma visita assim, por exemplo, neste mês eu tive 11 acidentes de motocicleta, nós vamos fazer um esquema assim: quem se acidentou todo o mês vai ter uma reunião com quem se acidentou pro cara, cada um contar o que é que aconteceu, o que é que aconteceu e junto com ele cada chefe, qual foi o impacto da ausência desta pessoa na tua unidade, daí eu quero saber se foi sobrecarga, se o cara tava fazendo uma dobra²⁵ ou se o cara não é direção ofensiva mesmo ele, furou um sinal, ah então esse cara não sabe dirigir moto, então vamos pedir para ele se afastar da moto, pra ver onde ele pode atuar, **mas eu preciso de uma Assistente Social pra saber conversar com esta pessoa** eu não posso só chegar e dizer ó meu eu vou te tirar da moto, significa perder **gratificação** em dinheiro, tem que ser uma pessoa que saiba dizer isso a ele, não pode ser qualquer um, tem que ser uma pessoa que saiba, **e eu acho que esse é papel do Assistente Social**. Ah tu quer manter teu salário, tua gratificação? tem que fazer direção defensiva, não pode furar sinal meu amigo, mesmo que tu esteja fazendo uma dobra tem que dirigir com calma, então tem que ser assim, uma ação assim. (G1).

²³ Programa de prevenção e tratamento ao uso e abuso de álcool e outras drogas no trabalho e na família – Programa Sele o Verde com Saúde. Para maiores informações ver a descrição dos programas e projetos desenvolvidos pelo Serviço Social da ECT nesta mesma seção.

²⁴ Chamamos de carteiros motorizados, os carteiros que fazem entrega de encomendas e cartas de motocicleta.

²⁵ Quando há acúmulo de serviço, é requisitado ao funcionário que este dobre o seu tempo de serviço, por exemplo, de oito horas para dezesseis horas, de maneira a dar conta das entregas.

Através deste depoimento podemos visualizar, questões que vão muito além da requisição feita ao Assistente Social de ser visto como agente disciplinador na empresa. Visualizamos questões que vem ao encontro com a hipótese desta pesquisa, sendo essa que as transformações no mundo do trabalho incidem diretamente nas relações de trabalho trazendo profundas modificações nas profissões e na condição de vida do trabalhador.

Como por exemplo, podemos constatar através das entrevistas a sobrecarga de trabalho que são impostas aos funcionários no setor operacional dos Correios, causando constantes acidentes de trabalho e doenças ocupacionais.

Verificamos que os gestores têm a percepção da causa dos acidentes de trabalho e do desgaste físico e psicológico do trabalhador, porém, não é buscada uma alternativa para solucionar tais situações, uma vez que a empresa não encara as contradições existentes na sociedade, e nas relações de trabalho, como propulsores de tais condições, a ela importa reduzir gastos sob qualquer pretexto.

Vejamos o depoimento a seguir:

[...] eu vi ali o cara bem assim oh com o extrato dele do INSS, olha R. quanto eu ganho do INSS, acha que vale a pena voltar a trabalhar aqui? ouvindo o chefe me azucrinando? eu não, eu fico lá deixa quieto.

Dá vontade de chorar o cara de 20 e poucos anos pensar desse jeito, ai o coitado que ta lá trabalhando, ai ele trabalha, ele dobra, ele faz o distrito dele quando ele chega o chefe diz: agora tu pega o distrito aqui dela vai lá e entrega todinho. A um cara desses vai ficar doente com certeza, vai ficar doente fisicamente, porque uma coisa é trabalhar carregando 6 horas, carregando 10 kg, ai tu trabalha 6 horas e quando chega do trabalho é mais quatro, daí no outro dia você faz de novo, e de novo, e de novo, ai chega um momento que tu não agüenta mais, dá hérnia de disco, bico de papagaio não sei o que, estoura o joelho estoura o cotovelo, claro, mesmo que você seja um atleta não dá. É muito trabalho. O problema do Correio é a carga vai crescendo, crescendo, crescendo e a mão - de - obra não acompanha. (G1)

E mais:

Eu não sei mais o que eu digo, tem coisa assim que a gente já sabe o que causa, por exemplo, muito trabalho para pouca gente no operacional, muita gente doente de verdade, que ai quem ta lá que os que não estão doentes têm que trabalhar dobrado acaba ficando, ta, aí não contratam por que o Correio não pode simplesmente ah ta faltando gente vamos contratar, não pode, determinação de lei, tem um bando de vagabundo também que finge que tá doente [...] (G1).

Através destes depoimentos, percebemos claramente a lógica capitalista de obter mais lucro e reduzir custos, conforme descritos na primeira e segunda seção desta pesquisa, esta lógica incide diretamente nas condições de vida dos funcionários.

A sobrecarga de tarefas, e os afastamentos do local de trabalho por doenças ocupacionais na ECT ou por acidentes causados no trabalho, descritos pelos gestores, são vistos como “problemas do trabalho” ou “problemas sociais”, expressões que segundo Mota (1985, p.56) referem-se aos desvios de comportamento que afetam diretamente os processos de trabalho e são obstáculos à produção, na concepção da empresa, sendo definidos no discurso dos gestores, como resultantes da falta de parceria entre os companheiros de trabalho, que ao “se permitirem faltar” acabam sobrecarregando os outros colegas. Ou seja, nos depoimentos subte-se que alguns funcionários fingem estar doentes, ou não se “cuidam” como deveriam, de maneira que acabam ficando doentes ou sofrendo algum tipo de acidente.

Mota (1985) descreve que a saúde, é considerada no discurso empresarial a partir do fenômeno doença, relacionada com a perda de energia física, cujo resultado é a ausência ao trabalho.

Portanto, para a empresa é vantajoso investir em ações que buscam manter estável a ordem do processo de trabalho, eliminando tudo o que não lhe dê a certeza de lucros. Podemos identificar que os Correios vêm adotando critérios excludentes no seu processo de seleção de pessoal, como forma de diminuir gastos com o absenteísmo, conforme coloca um gestor:

Agora inseriram este teste de robustez no concurso de carteiro, **isto é uma coisa muito boa**, mas o resultado vai ser em médio prazo. Por que, não tinha o teste, então entrava qualquer um para ser carteiro, tanto um magricela como um balofo, então o cara não tinha condição, mas entrava pra ser carteiro passava na prova e ia ser carteiro, agora não, o teste é bem difícil. [...] tem que correr 1200 metros em tanto tempo, tem que fazer impulso, pular pra frente, tem que fazer barra, eu disse eu não passava neste concurso nem a pau, tem gente que para passar na prova contrata o *personal trainer*, tem gente que vai lá com *personal* para fazer a prova. Mas ai, pelo **menos tu consegue garantir que as pessoas que tão entrando não vão mais ficar tão doentes né**. Mas isso ai vai ser em médio prazo, estes que tão sendo chamados agora é que vai, o que vai acontecer quer dizer, estima-se que daqui a dois anos, três anos que é para quando tava para aparecer, as doenças não vão aparecer, supõem-se, espera-se, que ai sim vão estar bem, **pelo menos entraram bem nos Correios, não eram gordos, não eram magrelos não eram fracotes não eram nada**, tinha condições físicas de realmente ser carteiros. Mas do jeito que está hoje a gente fica preocupado por que está gerando uma queda no clima organizacional, gera nível de qualidade de trabalho ruim dentro da própria gerência, que a gente fica insatisfeito. Por que parece que tu não estás trabalhando, a nossa meta é o absenteísmo, é diminuir o absenteísmo, [...] **eu preciso de um psicólogo, eu preciso de um Assistente Social, né, para dar este suporte [...]** (G1)

Fica claro, através deste depoimento o fato de que a empresa, para empreender um conjunto de mudanças no modo de produzir e acumular necessita fazer uma brutal racionalização do trabalho vivo. (Mota & Amaral, 2000). Os autores Melo, Almeida e Mattos (2000, p.212) observam, “[...] na corda bamba das relações de trabalho precarizadas, a substituição da antiga e falsa polêmica ‘saúde ou salário’, por outra, mas radical e perversa, ‘saúde ou emprego’ [...]”.

