

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

**ESTUDO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE FLORIANÓPOLIS E  
AS POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO  
SOCIAL**

CAMILA DA SILVEIRA

FLORIANÓPOLIS, 2010

CAMILA DA SILVEIRA

**ESTUDO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE FLORIANÓPOLIS E  
AS POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO  
SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Serviço Social da Universidade Federal de  
Santa Catarina, para a obtenção do título de bacharel  
em Serviço Social.

Orientadora: Professora Vera Herweg Westphal

FLORIANÓPOLIS, 2010

CAMILA DA SILVEIRA

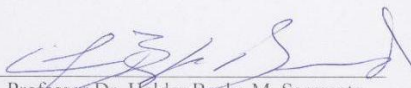
**ESTUDO DAS EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO DE FLORIANÓPOLIS E  
AS POSSIBILIDADES DE INTERVENÇÃO DO PROFISSIONAL DE SERVIÇO  
SOCIAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Serviço Social da  
Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço  
Social e aprovada em sua forma final pelo Departamento de Serviço Social.

Banca examinadora:



Professora Dr.ª Vera Herweg Westphal  
Professora Orientadora

  
Professor Dr. Helder Boska M. Sarmento  
Banca Examinadora

Assistente Social Eliane Antunes dos Santos  
Banca Examinadora

Florianópolis, 03 de Dezembro de 2010.

Dedico este trabalho à minha família, principalmente aos meus pais que foram minha grande inspiração e motivação nesta caminhada.

## **AGRADECIMENTOS**

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus por me dar forças para concluir esta caminhada.

Aos meus queridos pais pelo amor, preocupação, apoio e por renunciar seu tempo muitas vezes por minha causa, sem vocês jamais teria chegado até aqui.

Não poderia deixar de agradecer em especial, ao meu noivo Gustavo, o qual foi extremamente paciente, compreensivo e ajudou-me muito na conclusão deste trabalho.

Aos meus amigos, familiares e a todos que estiveram presentes durante estes anos de graduação, contribuindo para minha formação acadêmica. Principalmente, a minha professora e orientadora Vera, por ter aceitado o convite de me orientar nesta etapa, pela disponibilidade, compromisso, carinho e atenção.

Destaco meus agradecimentos a minha amada supervisora de campo, D. Eliane, por todo carinho e dedicação nesta minha caminhada, sem ela com certeza eu não conseguiria conquistar mais esta etapa.

Por fim fica aqui o agradecimento a todas as pessoas que fizeram parte destes anos de minha vida acadêmica, apoiando para eu realizasse o desejo de conquistar esta formação.

“Quero para mim o espírito desta frase,  
transformada a forma para casá-la com que eu  
sou: Viver não é necessário; o que é necessário  
é criar.” (Fernando Pessoa)

SILVEIRA, Camila da. **Estudo das empresas de transporte urbano de Florianópolis e as possibilidades de intervenção do profissional de Serviço Social**. Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. 2010.

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso tem como objetivo analisar as possibilidades de intervenção do profissional de Serviço Social nas empresas de transporte urbano da região de Florianópolis, buscando contribuir para a reflexão e avaliação das demandas existentes para a atuação destes profissionais neste âmbito empresarial. Inicialmente são abordadas as diferentes contribuições bibliográficas no campo do Serviço Social empresarial, desde os anos 1970, do Grupo Meta, por exemplo, como estudos dos anos 1980, como Rico e Mota, e autores dos anos 1990, como Freire, Cesar e Iamamoto. Para conhecer a realidade social dos trabalhadores foi realizada uma pesquisa com os trabalhadores do transporte através da entrevista estruturada com questões fechadas, levantando algumas dimensões pessoais e, sobretudo, aspectos profissionais. Ainda, foi realizada a análise documental das empresas e a entrevista com questões previamente elaboradas com os empresários, um sindicalista e a assistente social da empresa Insular Transportes Coletivos, onde se buscou encontrar informações necessárias para realização deste trabalho, como questões relacionadas as necessidades sociais dos trabalhadores, benefícios e absenteísmo nas empresas. Em seguida, apresenta-se uma análise e interpretação dos dados obtidos. Com base nos resultados obtidos, buscou-se identificar as demandas apresentadas pelos trabalhadores, principalmente concernentes à saúde e às relações de trabalho, caracterizando este campo empresarial como área de atuação de um profissional de Serviço Social.

**Palavras chaves:** Reestruturação Produtiva, Empresa, Trabalhador, Serviço Social Empresarial, Transporte.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b>	Função dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis.....	51
<b>Gráfico 2</b>	Tempo de trabalho dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis.	52
<b>Gráfico 3</b>	Estado Civil dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis.....	52
<b>Gráfico 4</b>	Renda familiar mensal dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis.....	53
<b>Gráfico 5</b>	Auxílio para o acesso aos serviços.....	58
<b>Gráfico 6</b>	Serviços e benefícios insuficientes para os trabalhadores.....	59



## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	Empregados e benefícios por empresa de transporte.....	46
<b>Tabela 2</b>	Amostra de dados por empresa de transporte.....	49
<b>Tabela 3</b>	Quantidade de pausas durante o expediente de trabalho.....	55
<b>Tabela 4</b>	Motivos da quantidade de pausas insuficientes durante o expediente de trabalho.....	55
<b>Tabela 5</b>	Benefícios oferecidos pelas empresas aos trabalhadores do transporte.....	57
<b>Tabela 6</b>	Utilização dos serviços de saúde pelos trabalhadores do transporte.....	58
<b>Tabela 7</b>	Motivos de insatisfação profissional apresentados pelos trabalhadores.....	60
<b>Tabela 8</b>	Sugestões dos trabalhadores.....	61

## **LISTA DE SIGLAS**

CFESS – Conselho Federal de Serviço Social

CLT – Consolidação das Leis do Trabalho

CMT – Conselho Municipal de Transportes

IAP – Instituto de aposentadoria

LTDA – Limitada

RH – Recursos Humanos

S/A – Sociedade Anônima

SESC – Serviço Social do Comércio

SESI – Serviço Social da Indústria

SENAT – Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte

SENAI – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial

SEST – Serviço Social do Transporte

SINTRATURB - Sindicato dos Trabalhadores em Transporte Urbano, Rodoviário, Turismo, Fretamento e Escolar de Passageiros da Região Metropolitana de Florianópolis

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS: PROPOSTAS E DISCUSSÕES.....</b>	<b>14</b>
2.1	O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS .....	14
2.1.1	<b>Grupo META.....</b>	<b>16</b>
2.1.2	<b>Lúcia Freire.....</b>	<b>19</b>
2.1.3	<b>Elizabeth de Melo Rico.....</b>	<b>23</b>
2.1.4	<b>Ana Elizabete da Mota .....</b>	<b>26</b>
2.2	ANOS 1990.....	29
2.3	O SERVIÇO SOCIAL NA INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA .....	33
2.4	O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS: REALIDADES E DESAFIOS .....	37
<b>3</b>	<b>EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO EM FLORIANÓPOLIS E O SERVIÇO SOCIAL .....</b>	<b>40</b>
3.1	CANASVIEIRAS TRANSPORTES COLETIVOS LTDA .....	42
3.2	EMFLOTUR EMPRESA FLORIANOPOLITANA S/A.....	42
3.3	INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.....	43
3.4	TRANSOL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA.....	44
3.5	TRANSPORTE COLETIVO ESTRELA LTDA.....	45
3.6	SITUAÇÃO SÍNTESE DAS EMPRESAS E SEUS TRABALHADORES .....	46
3.7	A PESQUISA REALIZADA E AS POSSIBILIDADES ATUAIS PARA O SERVIÇO SOCIAL.....	47
3.7.1	<b>Caracterização da pesquisa realizada .....</b>	<b>47</b>
3.7.2	<b>Análise e interpretação dos dados resultantes da pesquisa .....</b>	<b>50</b>
3.7.2.1	Perfil dos trabalhadores pesquisados .....	50
3.7.2.2	Condições de trabalho dos trabalhadores pesquisados .....	54
3.7.2.3	Benefícios concedidos aos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis .....	57
3.7.2.4	Satisfação profissional dos trabalhadores pesquisados.....	60
3.7.2.5	Aspectos levantados junto aos Empresários, Assistente Social e Sindicalista.....	62
<b>4</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>67</b>
<b>5</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O tema abordado no presente Trabalho de Conclusão de Curso surgiu a partir do estágio realizado na empresa Insular Transportes Coletivos, no período de março de 2010 à dezembro de 2010. No decorrer deste processo foram constatadas demandas para a atuação do profissional de Serviço Social em empresa de transporte urbano de Florianópolis. Este fato nos instigou a querer conhecer a realidade dos trabalhadores das demais empresas de transporte coletivo urbano, com vistas a identificar possibilidades de ampliação do mercado de trabalho para o Serviço Social. A proposta ora apresentada foi desenvolvida com o intuito de conhecer e analisar a realidade social dos trabalhadores do transporte e apresentar as possíveis estratégias de intervenção que atendam as demandas requisitadas por estes e pelas empresas pós-reestruturação produtiva. Para tanto, apresentamos neste trabalho o resultado de estudos baseados nas possibilidades de intervenção do profissional de serviço social nas empresas de transporte urbano de Florianópolis, bem como, visamos tematizar as supostas atuações baseadas na prática do profissional já inserido na Insular Transportes Coletivos Ltda.

Desta forma, o presente trabalho objetiva realizar uma aproximação em relação aos trabalhadores, com intuito de conhecer sua realidade, sobretudo a profissional, e identificar quais são suas principais necessidades sociais, sendo estas, solicitações de atendimentos conseqüentes de um contexto sócio-econômico que vêm atingindo toda a população.

As transformações no mundo do trabalho tem implicado em mais exigências para com os trabalhadores, inclusive dos assistentes sociais, que passam a ser requisitados no setor de Recursos Humanos com as funções iniciais alteradas. Tal fato nos faz ressaltar que componentes históricos da atuação profissional ainda se fazem presentes e ainda são requisitados pelas empresas como forma de atender as determinações da lógica capitalista. Todavia, torna-se necessário atrelar este campo de atuação às atuais transformações ocorridas no cenário sócio-político e econômico capitalista que se expressam nas novas formas da reestruturação produtiva, possuindo efeitos que refletirão sobre a classe trabalhadora, e, inclusive, no exercício profissional dos assistentes sociais.

Portanto, o presente trabalho vem contribuir com algumas reflexões em relação as demandas apresentadas pelos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis. Além disso, pretende despertar o interesses dos empresários, donos destas empresas, em contratar novos profissionais de Serviço Social, seguindo o exemplo da empresa Insular Transportes

Coletivos. Para isto, buscamos através deste trabalho responder algumas questões como: Quais as atribuições dos assistentes sociais no âmbito empresarial? Quais as principais necessidades sociais dos trabalhadores? E se existem demandas sociais que necessitem da atuação de um profissional de Serviço Social inserido neste âmbito?. Para responder estas questões se fez uma trajetória de análise, contextualizando o surgimento do Serviço Social nas empresas, tendo em vista, concepções diferentes, bem como as práticas realizadas, inclusive nos dias atuais; realizou-se a contextualização das empresas de transporte urbano de Florianópolis; e apresentou-se a análise e interpretações da pesquisa realizada com os trabalhadores, empresários, sindicalistas e com o profissional de Serviço Social já inserido neste espaço profissional.

O presente trabalho está estruturado em três seções, sendo que na primeira consta a introdução do trabalho, na segunda o resgate histórico do Serviço Social nas empresas, mostrando as diferentes concepções dos autores como Meta (1980), Freire (1987), Rico (1982), Mota (1991), Cesar (1998), Iamamoto (2003) e aborda-se a reestruturação produtiva e suas conseqüências e transformações no processo de produção dos trabalhadores, inclusive dos assistentes sociais. Ainda nesta seção, buscou-se descrever a atuação do profissional de Serviço Social na Insular Transportes Coletivos, que introduziu a profissão neste campo de atuação, mostrando a sua prática, atribuições, objetivos, ações e público alvo.

Na terceira, foi abordado o contexto das empresas de transporte urbano de Florianópolis, sendo elas: Canasvieiras Transportes Ltda, Emflotur Empresa Florianópolis S/A, Insular Transportes Coletivos Ltda, Transol Transporte Coletivo Ltda e Transporte Coletivo Estrela Ltda. Em seguida, nesta mesma seção, será possível a visualização da pesquisa, começando com os procedimentos metodológicos utilizados, e seguindo uma análise dos resultados relacionando-os à revisão teórica deste estudo. Para conhecer a realidade social dos trabalhadores foi realizada uma pesquisa com os trabalhadores do transporte através da entrevista estruturada com questões pessoais e profissionais, bem como, foi realizada a análise documental das empresas e a entrevista com questões previamente elaboradas com os empresários, um sindicalista e a assistente social da empresa Insular Transportes Coletivos. Em seguida, apresenta-se a análise e interpretação dos dados obtidos. Com base nos resultados das entrevistas, buscou-se identificar as demandas apresentadas pelos trabalhadores como possíveis campos de atuação do profissional de Serviço Social.

Por fim, apresentamos as considerações finais destacando os resultados gerais obtidos neste trabalho de final de curso de graduação.

## 2 O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS: PROPOSTAS E DISCUSSÕES

### 2.1 O SERVIÇO SOCIAL NAS EMPRESAS

Todo trabalho implica uma matéria-prima ou objeto sobre o qual incide a ação; meios ou instrumentos de trabalho que potencializam esta ação do sujeito sobre o objeto; e sua própria atividade, ou seja, o trabalho direcionado a um fim, que resulta em um produto. Em vista disso, o objeto de trabalho do Assistente Social é a questão social e suas múltiplas expressões, que provocam a necessidade da ação profissional junto aos diversos setores da sociedade, entre eles o setor empresarial. (IAMAMOTO, 2003)

Apesar dos vestígios desde os anos 1970, foi a partir dos anos 1990, mais precisamente, que se firmou um interesse mais explícito das empresas em ampliar e tratar com mais acuidade as políticas de recursos humanos, ou seja, aperfeiçoando os assuntos no âmbito social. É certo que algumas poucas medidas de proteção ao trabalho e de benefícios foram sendo implantadas desde a constituição das empresas no Brasil, mas geralmente decorrentes de pressões por parte dos trabalhadores, coletivamente organizados em sindicatos.

Todavia, já é neste contexto que se iniciou a prática do Serviço Social nas empresas, nos anos 1950, paralelamente a industrialização, quando se depara diretamente com a realidade de vida e trabalho dos trabalhadores, seja tratando de problemas decorrentes das relações familiares e domésticas ou questões relacionadas à convivência com a empresa (salário, maus tratos funcionais, exploração), sendo que as intervenções sempre tiveram o intuito de aumentar a produção. Pode-se afirmar que através da satisfação do trabalhador, o capitalista lucra mais com o aumento da produtividade, já que o mesmo se sentirá mais motivado na execução de suas tarefas sabendo que está sendo reconhecido, valorizado e dispõe de atenção em relação ao trabalho realizado (IAMAMOTO, 2003).

A origem do Serviço Social nas empresas está relacionada ao nível de eficiência, racionalidade e produtividade impostas pelo processo de modernização do capital. Portanto, podemos afirmar que o Serviço Social de Empresas nasce no contexto sócio-econômico e político do país, evidenciados a partir dos anos 1960 pelos avanços no processo de industrialização, com o intuito de inserir um profissional que vigie e controle a força de trabalho nas organizações. Ou seja, as ações profissionais são direcionadas nesta relação contraditória entre capital e trabalho. Sua intervenção está voltada ao apoio e à administração do trabalho, intervindo na repressão dos conflitos e na promoção da integração dos

trabalhadores às exigências do processo produtivo, conforme evidenciado por Mota (1998, p. 128):

Pode se afirmar que o assistente social é requisitado para atender uma exigência técnica, legitimando seu lugar no atendimento de carências materiais e na orientação de comportamentos divergentes que interferem na produtividade da força de trabalho, via execução de programas assistenciais.

Portanto, historicamente coube ao assistente social de empresa ser um agente de mudanças e até de transformações neste espaço, garantindo a melhoria das condições de trabalho dos trabalhadores, bem como seus direitos, mostrando aos patrões que estes são sujeitos com exigências próprias de suas condições humanas munidos de direitos e deveres. Cabe ainda a este profissional, demonstrar que um trabalhador participativo e satisfeito é a opção mais inteligente de crescimento da empresa, visando a estabilidade, a produção e a operacionalização mais eficiente da mesma (META, 1980).