Estas observações descritas podem ser completadas por Gramsci (1978, apud MOTA, 1985, p.52) ao descrever que:

Até agora, todas as mudanças do modo de ser e de viver deram-se por coerção brutal, isto é, através do domínio de um grupo sobre todas as forças produtivas da sociedade: a seleção ou educação do homem, adaptadas aos novos aos novos tipos de civilização, isto é, às novas formas de produção e de trabalho, deu-se com o uso de brutalidade inaudita, lançando no inferno das subclasses os fracos e os refratários ou eliminando-os totalmente.

No caso, específico, a brutalidade social, de que fala Gramsci, se dá pela resolução, por parte da empresa, explicitada pela fala dos gestores, de um padrão pré-estabelecido de saúde, na qual o trabalhador não pode inserir-se, se não atingir os critérios seletivos, a força física que deve somar-se a sua capacidade intelectual. Restando aos que não possuem estas condições a exclusão do processo seletivo e recrutamento da empresa.

Assim, os gestores vêm na figura do Assistente Social a possibilidade de conseguir “suporte técnico” nas suas ações. Pois, na concepção destes profissionais é papel do Assistente Social fazer com que o funcionário conserve fora do ambiente de trabalho, “[...] o equilíbrio psicofísico que impeça o colapso fisiológico do trabalhador, esmagado pelo novo método de produção”. (GRAMSCI, apud MOTA, 1985, p.53). Além disso, ressalva Mota (1985) o capital busca controlar o processo de trabalho, no interior da empresa e, também, na esfera privada, em função da necessidade que o capital tem de manter sempre renovada a energia do trabalhador para que sua força de trabalho esteja sempre renovada e disponível ao capital.

Para um gestor:

O Assistente Social é necessário para o acompanhamento do empregado no local de trabalho, no acompanhamento do empregado dentro do programa se o verde (silêncio), no acompanhamento do empregado no local de trabalho (silêncio) na melhoria de qualidade de vida no local de trabalho e na residência do empregado. [G2].

Esta ênfase dada pelo gestor da necessidade de acompanhamento ao funcionário em todos os espaços, no trabalho, na sua residência, deixa claro a necessidade do capital de ter um controle permanente sobre a vida do trabalhador. É neste contexto, onde os ‘problemas sociais e problemas do trabalhador’, nos termo de Mota, surgem e se tornam incontroláveis, gerando um nível de insatisfação no trabalhador que interfere na sua produção, que a empresa cria políticas assistenciais, não por que esta se preocupa com a condição de sofrimento do trabalhador diante da insatisfação de suas necessidades básicas, mas como forma de atenuar os conflitos, de criar uma ideologia de que a empresa fornece subsídios para auxiliá-lo, que ele é importante para a empresa, e que se a empresa faz tudo por ele este deve retribuir sendo fiel à empresa no que tange ao cumprimento de suas tarefas.

O discurso dos gestores evidencia que as ações do Assistente Social na empresa precisam ter um caráter disciplinador e educativo, com a finalidade de evitar interferências prejudiciais no processo produtivo, como podemos perceber através da fala do gestor ao descrever o descontentamento dos funcionários com as condições precárias de trabalho e a necessidade de “alguém qualificado” que diga a este funcionário como ele deve agir.

Aqui é muito frio eles usam aquele abrigo impermeável que é especificação de Brasília que lá não é tão frio, nem tão úmido, tudo bem lá funciona, aqui como é muito frio os caras usam sacodem, dobram quando eles vão abrir no outro dia onde ele dobrou quebra de tão frio, então nós conseguimos mudar, então ficou mais plástico, menos não sei o que, só que Brasília não aceitou porque fica um real mais caro, ai o cara aqui não usa porque não serve pra cá, então quem escuta reclamação?

O cara desanima o cara não ta nem ai, o cara não cuida, ah não vale nada mesmo, ai vai desanimando, vai desanimando ai na hora que ele pega a moto para ir embora ele vai de qualquer jeito, ai acontece um acidente. Então eu preciso de uma pessoa consciente, uma pessoa para dizer a este cidadão que ele tem que ter consciência, que ele tem que cuidar da sua família, que ele tem que ficar alerta, não pode ser um chefe a dizer: **olha meu amigo tu tens que ir e voltar por que tu vai ter que trabalhar**, tem que ser alguém preparado pra dizer, então eu acho que eu vou **precisar desse suporte do Assistente Social**, daí eu preciso que seja integrada as áreas. [...] (G1).

Pudemos observar através das entrevistas realizadas com os gestores, apesar de estes declararem que o Assistente Social executa um bom trabalho na empresa, eles têm certo descontentamento com o trabalho deste profissional. Isso pode ser verificado nos depoimentos quando perguntamos aos gestores que sugestões dariam para o trabalho do Assistente Social na empresa. A maioria descreveu que o Assistente Social deveria modificar sua forma de trabalho, deveria atuar mais junto com eles, em prol da empresa e deixar de ser tão paternalista²⁶.

Para um gestor:

Eu acho que o Serviço Social deve não ser tão paternalista, mais dar somente um acompanhamento mais no dia-a-dia do empregado, principalmente dos adolescentes, da família, para o empregado que é usuário de drogas né, ingere álcool, cigarro.

Eu acho que o Assistente Social é muito paternalista, quando o empregado cai numa dependência química, a gente vai uma vez e atende, um atendimento, dois, três, quatro, cinco, vira uma bola de neve, está entendendo? eu acho que a gente devia ajudar uma, ou duas vezes se ele não quiser ajuda não adianta insistir, **deixar de ser paternalista e dizer, a gente vai lhe ajudar, então tem que abraçar esta oportunidade que a empresa dá a pessoa, mas a pessoa tem que querer mudar.**

Eu acho que o Assistente Social desenvolve um bom trabalho dentro da empresa, eu acho que se ele deixar de ser tão paternalista melhoraria. (G2)

Ao descrever o Serviço Social da ECT como paternalista, o gestor expressa seu descontentamento com o trabalho do Serviço Social relacionado aos atendimentos de funcionário dependentes químicos dos Correios, pois segundo o mesmo, o Assistente Social ao viabilizar tratamentos e acompanhar estes funcionários dentro do programa fornecido pela empresa, acaba trazendo gastos para a empresa no que tange as internações e acompanhamentos médicos do funcionário. Portanto, seria menos custoso em termos financeiro se o Assistente Social deixasse de ser “paternalista” e prestasse o mínimo de assistência a estes funcionários.

É notório que alguns programas existentes na empresa coordenados e executados pelo Assistente Social, são utilizados pelos gestores para promover a imagem da empresa, ou seja, no discurso empresarial “os programas existem, porque a empresa se preocupa com o bem-estar do “seu” funcionário. Todavia, verificamos em diversas ocasiões e como podem ser

²⁶ Em um sentido mais concreto, o paternalismo é uma modalidade de autoritarismo, na qual uma pessoa exerce o poder sobre outra combinando decisões arbitrárias e inquestionáveis, com elementos sentimentais e concessões graciosas. Dados obtido em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Paternalismo>> Acesso em: 15 de fevereiro de 2007.

comprovadas através das entrevistas, que no momento que o funcionário realmente necessita de atendimento dos programas, esses devem ser disponibilizados minimamente para evitar gastos. E quando o Assistente Social questiona a existência do programa e busca realmente efetivá-lo dentro dos propósitos que foram criados, ele é classificado como paternalista. Denotando que para muitos gestores o programa existe apenas representativamente.

Observamos na pesquisa realizada, que os gestores vêm na figura do Assistente Social o que Cézár (2000, p.124) afirma como requisição trazida pelas empresas ao Serviço Social: “[...] mais 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 de produtividade.”

Com a realização da pesquisa, verificamos que, a maioria dos gestores entrevistados gostaria que o Serviço Social fosse mais conivente com seus propósitos de gestão, facilitando assim a dominação e a exploração do trabalhador. Não tendo clareza do trabalho desenvolvido pelo Assistente Social na ECT, apesar do contato diário com este profissional

Além disso, a pesquisa revela, no contexto empresarial da ECT, a exploração nos termos de Freire (2006) “falsamente harmônica”, dentro de uma cidadania limitada e controlada no local de trabalho e fora dele, produtora de carências.

3.4 A atuação do Serviço Social na ECT: desafios e perspectivas.

Após as observações realizadas no desenvolvimento dessa pesquisa e a constatação que o processo de reestruturação produtiva incidiu no mundo do trabalho trazendo significativas mudanças às profissões inclusive ao Serviço Social, conforme já descrito, pretendemos neste momento compreender o exercício profissional do Assistente Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. Buscamos enfocar de forma mais relevante as demandas atendidas, como se dá a sua atuação, quais as perspectivas do trabalho profissional no âmbito da empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e quais os principais desafios ao trabalho profissional neste contexto. Isto é entender esta profissão, sua natureza, seu

posicionamento frente às questões que permeiam as relações de trabalho e finalmente a partir desta pesquisa poder verificar a realidade vivenciada pelos Assistentes Sociais inseridos na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Mota (1985) ao discutir as determinações do Serviço Social na empresa, observa que o serviço social surge no contexto empresarial como instrumento de intervenção nos “problemas sociais”, representados como situações de carências dos trabalhadores que interferem na produtividade da força de trabalho.

Na presente pesquisa constatamos que há um consenso acerca dos objetivos do Serviço Social na ECT explicitados através de entrevistas. Em sua maioria os Assistentes Sociais identificaram como objetivos de ação profissional a mediação das relações entre capital e empregado, que são caracterizados como requisições tradicionais ao Serviço Social de empresa por Mota (1985), Freire (2006)²⁷ e demais autores.

Assim segundo o Assistente Social:

O objetivo do Serviço Social não só na ECT, eu vejo em qualquer organização, principalmente onde tem as relações de trabalho, é mediar as relações entre empregado e empresa, estar fazendo realmente este recorte, é, vou colocar assim: as demandas que vem do funcionário, e demandas que vem da empresa, o que fazer com elas? Então realmente tem que fazer um recorte profissional para que a gente possa estar respondendo, dando conta de estar respondendo as questões advindas do empregado e também da empresa. (AS01)

E mais:

Atuar de maneira transparente, atendendo as demandas institucionais e dos funcionários e seus familiares. (AS03)

Em outro depoimento, porém, constatamos que a Assistente Social confunde os objetivos do Serviço Social com os objetivos da empresa:

²⁷ Para maiores informações ver: MOTA, Ana Elizabete. **O feitiço da ajuda**: as determinações do Serviço Social na empresa, São Paulo: Cortez, 1985. FREIRE, Lúcia M. **B.O Serviço Social na reestruturação produtiva**: Espaços, programas e trabalho profissional. 2. ed. São Paulo: Cortez, 200

Bom eu acho que em primeiro lugar o objetivo do serviço social nos Correios é cumprir a lei, acho que é isso cumprir a lei, sendo o segundo lugar, justamente, acho que assim oh, fazer com que os gestores, né, **tenham menos problemas com o empregado**, e que estes problemas sejam encaminhados a algum setor que **possa estar monitorando sobre ela**, mediando isso aí. Claro que tem por outro lado a satisfação do empregado, o tratamento do empregado para que ele não venha faltar no emprego, que o absenteísmo não aumente, mas eu acho que o objetivo mesmo é cumprir a lei das empresas (AS02).

A partir das respostas apresentadas, com relação aos objetivos do Serviço Social na ECT, percebemos que os Assistentes Sociais, em sua maioria não conseguem ultrapassar a imediatividade do cotidiano. Envolvidos nas normas e regras da empresa não percebem a mesma como espaço de luta de classes e de construção de consenso. E essa falta de clareza faz com que os profissionais acabem por reproduzir a ideologia institucional, logo das classes dominantes, ou assumindo a posição de conformismo e subsunção aos objetivos da empresa como apontou Weissaupt (1988) há 20 anos.

O depoimento acima deixa transparecer que há falta de clareza do trabalho profissional enquanto agente promotor de mudanças e da garantia dos direitos sociais, quando o entrevistado expressa através da fala como objetivos do Serviço Social “questões de monitoramento do empregado”, “fazer com que os gestores tenham menos problemas com o empregado”, “tratamento do empregado para que este não venha faltar no trabalho”. Observamos que hoje convivem em qualquer espaço organizacional projetos progressistas e conservadores, e ainda profissionais com discurso progressista e com prática conservadora (VASCONSELOS, 2002). Deste modo há que se destacar a importância da direção ideológica do Assistente Social, não o seu discurso, mas a efetividade de sua prática.

Mota (1985, 67) descreve que: “[...] as requisições da empresa corporificam os determinantes históricos do agir profissional. Contudo, entendemos que estes determinantes não têm o poder de dar homogeneidade ao discurso dos Assistentes Sociais [...]

Verificamos que ocorre um reconhecimento por parte dos Assistentes Sociais entrevistados de que, o Serviço Social inserido em empresas é alvo das modificações provenientes da acumulação capitalista, assim como os demais funcionários da empresa que passam por um processo de exploração contínua. Declaram que a empresa propaga seu ideário através dos programas participativos, e de incentivos. Porém, a realidade no local de trabalho é cada dia mais caótica para a vida dos funcionários, diante da falta de efetivos e do aumento da carga de trabalho. Argumentam que a empresa tem obrigação de assistir o funcionário em suas necessidades, uma vez que esta propaga a imagem de empresa cidadã.

Quando questionados sobre as demandas para o Serviço Social por parte dos funcionários da ECT, obtivemos as seguintes respostas:

Financeira, psiquiátrica, psiquiatria envolvendo dependência química e relacionamento interpessoal. (AS2)

Auxílios concretos, dependência química, estresse profissional, doenças diversas, relacionamento entre colegas e chefias, informações sobre benefícios da empresa e previdenciários, conflitos familiares, etc. (AS04)

E mais:

Se pudesse numerar estaria assim oh: 1º seria realmente questões de saúde, aí eu enfoco, dependência química, depressão, doenças gastro, né tem bastante e ósseo, ósseo no sentido ósseo mesmo, postura, LER, DORT, pela repetição do trabalho. Na questão de conflitos funcionais, conflitos interpessoais e conflitos multifuncionais. Então eu resumiria assim. - a questão dos conflitos funcionais, a questão da insatisfação no ambiente de trabalho, às vezes com desvalorização institucional ou de chefia, interesses de transferência, a reabilitação, a questão mesmo assim, conflito entre colega e colega, colegas e gestores. E o conflito multidisciplinar seria a dificuldade das áreas estarem se interligando e se articulando, este é o maior desafio nosso aqui. (AS01)

Ou ainda:

[...] conflitos familiares e no trabalho, dependência química, auxílio concreto (aquisição de medicamentos), acompanhamento de licença médica, visitas domiciliares, atendimentos diversos individuais e trabalhos de grupo (plantão social (AS03).

Analisadas as respostas dos Assistentes Sociais, percebemos que grande parte da demanda está relacionada às necessidades sociais imediatas, como é o caso de acesso a medicamentos de alto custo. Além das demandas relacionadas as relações no local de trabalho e doenças, entre elas ocupacionais.