A sociedade contemporânea há algum tempo vem sofrendo profundas mudanças, trazendo significativas repercussões nas relações de trabalho e de produção. Na era da globalização da economia, das inovações tecnológicas, tem sido preponderante a flexibilização dos processos de trabalho, determinando novas modalidades de produção, gestão e consumo da força de trabalho. Neste cenário, o exercício do Serviço Social, encontra-se vinculado às novas formas de gestão requeridas das mudanças tecnológicas e das organizações junto ao processo produtivo (MOTA, 1998).

Por outro lado, a implantação da reestruturação produtiva nas empresas, no contexto da acumulação flexível no final dos anos 80, em resposta a acumulação capitalista, provocou alterações nos objetivos e inserção do Serviço Social no âmbito empresarial privado ou público, por meio do deslocamento de suas funções, com uma atuação mais em nível gerencial. Ou seja, foi no envolvimento destas transformações que a atuação do assistente social passou a ser requisitado no setor de Recursos Humanos das empresas, com o objetivo de integrar políticas e práticas aos programas de qualidade e produtividade, para reduzir os níveis de conflitos e comprometer os trabalhadores, envolvendo-os com as pretensões e metas das empresas (CESAR, 1998).

As políticas de Recursos Humanos reforçam a adaptação do trabalhador às exigências do processo produtivo, estimulam o trabalhador a acreditar estar participando de um processo que reflete suas necessidades e escolhas.

Neste contexto, cabe ao assistente social, inserido no setor de RH, propagar as normas e regras de compromisso, sendo sua prática profissional nas empresas, alterada pelas formas de controle da força de trabalho renovadas, nos processos e relações de trabalho.

Elucidado por Ana Elizabete Mota (1998, p.126) é possível constatar que:

O assistente Social, pelo reconhecimento de seu trabalho integrativo, é requisitado a atuar na área de RH para satisfazer “necessidades humanas”, contribuindo para a formação da sociedade do trabalhador de modo a colaborar na formação de um comportamento produtivo compatível com as atuais exigências das empresas. Essas exigências sugerem que o Serviço Social é considerado, pelas empresas, como instrumento promotor da adesão do trabalhador às novas necessidades destas.

Contudo, as funções dos profissionais de serviço social nesta área são solicitadas e requisitadas pelas empresas para intermediar as relações entre o trabalho e a vida particular do trabalhador, visando uma ação mais consolidada e integrada às estratégias de competitividade, baseada em uma política de parceria entre empresa e trabalhador. Isto, inclusive por conta da utilização atual, pelas empresas, da estratégia de redução de custos, a terceirização, que esvazia as políticas sociais empresariais, historicamente a cargo do Serviço Social.

Para tanto, abordaremos a seguir um resgate histórico do serviço social em empresas, pois é fundamental levantarmos as concepções de diferentes autores referente a atuação do Serviço Social no âmbito empresarial.

### **2.1.1 Grupo META**

O Grupo META foi um grupo de estudos constituídos por assistentes sociais de empresa formado em 1973, em São Paulo, com o intuito de motivar estes profissionais na continuidade de seus trabalhos, através da troca de experiências vivenciadas no meio profissional, bem como por meio de participações em congressos, seminários, encontros, cursos e outros (META, 1980).

Este grupo realizou dois estudos com metodologias distintas voltados para as alterações no ambiente empresarial, tendo em vista as dificuldades que vinham dificultando ou limitando as ações dos profissionais de serviço social no âmbito empresarial e social.

O primeiro estudo abordou os mais variados questionamentos sobre a prática profissional na empresa, mostrando as dificuldades na caracterização desta, como campo de



trabalho para o serviço social e suas limitações de atuação tendo como referência a teoria, porém com enfoque na realidade empresarial (META, 1980).

O segundo é resultado de um questionamento do Grupo META sobre o reconhecimento da empresa como campo de atuação do serviço social, sobre o posicionamento dos profissionais na empresa e se estes desempenham as mesmas funções. Através deste questionamento o grupo pretendia obter a caracterização estrutural, organizacional e funcional do serviço social na empresa, bem como, “elaborar um quadro referencial do campo de atuação do Assistente Social neste contexto, [e para tal] pensou em fazer uma pesquisa” (META, 1980).

Tais assistente sociais, autores desta obra, ressaltam constantes discussões acerca da prática do assistente social no contexto empresarial, para entender se este pode caracterizar-se como campo do serviço social, sendo que estes questionamentos são levantados pelos próprios assistentes sociais de empresa, por profissionais desta área, mas que estão em outros campos de atuação, por profissionais de outras áreas humanas e pelos empresários. Interrogações relevantes, pois no cotidiano de trabalho o assistente social de empresa sente-se muitas vezes confuso diante da necessidade humana alheia, gerando uma insegurança profissional, tendo que tomar medidas emergentes, as vezes até fora de seu conjunto de atribuições, o que pode levar a este profissional desvalorizar-se ou negar a validade de sua atuação (META, 1980).

De acordo com o Grupo META, já nos anos 80 existia a falta de conhecimento sobre as atribuições e as características da profissão, os empresários questionavam se a empresa é campo de atuação para estes profissionais exercerem funções do serviço social, pois muitos desconheciam as possibilidades de atuação destes.

No entanto, o Grupo META destaca que na década de 1970 houve uma ampliação do número de empresas interessadas em profissionais desta área, ou seja, estavam solicitando cada vez mais o profissional de Serviço Social, sendo o resultado de sua atuação valorizada, conforme enfatizado pelos autores META (1980, p. 22):

Curioso, porém, é que em contrapartida, e contrastando com esses fatos, há uma realidade incontestável, isto é, existem só no Estado de São Paulo cerca de 500 empresas que possuem assistentes sociais, e que no total atingem mais de 1000 profissionais atuando; o interesse por cursos sobre Serviço Social na empresa, que nível de profissionais com ou sem a prática quer a nível de alunos, é cada vez maior; idem no tocante á pesquisa, publicações, estudos especializados a respeito; as empresas estão cada vez mais tendendo a solicita esse profissional, e o produto desta atuação vem sendo valorizado gradativa e firmemente.

Todavia, para este Grupo META era necessário caracterizar este campo empresarial, tendo em vista a análise das limitações: a) do serviço social do trabalho em empresa, pois apesar da criatividade na prática por parte dos profissionais, esta não obteve uma interpretação teórica fundamentada; b) ligadas às empresas: a maioria das empresas ainda não conheciam claramente as funções dos assistentes sociais; c) ligadas à formação dos assistentes sociais de empresa: foram muitas as tentativas de realização de cursos específicos de formação destes profissionais, porém, sem êxito, pois os professores estão distantes da prática do Serviço Social do trabalho em empresa (META, 1980).

Já na época, o Grupo sugere algumas análises para atuação do assistente social em uma empresa: em primeiro lugar, o conhecimento do campo de atuação (empresa) e, em segundo, a prática do serviço social na empresa, sob uma fundamentação teórica. Ou seja, antes de mais nada, é preciso conhecer a realidade da empresa, entender a constituição e o funcionamento da empresa, bem como, as seguintes variáveis: o meio, as pessoas, as normas, os valores, os procedimentos, sua estrutura funcional completa.

Este Grupo entendia também que, após este conhecimento, é necessário valorizar a empresa, a profissão e o assistente social como pessoa, ressaltando a valorização humana, o bem-estar e a integridade do grupo, o desenvolvimento e a segurança dos cidadãos e da sociedade. Em seguida, é fundamental definir o objeto e os objetivos da profissão na empresa, ou seja, identificar “sobre o que” e “para que” o Serviço Social atua. Para tanto, podemos enfatizar o homem<sup>1</sup>, neste caso, os trabalhadores como objeto principal e a melhoria das condições de trabalho para os mesmos como o maior objetivo do serviço social de empresa.

Conforme destacado nesta abordagem teórica pelo Grupo META, o objeto de intervenção do serviço social de empresas fundamenta-se no relacionamento entre empresa e empregado. A empresa apresenta função econômica que equivale aos meios que levam a empresa a produzir o lucro: matéria-prima, capital, tecnologia e o trabalho humano. E apresenta função social que esta voltada ao atendimento das necessidades humanas.

Portanto, cabe ao assistente social, neste contexto, considerar todas as questões relacionadas ao homem em si, bem como, os elementos que o constituem enquanto ser social, compreendendo sua prática, tendo em vista, as demandas no interior das empresas e também a relação entre empresa e sociedade. Para tanto, o Grupo Meta faz referência à função social da empresa e aos diversos fenômenos que surgem na interação entre empregado e empresa,

---

<sup>1</sup> Vale mencionar que todos os estudos dos anos 1970, 1980 e 1990 ainda não incorporam a reflexão de gênero, mencionando quase que exclusivamente o termo homem, o que será constatado também nos demais itens deste capítulo.

compreendendo o Serviço Social neste espaço como o responsável por direcionar para que a empresa estabeleça um entrosamento entre seus aspectos econômicos, financeiros, técnicos e sociais; bem como, ofereça campo de realização profissional e relacionamento pessoal aos que nela trabalham; proporcionar uma integração na comunidade, contribuindo para o desenvolvimento desta garantindo a satisfação das necessidades básicas de seus trabalhadores (META, 1980).

Por fim, já no contexto dos anos 1980, a partir do elucidado pelo Grupo, a prática desenvolvida pelos assistentes sociais somada à comprovação pelos administradores de que o homem é o grande acionador da empresa, essencial para fazê-la funcionar, nos leva a considerar que a empresa é sim um campo de atuação para um profissional de serviço social, pois o trabalho social na empresa capitalista propõe exatamente a melhoria dos aspectos funcionais, visto que, a empresa não subsiste sem o trabalhador e este necessita do salário, fruto de seu trabalho, para sobreviver.

### **2.1.2 Lúcia Freire**

A autora Lúcia Freire explana um trabalho de metodologia de intervenção de Serviço Social em Empresa, com experimentações desde 1973, numa obra central para abordar o tema Serviço Social em empresas. Trata-se de um livro publicado em 1987 com o título: “Serviço Social Organizacional: teoria e prática em empresa”. A autora apresenta a atuação do profissional de Serviço Social numa perspectiva dialética processual. Esta perspectiva, de acordo com autora, é destacada a partir de Pedro Demo como “uma dialética aberta, de superação possível, dentro dos condicionamentos históricos da realidade concreta, vivenciada pelos sujeitos do processo” (DEMO apud FREIRE, 1987, p. 143 e 165).

A autora Freire expõe que no campo das organizações empresariais consideram-se as relações de produção desenvolvidas pelos trabalhadores através da venda da força de trabalho e a dominação das relações sociais, por parte dos que possuem o poder de compra (capital), quanto do poder empresarial, ambos dentro de numa “unidade social” de intervenção do serviço social, ligados a uma teoria em diferentes concepções. Neste propósito, a profissão esta inserida em um campo específico de empresa no sistema capitalista, segundo a perspectiva dialética processual com objetivos de uma transformação social.

Neste contexto, a autora apresenta como proposta uma aplicação dos elementos básicos do Serviço Social que são os fundamentais à identidade da disciplina e sofrem atualizações de acordo com novas concepções de analisar a realidade, numa abordagem organizacional em empresa, com intuito de superar a fase emergencial do Serviço Social aplicado neste âmbito (FREIRE, 1987).

Na concepção de Freire, a organização é um agrupamento social considerada uma “unidade social”, parte de uma “formação social” cada vez mais presente em todas as esferas na medida em que crescem as sociedades. Portanto, neste campo onde o assistente social desenvolve suas ações em processos humano-sociais, não pode ser deixado de lado por estes profissionais, ou seja, segundo a autora “deve ser considerada como uma unidade com a qual o homem se relaciona diretamente, de forma mais intensa, direta e compulsória do que a comunidade geográfica” (FREIRE, 1987, p. 26). Em vista disso, a autora ressalta que é possível empregar os métodos básicos da profissão no espaço da organização empresarial, utilizando o referencial teórico profissional relacionado a uma estratégia adaptada a realidade de determinada unidade social.

No livro em questão, a autora analisa que a empresa é uma unidade social com o objetivo exclusivo de produção para atender as demandas de consumo de acordo com o contexto econômico-social. Desse modo, o distintivo social da empresa consiste nas relações de produção de uma sociedade, sendo esta uma fonte de riqueza e poder que motiva e incentiva o sistema econômico vigente atual, o capitalismo. Neste sistema, a força de trabalho é vendida pelo trabalhador aos donos das empresas responsáveis pelos meios de produção e pela forças produtivas, que também são os donos do produto do trabalho, estes estipulam valores aos seus produtos obtendo mais do que o custo de produção, ou seja, a “mais-valia”. Este excedente do capital enriquece os proprietários das empresas capitalistas e conduz o capitalismo ao predomínio econômico da nossa sociedade (FREIRE, 1987).

As relações de produção favorecem os empresários, proprietários dos meios de produção, na medida em que concentram o poder sobre os trabalhadores que vendem sua força de trabalho, gerando imposição de atividades através desta compra de mão de obra. Ou seja, esta compra e venda possibilita uma exigência maior por parte dos capitalistas em cima dos indivíduos que dispõem sua força de trabalho, tanto na execução das atividades, quanto no comportamento individual dos mesmos, provocando uma falta de identidade do indivíduo consigo mesmo, desencadeando o chamado processo de alienação. Esta atinge toda sua vida de cidadão, e se agrava conforme a ampliação da empresa através da mecanização, com

tarefas cada vez mais divididas, contribuindo, assim, para que o homem seja ainda mais robotizado, suas relações sociais crescentemente impessoalizadas, bem como, afastando-o do resultante da riqueza produzida (FREIRE, 1987).

Em vista disso, as empresas priorizam a utilização de máquinas, pois a conservação e manutenção destas é mais vantajoso, por durarem mais do que a força de trabalho humana e necessitam menos para continuar funcionando, ou seja, trabalhando. Conforme elucida Freire a respeito deste processo:

A alienação é acompanhada da reificação, ou seja, de tratamento aos trabalhadores equivalente ou inferior aos cuidados que são prestados aos abjetos como máquinas. Estas, custando às vezes mais capital que os trabalhadores, são cuidadas pelas equipes de manutenção, que tratam de conservá-las, oferecendo-lhes tudo que necessitam, para a vida mais longa possível. Quanto à força humana de trabalho, no seu tipo qualificado, torna-se menos oneroso substituí-la do que conservá-la, por ser mais farta, sobretudo em países de capitalismo “tardio”, “dependente” ou “selvagem” como o nosso, numa sociedade onde o desemprego tem garantido o denominado “exército de reserva” de trabalhadores em abundância. Ao mesmo tempo, suas necessidades são mais complexas que as das máquinas, sendo necessário investimentos a longo prazo, que justificam as omissões simplistas. (1987, p. 27)

No contexto da produção capitalista, compara-se a produção do homem a produção das máquinas, ampliando a exigência por parte da classe dominante (patrões) sobre a classe dominada (trabalhadores) através dos conceitos de autoridade e hierarquia, os quais evidenciam uma divisão social determinada por diferenças de salários, cargos, funções e “status”. No entanto, esta separação também é responsável por uma solidariedade entre os indivíduos de um mesmo grupo, que dividem as mesmas tarefas, dificuldades e interesses, consolidando as classes, que estão divididas em dominantes e dominadas. É neste contexto que nasce a “consciência de classe” sobre os fatores do sistema de produção. Através desta consciência, os empresários e trabalhadores juntam-se e buscam o fortalecimento do poder de decisão em relação aos bens produzidos. Este poder de decisão deve ser mantido e conservado por toda a sociedade através de mecanismos sociais. “Este controle da sociedade por uma classe é denominado hegemonia” (FREIRE, 1987, p. 29).

Nas empresas, os fenômenos são enfatizados através das forças, contradições e conflitos, gerando as transformações sociais. Por isso, conforme ressalta a autora, o Serviço Social deve identificá-lo como campo, na medida em que, neste trata-se de contradições, conflitos e controles, características fundamentais trabalhadas pelos assistentes sociais. Deixar isso de lado significaria se conformar e aceitar a situação interna e externa das empresas, julgando a nossa profissão como incapaz de resolver os conflitos e de transformar

esses espaços sociais, bem como, renunciar a possibilidades de intervenções e ações efetivas de um profissional de Serviço Social na sociedade, contrariando os propósitos do projeto ético-político da profissão.

Em vista dos princípios que norteiam o projeto ético-político do Serviço Social, iluminam-se os caminhos a serem trilhados pelos assistentes sociais, pois indicam um rumo ético-político de atuação, bem como aponta como valor central o compromisso com a liberdade dos indivíduos e defesa dos seus direitos, conforme estabelecido em 1993. São compromissos acordados e assumidos coletivamente pela categoria, em que implica a autonomia, emancipação e a plena expansão dos direitos sociais, tendo repercussões efetivas nas formas de realização do trabalho profissional em todos os espaços econômico-sociais, inclusive nas organizações empresariais.