O Serviço Social expressa seu reconhecimento diante das demandas que lhe são dirigidas, porém observamos que não ocorre uma reflexão mais densa acerca dos agentes propulsores dessas demandas. Ou seja, o Serviço Social presta o atendimento e os devidos encaminhamentos dentro do espaço que lhe é permitido ou que o profissional se propõe a executar, para que os “problemas” sejam solucionados, na perspectiva que lhe é dada pela organização. Porém este profissional não busca junto aos gestores e responsáveis pela empresa uma solução mais efetiva no que condiz aos problemas ditos sociais.

De acordo com os dados obtidos junto ao Serviço Social observamos os seguintes atendimentos realizados no ano de 2007.

SITUAÇÕES SOCIAIS	ANO 2007 Nº DE ATENDIMENTOS
Acompanhamento licença-médica	85
Suporte as vítimas de assalto	53
Auxílio Concreto	180
Dependência Química	122
DST/AIDS	13
Habitação	38
Orientações Correio-saúde	253
Orientações econômicas - financeiras	99
Orientações sobre benefícios ECT	197
Orientações sobre benefícios previdenciários	90
Orientações sobre recursos da comunidade	139
Processo de falecimento	17
Reabilitação profissional	32
Relacionamento familiar	151
Relacionamento no ambiente de trabalho	124
Transferência de empregados	50
Tratamento fora do domicílio	22
Outros	47
Total	1712

Tabela 1: Identificação das demandas dos funcionários da ECT no ano de 2007

A tabela acima elucidada vem descrever as demandas atendidas no ano de 2007, e que estão escritas nos relatórios mensais do Serviço Social da ECT.

Este relatório mensal serve de subsídio às ações profissionais no desenvolvimento de programas e projetos, sendo que o mesmo é enviado mensalmente a Brasília, dentro de um padrão de modelo exigido.

É expressiva a demanda por questões relacionadas a saúde e relacionamento no ambiente de trabalho e familiar, o que denota duas observações. A primeira comprova que o discurso empresarial de proporcionar qualidade de vida no trabalho e na família não vem ao encontro com a realidade percebida. Em segundo lugar, é possível relacionarmos as necessidades expressadas pelos funcionários através de suas demandas, diretamente com a reestruturação produtiva materializada nas empresas, onde para “[...] aumentar a produtividade há redução do trabalho vivo, que se expressa na diminuição dos postos de

trabalho, na precarização das condições de trabalho e na intensificação do ritmo na execução de tarefas; [...]” (Cezar (2000, p.118). E que incide diretamente na saúde do trabalhador.

Ainda dentro da perspectiva das demandas, os entrevistados são questionados se o Serviço Social atende todas as demandas que lhe são dirigidas e diante da hipótese de não atendimento qual a atitude da empresa.

Obtemos a resposta unânime que o Assistente Social não consegue dar conta das demandas que lhe são dirigidas Segundo os profissionais de Serviço Social, os principais fatores que impossibilitam tais atendimentos de forma abrangente verificam-se pela falta de Assistentes Sociais em proporção as demandas apresentadas pelos funcionários, somadas às constantes demandas trazidas pela empresa, no que diz respeito ao cumprimento das metas relacionadas aos programas regionais e corporativos. Os Assistentes Sociais salientam que em caso de não atendimento de alguma demanda por falta de recursos disponibilizados pela empresa, eles encaminham os funcionários para os recursos da comunidade, não deixando este funcionário sem apoio.

Os profissionais de Serviço Social entrevistados descrevem que há cobrança por parte dos gestores quando estes não atendem as demandas trazidas pelos mesmos. Porém, com relação às demandas dos funcionários os gestores se mostram imparciais. As demandas dos gestores, segundo os Assistentes Sociais, devem ser prioritariamente atendidas. Mencionam por exemplo, a necessidade do profissional de Serviço Social prestar assessoria na execução de programas que promovam a imagem da empresa e que muitas vezes não beneficiam os funcionários, ao contrário. Neste sentido, podemos afirmar que a empresa utiliza-se do Serviço Social para autodefinir-se, como empresa socialmente responsável dentro e fora do âmbito organizacional.

Observemos a declaração abaixo:

Por conta da empresa que visa o lucro existe metas e cobranças. Então o serviço social não foge a essa conjuntura da produção, não foge, nós somos cobrados quando não atendemos, agora assim oh: eu to falando de demandas gerais. Agora eu vou pontuar demandas específicas dos usuários, a empresa não está muito interessada se você está atendendo bem o funcionário ou não, ela quer saber o seguinte, não pode ter conflito, e você não pode estar trazendo problemas para a empresa, você foi paga para **tentar apagar fogo** que o sistema produtivo acaba levantando, então respondendo a pergunta. Eu respondo que ele é imparcial. Imparcial, o que eu ressalvo é que a equipe de serviço social tem uma autonomia para colocar: eu vou atender esta demanda, eu não vou atender essa demanda, então se o profissional for ético, ter realmente um compromisso com a causa profissional, nem vou dizer o que é né, ele consegue, vamos dizer assim, justificar quando ele não atende [...] (AS01)

Este depoimento ressalva o discutido até este momento, referente ao real interesse da empresa ao contratar o Assistente Social de utilizar-se da qualificação técnica para seus interesses.

Porém, é importante a observação feita pelo profissional de Serviço Social, ao expor que este profissional tem um posicionamento crítico com relação às demandas trazidas pelos gestores, e tem argumentos concretos para a não realização das mesmas quando contrárias ao projeto profissional. Isso reafirma a importância do embasamento teórico-metodológico do Assistente Social, como suporte ao desenvolvimento de seu trabalho dentro do projeto ético-político que norteia a profissão.

Conforme exposto anteriormente ao descrevermos o Serviço Social na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e situarmos os programas e projetos²⁸ desenvolvidos pelos mesmos cabe-nos neste momento verificar junto aos Assistentes Sociais qual o entendimento que estes possuem dos programas e projetos executados pelo Serviço Social.

Ao referir-se a estes, um dos entrevistados salientou a dificuldade em concretizá-los de forma mais efetiva devido a rotatividade de estagiários. Segundo o mesmo quando os estagiários estão se inteirando do processo eles estão em período de concretização do curso universitário, tendo que sair da empresa. Este profissional salienta também a falta de contratação de Assistentes Sociais efetivos.

Verificamos que com as mudanças no mundo do trabalho, e a precarização na contratação de profissionais qualificados na área de Serviço Social na ECT, o estagiário é requisitado como força de trabalho para a execução de tarefas corriqueiras ou, a exercer trabalhos que são atribuições privativas do Assistente Social, na maioria das vezes sem acompanhamento. Descaracterizando o período de estágio como um processo de reflexão e aprendizado.

Ao referir-se aos programas e projetos este profissional descreve que há lacunas, sendo uma das principais a sobrecarga de trabalho. Como podemos verificar a seguir:

[...] especificamente sobre programas e projetos executados, há lacunas, há lacunas, é impossível, é impossível uma Assistente Social, porque a outra estava na parte de gestão, uma Assistente Social mesmo tendo estagiários dar conta de 08, 09, 10 programas corporativos. [...] (AS01)

²⁸ Para maiores detalhes ver pág. 55 – 59 desta pesquisa.

Referindo-se ao campo das condições de trabalho do Serviço Social em empresas, Cezar (2000) identifica a intensificação do trabalho e a redução dos postos de trabalho profissional como paradigma das condições de trabalho atual do Serviço Social. Considera ainda que, os Assistentes Sociais passam a atender um enorme variável de problemas e nem sempre conseguem manter o grau de excelência exigido.