Por fim, Freire (1987) destaca a atuação dos assistentes sociais em empresas da Europa, onde desenvolveu-se, além dos atendimentos diretos, a participação destes profissionais nas políticas sociais com base nas necessidades dos trabalhadores, referente as condições de trabalho e as necessidades dos mesmos. No entanto, a experiência mais marcante do Serviço Social em empresas nos países industrializados está relacionado a participação dos empregados na organização da empresa através dos “Comitês de Empresa”. Ou seja, os trabalhadores, eleitos como representantes, participam na exposição de opiniões e de interesses de suas bases referente às questões voltadas ao pessoal, principalmente em relação ao esforço humano dispensado para produção, bem como, nos processos de decisão e ação da empresa.

Contudo, no caso da realidade brasileira, Freire considera que se está um pouco distante disto. A autora infere que a sociedade necessita de uma transformação social, ou seja, há a necessidade de uma transformação mais contundente que possibilite uma participação da população, na produção, gestão e usufruto dos bens socialmente produzidos no país.

Em relação a atuação do Serviço Social em empresa, Freire destaca:

O Serviço Social, como disciplina que trata das relações do homem com o ambiente, para atendimento de suas necessidades humanas e sociais, não pode deixar de intervir nesse segmento da sociedade, entre as suas abordagens, de forma semelhante à intervenção a que se propõe nas comunidades, no sentido de desenvolver a capacidade social dos sujeitos que nela participam. (FREIRE, 1987, p. 154).

Um aspecto inovador apresentado por Freire e que pode se construir numa demanda de atuação para o Serviço Social, refere-se à uma participação mais ativa dos

trabalhadores nos espaços empresariais. Para tanto, aponta para a necessidade de uma capacitação social dos seres e grupos humanos nas organizações, ou seja, novos meios de comunicações e mais oportunidades de relacionamentos entre empregados e empregadores para possíveis críticas progressivas sobre os serviços executados e prestados, sobre as condições dos outros colaboradores, enfim, sobre o cotidiano empresarial. Tal atividade tem o intuito de mostrar a valorização da opinião dos trabalhadores, bem como, diminuir a tensão no espaço de trabalho para os profissionais de todas as áreas.

Analisando as considerações levantadas por Freire, foi a partir dos anos 70 que iniciam-se aspectos referentes a crise do capital, implicando na reestruturação produtiva e acarretando significativas mudanças no mundo do trabalho. Essas transformações estruturais que afetaram a produção e as relações do trabalho, foram expressas através de grandes investimentos nos setores tecnológicos, visto que, a automação e a robotização provocavam inovações produtivas, ampliações da produtividade e da riqueza social. No entanto, diminui consideravelmente o trabalho humano, causando mudanças socioeconômicas que impactaram na sociedade em vários setores, principalmente em relação à elevação do desemprego.

### **2.1.3 Elizabeth de Melo Rico**

A autora Elizabeth de Melo Rico, estudiosa do Serviço Social de Empresa principalmente na década de 1980, investiga e reflete acerca da configuração do objeto do Serviço Social neste espaço. Analisa que o objeto é baseado nos conflitos das relações de trabalho do cotidiano, em que expressam muitos desafios para o assistente social. Neste contexto, a autora apresenta como proposta uma reflexão acerca da atuação do profissional de serviço social a serviço das classes trabalhadoras. Para tanto, a obra de 1982, que tem como título “Teoria do Serviço Social de Empresa: objeto e objetivos”, estava vinculado aos estudos de Pós-Graduação em Serviço Social, a partir da prática de trabalho do assistente social, bem como, das relações com o trabalhador, mais especificamente com os funcionários e operários da construção civil e da indústria metalúrgica em dois municípios de São Paulo.

Rico realiza uma investigação das necessidades dos trabalhadores diante das relações sociais da empresa, ou seja, carências e aspirações que os funcionários e operários apresentam no cotidiano da sua situação de trabalho, as quais em conjunto com o trabalhador, são indicadas pela a autora como constituintes do objeto de intervenção do Serviço Social em

empresa. Em vista disso, a autora procura através desta obra apontar o objeto e os objetivos do Serviço Social no campo empresarial. Para tanto, ela destaca uma abordagem do início da profissão neste contexto de empresa.

As primeiras tentativas de assistência ao trabalhador estão ligadas aos Círculos Operários, sendo que as primeiras experiências da profissão junto a classe operária na década de 40 remetem a criação da C.L.T. (Consolidação das Leis do Trabalho) em 1943, bem como, o Instituto de Aposentadoria e Pensões (IAP), Serviço Social do Comércio (SESC) e o Serviço Social da Indústria (SESI) (RICO, 1982).

Conforme explanado por Rico, foi no contexto sócio-econômico e político do Brasil a partir dos anos 1960, que se destacam avanços no processo de industrialização e expressão política da classe trabalhadora, através de movimentos operários, oportunizando e ampliando o surgimento do Serviço Social nas empresas. Neste sentido, o profissional era solicitado para manter o equilíbrio entre os trabalhadores e a sua situação de trabalho, ou seja, o interesse nestes tipos de profissionais estava direcionado ao âmbito de amenizar os problemas sociais para que estes não afetem o processo de produção e contribuam para o aumento da produtividade, logo, sua requisição por parte do capital estava voltado para a manutenção e reprodução da força de trabalho. Conforme elucidado por Rico, “O Serviço Social de Empresa surgiu, portanto, com o enfoque de amenizar a vida do trabalhador na empresa. Sob o impacto de uma exigência social, os profissionais passaram a ser recrutados para modificar situações indesejáveis” (RICO, 1982, p.106).

A autora destaca ainda que, no movimento de Reconceituação da profissão, em que se começa a questionar as formas tradicionais que esta trazia na sua intervenção, ou seja, neste momento de questionamento da atuação reformista da profissão, é que os assistentes sociais passam a ser mais requisitados pelas empresas para intervir junto a classe trabalhadora para tratar de suas necessidades de subsistência (alimentação, saúde, habitação, entre outras) e de relações sociais.

Vale destacar os trabalhos dos grupos de estudos constituídos por assistentes sociais, citados por Rico, que nas décadas de 1960 e 1970 contribuíram com reflexões relacionadas a intervenção do Serviço Social em empresas, como é o caso do Grupo Gessot e do Grupo Meta, supramencionado neste trabalho. Estes estudos enfatizam o relacionamento entre empresa e empregado como o objeto de intervenção dos assistentes sociais, compreendem que há uma preocupação por parte da empresa com o homem enquanto consumidor e elemento da sua produção, pois este não vive somente no seu contexto



empresarial. Ele carrega consigo suas origens sociais, suas características físicas, psicológicas, culturais e históricas. Para tanto, a empresa deve se preocupar com o homem no interior da empresa enquanto um sujeito que produz, e ao mesmo tempo, deve perceber os problemas decorrentes do seu contexto social (RICO, 1982).

Rico apresenta as propostas existentes para a atuação do Serviço Social no âmbito empresarial, ressaltando que estas assentam-se numa concepção de mundo, em que a intervenção deste profissional assume uma postura mediadora, buscando um equilíbrio das relações entre empregados e empregadores, bem como, pode também ter postura transformadora na luta conjunta com a classe trabalhadora.

Conforme elucida Rico em relação a esta atuação:

O Serviço Social atua junto ao homem (indivíduos, grupos, comunidades, populações), encarando-o como agente de seu próprio processo de superação dos fenômenos e/ou dificuldades que surgem da sua interação com o meio social, tendo como objetivo mobilizar e desenvolver potencialidades. (1982, p. 98)

A explanação referente ao objeto e objetivos da profissão é direcionada por Rico para o campo de atuação do assistente social. Ela apresenta como objeto prioritário de intervenção do Serviço Social de Empresa, o trabalhador (operário) e suas condições de trabalho e de vida que estão associadas ao tipo de capitalismo dependente. Evidencia a transformação social destes trabalhadores como norte para a intervenção, ou seja, cabe ao assistente social conduzir os homens a um processo de libertação da opressão para que eles possam ser responsáveis pelo seu desenvolvimento, tornando-o capaz de descobrir novos caminhos e valores para uma nova sociedade. Contudo, este seria um objetivo amplo e para alcançá-lo é necessário trilhar caminhos mais curtos como a conscientização, a participação, a organização, a gestão e a mobilização popular (RICO, 1982).

Por fim, a autora deixa explícito em sua abordagem, que os profissionais de Serviço Social de Empresa ainda têm um longo caminho a percorrer, visto que, a contradição estará sempre presente neste contexto, pois o assistente social intervém nas diversas situações que reproduzem a relação homem-trabalho. Porém, é necessário focar nos objetivos supracitados em conjunto com uma postura teórica para uma realização das tarefas profissionais.

Analisando os aspectos levantados pela autora, destacamos como importante para o exercício profissional, as alternativas apresentadas por ela para uma atuação de qualidade, voltada para a utilização de recursos e benefícios que priorizem as condições de trabalho e de

vida dos trabalhadores inseridos no âmbito empresarial. Ou seja, o profissional de Serviço Social de Empresa não deve se prender somente no equilíbrio desta unidade de produção, servindo apenas como mediador dos conflitos evidentes nestas relações de produção. No entanto, deve somar o seu conhecimento a criação de estratégias para esta prática, como a criação de programas, por exemplo, que despertem a conscientização, a participação e a organização dos trabalhadores, pois a atuação dos assistentes sociais deve estar direcionada e voltada aos trabalhadores, já que estes se constituem do seu objeto específico de intervenção.

Para finalizar esta abordagem extremamente elucidativa para o presente trabalho, destacamos as palavras otimistas da autora Rico, em relação às novas propostas e intervenções para a atuação do Serviço Social de Empresa: “A História nos ajudará na criação de um novo Serviço Social de Empresa. Preferimos o desafio que a prática nos impõe. Vivendo na contradição, descobriremos alternativas. Isto também a História tem demonstrado” (RICO, 1982, p. 109).

#### **2.1.4 Ana Elizabete da Mota**

Mota nos apresenta um estudo com o intuito de discutir a prática do Serviço Social na empresa capitalista. Ela inicia explicando o título da sua obra: “O Feitiço da Ajuda: As determinações do Serviço Social na Empresa”, esclarecendo que o capitalista constrói uma “armadilha” para o trabalhador, na medida em que, utiliza de algumas formas humanitárias para proporcionar o bem estar do empregado e de sua família, através da “promoção social”. Assim, o trabalhador esquece a sua condição de explorado e ainda classifica a empresa como “boazinha”, a qual os “ajuda”, e, com isso, o capital torna-se humanitário e seu objetivo maior que é o aumento da produtividade fica escondido sob a “ajuda” aos seus empregados.

Através desta obra, a autora apresenta uma proposta inserida num contexto geral representado por idéias e práticas de alguns profissionais de Serviço Social da América Latina, onde evidencia o movimento de Reconceituação da profissão iniciado na década de 60:

Como um movimento de natureza teórico/prática, a Reconceituação defende uma nova postura do Serviço Social face à realidade social da América Latina, apresentando-se como um processo que, embora não se excluindo de determinações históricas objetivas, refuta o Serviço Social tradicional em prol de uma nova

proposta de prática que atenda prioritariamente ao projeto dos trabalhadores. (MOTA, 1991, p.16)

Conforme Mota, o Serviço Social começou a ser inserido de forma mais intensa nas empresas quando também acontecia o movimento de Reconceituação, visto que, a expansão do capital envolve novas necessidades sociais, com isso, as empresas requisitavam este profissional para executar serviços sociais e desenvolver um trabalho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família. Para tanto, estes serviços sociais eram implementados para garantir a qualidade da força de trabalho exercida pelos empregados, para que a produção não fosse afetada por carências materiais ou por qualquer tipo de comportamento que pudesse interferir neste processo. Em vista disso, pode-se afirmar que o Serviço Social intervém nesta relação contraditória, servindo tanto ao capital quanto ao trabalhador, pois este profissional é solicitado pela empresa para atender ao trabalhador para ampliar a produtividade, ou seja, o capital (MOTA, 1991).

A autora Mota propõe uma análise do conceito de profissão, enfatizando o seguinte conceito:

[uma] profissão tem por base o reconhecimento do trabalho como uma atividade social, fruto da prática histórica dos indivíduos em sociedade. Assim, as profissões se criam a partir de necessidades sociais e se desenvolvem na medida da sua utilidade, vindo de institucionalizar ofícios reconhecidos socialmente num determinado tempo. (MOTA, 1991, p.20)

Mota esclarece o Serviço Social como uma profissão que historicamente tem servido aos interesses da classe capitalista, pois sua atuação nas empresas não está determinada pelas necessidades humanas, mas sim pela estratégia do capital em controlá-las. Ela classifica estas necessidades como vitais, as que estão presentes em qualquer formação econômica e social e as culturais, as que se criam a partir do modo específico de produção. As empresas capitalistas modernas, conforme elucidado pela autora, mantêm os serviços sociais como ambulatórios médicos, refeitórios, transporte, que respondem respectivamente as necessidades humanas básicas como saúde, alimentação e locomoção, para uma administração no âmbito pessoal com o objetivo de aumentar a produtividade. Trata-se da criação de funções improdutivas para produzir a mais-valia, sendo esta, a diferença entre as necessidades humanas e do capital. Contudo, as empresas procuravam os profissionais desta área para que pudessem interferir nas relações humanas no trabalho com o intuito de fornecer melhorias no bem estar do trabalhador, para que estes pudessem atingir um maior nível de produção.

A autora conceitua a empresa “como uma instituição que tem como objetivo gerenciar o capital e o trabalho na produção de bens e serviços que se transformam em mercadorias” (MOTA, 1991, p. 39). Em consequência deste gerenciamento ela garante a valorização, a acumulação e a reprodução do capital, obtendo através da mais-valia seus lucros.

Tendo em vista os interesses das empresas em acumular o capital, Mota ressalta que os empregadores requisitavam o profissional de Serviço Social para atender, além da sua representatividade social, a criação de novas ações que resolvam os problemas sociais dos seus empregados, ou seja, os que atrapalhavam e afetavam a produtividade dos mesmos. Para tanto, após fazer um resgate da construção da prática profissional, a autora afirma que a ação do Serviço Social, embora tenha outras origens, acaba assumindo um projeto do capital ao mediar os interesses de classe, pois opera uma ação direcionada às formas de administração da desigualdade social com uma atuação e um discurso fundamentado em elementos voltados à dominação. Pois, também como funcionário do capital, o assistente social acaba por apreender, explicar e trabalhar sobre a pobreza antes como condição do indivíduo, e não como resultado da exploração capitalista e expressão de uma situação de classe. (MOTA, 1991)

Neste contexto, a autora destaca a negação do trabalhador em expressar a sua consciência real, manifestando-se apenas através de comportamentos de pobreza e indiferença política. Na realidade o trabalhador é responsável por uma prática de resistência ao poder do capital, mas a empresa torna-o cliente do Serviço Social. Contudo, este trabalhador geralmente classifica a atuação do profissional desta área como uma “ajuda”, um auxílio para minimizar os problemas sociais, conforme elucida Mota:

Não se pode esquecer que o trabalhador geralmente qualifica a prática do Serviço Social como uma forma de “ajuda”, no sentido restrito de minorar dificuldades, sem alterar situações. Além disso, apesar de essa ajuda ter utilidade real para si e sua família, o trabalhador a percebe também como vantagem para a empresa, pela sua eficácia na manutenção/aumento da produtividade da força de trabalho. (MOTA, 1991, p.136)

Isto significa, de acordo com as considerações de Mota, que o trabalhador não consegue identificar o verdadeiro sentido dos serviços prestados por um profissional de Serviço Social. Com isso, associa o profissional aos objetivos da empresa como um reforço na produção da mais-valia, classificando as atividades destes profissionais como auxiliares da administração de recursos humanos da empresa, ou seja, para o trabalhador os assistentes

sociais são contribuintes para obtenção de lucros, considerando-os mais como auxiliares do patrão do que como seus aliados na luta dos direitos. No entanto, o trabalhador percebe, a partir das determinações de atuação dos assistentes sociais nestes espaços, que este profissional também está na condição de empregado e, por isso, é submetido às exigências da empresa, bem como, está sujeito as regras do capital, isto é, um participante igual da classe dos trabalhadores, desprovido dos meios de produção.

Neste sentido, a autora propõe uma postura mais política para a atuação dos profissionais de Serviço Social, utilizando a convivência com o cotidiano do trabalhador para assumir um novo objeto da prática profissional, ou seja, aproveitar o tratamento das “carências” para reafirmar a profissão com novas estratégias, iniciando através da identificação da pobreza como resultado da exploração capitalista, intervindo diretamente com os interesses dos trabalhadores e na defesa dos seus direitos, contribuindo, portanto, na elaboração de projetos que beneficiem a classe trabalhadora.