Contudo, apesar das dificuldades descritas pelos entrevistados, a maioria dos Assistentes Sociais descreve os projetos, como fundamentais, como ferramenta de auxílio aos funcionários da empresa. Principalmente o programa Educação para uma Vida Saudável com foco em dependência química, onde há um expressivo número de demanda no ano de 2007, como pode ser observado na tabela anteriormente citada. E que tem um maior apoio das gerências.

É claro, a partir do momento que a condição de saúde do trabalhador incide na sua produtividade no local de trabalho, ocorre a exigência por parte da empresa de que o funcionário restabeleça-se o mais rapidamente possível daí a necessidade do programa.

Observemos o depoimento que se segue:

[...] o importante para mim seria o programa de dependência química, pois este impacta em varias situações, ele impacta no trabalho, vai impactar no absenteísmo, ele vai ter grandes problemas na família, né, na sociedade e ele mesmo como pessoa, como cidadão perde sua identidade. [...] (AS 02)

Entendemos que tal resposta indica que alguns programas são suficientes para desenvolver uma ação que, aparentemente, favorece o trabalhador e a empresa.

Contudo, apesar deste discurso acrítico nos termos de Mota (1985), é possível vislumbrar algumas posturas que questionam as requisições capitalistas e respostas da profissão no trato dos programas relacionados com o trabalhador.

Tais questionamentos são explicitados quando, por exemplo, o Assistente Social reconhece que os programas foram criados dentro da empresa a partir de necessidades apresentadas na relação capital/trabalho, contudo falta uma maior preocupação deste profissional em rever o real objetivo do referido programa dentro da perspectiva em que foi criado.

Afirma-se então

Cada um dos programas surgiu a partir de uma necessidade, seja ela da instituição, ou dos funcionários e seus dependentes. Creio que cada programa e projeto têm seu valor na organização. Claro que o profissional de serviço social deve rever o seu foco de atuação em cada programa, e a empresa como um todo deve avaliar se o programa está vindo ao encontro das reais necessidades de seus funcionários e seus dependentes. (AS03)

E complementam a colocação esclarecendo que programas voltados à saúde do trabalhador são importantes nos dias de hoje:

[...] é de suma importância um programa como esse na empresa que traz uma grande demanda, principalmente nos dias de hoje. (AS04)

Neste caso, o profissional faz menção aos “dias de hoje”, como propulsor das doenças no âmbito empresarial, porém faltou um discernimento na referência deste profissional em localizar, a constante exploração do trabalhador, impostas no dia-a-dia como desencadeante de tais doenças e determinações.

Este é, sem dúvida, um elemento importante para a discussão, pois demonstra que os programas na concepção dos Assistentes Sociais, foram criados a partir da necessidade apresentada pela instituição e pelos funcionários. Podemos, por exemplo, constatar a impossibilidade de separar uma em razão da outra. Contudo, questionamos, por exemplo, a criação do programa Gestão do Orçamento Familiar²⁹ que na concepção do Assistente Social:

[...] busca o aumento da renda da família através de orientações econômico-financeiras e cursos de capacitação e semi-profissionalizantes para funcionários e familiares. A saúde financeira da família interfere muito na qualidade de vida das pessoas, por isso a importância do programa. [...] (AS 04).

²⁹ Maiores detalhes referente ao programa ver pág. 55.

A explicitação da afirmativa dada pelo Assistente Social é calcada na compreensão limitada de que este programa realmente beneficia o funcionário, a partir do momento que proporciona condicionantes que lhe dê a oportunidade de “aumentar a renda familiar”, quer seja através da sensibilização da necessidade do planejamento do orçamento familiar (orientações econômicas e financeiras), quer seja através de cursos que possam trazer uma complementação na renda familiar. Ou seja, dizer ao funcionário onde e como gastar e como fazer para conseguir uma complementação no salário mensal. Esta é, sem dúvida, uma estratégia política adotada pela empresa, para obscurecer o problema do salário. Ou seja, fica implícito o fato dos salários serem insuficientes para suprir as necessidades básicas para a sobrevivência do trabalhador e sua família.

Outro programa assumido por Assistentes Sociais na ECT tem sido o programa Voluntariado e Cidadania. Constatamos que, há um descontentamento praticamente unânime dos profissionais relacionado à prestação de assessoria a este programa, como podemos identificar através da fala:

Não sou muito a favor do programa voluntariado, isso é uma opinião pessoal, assim, eu vejo que as empresas utilizam muito até do serviço social para aparecer, para ter mídia. [...]. Na questão do voluntariado eu vejo esta lacuna. (AS 01)

E outro depoimento:

Eu não me identifico muito bem com o programa de voluntariado, não é que eu não me identifique, eu acho que a empresa não soube colocar bem este programa de voluntariado para o funcionário e para os gestores, então fica uma coisa muito ruim, de muito estresse em vez de ser uma coisa boa, para que o empregado possa saber como ser voluntário. Eu entendo o programa voluntariado empresarial assim, uma capacitação para que o empregado possa saber o que é um voluntário não fazer obra de caridade, mas saber profundamente o que é ser voluntário e isso fica difícil (AS02).

O entrevistado salienta que ao assessorar o programa Voluntariado e Cidadania dentro do foco de caridade a que o programa se propõe atualmente, o Assistente Social perde em termos de afirmação de uma identidade comprometida com os direitos sociais. Segundo Yamamoto (2007, p.137) “a ação de um exército de “voluntários” [...] desqualifica técnica e politicamente o trato da questão social, que passa a ser entregue a pessoas desprovidas de qualquer qualificação especializada para o seu enfrentamento”.

Outro profissional, porém não identifica o programa sob esta perspectiva como podemos verificar:

[...] é um projeto muito gratificante para quem participa, pois é um momento de doação de si mesmo ao outro. (AS 04)

Não é pertinente neste momento fazermos uma discussão acerca do que é o trabalho voluntário e com que objetivo ele foi instituído. Porém, fica claro que o incentivo ao trabalho voluntário sob a prerrogativa de agente promotor da cidadania surge com o intuito de transferir as funções de Estado, no que se refere à atenção básica, para a Sociedade.

Verificamos que, a ECT utilizam-se do programa Voluntariado e Cidadania para solidificar-se ante a sociedade como empresa que atua com responsabilidade social, ganhando com isso em termos de reconhecimento e *marketing* empresarial.

Os depoimentos apresentados pelos Assistentes Sociais da ECT confirmam que há predominância de programas e projetos executados e coordenados pelo serviço social que se voltam ao trabalhador, como forma de proporcionar a já tão referida “qualidade de vida no trabalho”. O mais relevante é que alguns Assistentes Sociais não possuem uma visão crítica referente a estes programas e acabam reproduzindo-os de forma limitada.

Diante das referidas constatações questionamos os Assistentes Sociais acerca da autonomia do exercício profissional na empresa da qual observamos o seguinte depoimento:

Creio que em alguns momentos temos autonomia no exercício profissional sim. Já em outros momentos penso que não. Acredito que perdemos um pouco da autonomia no exercício profissional, quando nos deparamos com o orçamento disponível para o Serviço Social. Quanto aos atendimentos, planejamento das atividades, sugestões, avaliação das atividades, temos liberdade para manifestação de opiniões, sugestões, temos autonomia sim. (AS 03).

Indo de encontro com este depoimento de maneira mais aprofundada, outro Assistente Social considera que atualmente este tem autonomia, apesar dos “*‘entraves’ ocasionados por alguns gestores que não conseguem visualizar a necessidade de algumas intervenções, [...]*” (AS01). Apesar disso, descreve o Assistente Social, “[...] *eu vejo assim que em todos os espaços, os questionamentos que foram dirigidos a mim, nós tentamos realmente provar por A+B da necessidade e garantimos.*” (AS 01)

Segundo este Assistente Social, ao inserir-se na realidade organizacional dos Correios, este era requisitado apenas para fazer relatórios anuais. Sendo que não havia a

disponibilização de verbas para a área de Serviço Social. Todavia, salienta, foi através do registro que se conseguiu mostrar a necessidade de melhores condições de trabalho para os funcionários da empresa, e a necessidade de contratação de mais profissionais, inclusive de Assistentes Sociais Enfim, no ano de 2000 se conseguiu verbas, o que possibilitou a implantação de projetos regionais, e houve a ampliação da equipe.

Segundo a fala do entrevistado:

[...] então nesse sentido eu acredito que temos autonomia, assim oh, barreiras institucionais sempre vai ter, tá, mas autonomia na minha avaliação, um pouco dela é construída pelo profissional, então eu tenho, eu considero que eu particularmente tenho, e foi uma conquista com certeza. (AS 01)

Quando abordam a questão da sua autonomia profissional, os Assistentes Sociais deixam entrever nos seus depoimentos que eles têm autonomia mesmo que relativa. Porém, questionamos esta autonomia, pois a nosso ver ela é mascarada pelos interesses da empresa ao permitir que o profissional vá até onde for conveniente a mesma. Ou os profissionais não conseguem visualizar esta relação, ou estes assumem uma postura conservadora diante dos fatos apresentados, portanto sem reflexão quanto ao seu exercício profissional.

Segundo Guerra (2007, p.9):

Historicamente, a profissão vem sendo orientada por visões de homem e mundo, por ideologias, formas de agir, sancionadas pelo modo de produção/ reprodução capitalista ou que visam a ele, ou seja, por projetos profissionais que têm uma vinculação com projetos coletivos conservadores ou progressistas, tenham os seus protagonistas consciência ou não disso.

Quando questionamos os entrevistados se em algum momento havia sido requisitado por parte da empresa que o Assistente Social realizasse algum trabalho não compatível com sua atribuição, obtivemos uma resposta comum a todos, que sim. Essas requisições se apresentaram, na maioria dos depoimentos dos Assistentes Sociais. Contudo, apenas um profissional descreveu mais especificamente o fato ocorrido, conforme apontamos a seguir:

Assim que nós entramos era aquela coisa assim, o serviço social era para fazer tudo, então morreu fulano, nós tínhamos que dar conta, da coroa, de flores, do caixão e etc.[...] (AS 01).

O entrevistado salienta ainda que, havia uma grande demanda da instituição ao trabalho do Assistente Social junto à área de benefícios, “*que era aquela coisa assim, tu tem direito, tu não tem direito*”. (AS 01).

Ao relatar a postura adotada mediante estas requisições, o profissional descreve que com relação ao atendimento do funcionário que havia falecido, e a necessidade da compra de caixão, flores, na ocasião se fez o atendimento, devido à necessidade do momento, mas depois se buscou junto a Brasília (sede administrativa), a vinculação desses atendimentos junto ao POSTALIS³⁰, que foi acatado.

Com relação aos benefícios descreve o profissional:

[...] foi feito, redigido um documento colocando porque o trabalho de benefícios deveria ficar com a área administrativa e não apenas com o serviço social. Que o serviço social deveria ficar mais com a parte mais técnica de pareceres, do atendimento, do encaminhamento para inclusão de ficar responsável pela inclusão, mais não na parte de cadastro no sistema, no recebimento e controle de recibos. Então Brasília também acatou esta sugestão, não foi assim tão fácil de imediato, teve toda uma estruturação, mas hoje nós temos um setor de benefícios, onde atua um administrador e nós trabalhamos integrados. A inclusão passa pelo serviço social e a parte toda administrativa fica com o setor de benefícios. [...] (AS01).

Outros profissionais descrevem que ao serem instigados a agir em situações não cabíveis ao exercício profissional, buscam suporte no código de ética profissional. Alguns por sua vez dizem que conseguiram definir bem as atribuições profissionais através do diálogo com as partes envolvidas.

Determinados Assistentes Sociais descrevem que durante o exercício profissional muitas vezes exigiu-se por parte de superiores que estes adotassem uma postura antiética.

Segundo o relato de um Assistente Social, atitudes que ferem a ética, eram requisitadas principalmente quando um funcionário entrava com processo trabalhista contra a empresa. Conforme o depoimento a seguir:

Se a pessoa era dependente química eles queriam que a gente realmente emitisse um parecer que ele era um dependente químico, que ele chegava alcoolizado no

³⁰ Instituto de previdência privada dos Correios

trabalho etc., ou mesmo, que colocasse coisas que não existiam enfatizar que a empresa deu tudo a ele [...] (AS 01)

Mais ainda, havia outras situações conforme exposto:

[...] principalmente em greves dos Correios, [...]. Eu não aceitei, de jeito nenhum, o gestor queria que eu colocasse o que eu tinha conversado na entrevista com o funcionário, e que eu apontasse quem era o fulano e o beltrano, então eu não aceitei e disse que eu ia levar, caso isso persistisse, eu levaria para o conselho ou até o sindicato dos Assistentes Sociais e aí o caso foi resolvido. (AS 02)

E

[...] muitas pessoas e profissionais de outras áreas insistem em ferir o sigilo profissional, principalmente quando se trata de atendimento a um colega de trabalho, querendo saber da situação ou indagando qual o problema dele (AS 04)

Percebemos com isso que há certa preocupação por parte dos Assistentes Sociais em manter o sigilo profissional e, a consciência, expressa através dos relatos, de ser o sigilo um direito do usuário de seus serviços.

Assim, o discurso dos Assistentes Sociais aponta algumas dificuldades e desafios ao exercício profissional dentro da ECT, principalmente quando é chamado a defender a empresa diante de circunstâncias como o caso anteriormente citado. Além disso, identificam como dificuldades e desafios à profissão:

- ✓ a necessidade de desmistificar o papel do Assistente Social em todas as áreas da empresa, importância e competência;
- ✓ buscar maior autonomia da Seção de Serviço Social no que diz respeito à utilização de recursos financeiros - específicos para os programas e projetos da área;
- ✓ o trabalho em equipe com as diversas áreas da empresa, em especial os relacionados a saúde e bem - estar do trabalhador;
- ✓ a necessidade de contratação de Assistentes Sociais efetivos – uma para cada região operacional;
- ✓ a falta de entendimento da atuação do serviço social por parte dos gestores;
- ✓ a falta de articulação com os órgãos externos;
- ✓ clarear a profissão para gestores e para empresa como um todo;

- ✓ o relacionamento no ambiente de trabalho entre as áreas incluindo a área de serviço social.

Mesmo diante das dificuldades e desafios apresentados os profissionais Assistentes Sociais, conseguem delinear perspectivas ao trabalho profissional dentro da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Conforme expresso:

[...] eu vejo assim, que há sim contradição muito grande entre capital e trabalho, mas a necessidade do trabalho do serviço social em empresas é primordial, justamente pra que não haja a alienação, justamente para que o capital não sufoque né as questões de cidadania os direitos, sabe a tua qualidade de vida. Nós vimos diretamente aqui a autoridade, o poder sucumbe as pessoas e nós percebemos que a maior parte dos conflitos de relacionamento interpessoal são ligados ao poder ao abuso dele, não é? Então como não ter o serviço social em empresas? (AS 01)

De forma geral, pensar as perspectivas para a profissão frente à conjuntura de crise envolve buscar saídas coletivas, a partir de um projeto profissional compromissado com valores universais (GUERRA, 2005).