Por fim, Mota ainda sugere que a profissão construa novas referências e práticas com o objetivo de identificar os problemas sociais dos trabalhadores, reconhecendo que a empresa capitalista explicita de fato a relação entre capital e trabalho, e que a atuação destes profissionais segue as determinações técnicas da empresa dentro do contexto das relações sociais.

Analisando as considerações da autora, é possível afirmar que o profissional de Serviço Social inserido em uma empresa capitalista atua nos interesses de classes sociais, mediando situações decorrentes dos conflitos entre o capital e o trabalho, com as ações direcionadas à administração das relações de produção e das desigualdades sociais, porém, respondendo às exigências do capital. Isto é, a função do Serviço Social está relacionada aos mecanismos de controle sobre a força de trabalho, como por exemplo, a gestão de benefícios e serviços sociais. Para tanto, é fundamental que através da própria prática, os assistentes sociais inseridos nestes âmbitos, busquem encontrar saídas para uma ação transformadora, já que, a profissão pode possuir uma posição estratégica no sistema produtivo e no Estado.

## 2.2 ANOS 1990

Nos anos 1990, no contexto das transformações macro-societárias, da nova lei de regulamentação da profissão e do novo código de ética, ambos de 1993, do amadurecimento

intelectual crítico do Serviço Social, a reflexão da inserção da profissão no contexto empresarial é pulverizada e decresce. Não é mais possível encontrar autores que tematizam exclusivamente o Serviço Social empresarial, como foi nas duas décadas anteriores. As empresas passam a ser mais um dos espaços sócio-ocupacionais da profissão, mas quantitativamente minoritário (10%), como evidenciado em pesquisa do CFESS (2005).

A sociedade contemporânea no Brasil, sobretudo a partir dos anos 1990 sofre mudanças no âmbito econômico-social, com alterações no mundo do trabalho referentes ao gerenciamento de pessoas e nos processos das relações de trabalho e de produção. Tais mudanças são decorrentes das transformações do mundo do trabalho e da globalização mundial da economia, bem como, das inovações tecnológicas, que têm sido responsáveis pela flexibilização dos processos de trabalho, determinando novas modalidades de produção, gestão e consumo da força de trabalho. O processo de globalização ligado a reestruturação produtiva acaba por criar novas exigências aos trabalhadores, que atingem e abrangem as qualificações profissionais, as condições de inserção no mercado de trabalho, ou seja, destaca-se a procura por profissionais qualificados e redução dos postos de trabalho para aqueles sem qualificação, transformando-os em trabalhadores excluídos e desorganizados. Portanto, estas inovações exacerbam a competição empresarial, trazendo transformações no processo de produção e gestão da força de trabalho a nível internacional (CESAR, 1998).

Neste cenário, o mercado de trabalho é atingido, rompendo-se o equilíbrio entre capital, trabalho e Estado, inserindo uma crise global da sociedade contemporânea em relação à superação da crise do capitalismo (FREIRE, 2003). Neste contexto a autora elucida acerca das novas transformações:

Desse modo, foi sendo ditada uma nova cultura e ações políticas de inspiração neoliberal no mundo do trabalho, que buscam flexibilizar ao máximo não somente as estratégias de produção e racionalização, através de novas tecnologias, políticas, processos de trabalho, estoques, tempo de giro do capital, produtos, padrões de consumo, como também as condições de trabalho, os direitos e os compromissos do Estado para com a população, conquistados no período anterior. (FREIRE, 2003, p.32)

Portanto, esse período foi marcado pelo processo de reestruturação produtiva, no contexto da acumulação flexível, em resposta à crise capitalista, constituindo um terreno fértil para expansão da ideologia neoliberal, ou seja, determinado por mudanças nos padrões de gestão e organização do trabalho, estabelecendo uma cultura de qualidade nas empresas.

Em vista disso, há uma necessidade do trabalhador em se envolver com as metas de qualidade e produtividade da empresa, pois é a partir das estratégias de aumento da

produção que dependerão seus salários. Com isto, acontece uma inversão dos direitos dos trabalhadores alcançados na década anterior, no anos 1980, visto que o acesso aos benefícios e serviços oferecidos pelas empresas depende do aumento da produtividade. Neste sentido, são criados e organizados programas participativos para incentivar a produção e motivar o alcance das metas estabelecidas pela empresa e assim conquistar aumentos salariais (MOTA, 1991).

Foi neste contexto de transformações que as empresas passaram a exigir um profissional de Serviço Social com novas demandas de atuação, determinando novas práticas e modificando as condições de trabalho deste profissional. Esse novo exercício profissional está ligado às políticas de recursos humanos, com objetivo de articular as novas exigências das empresas com as necessidades dos trabalhadores através da administração dos serviços sociais. Estas novas atribuições ligadas a novos métodos de organização de trabalho são resultados das exigências das novas formas de gestão das empresas capitalistas, as quais direcionam para a garantia e rentabilidade do capital, no âmbito da globalização da produção e dos mercados. Com isso, as empresas tornam-se mais enxutas em relação ao quadro de funcionários, estabelecendo a terceirização da mão de obra, prejudicando as relações de trabalho, reduzindo os direitos sociais através do rebaixamento dos salários e o estabelecimento dos contratos temporários, afetando assim, as condições de vida, de trabalho e os direitos trabalhistas já conquistados (IAMAMOTO, 2003).

Neste sentido, são instituídas a polivalência e a multifuncionalidade dos trabalhadores, inclusive dos Assistentes Sociais, ou seja, um funcionário polivalente, que de acordo com Iamamoto:

[...] é chamado a exercer várias funções, no mesmo tempo de trabalho e com o mesmo salário, como consequência do enxugamento do quadro de pessoal das empresas. O trabalhador deixa de ser um trabalhador “especializado” – e também o assistente social – sendo solicitado a exercer múltiplas tarefas, até então não necessariamente envolvidas em suas tradicionais atribuições. (2003, p. 32)

Portanto, para garantir seus empregos, os trabalhadores precisam aprender a executar todas as tarefas, sendo estendido também ao profissional de Serviço Social. Neste caso, há a necessidade de um profissional polivalente para a execução de todas as atividades relacionadas ao setor de recursos humanos, entre elas a seleção de funcionários, desenvolvimento pessoal, saúde e segurança no trabalho.

Os anos de 1990 marcaram o Serviço Social em empresas em relação a novas demandas e desafios decorrentes de um conjunto de transformações societárias, onde se

destaca as propostas neoliberais com o aprofundamento das desigualdades sociais e um afastamento do Estado no âmbito das políticas sociais, transferindo-as para outros setores, sobretudo para a sociedade civil. Portanto, atualmente este profissional parou de exercer as suas atribuições tradicionais, suas funções específicas, passando a exercer múltiplas tarefas no setor de recursos humanos, mas continuando a ser requisitado pela empresa para solucionar os problemas que interferem no processo de produção, bem como, para atuar em questões relacionadas à vida do trabalhador. No entanto, a empresa ainda possui a visão de “ajudante” em relação ao assistente social, como mediador dos conflitos entre capital e trabalho. Embora este profissional ainda seja solicitado por estes motivos, nos dias atuais percebe-se uma ampliação das suas atribuições, passando a classificá-los como profissionais que conhecem a realidade social em conjunto com a comunidade, atuando com uma educação social, contribuindo na prevenção e na formulação de políticas sociais dentro da empresa. (HERWEG; e GESSELE, 2000).

Este novo papel do Serviço Social envolve aspectos importantes a serem discutidos, entre eles a questão das necessidades de vida e conflitos dos trabalhadores que sempre foi exclusiva dos assistentes sociais, hoje se estendem a todos os profissionais da área de Recursos Humanos, inclusive aos gerentes. Isto força os assistentes sociais a requalificarem-se, adequando-se a um perfil polivalente e sintonizado com a área gerencial. Contudo, o profissional de Serviço Social, nesta função, acaba afastando-se do contato direto com o trabalhador, seu principal objeto de ação. No entanto, observa-se que esta ação continua ligada à administração dos benefícios sociais, mesmo com as modificações das novas exigências, passando a dirigir a atuação para a racionalização dos benefícios, para o trato das exceções e para a concessão desses com alguns critérios (LIMA, 2010).

O assistente social vem sendo requisitado atualmente para participar, colaborar e assessorar programas destinados a qualidade. Para desempenhar bem estas novas atividades, este profissional necessita de treinamentos contínuos juntamente com outros profissionais, para entender o caráter interdisciplinar que este tipo de atuação exige, pois esta relação chega a ser vital para a permanência do Serviço Social nas empresas atualmente (LIMA, 2010).

Outra função atual dos assistentes sociais é a execução, coordenação e desenvolvimento dos projetos sociais comunitários das empresas, ditas como “cidadãs” ou empresas “solidárias”. As empresas investem o capital privado em projetos comunitários de interesse público em busca de uma melhor imagem social para empresa, o que implica ampliar vendas, conquistar mercados e a própria sobrevivência empresarial (LIMA, 2010).



Por fim, com as transformações ocorridas no processo de trabalho nos anos 1990 que afetaram diretamente as competências e condições de trabalho, exigem novas capacitações e requalificações para os assistentes sociais. Ou seja, é requerido destes profissionais uma qualificação contínua e atualizações diante das mudanças. É possível observar que as tantas alterações no mundo do trabalho resultam em dificuldades, implicando em que os profissionais de Serviço Social tenham de procurar a recolocação no mercado de trabalho. Todavia, Lima destaca que:

[...] é possível acreditar que estas novas demandas e exigências postas a profissão não significam somente perdas e dificuldades, mas também novos espaços e possibilidades para a ação profissional no universo empresarial. (2010, p.9)

Com o intuito de abordar a atuação atual do Serviço Social em empresas, e tendo em vista a experiência vivenciada no estágio obrigatório I e II, abordaremos a seguir a atuação do profissional de Serviço Social na empresa Insular Transportes Coletivos Ltda, para um melhor entendimento desta atuação no contexto atual.

### 2.3 O SERVIÇO SOCIAL NA INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA

O serviço social em empresa de transporte urbano de Florianópolis tem uma história muito recente, pois iniciou em 2009 com a atuação do profissional de serviço social no setor de “Assistência Social e Segurança no trabalho”, inserido no setor de Recursos Humanos da empresa Insular Transportes Coletivos Ltda. Esta profissional atua em conjunto com o médico do trabalho da empresa, visando a atenção à saúde do trabalhador e a melhoria das condições de trabalho, construindo estratégias de intervenção que atendam as demandas requisitadas pelos mesmos e pela empresa pós-reestruturação produtiva.

O setor de Recursos Humanos da empresa, onde atua o assistente social, opera junto aos funcionários como um instrumento de administração de pessoas, bem como é responsável pelo atendimento de direitos e obrigações trabalhistas e gerais. Ou seja, tem como finalidade recrutar, treinar, qualificar, desligar e ainda gerar folha de pagamento dos funcionários. É composto por um gerente de Recursos Humanos e um auxiliar que têm como função a gestão do quadro de empregados da empresa.

No que se refere a aptidão ao trabalho, o setor de RH realiza entrevistas para verificar informações e habilidades em relação ao cargo disponível, além de exame médico ocupacional, este é realizado por um médico do trabalho, prestador de serviço à empresa.

Embora a empresa atenda toda a população com a venda dos serviços de mobilidade da cidade, o assistente social, enquanto profissional interno à empresa, tem como público-alvo os trabalhadores do transporte. Ou seja, tem como objetivo proteger e garantir os direitos dos mesmos, bem como, buscar melhorias referentes a execução desta mão de obra capitalista. Suas ações profissionais são direcionadas a exercer funções de apoio à administração e melhoria da qualidade do trabalho, intervindo na resolução dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às exigências do processo produtivo. Para tanto, possui um papel mediador, intervindo no sentido de desenvolver projetos, através de estratégias inovadoras que visem a melhoria nas condições de trabalho, bem como, uma satisfação coletiva entre patrões e empregados, tanto na produtividade quanto na relação de convivência, para que ambos possam executar seus trabalhos com satisfação pessoal e profissional.

Portanto, percebe-se uma atuação direcionada ao trabalhador, tendo este como foco, como objeto de intervenção, conforme evidenciado pela autora Rico:

[...] estabelecemos o operário de produção, participante de uma classe social mais ampla (a classe operária), como objeto prioritário para intervenção do Serviço Social na E.M. Todavia, nos parece oportuno considerar a totalidade da classe operária, ou melhor, o operário, como objeto prioritário de intervenção do Serviço Social de Empresa. (1982, p. 105)

O profissional de Serviço Social, por ser um agente de proteção em diversos âmbitos, como saúde, a atuação deste profissional na empresa Insular busca a efetivação de ações e suporte à prevenção, à orientação, ao encaminhamento e apoio aos funcionários na perspectiva de fortalecê-los como trabalhadores e cidadãos. Além disso, objetiva também oferecer medidas de proteção para as famílias, no sentido da compreensão e da reflexão sobre os direitos sociais para todos, entre outras ações, que almejam à diminuição dos problemas e conflitos sociais.

No entanto, apesar do comprometimento na qualidade de intervenção da profissional de Serviço Social inserida na empresa Insular Transportes Coletivos, também à esta profissão estão colocadas as normas empresariais pós-reestruturação produtiva, em que a multifuncionalidade e o acúmulo de funções são as novas formas de produção estabelecidas

pelas empresas. Contudo, a assistente social inserida nesta empresa, possui algumas atribuições<sup>2</sup>, entre as quais:

- Atuar em conjunto com o médico do trabalho da empresa, viabilizando o encaminhamento dos funcionários para os exames periódicos, prevenindo situações que possam levar o trabalhador a adoecer, visando a qualidade de sua saúde.
- Promover eventos como palestras, abrangendo temas relacionados ao trabalho e a vida do trabalhador, alertando e encaminhando os trabalhadores à prevenção contra doenças e problemas principalmente de ordem financeira, pois estes últimos são uma das maiores causas, além das doenças ocupacionais, do absenteísmo do trabalhador em transporte urbano, segundo estatísticas do RH da Insular.
- Elaborar atividades de integração entre os funcionários novos e antigos, através de dinâmicas, palestras e exercícios que motivem a boa convivência diária entre os mesmos.
- Implantar medidas de reconhecimento de trabalho, como certificados que tornem os trabalhadores mais produtivos, conseqüentemente, evitando gastos desnecessários com novas contratações.
- Elaborar atividades que motivem a participação da família na empresa, incentivando a aproximação do funcionário na empresa e reconhecendo sua família como central no contexto de vida do trabalhador.
- Encaminhar o funcionário e sua família para serviços de políticas públicas, de acordo com as necessidades dos mesmos, visando a garantia de direitos de todos os cidadãos.
- Auxiliar na elaboração de relatórios para encaminhar para o INSS, nos casos dos funcionários que estão afastados da empresa por doenças, recebendo apenas o valor da perícia médica, para que estes passem a receber o benefício da aposentadoria.
- Atender aos funcionários que procuram a assistência social para solucionar problemas relacionados ao trabalho ou à família.
- Atender reclamações em relação ao transporte urbano, por telefone e por e-mail dos seus usuários, bem como, a elaboração e encaminhamento de relatórios para os setores responsáveis para as devidas providências.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Sistematizado a partir da experiência de estágio da autora e de depoimento oral da profissional de Serviço Social da empresa Insular Transportes Coletivos.

<sup>3</sup> Esta atribuição pode não parecer do Serviço Social, todavia na empresa Insular os contatos telefônicos se constituem em importante oportunidade de esclarecimento sobre fluxos e processos de trabalho, bem como relações funcionais.

- Intermediar solicitações entre empregados e empregadores, como a utilização de uniformes e a solicitação de outros benefícios para a realização do trabalho.

Como podemos observar acima, esta empresa de transporte urbano, requisita que o profissional de Serviço Social atue na perspectiva de evitar conflitos internos e que haja incremento da produtividade. Ambos são desenvolvidos por meio de benefícios, mormente estabelecidos em leis trabalhistas, ou seja, que já são direitos garantidos aos trabalhadores por lei, para controle e incentivo ao aumento do desempenho de trabalho. Neste sentido esclarece Mota (1998, p. 126):

[...] identificamos que a função do Serviço Social continua vinculada às relações de trabalho, sendo requisitado para intervir nos problemas que interferem na produtividade. Esta função do Serviço Social permanece associada ao tratamento de questões de natureza psicossocial, que não se relacionam diretamente com o processo de trabalho, reiterando a representação histórica do caráter humanitário da profissão.

Sendo assim, com as novas funções exigidas pelas empresas pós-reestruturação produtiva, está posto ao profissional de serviço social assessorar as chefias, contribuindo no controle da produtividade, as vezes deixando de lado o seu objetivo maior de intervenção que é mudar ou tentar melhorar as condições de trabalho, pois este assistente social faz parte do quadro de funcionários e também mantém uma relação de dependência de seu emprego.

Todavia, o Serviço Social inserido nesta empresa de transporte urbano em Florianópolis, no âmbito da esfera privada, atende as demandas dos trabalhadores no ambiente profissional e familiar, sendo que neste último, abrange um universo de diversidades. De acordo com Miotto, “o Serviço Social trabalha com as famílias no plural, por que cada uma tem um jeito peculiar de ser e organizar sua compreensão familiar” (1997, p. 120). Por fim, são várias as situações vivenciadas no grupo familiar e que demandam a intervenção do Serviço Social em áreas como saúde, educação, habitação, trabalho, justiça, previdência e assistência social. O Serviço Social busca realizar o trabalho em rede dentre as referidas áreas de atuação.

No campo empresarial a dimensão da contradição é evidente, expressando-se nas demandas postas pelo contratante e empregador e as necessidades concretas e reais dos trabalhadores. Portanto, para analisar melhor esta contradição presente na atuação do profissional de Serviço Social em empresa, levantaremos em seguida algumas considerações em relação a este tema.

## 2.4 O SERVIÇO SOCIAL EM EMPRESAS: REALIDADES E DESAFIOS

As reflexões anteriores nos permitem afirmar que existem desafios de intervenção nos espaços empresariais gerados pela contradição do capitalismo (capital x trabalho), considerando as transformações no âmbito econômico-social acentuadas nos anos 1990.

Portanto, é este cenário de mudanças nas relações de produção, o qual está inserido o profissional de Serviço Social, que se apresentam desafios para profissão, visto que, o assistente social é requisitado para evitar que este conflito venha interferir no processo de produção, conforme as novas exigências pós-reestruturação produtiva das empresas. Com as mudanças, sobretudo a partir dos anos 1990, tanto nas organizações públicas quanto nas privadas, os empresários, patrões, donos do capital, passam a exigir dos trabalhadores, incluindo também a categoria de assistentes sociais, alterações que trazem repercussões como: precarização das relações de trabalho, com ameaça de desemprego, exigências de polivalência, multifuncionalidade, desenvolvimento de novas habilidades, entre outros. Em vista disto, esta flexibilidade do trabalho, passa pela redução dos postos de trabalho e o redimensionamento da função dos trabalhadores (CESAR, 1998).

Neste cenário, ou seja, da ação profissional do Serviço Social no contexto empresarial, está expressa a dimensão da contradição, evidente nas demandas postas pelo contratante e empregador e as necessidades concretas e reais dos trabalhadores. Ainda, o próprio profissional constitui-se enquanto trabalhador. Esta realidade é complexa e exige por parte do profissional de Serviço Social constantes posicionamentos na defesa e ampliação de direitos sociais no contexto interno e externo à empresa.

Tendo em vista a análise das leituras teóricas abordadas em conjunto com a experiência empírica, consideramos o comprometimento com qualidade da intervenção dos profissionais de Serviço Social que já exercem a profissão em empresas, um dos principais desafios encontrados hoje pela profissão, pois os assistentes sociais também são submetidos as normas empresariais pós-reestruturação produtiva, em que a multifuncionalidade; o acúmulo de funções, por exemplo, é um meio de exploração de força de trabalho. Este fator é complexo tratando-se do maior objetivo pelo qual o profissional de Serviço Social é acionado: o aumento da produtividade. É contraditório. Isto dificulta e torna-se um complicador na atuação dos mesmos, pois os assistentes sociais também são trabalhadores inseridos na divisão sócio-técnica do trabalho, que vendem suas forças de trabalho por um salário e dependem deste para prover seus meios de subsistência.

No entanto, as novas demandas no mundo do trabalho aos assistentes sociais, ou seja, a diversidade de atividades desenvolvidas por estes profissionais acaba desespecializando a atuação destes, visto que, as atribuições específicas da profissão são deixadas de lado para atender a capacitação e qualificação dos trabalhadores para o trabalho. Portanto, as atividades desenvolvidas por estes profissionais constituem-se mais em demandas da empresa do que dos trabalhadores, isto é, as expressões da questão social e o objeto da profissão não estão sendo trabalhados como necessário, com propostas de enfrentamentos destas questões, pelo contrário, o exercício profissional está contribuindo com o capital, com a geração da mais-valia, porém, por exigência empresarial.

Em vista disso, destacamos também a falta de valorização, de reconhecimento e de institucionalização do Serviço Social enquanto profissão. Esta torna-se um empecilho para os profissionais, pois esta falta de reconhecimento empresarial direciona as exigências apenas para a obtenção de um retorno financeiro maior que o investido. Ou seja, executando outras funções, além das condizentes ao serviço social, o profissional não consegue se dedicar as suas atividades específicas, devido a falta de conhecimento dos empregadores das competências do Serviço Social. Os empresários desconhecem que esta prática é fundamental para quem a exerce e para quem é atingida por ela. O profissional de Serviço Social pode propor respostas concretas para situações concretas no âmbito empresarial. Contudo, deve-se romper com qualquer relação de exterioridade entre profissão e realidade, atribuindo-lhe a centralidade que deve ter no exercício profissional, conforme enfatizado por Yamamoto (2003, p.22):

Entender a profissão Serviço Social como especialização do trabalho, uma profissão particular inscrita na divisão social e técnica do trabalho coletivo da sociedade. Uma divisão do processo de produção, distribuição de tarefas técnicas e por consequência social.

Diante das práticas profissionais desenvolvidas atualmente, sobretudo na empresa Insular Transportes Coletivos, é possível perceber a existência de uma visão endógena da profissão por parte dos empresários, acerca do Serviço Social, ou seja, existe a tentativa de moldar, adaptar a assistente social de acordo com as necessidades da empresa e não do usuário (trabalhador). Para tanto, é necessário, quando possível, romper as barreiras da instituição, o autoritarismo, bem como, fazer entender as relações, as transformações que estão ocorrendo no mundo do trabalho. Isto é, ser um profissional capaz de decifrar a realidade e de buscar nela suas possibilidades de ação, estando atento às limitações da

conjuntura, um profissional propositivo e não só executivo, o qual busque a responsabilidade do Estado, esclarecendo os trabalhadores de seus direitos e orientando-os a alcançá-los; conforme demonstrado por Yamamoto (2003, p.20), no primeiro pressuposto de análise da profissão hoje.

Para isto, o profissional de Serviço Social deve intervir utilizando o seu próprio saber questionando, argumentando, ter autonomia para exercer seu próprio conhecimento, ou seja, praticar o seu discurso competente sem ser obrigado a aceitar o discurso institucional imposto. Neste sentido, Chauí analisa:

O discurso competente – a ciência como saber separado e como coisa privada, como instrumento de dominação no mundo contemporâneo – pede outras falas, se quisermos contestá-lo. A contestação, porém, não pode realizar-se de fora, opondo à competência estabelecida uma outra, supostamente “mais competente”. O discurso competente se instala e se conserva graças a uma regra que poderia ser assim resumida: não é qualquer um que pode dizer qualquer coisa a qualquer outro em qualquer ocasião e em qualquer lugar. (2003, p.02)

Portanto, embora sejam apresentados novos desafios na intervenção do profissional de Serviço Social em empresas, através das transformações nas relações de produção, é essencial um assistente social neste âmbito, para administrar os benefícios, os direitos sociais dos trabalhadores, tendo como objetivo proteger e garantir os direitos dos mesmos, bem como, buscar melhorias referentes a execução desta mão de obra capitalista. Suas ações profissionais são direcionadas a exercer funções de apoio à administração e qualidade do trabalho, intervindo na resolução dos conflitos e na promoção da integração dos trabalhadores às exigências do processo produtivo. Ou seja, desenvolver uma ação educativa e integrativa, coordenar, proteger e investigar, para que não exista tanta exploração de mão de obra, buscando a melhoria nas condições de trabalho dos funcionários. Para isto, deve ser propositivo com o intuito de desenvolver projetos e programas, e já que é necessário, visar uma satisfação coletiva entre patrões e empregados, tanto na produtividade quanto na relação de convivência, porém, priorizando o sujeito trabalhador.

Em seguida, conheceremos um pouco sobre as atuais empresas de transporte urbano de Florianópolis, entre elas a Insular Transportes Coletivos, a qual possui um profissional de Serviço Social atualmente. E analisaremos também, o resultado da pesquisa realizada com os trabalhadores do transporte urbano, com os empresários, com o sindicalista e com a profissional de Serviço Social da empresa Insular Transportes Coletivos.

### **3 EMPRESAS DE TRANSPORTE URBANO EM FLORIANÓPOLIS E O SERVIÇO SOCIAL**

Na antiguidade o transporte de pessoas era considerado uma questão pessoal, em que só os que possuíam um poder aquisitivo mais elevado usufruíam do deslocamento por meio de algum tipo de veículo; os demais cidadãos iam a pé, pois não havia outra opção. A história do transporte no Brasil faz parte de um dos fatos mais significativos da história da humanidade, a constituição das cidades. O transporte e os diferentes meios utilizados para tal estão relacionados não só a economia, mas também à cultura, como afirmam Galhardi, Pacini e Neves: “Conhecer o transporte, é conhecer diferentes culturas, e compreender a grande complexidade que testemunhamos em nossos dias” (2007, p. 15).

Em Florianópolis, logo depois de inaugurada a ponte Hercílio Luz, em 1926, começaram a circular os primeiros ônibus para atender ao transporte coletivo urbano de passageiros da cidade.

O transporte urbano de Florianópolis é público, porém, as empresas que executam estes serviços são terceirizadas. Para isso, atualmente existem 5 (cinco) empresas contratadas pela Prefeitura Municipal de Florianópolis executando estes serviços de transporte coletivo urbano da população de Florianópolis: Canasvieiras Transportes Ltda, Emflotur Empresa Florianópolis S/A, Insular Transportes Coletivos Ltda, Transol Transporte Coletivo Ltda e Transporte Coletivo Estrela Ltda.

No decorrer do ano de 2003, estas empresas passaram por algumas alterações estruturais e funcionais, ou seja, todo o sistema de transporte urbano de Florianópolis passou por grandes modificações, principalmente na área operacional, sendo uma delas no sistema de cobrança de passagem, operando por meio de sistema eletrônico, o chamado Sistema de Bilhetagem Eletrônica. Este novo sistema de Bilhetagem Eletrônica foi um marco na história do transporte urbano de Florianópolis, pois através deste as empresas sofreram profundas mudanças, entre elas a implementação de Integração das linhas, agilizando os serviços prestados à população, bem como, foi possível otimizar o transporte coletivo, aumentando o número de linhas e de horários disponíveis.

O sistema de transporte atual foi organizado para atender as necessidades dos usuários. Por isso, a criação de linhas, horários e itinerários são estipulados pelo Órgão público, Núcleo de Transportes, o qual segue as solicitações feitas pelos usuários através de pedidos encaminhados ao mesmo.



Tendo em vista este novo sistema, através da nova forma de cobrança de passagens, foi possível facilitar e baratear o deslocamento da população, visto que, os usuários do transporte pagam apenas uma passagem com o cartão magnético e se deslocam de um bairro para o outro pagando apenas uma passagem, isto é, há uma integração nas linhas.

Vale mencionar que existem inúmeros estudos como os de Neto (2009) e Saboya (2009), problematizando a situação do transporte coletivo urbano em Florianópolis. Estes estudos evidenciam os altos custos do transporte para os usuários, a insuficiência de linhas e horários de ônibus, problemas de qualidade dos veículos e do pessoal de transporte. Com isto é possível apontar para a necessidade da melhoria deste tipo de serviço, com vistas a se efetivar enquanto direito à mobilidade urbana.

De outro lado, faz-se necessário destacar a existência do Conselho Municipal de Transporte (CMT). Este foi instituído em março de 2000 e tem como atribuições:

- I – julgar os recursos interpostos contra a imposição de multas aplicadas ao Sistema Coletivo e Individual de Transporte de Passageiros;
- II – aprovar a tarifa, bem como a Planilha Tarifária elaborada pelo Órgão Gestor;
- III – formalizar e uniformizar a jurisprudência administrativa concernente as decisões sobre o Sistema de Transporte de Passageiros;
- IV – propor, após estudos técnicos do Órgão Gestor, as modificações e alterações de linhas;
- V – decidir, após parecer técnico emitido pelo Órgão Gestor, sobre:
  - a) a abertura de licitação para concessão ou permissão de linha de transporte coletivo e individual de passageiros, bem como a sua homologação;
  - b) a renovação do contrato de concessão e/ou de permissão de linha de transporte coletivo de passageiros;
  - c) a transferência de concessão ou de permissão de linha de transporte coletivo de passageiros;
  - d) declaração de caducidade;
  - e) a encampação; (REGIMENTO INTERNO, 2000)

Para entender um pouco melhor sobre as empresas de transporte coletivo de Florianópolis que executam os serviços de mobilidade urbana atualmente, levantamos a seguir algumas considerações relevantes em relação às mesmas<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> As informações sobre as empresas foram obtidas, sobretudo nas páginas eletrônicas de cada empresa, o que dificultou uma apresentação mais padronizada das mesmas.

### 3.1 CANASVIEIRAS TRANSPORTES COLETIVOS LTDA

A empresa Canasvieiras Transportes atua há mais de 80 anos na área de transporte coletivo urbano em Florianópolis. A empresa, antes denominada Auto Viação Canasvieiras, foi fundada em 1927 por Evaristo Coelho da Costa, avô do atual Diretor Presidente Valter João Oliveira Costa. Desde a sua fundação, sua administração está sob os cuidados da família Costa, sendo que atualmente possui 4 (quatro) sócios.

Nos dias atuais, esta empresa é contratada pela Prefeitura de Florianópolis para fornecer os serviços de transporte urbano para a população do norte da ilha. A empresa opera com 140 veículos, entre eles microônibus e ônibus convencionais, os quais executam os itinerários que abrangem os bairros como Canasvieiras, Ingleses, Daniela, Santinho, entre outros. Para isto conta com aproximadamente 650 colaboradores. No entanto, embora destaque um alto índice de rotatividade e absenteísmo, de acordo com o RH<sup>5</sup>, a empresa tem como objetivo executar seus serviços com qualidade e segurança para os seus usuários.

O sistema de transporte urbano de Florianópolis atual é considerado pelos administradores da empresa Canasvieiras como um dos melhores, devido a urbanização da cidade, pois no início não existiam estradas que ligavam o centro ao norte da ilha, as trilhas percorridas eram, muitas vezes, caminhos de carroça ou carro de bois, pastos, areias, capinzais e campos de vassouras. Tudo isso para que o usuário chegasse ao seu destino final.

A empresa possui o Sistema de Gestão de Qualidade, ou seja, a certificação NBR ISO 9001:2000, sendo a primeira empresa brasileira de transporte Coletivo Urbano a receber tal certificado. Portanto, a união entre a infra-estrutura, a tecnologia e a capacitação, ou seja, ruas pavimentadas, veículos bem equipados e profissionais qualificados, fizeram com que, no decorrer dos anos, a Empresa Canasvieiras evoluísse, oferecendo mais conforto e segurança aos passageiros.

### 3.2 EMFLOTUR EMPRESA FLORIANOPOLITANA S/A

A Emflotur, empresa de transporte urbano iniciou seu trabalho no final da década de 40, mais precisamente em 1947. Foi criada por um jovem proprietário, que já tinha um

---

<sup>5</sup> Dados obtidos por depoimento oral com funcionários responsáveis pelo setor de Recursos Humanos da Empresa, em 22 de outubro de 2010 e análise documental da empresa.

caminhão e resolveu investir no ramo de transporte coletivo. No princípio tinha apenas uma pequena sala e poucos funcionários. Com o passar do tempo foram adquirindo a frota de ônibus e em seguida passando a operá-los com a cobertura em parte do continente da ilha.

Aos poucos construíram sua sede, o seu espaço, com muito trabalho e dedicação, conforme elucidado por um dos fundadores da empresa. Isto é, foram agregando conforto, mais equipamentos e novas instalações. As mudanças foram, aos poucos, transformando a clientela interna e externa da empresa.

A empresa possui atualmente, 151 funcionários que recebem qualificação constante, pois a principal preocupação da mesma é oferecer sempre aos seus clientes, qualidade e um alto padrão no atendimento<sup>6</sup>. No que se refere aos benefícios, a empresa não apresenta suplementos especiais aos trabalhadores, apenas promove algumas atividades sociais entre seus funcionários e a comunidade como a campanha do agasalho "Quebre o Gelo", projeto "Fala Usuário", em que acontecem várias premiações. Isso vem ocorrendo há cerca de cinquenta anos.