A pesquisa confirmou que as mudanças no mundo do trabalho incidem diretamente nas profissões entre elas no Serviço Social. Observamos que estas mudanças refletem de forma relevante no cotidiano dos Assistentes Sociais inseridos na ECT expressas através da falta de contratação de Assistentes Sociais e aumento considerável das demandas, o que acaba incidindo na visão fragmentada da prática profissional descrita por alguns Assistentes Sociais. Identificamos ainda que, partes consideráveis dos profissionais de Serviço Social, com intensidades diferentes, assumem no seu discurso a ideologia e os objetivos institucionais.

Neste sentido cabe o dizer de Guerra (2005, p.27):

No âmbito da dimensão instrumental da profissão há que se ter uma racionalidade [...] que inspire nos profissionais a coragem para não retroceder, e proporcione a qualificação necessária para o enfrentamento das reformas [...]; para isto o estabelecimento de alianças com outros profissionais e trabalhadores é fundamental; que permita defender a democracia e os direitos humanos na sua

expressão mais radical e o amplo acesso aos bens e serviços sociais, enquanto aspirações das classes trabalhadoras.

Mas deve ser também uma racionalidade que possibilite conhecer os fundamentos da ordem burguesa e suas metamorfoses; as demandas emergentes, os objetos de intervenção (para o que a atitude investigativa é condição); estabelecer os meios mais adequados para intervir sobre eles. Avaliar a correlação de forças do momento, a fim de evitar tanto incorrer em falsos dilemas quanto intervir em falsas alternativas.

Os Assistentes Sociais inseridos na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos enfrentam uma série de dificuldades e limitações para realizar seu trabalho, e como forma de legitimar seu posto de trabalho e afirmar sua utilidade, nos termos de Cezar (2000) acaba definindo seus objetivos profissionais com os objetivos da instituição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Ao tratarmos da crise do sistema capitalista e das transformações no mundo do trabalho, construímos uma reflexão acerca da realidade vivenciada por milhões de trabalhadores, ou seja, observamos a preponderância da precarização das relações trabalhistas, a exigência de trabalhadores polivalentes, qualificados, vivendo sob ameaça constante do desemprego.

Podemos afirmar que essas mudanças no mundo do trabalho produzidas pelo processo de reestruturação afetam diretamente o fazer profissional do Serviço Social.

Percebemos através da pesquisa realizada que o Assistente Social continua sendo requisitado pela empresa para atenuar conflitos e criar condições favoráveis para o aumento da produtividade, porém o que se alterou foi a resposta dada pelo profissional diante dessas exigências. Alguns Assistentes Sociais mostraram-se contrários a esta lógica, enquanto outros demonstraram compactuar com o processo de dominação e exploração do trabalhador, via adoção da ideologia capitalista.

Conforme vimos o processo de reestruturação implica em mudanças no perfil organizacional, trazendo novas demandas ao Serviço Social principalmente no que se refere ao aumento da “qualidade de vida do empregado”, neste sentido os Assistentes Sociais são chamados a criar mecanismos que viabilizem o discurso gerencial e possibilitem atender as demandas trazidas pelos funcionários.

Neste contexto, observamos que as demandas institucionais para o Serviço Social no setor empresarial foram ampliadas. O que contribui para que o Serviço Social continue direcionando sua ação à execução de políticas da organização.

Observamos que não obstante o Assistente Social prestar atendimentos individualizados, com foco nos programas, este se desvinculou da função de administração de benefícios fornecidos pela empresa, o que se caracteriza como um avanço dentro da realidade observada na ECT. Assim, o que vem ocorrendo é uma ampliação de suas funções, entendidas a partir das estratégias de competitividade adotadas pelas empresas.

O Serviço Social se inscreve nas empresas em um contexto permeado de conflitos, de lutas, de jogos de poder. A prática dos Assistentes Sociais “[...] configura-se essencialmente contraditória e torna-se, mais ainda, pois a organicidade com objetivos corporativos que lhes é exigida esbarra na condição de serem os próprios profissionais vendedores da força de trabalho [...]”, pertencentes “[...] à classe sobre a qual incide sua atuação de cunho político-ideológico [...]” (CEZAR, 2000, p.144).

Em outros termos, a autora pontua que a profissão possui um caráter contraditório, sendo que este caráter pode tanto “[...] conservar aspectos do “modo ser” capitalista quanto questioná-los, negando-os [...]”. (CEZAR, 2000 p. 144).

Podemos observar que as transformações no mundo do trabalho e as exigências atribuídas ao profissional de Serviço Social requerem desse profissional uma postura acima de tudo ética, ter um comprometimento com a classe trabalhadora, independente da organização ou instituição em que for trabalhar. Assumindo uma postura crítica frente às exigências colocadas pela reestruturação produtiva.

Ao desenvolver seu trabalho não somente em empresas, mas em qualquer instituição, o Assistente Social deve ter clareza, nos termos de Yolanda Guerra (2007), dos fundamentos sobre os quais a prática profissional se desenvolve, tendo consciência do projeto profissional, dos conhecimentos adquiridos na academia, dos princípios e diretrizes éticas e políticas que norteiam a profissão.

O profissional de Serviço Social da ECT deve rever os programas e projetos existentes na empresa, buscando através de reflexão crítica aprofundar seu olhar e com isso promover mudanças, a nosso ver urgentemente necessárias. Além disso, os Assistentes Sociais devem buscar através da educação continuada aperfeiçoar seu instrumental teórico-metodológico e técnico-operativo, para dessa forma potencializar suas ações frente às contradições existentes no mundo do trabalho.

Compreendemos que o Assistente Social, enquanto profissional assalariado também está suscetível às implicações do mercado de trabalho e das relações que nele se estabelecem. Todavia, acreditamos na importância de um trabalho que defenda os direitos e a justiça social, sabendo que para tanto o profissional deverá muitas vezes ter que superar obstáculos. Enfim, acreditamos que ainda existem brechas para desenvolver um trabalho nas empresas que procure respeitar os direitos dos trabalhadores, procurando não perder de vista o seu compromisso profissional com a classe trabalhadora, explicitado no Código de Ética da Profissão.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ABREO, Ana Carolina S. B. de. FÁVERO, Cláudia Renata. Demandas de Serviço Social no setor empresarial. **In. Serviço Social em Revista**. V.4, n.1, jul/dez. 2001 – ISSN –1679–4842. Disponível em: <http://www.ssrevista.uel.br/>> acesso em: 26 de Dezembro de 2007.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre a metamorfose e a centralidade do mundo do trabalho. 8. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

_____. **Os sentidos do trabalho**. Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Cortez, 2000.

BRASIL. **Código de ética do Assistente Social**. Brasília CFESS, 2003.

BEHRING, Elaine R; BOSCHETTI, Ivanete. **Política social: fundamentos e história**. São Paulo: Cortez, 2006.

BIRH, Alain. **Da grande noite à alternativa: o movimento operário europeu em crise**. São Paulo: Boitempo, 1998.

CARTAXO, Ana Maria. **A reforma da política previdenciária Brasileira na década de 90: um estudo de suas determinações sócio-históricas**. 2003, 344 f. Tese de doutorado em Serviço Social – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2003.

CÉSAR, Mônica de Jesus. Serviço social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos**. São Paulo: Cortez, 2000. p. 115-148.

NOGUEIRA, Cláudia Mazzei. **A feminização no mundo do trabalho**. São Paulo: Autores Associados, 2004.

EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E TELÉGRAFOS. MANPES. **Manual de Pessoal - Módulo 17**. Brasília: ECT, 1992.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Estratégias em Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1997.

FREIRE, Lúcia M. B. **O Serviço Social na reestruturação produtiva: Espaços, programas e trabalho profissional**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2006.

GUERRA, Yolanda, O Serviço Social frente à crise contemporânea: demandas e perspectivas. In **Revista Ágora: Políticas Públicas e Serviço Social**, Ano 2, nº. 3, dezembro de 2005 – ISSN – 1807-698X. Disponível em: <[http:// www.assistentesocial.com.br/](http://www.assistentesocial.com.br/)>. Acesso em: 11 de Outubro de 2007.