### 3.3 INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA

A empresa Insular Transportes Coletivos de Passageiros Urbano de Florianópolis é uma instituição de natureza privada, atualmente contratada pela Prefeitura de Florianópolis para executar os serviços de transporte coletivo da região do sul da ilha. Faz parte de um grupo social fechado, está no ramo de transporte desde 1950. Era formada por uma sociedade familiar do grupo Cordeiro e Cia., e atuava com o nome fantasia de Ribeironense Transportes Coletivos Ltda, concentrando sua operação na parte sul da ilha de Florianópolis. Em dezembro de 2002, a mesma passou a chamar-se Insular Transportes Coletivos Ltda: “a nova onda do transporte”, sendo este o slogan utilizado na apresentação da marca. O objetivo principal desta mudança foi em busca da melhoria contínua da empresa.

O atendimento da empresa abrange toda a população (crianças e adolescentes, famílias, trabalhadores, gestantes, idosos, etc). Contudo, a empresa tem por finalidade e missão atender aos usuários do transporte urbano, prestando serviço de qualidade, com

---

<sup>6</sup> Dados obtidos com funcionário vinculado ao setor de Recursos Humanos e com um dos sócios da Empresa, através de depoimento oral, em 22 de outubro de 2010 e análise documental da empresa.

horários e linhas que são sugeridas pela população por meio das solicitações junto ao órgão público, o Núcleo de Transporte Municipal.

A empresa funciona atualmente com 498 funcionários registrados, sendo destes, 59 afastados por perícia médica, dos quais 50 por motivo de doenças e 9 por motivo de acidente no trabalho<sup>7</sup>.

A empresa tem como objetivos atender a todos os usuários dos bairros do sul da Ilha, os quais ela opera e quando necessário a extensão de linhas conforme o crescimento demográfico da região; garantir a mobilidade da população através de linhas que permitam aos usuários chegarem aos seus destinos, alcançando a satisfação dos mesmos; permitir que os usuários trafeguem dentro dos ônibus com conforto e segurança; cumprir com qualidade as linhas e horários de ônibus estipulados pela Secretaria de Transportes; garantir a ampliação e mudanças nos serviços diante do crescimento demográfico da população sem perder a qualidade dos seus serviços; capacitar seus funcionários para um atendimento com qualidade aos seus usuários do transporte, conforme elucidado por um dos sócios da empresa.

Portanto, a meta da empresa é atender os usuários que utilizam o transporte urbano de Florianópolis, em especial a população do sul da ilha, exercendo seus serviços com qualidade e eficiência no que se refere à mobilidade urbana. (INSULAR, 2010)

### 3.4 TRANSOL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA

A empresa Transol Transporte Coletivo, atua neste ramo do transporte desde 1989, prestando estes serviços a população da região central da cidade de Florianópolis. Possui atualmente 750 trabalhadores e investe constantemente na qualificação e capacitação do seu pessoal, bem como, na renovação de frota e na modernização das suas instalações<sup>8</sup>.

Esta empresa de transporte urbano é a maior em relação as outras no que se refere a frota de ônibus e a estrutura pessoal. Possui um número considerável de rotatividade e absenteísmo, considerado alto pelos administradores da mesma.

No cumprimento de sua missão de "Transportar passageiros buscando os melhores níveis de qualidade, com conforto, segurança e pontualidade", e tendo seu sistema de gestão

---

<sup>7</sup> Dados obtidos junto à Assistente Social, por um dos sócios e análise documental da empresa em agosto de 2010.

<sup>8</sup> Dados obtidos junto ao Setor de Recursos Humanos e análise documental da empresa em 22 de outubro de 2010.

de qualidade certificado pela norma internacional ISO 9001, a Transol demonstra a sua preocupação com a melhoria constante da qualidade dos seus serviços e das condições de trabalho dos seus trabalhadores.

### 3.5 TRANSPORTE COLETIVO ESTRELA LTDA

A empresa Transporte Coletivo Estrela Ltda, foi fundada em 04 de novembro de 1975. Esta era inicialmente chamada de Transportes Coletivos São João, possuía seis ônibus e operava duas linhas - Vila São João e Capoeiras - com uma pequena garagem no bairro de Campinas, São José, onde também funcionava uma modesta, mas operosa oficina<sup>9</sup>.

Para crescer a empresa contava com a tenacidade do seu sócio fundador e com a dedicação e garra de uma equipe de quinze colaboradores. Foi um início difícil, de inflação alta, onde não se podia programar os investimentos, pois não havia capital garantido.

Apesar das dificuldades, a empresa investiu na compra de novos ônibus e ampliou o número de linhas. Embora vivendo momentos difíceis, foi preciso investir todos os esforços para oferecer um serviço cada vez melhor aos seus usuários, visto que, o crescimento e o desenvolvimento da empresa fazem parte deste processo.

A Estrela tem como ramo de atividade o transporte urbano de passageiros na região de Florianópolis e atualmente presta estes serviços em parte da área continental da ilha. Trata-se da concessão de serviço público, ou seja, na realidade a nossa empresa presta um serviço público à população.

A empresa atua com intuito de uma parceria principal com todos os trabalhadores, pois entende que estes tem uma influência muito grande na qualidade dos serviços que prestam à população. Destacam que na linha de frente todo colaborador assume uma importância ainda maior, pois trata diretamente com o usuário – o principal cliente da empresa. (ESTRELA, 2010)

A Estrela faz sistematicamente investimentos na renovação da frota. Está em curso um planejamento de tais investimentos. O usuário mais exigente quer equipamentos de última geração em operação, inclusive com mais frequência. Tal exigência implica em

---

<sup>9</sup> Dados obtidos junto ao Setor de Recursos Humanos, por um dos sócios e análise documental da empresa em 22 de outubro de 2010.

qualificação profissional dos seus 600 trabalhadores. A empresa investe em treinamentos para que todos possam ficar envolvidos neste processo de busca da qualidade.

### 3.6 SITUAÇÃO SÍNTESE DAS EMPRESAS E SEUS TRABALHADORES

A partir do exposto nos itens anteriores, é possível construir o quadro que segue. Este apresenta os dados que classificam a rotatividade, o absenteísmo e os benefícios oferecidos pelas empresas, levantados através das informações obtidas pelos responsáveis pelos setores de Recursos Humanos das empresas, com base no mês de setembro/ 2010<sup>10</sup>.

Tabela 1: Empregados e benefícios por empresa de transporte

<b>Empresa</b>	<b>Número de funcionários</b>	<b>Número de Sócios</b>	<b>Rotatividade (demissão)</b>	<b>Absenteísmo (faltas e ausências)</b>	<b>Benefícios adicionais à CLT</b>
Canasvieiras Transportes Ltda	650	4	13	71	Não há
Emflotur Empresa Florianópolis S/A	151	1	0	11	Não há
Insular Transportes Coletivos Ltda	500	5	6	190	Não há
Transol Transporte Coletivo Ltda	750	3	12	292	Não há
Transporte Coletivo Estrela Ltda	600	5	14	256	Não há
<b>Total</b>	<b>2.651</b>	<b>18</b>	<b>45</b>	<b>820</b>	<b>0</b>

Fonte: Elaboração própria, com dados obtidos junto ao Setor de Recursos Humanos de cada empresa.

A partir do quadro acima podemos perceber que, de modo geral, as empresas possuem um alto índice de absenteísmo. Isto nos permite apontar que, no caso da empresa Transol, por exemplo, 38,9% do total de funcionários da empresa faltaram no mês supracitado, isto é, a cada 2 trabalhadores, 1 faltou. Sendo assim, os empregados assíduos acabam ficando com o trabalho resultante dos trabalhadores ausentes, o que leva a sobrecarga de trabalho aos não faltantes, implicando em aumento de estresse, o que foi evidenciado na pesquisa e será apresentado no item 3.7.2.2 mais a frente. Portanto, estes números são considerados pelos empresários, pelo sindicalista e pela assistente social da empresa Insular,

<sup>10</sup> As empresas realizam mensalmente uma sistematização da situação dos trabalhadores. Optamos pelo mês de setembro por tornar possível a análise dos dados da pesquisa.

bastante preocupantes em relação a quantidade total de funcionários ativos na empresa. Estas faltas e ausências dos trabalhadores em seus postos de trabalho provocam um aumento nos índices de rotatividade das empresas. Ainda, com um amplo número de faltas, os empresários necessitam repor a quantidade total de trabalhadores para a realização do trabalho, visto que, aspiram a qualidade nos serviços prestados. Contudo, acabam demitindo os funcionários que apresentam menos comprometimento com a empresa e conseqüentemente os mais “faltantes”, ou seja, passam a contratar novos empregados com a expectativa de mais assiduidade e comprometimento com o trabalho. Destacamos que, de acordo com a pesquisa (item 3.7.2.1), o tempo de permanência da maioria dos trabalhadores na empresa é de menos de 5 anos.

De outro modo, o sindicalista e a assistente social destacam que o principal motivo destas ausências, está relacionado à saúde dos trabalhadores, pois estes estão expostos as condições de trabalho oferecidas pelas empresas, que de modo geral, não oferecem condições ideais, como a falta de manutenção nos ônibus, causando ruídos, e o alto índice de reclamações e pressões dos usuários, que prejudicam a saúde dos trabalhadores. Embora os empregadores reconheçam que estes fatores sejam os principais responsáveis pelo alto índice de absenteísmo nas empresas, estes não oferecem nenhum benefício adicional para o acesso aos serviços básicos para os trabalhadores, conforme mostra a tabela supracitada, pois apenas cumprem as exigências legais (CLT).

### 3.7 A PESQUISA REALIZADA E AS POSSIBILIDADES ATUAIS PARA O SERVIÇO SOCIAL

#### 3.7.1 Caracterização da pesquisa realizada

Para a construção deste trabalho foi realizada uma pesquisa, a qual é “entendida tanto como procedimento de fabricação de conhecimento, quanto como procedimento de aprendizagem (princípio científico e educativo), sendo parte integrante de todo processo reconstrutivo de conhecimento” (DEMO, 2000, p. 20).

Os dados foram obtidos através de pesquisa de base qualitativa e também quantitativa. Este tipo de pesquisa, interconectando dados conceituais e de significado e dados numéricos, possibilita uma interpretação mais detalhada da realidade, visto que, teve-se como objetivo conhecer o sujeito dentro do seu contexto de vida, como ele a constrói socialmente.

Conforme elucida Oliveira: “A pesquisa qualitativa pode ser caracterizada como um estudo detalhado de um determinado fato, objeto, grupo de pessoas ou ator social e fenômenos da realidade” (2007, p. 60). E a pesquisa com dados numéricos possibilita evidenciar determinados aspectos de uma realidade e a partir disto, é possível problematizá-la qualitativamente.

Para levantar os dados e responder as questões elaboradas neste trabalho, com vistas a levantar quais as possibilidades de intervenção do profissional de Serviço Social nas empresas de transporte urbano de Florianópolis, foram utilizados os seguintes procedimentos: pesquisa em documentos referentes ao transporte urbano de Florianópolis, para conhecer como funciona o transporte da região; análise do histórico documental das empresas que prestam estes serviços de transporte urbano em Florianópolis, pois a análise documental proporciona estudar e conhecer a realidade das mesmas, serve de meio para dar início ao processo de estudo do objeto. Segundo Richardson podemos conceituar a análise documental em termos gerais como:

A análise documental consiste em uma série de operações que visam estudar e analisar um ou vários documentos para descobrir as circunstâncias sociais e econômicas com as quais podem estar relacionados. O método mais conhecido visando investigar os fatos sociais e suas relações é o método histórico que consiste em estudar os documentos visando investigar os fatos sociais e suas relações com o tempo sócio-cultural-cronológico. (1999, p.230)

Do mesmo modo, como principal instrumento de coleta de dados deste TCC, utilizamos a entrevista estruturada, que foi realizada com os trabalhadores do transporte. Ou seja, uma entrevista construída com perguntas e respostas pré-formuladas direcionadas aos principais sujeitos delimitados para este estudo com a intenção de conhecer a realidade social e de trabalho dos mesmos, ou seja, as informações mais importantes e relevantes para a realização deste projeto (RICHARDSON, 1999, p. 208).

Neste caso, a amostra foi retirada tanto através dos trabalhadores das empresas de transporte urbano que ainda não possuem um profissional de serviço social: Canasvieiras Transportes Ltda, Emflotur Empresa Florianópolis S/A, Transol Transporte Coletivo Ltda e Transporte Coletivo Estrela Ltda, quanto a da empresa Insular Transportes Coletivos Ltda, a qual possui atualmente um profissional nesta área em seu quadro funcional.

Os trabalhadores foram escolhidos de forma aleatória para realização do questionário, sendo este aplicado nos Terminais de Integração de Florianópolis, nos períodos matutino e vespertino, durante o expediente de trabalho dos mesmos. A escolha da quantidade



de entrevistados se fez da seguinte forma, tendo por base o número de empregados de cada empresa em 19 de agosto de 2010:

Tabela 2: Amostra de dados por empresa de transporte

<b>Empresa</b>	<b>Universo (100%)</b>	<b>Amostra (3%)</b>
Canasvieiras Transportes Ltda	650	20
Emflotur Empresa Florianópolis S/A	151	5
Insular Transportes Coletivos Ltda	500	15
Transol Transporte Coletivo Ltda	750	23
Transporte Coletivo Estrela Ltda	600	18
<b>TOTAL</b>	<b>2.651</b>	<b>81</b>

Fonte: Elaboração própria, com dados obtidos junto ao Setor de Recursos Humanos de cada empresa.

Além disso, foram feitas visitas nas empresas de transporte urbano de Florianópolis, sendo estas: Canasvieiras Transportes Ltda, Emflotur Empresa Florianópolis S/A, Insular Transportes Coletivos Ltda, Transol Transporte Coletivo Ltda e Transporte Coletivo Estrela Ltda, para conhecer o ambiente de trabalho e a realidade dos trabalhadores, utilizando a observação participante como técnica, em que, existe o contato direto do pesquisador com o fenômeno estudado com o intuito de obter informações dos atores sociais em seu contexto (OLIVEIRA, 2007).

Ainda como instrumento de coleta de dados, utilizamos também, a entrevista com roteiro de questões previamente elaboradas, ou seja, com questionamentos pré-formados, uma conversação guiada por perguntas, com o intuito de obter do entrevistado o que ele considera como aspectos mais relevantes sobre o problema estudado (RICHARDSON, 1999). Este instrumento foi utilizado um empresário de cada empresa de transporte urbano de Florianópolis, ou seja, com 5 empresários.

Do mesmo modo, realizamos entrevistas com o profissional de serviço social inserido na empresa Insular Transportes Coletivos Ltda e com o presidente do Sindicato dos Trabalhadores em Transporte Urbano, Rodoviário, Turismo, Fretamento e Escolar de Passageiros da Região Metropolitana de Florianópolis – SINTRATURB.

Após a coleta geral dos dados, os mesmos foram sistematizados e analisados para uma avaliação das informações disponíveis, na tentativa de explicar o contexto encontrado no processo da realidade pesquisada. Com uma finalidade aplicada, a pesquisa proporciona informações para resultados práticos e interventivos, buscando apontar as possibilidades de intervenção de um profissional de Serviço Social nas empresas de transporte urbano de Florianópolis.

Os resultados destas entrevistas foram utilizados apenas para elaboração deste trabalho, assim como, os nomes dos entrevistados foram omitidos, sendo realizada somente a identificação da empresa.

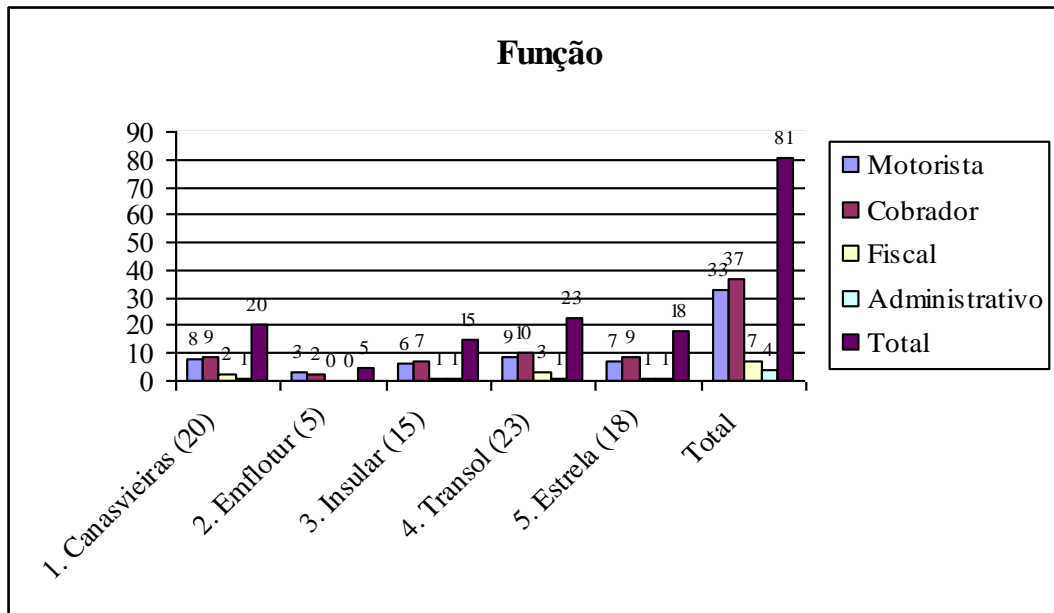
### **3.7.2 Análise e interpretação dos dados resultantes da pesquisa**

#### **3.7.2.1 Perfil dos trabalhadores pesquisados**

Considerando as informações obtidas dos 81 trabalhadores selecionados aleatoriamente como amostra da pesquisa, podemos afirmar que todos os funcionários possuem como formação o segundo grau completo. Embora este seja um critério adotado para contratação pelas empresas de transporte urbano de Florianópolis, podemos afirmar que tais funcionários não possuem um baixo grau de instrução escolar, principalmente por encontrarmos dentre estes, 22 funcionários estão cursando o nível superior almejando uma satisfação profissional, no entanto, não encontramos nenhum funcionário que já tenha completado alguma formação superior.

Entre os escolhidos para as entrevistas, priorizamos os motoristas e cobradores por participarem mais ativamente dos serviços prestados pelas empresas, ou seja, estes apresentam a produtividade central para as mesmas. Portanto, os entrevistados são na grande maioria motoristas (33) e cobradores (37), porém, também entrevistamos alguns fiscais (7) e alguns funcionários do administrativo (4), conforme mostra o gráfico 1 a seguir:

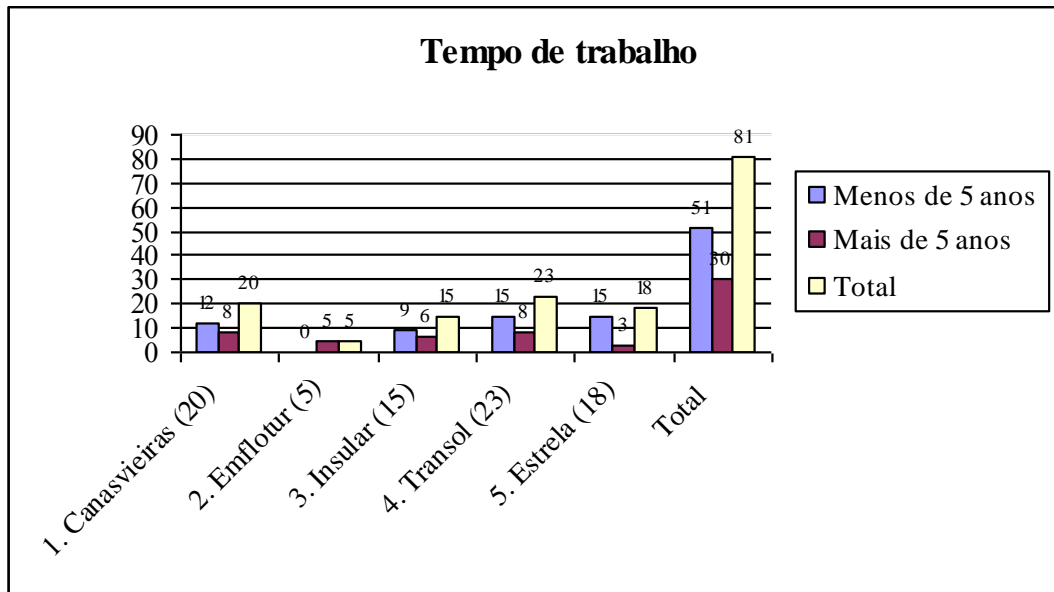
Gráfico 1: Função dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis



Fonte: Elaboração própria.

Dentre o total de trabalhadores, percebemos que há uma predominância do tempo de trabalho curto, ou seja, a grande maioria dos trabalhadores estão há menos de 5 anos atuando nas empresas de transporte, como podemos observar no gráfico 2 a seguir. Com isto é possível afirmar que há uma grande rotatividade nas empresas de transporte urbano de Florianópolis, ou seja, uma variação constante no quadro de funcionários das mesmas. De acordo com informações obtidas pelos responsáveis dos setores de RH das empresas, o motivo central destes desligamentos está relacionado ao grande número de faltas e ausências dos trabalhadores, sendo que há a predominância de atestados médicos apresentados como justificativa, ou seja, os que mais faltam, mesmo que com justificativas legais, como o atestado médico, correm o risco de serem demitidos.

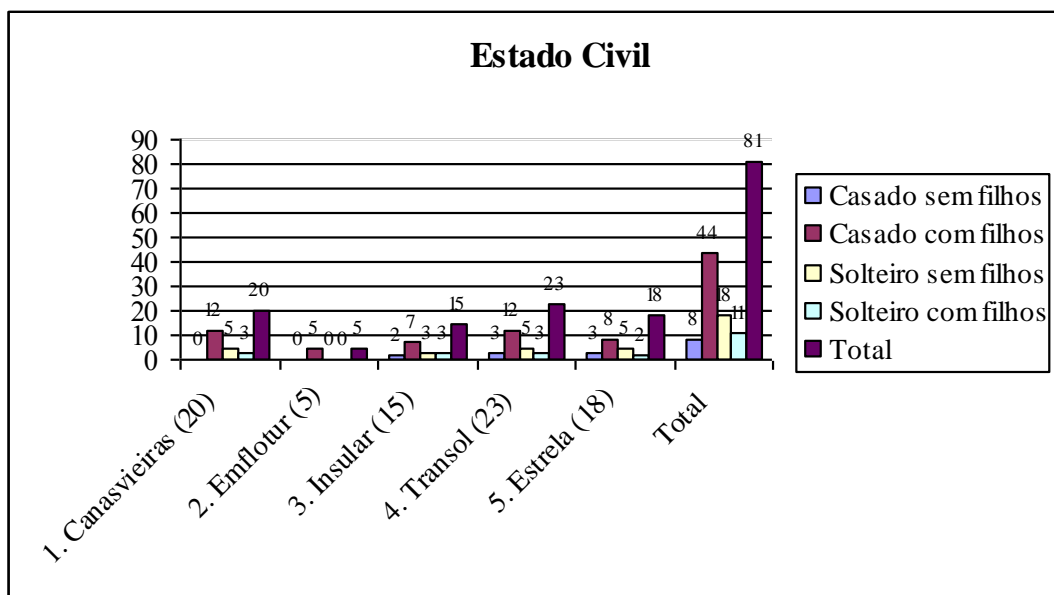
Gráfico 2: Tempo de trabalho dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis



Fonte: Elaboração própria.

Em relação ao estado civil, houve a prevalência dos funcionários casados com filhos, tendo uma porcentagem de 54,3%, mais da metade dos entrevistados, como podemos visualizar no gráfico seguinte. Dentre estes, a maioria possui em média de 3 a 2 dependentes, ou seja, não apresentam um número alto de componentes na família. Este dado tem conformidade com as tendências demográficas brasileiras.

Gráfico 3: Estado Civil dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis



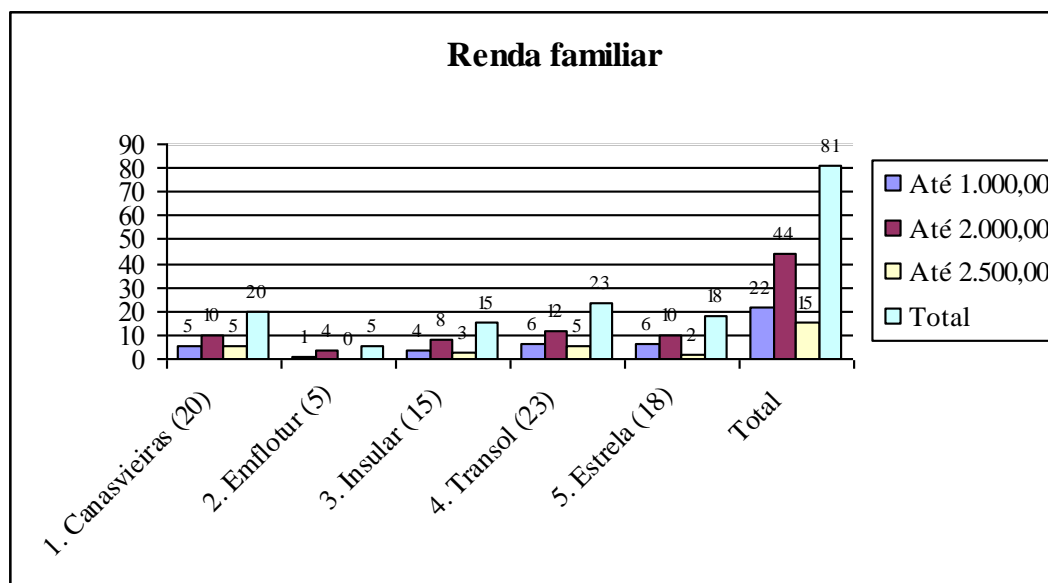
Fonte: Elaboração própria.

Referente à faixa salarial, 49,3% responderam que recebem até R\$ 1.200,00 mensal, possibilitando-nos afirmar que, quase a metade dos entrevistados recebem em torno de dois salários mínimos mensais, o que é um salário baixo, tendo em vista o custo de vida em Florianópolis. De outro lado, é preciso levar em consideração a carga horária máxima de trabalho diário dispensado por estes trabalhadores, que atualmente é de 06h e 40 min. Relacionado a renda familiar, podemos observar no gráfico 4, que 54,3% dos trabalhadores possuem uma renda familiar mensal até R\$ 2.000,00, o que caracteriza uma renda baixa, visto que, a maioria possui até 3 dependentes familiares, logo, é possível sobreviver, considerando que corresponde a quase quatro salários mínimos atuais no valor de R\$ 510,00<sup>11</sup> per capita. Destacamos o salário mínimo como comparativo, pois, de acordo com o autor Rocha:

Embora seja relativamente comum a utilização de múltiplos do salário mínimo como linha de pobreza no Brasil, existe um consenso de que, havendo disponibilidade de informações sobre a estrutura de consumo das famílias, essa é a fonte mais adequada para o estabelecimento dos níveis de pobreza. (ROCHA, 2003, p. 45)

Portanto, tendo em vista os dados apresentados podemos afirmar que os trabalhadores do transporte são pobres, visto que recebem uma renda considerada baixa para manter a subsistência familiar, pois, de acordo com a pesquisa a maioria possui no mínimo 3 componentes familiares para sustentar.

Gráfico 4: Renda familiar mensal dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis



Fonte: Elaboração própria.

<sup>11</sup> Informação retirada do site eletrônico do Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil.

Ainda, neste sentido, a pesquisa nos mostrou que a grande maioria dos entrevistados contribuem acima de 50% no orçamento familiar, principalmente por serem funcionários homens, ou seja, pais de famílias, provedor principal pela subsistência das mesmas. Contudo, analisando a faixa salarial dos trabalhadores e a renda familiar apresentadas por eles, foi possível perceber que existe a contribuição de mais uma renda de além do salário recebido na empresa, que pode ser do trabalho de mais um dos membros da família ou de mais um salário deste mesmo empregado em outra empresa, pois, a carga horária diária nesta empresa de transporte urbano permite esta possibilidade.

### 3.7.2.2 Condições de trabalho dos trabalhadores pesquisados

As empresas de transporte urbano de Florianópolis contratam seus funcionários com base na CLT e seguem norteados pela Convenção Coletiva de Trabalho que é firmada entre a Prefeitura Municipal de Florianópolis, os empresários e o Sindicato dos Trabalhadores (SINTRATURB).

Para tanto, entre os direitos concedidos aos trabalhadores de acordo com a CLT, estão os serviços de Segurança no Trabalho, o qual, de acordo com os entrevistados, são executados com treinamentos de forma satisfatória para os mesmos, pois, 36% avaliaram estes serviços como “bons”, seguidos de 33% que classificaram como “muito bom” e “ótimo” e apenas 12% consideram estes serviços “ruins” e “regulares”. Isto nos permite avaliar o fornecimento destes serviços como satisfatório para os trabalhadores do transporte, visto que, podemos afirmar este resultado como positivo para as empresas que estão dentro dos padrões da CLT:

“As Normas Regulamentadoras - NR, relativas à segurança e medicina do trabalho, são de observância obrigatória pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho – CLT.” (1983)

No entanto, conforme também está estabelecido na CLT, os trabalhadores do transporte possuem a carga horária máxima de 06 horas e 40 minutos, logo, usufruem de uma pausa de 15 minutos durante o expediente de trabalho. Os pesquisados, ao serem questionados se esta quantidade de pausa é suficiente para repor as energias para continuação do trabalho, a maioria respondeu que não (48), conforme mostra a tabela 3 a seguir.

Tabela 3: Quantidade de pausas durante o expediente de trabalho

<b>Qtde de pausas sufic.</b>	<b>Canasvieiras (20)</b>	<b>Emflotur (5)</b>	<b>Insular (15)</b>	<b>Transol (23)</b>	<b>Estrela (18)</b>	<b>Total</b>
Sim	8	2	7	8	8	<b>33</b>
Não	12	3	8	15	10	<b>48</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>81</b>

Fonte: Elaboração própria.

Indagados sobre os motivos pelos quais esta quantidade de pausa é insuficiente, houve a predominância das respostas correspondentes ao motivo de que o trabalho é muito estressante e cansativo, de acordo com a tabela 4 abaixo.

Tabela 4: Motivos da quantidade de pausas insuficientes durante o expediente de trabalho

<b>Por que?</b>	<b>Canasvieiras (20)</b>	<b>Emflotur (5)</b>	<b>Insular (15)</b>	<b>Transol (23)</b>	<b>Estrela (18)</b>	<b>Total</b>
Trabalho estressante	8	1	8	15	10	<b>42</b>
Cansativo	4	2	8	10	8	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>74</b>

Fonte: Elaboração própria.

A exemplo das tabelas supracitadas, podemos avaliar que a quantidade de pausas dos trabalhadores durante o expediente de trabalho se torna insuficiente, ao passo que, estes se sentem mais cansados no final de seu turno de trabalho, tendo em vista, as exigências decorrentes do trabalho dispensado por esta mão de obra. Estes empregados além de executarem suas funções, também escutam muitas reclamações dos usuários em relação ao sistema de transporte urbano, o que somados causam o acúmulo de fadiga como desencadeador de outras doenças físicas e psicológicas. Inclusive, quando indagados em relação ao nível deste cansaço, 44,4% funcionários responderam que se sentem cansados, 30,8% se sentem muito cansados e apenas 24,6% não se sentem cansados no final do expediente. É possível associarmos este fato às atividades desenvolvidas por estes empregados, pois, em relação ao tema, 86,4%, ou seja, a grande maioria respondeu que executa sempre as mesmas tarefas diárias, o que se justifica pela prevalência das funções dos entrevistados, sendo a maioria motorista e cobrador. Apenas 8,6% responderam que as tarefas variam um pouco, sendo estes os fiscais dos terminais e 4,9% que correspondem aos empregados dos setores administrativos, mencionaram que as atividades variam dependendo do dia.

Em vista disso, podemos afirmar que, devido a execução de tarefas repetitivas e de pouco tempo de pausa durante o expediente de trabalho, os motoristas e cobradores se

sentem cansados no final do seu turno, fatores que podem acarretar em problemas relacionados à saúde do trabalhador e à família, que acaba sofrendo as conseqüências deste acúmulo de fadiga por parte do mesmo. Conforme elucidado pelo autor Cicco:

Situação de fadiga mental, ocasionada por diversos fatores da vida moderna (excesso de trabalho, pressão intelectual, relacionamentos interpessoais difíceis, entre outros), que pode gerar distúrbios biológicos [...] A presença de estresse em um ser humano pode interferir em sua saúde comprometendo assim sua qualidade de vida. (1996, p.20 e 35)

Outro aspecto importante levantado pelos empregados foi a relação com a chefia, em que a maioria, ou seja, 61,7% funcionários classificaram como “boa”, 17,2% classificaram “ótima”, 12,3% classificaram “regular” e apenas 8,6% funcionários classificaram como “ruim”. Assim, podemos analisar que, embora existam fatores que ainda sejam apresentados pelos trabalhadores como insatisfatórios ou insuficientes para uma boa condição de trabalho, estes consideram a relação com os superiores como muito positiva. Todavia, este aspecto pode também não apresentar a exata realidade, pois na realização das entrevistas, certificavam-se continuamente sobre o anonimato e a circunscrição na pesquisa.