HARVEY, David. **A condição pós-moderna**. São Paulo: Loiola, 1993.

IAMAMOTO, M.; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológico**. 18 ed. São Paulo: Cortez, 2005.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O trabalho do Assistente Social frente às mudanças do padrão de acumulação e de regulação social**. In **módulo 1: Crise contemporânea, questão social e Serviço Social**. Brasília: CEAD, 1999.p. 112-126.

_____. **O serviço social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 12 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Renovação e Conservadorismo no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **Trabalho e indivíduo Social**. São Paulo: Cortez, 2001.

JESUS, Edivane de. **A Relação Trabalho e Sofrimento: Uma Análise das Condições de Trabalho dos Funcionários dos Correios de Chapecó**. 2007. 89 f. Universidade Comunitária Regional de Chapecó. Chapecó, 2007.

LARA, Ricardo. Contribuições acerca de acumulação do capital. In **Revista Ágora: Políticas Públicas e Serviço Social**, ano 2, nº. 4, julho de 2006 – ISSN – 1807-698X. Disponível em: [http:// www.assistentesocial.com.br/](http://www.assistentesocial.com.br/)>. Acesso em: 11 de Outubro de 2007.

MÉSZÁROS, István. **Produção destrutiva e Estado capitalista**. São Paulo: Ensaio, 1996.

MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MOTA, Ana Elizabete. **Cultura da crise e seguridade social: um estudo sobre a tendência da previdência e da assistência social brasileira nos anos 80 e 90**. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. **A nova fábrica de consenso:** Ensaio sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **O feitiço da ajuda:** as determinações do Serviço Social na empresa, São Paulo: Cortez, 1985.

MOTA, Ana Elizabete; AMARAL, Ângela Santana do. Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos.** São Paulo: Cortez, 2000. p. 23-44.

MELO, Ana Inês S. Cardoso; ALMEIA, Gláucia E. Silva de; MATTOS, Ubirajara A. de Oliveira. Na corda bamba do trabalho precarizado: a terceirização e a saúde dos trabalhadores. In: MOTA, Ana Elizabete (org.). **A nova fábrica de consensos.** São Paulo: Cortez, 2000. p. 195-215.

KAMEYAMA, Nobuco. Ética empresarial. In **Revista Praia Vermelha:** Ética e direitos humanos, ano 2, nº. 11, 2004 – ISSN – 1414 – 9184. Disponível em: <<http://www.ess.ufrj.br/publicacoes.htm>>. Acesso em: 11 de Outubro de 2007.

_____. Direito ao Trabalho ou abolição do sistema de trabalho assalariado. IN **Revista Agora:** Políticas Públicas e Serviço Social, ano 1, nº 2, julho de 2007 – ISSN – 1807- 698X. Disponível em: <<http://www.assistentesocial.com.br/fasciculoanterior-agora5-num2.html>>. Acesso em: 07 de Dezembro de 2007.

NETO, José Paulo. **Transformações Societárias e Serviço Social:** notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. Revista Serviço Social e Sociedade Nº 50: Cortez, Abril de 1996.

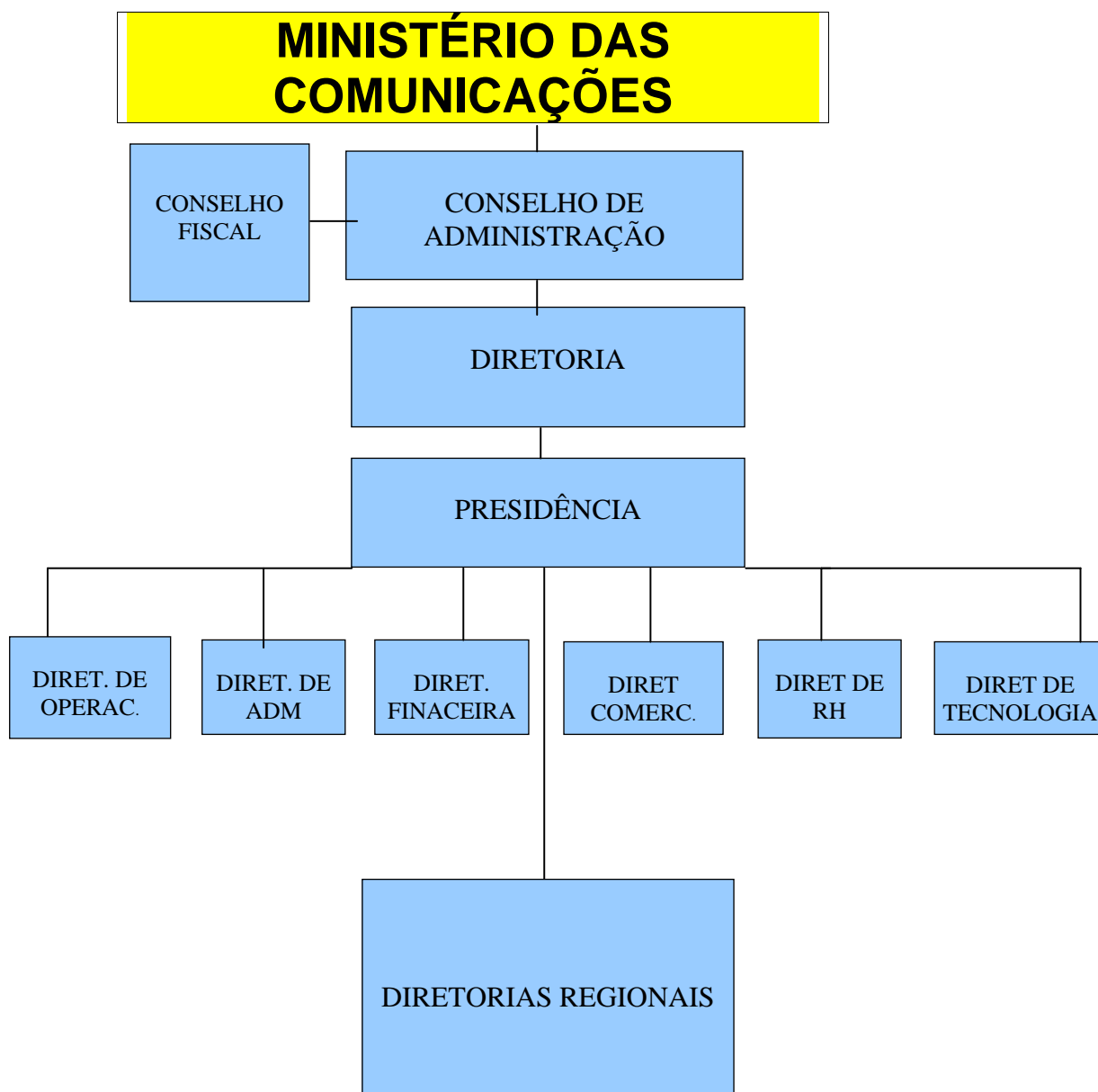
RICHARDSON, Roberto Jarry e colaboradores. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999

VASCONSELOS, Ana Maria de. **A prática do serviço social:** cotidiano, formação e alternativas na área de saúde. São Paulo: Cortez, 2002.

WEISSHAUPT, Jean Robert. **As funções sócio-institucionais do Serviço Social.** São Paulo: Cortez, 1988.

ANEXOS

**ANEXO A – ORGANOGRAMA GERAL DA EMPRESA BRASILEIRA DE
CORREIOS E TELÉGRAFOS**



**ANEXO B – ORGANOGRAMA DA EMPRESA BRASILEIRA DE CORREIOS E
TELÉGRAFOS / DIRETORIA DE SANTA CATARINA.**