Todavia, destacamos as condições de trabalho como principais formas de manter as relações de trabalho agradáveis em um ambiente profissional e sobretudo, garantindo a qualidade de vida dos trabalhadores, conforme defende Christophoro e Waidman:

Outro fator gerador de estresse é o relacionamento interpessoal e familiar. Isso nos leva a pensar que, de fato, um dos maiores problemas encontrados no âmbito do trabalho é, sem dúvida, o relacionamento, pois não é fácil compreender as diferenças do outro, mesmo porque cada ser é único. Atualmente, profissionais preocupados com esse aspecto, têm-se empenhado em enfatizar que um ambiente de trabalho agradável, onde o bom humor impera, faz com que os trabalhadores produzam mais, pelo fato de que o sorriso traz para a instituição e/ou empresa um agradável bem-estar. (2002, p. 761)

Embora, somente o ambiente profissional ser agradável não seja o suficiente para os funcionários terem uma qualidade de vida, ele pode servir como um caminho para tal, pois, evitando alguns conflitos dentro da empresa, os assistentes sociais estarão evitando também que fatores desagradáveis prejudiquem a saúde do trabalhador.

Em relação a este tema, Sell também expõe que as condições de trabalho englobam tudo o que influencia o próprio trabalho. Isto inclui o ambiente, os meios, a tarefa, a jornada, a organização do trabalho, a alimentação, o transporte, as relações entre as pessoas e as relações entre produção e salário. (SELL, 1995)



### 3.7.2.3 Benefícios concedidos aos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis

Embora os trabalhadores recebam todos os direitos trabalhistas estabelecidos pela C.L.T, as empresas não oferecem nenhum benefício suplementar aos seus empregados, de custeio exclusivo por parte da mesma, conforme mostra a tabela (5) seguinte.

Tabela 5: Benefícios oferecidos pelas empresas aos trabalhadores do transporte

<b>Benefício</b>	<b>Canasvieiras (20)</b>	<b>Emflotur (5)</b>	<b>Insular (15)</b>	<b>Transol (23)</b>	<b>Estrela (18)</b>	<b>Total</b>
Sim	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Não	20	5	15	23	18	<b>81</b>
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>81</b>

Fonte: Elaboração própria.

Portanto como evidenciado na tabela 5, as empresas não oferecem benefícios, os empregados possuem apenas o auxílio ao acesso aos serviços de saúde, educação e lazer através de convênios com Serviço Social do Transporte – SEST/ SENAT<sup>12</sup>, conforme podemos observar no gráfico a seguir.

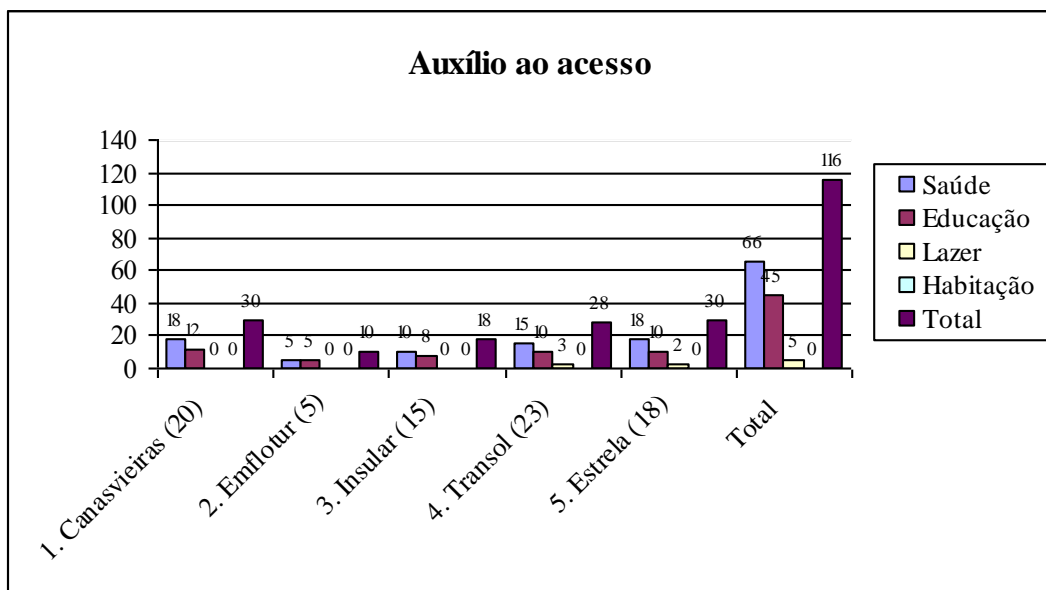
---

<sup>12</sup> O Serviço Social do Transporte foi criado no Congresso Nacional pelo decreto Lei nº 8.706, em 1993, com o objetivo de promover a melhoria de qualidade de vida e o aprimoramento profissional dos trabalhadores em transportes, transportadores e autônomos e seus dependentes.

Compete ao SEST, atuar em estreita cooperação com os órgãos do Poder Público e com a iniciativa privada, apoiar no sentido de gerenciar, desenvolver, executar, direta ou indiretamente, programas voltados à promoção social do trabalhador em transporte rodoviário e do transportador autônomo, notadamente nos campos da alimentação, saúde, cultura, lazer e segurança no trabalho, bem como nos campos de preparação, treinamento, aperfeiçoamento e formação profissional, que anteriormente eram estabelecidas pelo SESI, e do SENAI (SANTOS, 2008).

Em Florianópolis, o SEST SENAT começou o seu atendimento em março de 1998. Está localizado na Avenida Marinheiro Max Schramm, 3635, no bairro Jardim Atlântico, Florianópolis, SC, em uma área onde disponibiliza aos trabalhadores do transporte, familiares e à comunidade espaços para a formação e qualificação profissional, além de serviços na área da saúde, lazer e relações sociais. Possui estrutura para atender cerca de 10 mil pessoas por mês (SEST SENAT, 2010).

Gráfico 5: Auxílio ao acesso aos serviços



Fonte: Elaboração própria.

Tendo em vista esta carência de benefícios, a maioria os empregados recorrem aos serviços públicos e privados com mais frequência, visto que, as empresas não fornecem facilidades ao acesso a estes serviços aos seus trabalhadores. A seguir apresentamos a tabela 6 que referencia esta utilização entre os funcionários entrevistados.

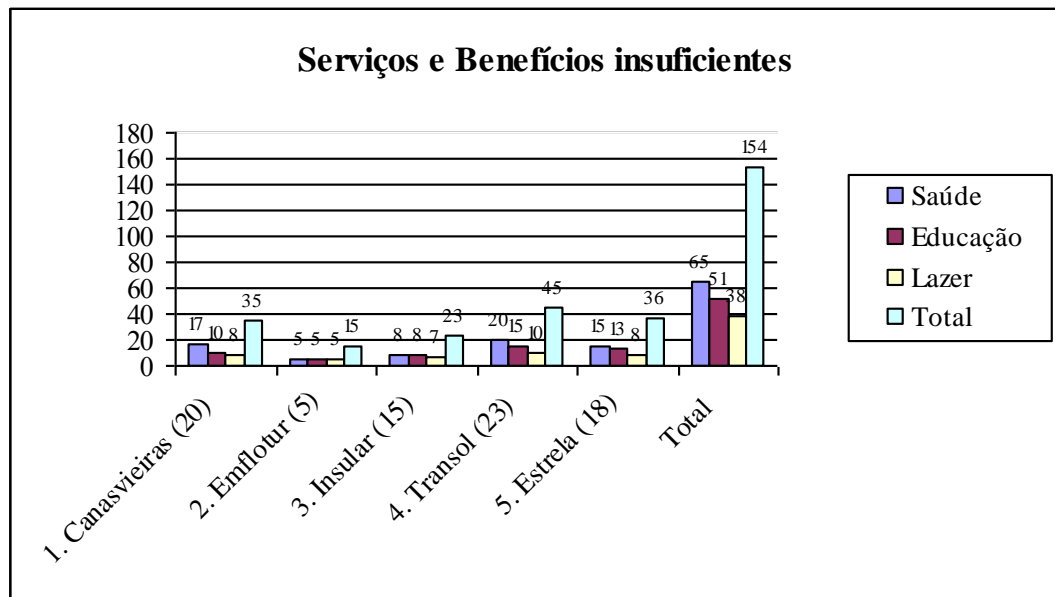
Tabela 6: Utilização dos serviços de saúde pelos trabalhadores do transporte

Utiliza os serviços	Canasvieiras (20)	Emflotur (5)	Insular (15)	Transol (23)	Estrela (18)	Total
Público	20	5	15	23	18	<b>81</b>
Privado	15	5	15	18	18	<b>71</b>
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>41</b>	<b>36</b>	<b>152</b>

Fonte: Elaboração própria.

O gráfico 6 torna-se muito importante, pois mostra a falta que estes serviços e benefícios faz e ainda destaca quais são suas prioridades. No entanto, dos 81 entrevistados, 80,2% citaram que sentem necessidade do acesso aos serviços de saúde, seguidos de 63,7% que também sentem falta dos serviços de educação e 46,9% incluíram o lazer. Neste sentido, podemos concluir que a insuficiência destes serviços é grande, principalmente na área da saúde, visto que, a rede pública não consegue dar conta da necessidade de todos os cidadãos que procuram este serviço.

Gráfico 6: Serviços e benefícios insuficientes para os trabalhadores



Fonte: Elaboração própria.

Tendo em vista que, “o trabalho é tudo que a pessoa faz para manter e desenvolver a si mesmo e também a sociedade, dentro de limites estabelecidos pela cultura, crença e valores da população” (SELL, 1995), os benefícios são os principais meios que a empresa tem de propiciar melhoria nas condições de vida e de trabalho dos empregados, visto que, se trata de um ônus adicional pelos serviços prestados. Neste sentido, enfatiza Sell:

As pressões/tensões e acúmulo de atividades provocados por situações inesperadas levam à excitação e/ou à angústia, pelo fato de ser o trabalho um gerador de recursos que determina de uma forma particular a satisfação das necessidades. Entretanto, o ser humano não trabalha só pelo salário que recebe, mas pelos resultados que colhe por intermédio de seus esforços. Portanto, para que o indivíduo tenha qualidade de vida é necessário que tenha condições de trabalho. (1995, p. 37)

Portanto, os funcionários não trabalham apenas pela sua remuneração mensal, aspiram também outros reconhecimentos que podem ser fornecidos pela empresa através da viabilização do acesso aos serviços e benefícios sociais, principalmente na área da saúde, como neste caso. Portanto, para o serviço social, que busca a melhoria nas condições de trabalho destes trabalhadores segue este caminho na busca da garantia dos direitos sociais para os mesmos, lutando pelo fornecimento por parte das empresas destes serviços e benefícios.

### 3.7.2.4 Satisfação profissional dos trabalhadores pesquisados

Em relação a este tema, interessou-nos levantar se, apesar das dificuldades apresentadas pelas empresas aos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis, estes se sentem valorizados pela empresa. E surpreendentemente, 65,4%, a maioria mencionaram que sim e 34,5% citaram que não. Já em relação à satisfação profissional, 51,8% responderam que não e apenas 48,1% responderam que sim. No entanto, os que correspondem à esta última parcela, nas respostas se mostraram insatisfeitos consigo mesmo, individualizando sua realidade, pois mencionaram que desejam mais de si mesmos e não da empresa, talvez por desmotivação, desilusão decorrentes de sua visão de mundo em relação ao que a empresa pode oferecer. De outro lado, demonstraram que almejam mais do que estas profissões no transporte podem oferecer, ou seja, destacaram uma ambição de estudar para crescer, como podemos observar na tabela 7 a seguir.

Tabela 7: Motivos de insatisfação profissional apresentados pelos trabalhadores

<b>Por que?</b>	<b>Canasvieiras (20)</b>	<b>Emflotur (5)</b>	<b>Insular (15)</b>	<b>Transol (23)</b>	<b>Estrela (18)</b>	<b>Total</b>
Gostaria de estudar para ter outra profissão	6	1	5	8	8	<b>28</b>
Não gosto desta profissão	2	1	1	4	2	<b>10</b>
Quero crescer na vida	6		5	5	4	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>58</b>

Fonte: Elaboração própria.

Esta tabela 7 é significativa, pois com base nela, podemos afirmar que a maioria dos trabalhadores estão satisfeitos profissionalmente e a minoria, que não está, apresentam anseios na vida profissional, ou seja, almejam outra profissão que os façam alcançar esta realização. Ainda, de acordo com a tabela acima, é que eles desejam conseguir isto por méritos próprios, estudando, adquirindo conhecimento para progredir profissionalmente, conforme 48 incidências que podemos classificar como positivas, pois, possuem a clara importância dos estudos para conseguirem um emprego melhor e apenas 10 foram negativas. Ou seja, identificam o estudo como fator de ascensão social alcançado por mérito individual, isolando e fragmentando a melhoria do acesso ao conhecimento e estudo da estrutura social mais ampla. Constata-se uma consciência ainda ingênua da realidade social.

A próxima tabela nos mostra as sugestões e expectativas dos empregados para melhorar as condições de trabalho nas empresas. Observamos que as respostas evidenciam a importância de ter um profissional de psicologia na empresa, ou seja, devido ao estresse provocado pelas reclamações dos usuários, apontaram cansaço, carga horária extensa, isto é, destacaram a necessidade deste serviço relacionado à saúde, principalmente por se tratar de uma especialidade muito difícil de encontrar atendimento no serviço público. Para tanto, sentem a necessidade de ter um profissional especializado que fique a disposição dos trabalhadores, visto que, suas funções exigem esforços mentais que acabam cansando muito estes funcionários.

Tabela 8: Sugestões dos trabalhadores

<b>Sugestões</b>	<b>Canasvieiras (20)</b>	<b>Emflotur (5)</b>	<b>Insular (15)</b>	<b>Transol (23)</b>	<b>Estrela (18)</b>	<b>Total</b>
Mais diálogo entre empresa e trabalhador	3	2	0	1	3	<b>9</b>
Ter um psicólogo na empresa	8	1	8	5	6	<b>28</b>
Mais momentos de integração na empresa	0	0	5	3	0	<b>8</b>
Clinica médica só para trabalhadores do transporte	0	0	2	1	0	<b>3</b>
Não tenho sugestões	10	2	5	13	10	<b>40</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>88</b>

Fonte: Elaboração própria.

Portanto, tais sugestões evidenciam dois temas: a saúde do trabalhador e as relações de trabalho, sendo que, no primeiro houve uma incidência de 38,2% das respostas e o segundo 20,9%. Estes dados nos permitem afirmar que, a saúde é o tema central na vida destes empregados, visto que trata-se da maior necessidade social do trabalhador do transporte urbano de Florianópolis atualmente. Entretanto, não podemos deixar de lado as relações de trabalho, pois influenciam sobremaneira satisfação e realização profissional do emprego.

A partir da visão do Serviço Social, é possível resolver isto trabalhando diretamente com estes temas na vida dos trabalhadores, viabilizando o acesso aos serviços de saúde, construindo estratégias de intervenção que possibilitem este acesso. Pois, priorizando a saúde do empregado, o assistente social estará melhorando suas condições de trabalho do

mesmo e conseqüentemente satisfazendo-o de modo que mudem positivamente as suas relações de trabalho.

### 3.7.2.5 Aspectos levantados junto aos Empresários, Assistente Social e Sindicalista

Realizamos entrevistas com um empresário de cada empresa de transporte urbano, com a assistente social que atua na empresa Insular Transportes Coletivos e com o responsável pelo Sindicato dos Trabalhadores – SINTRATURB.

Questionamos sobre os serviços e benefícios oferecidos pelas empresas, sobre as dificuldades de trabalho vivenciadas pelos trabalhadores, sobre as necessidades sociais destes, sobre o absenteísmo, sobre as atribuições de um assistente social e por fim, sobre as possibilidades de inserção de um profissional de serviço social neste âmbito empresarial de transporte.

Em relação aos serviços e benefícios oferecidos pelas empresas aos seus empregados, os empresários e a assistente social responderam unanimemente que as empresas fornecem convênios médicos, laboratoriais e cursos através do SEST/SENAT. No entanto, o sindicalista ressalta que as empresas não fornecem nenhum benefício aos trabalhadores e que possuem apenas estes convênios com o SEST/SENAT, e ainda assim, foram concedidos somente através de reivindicações de lutas trabalhistas dos trabalhadores com o apoio do sindicato, logo, foi uma conquista dos mesmos e não uma benesse por parte da empresa.

Indagados sobre as dificuldades de trabalho vivenciadas pelos trabalhadores, os empresários citaram a mobilidade e o trânsito da cidade como maiores complicadores para seus empregados, desvinculando totalmente a responsabilidade da empresa em relação aos elementos que dificultam o trabalho dos seus empregados. Em contrapartida, a assistente social e o sindicalista mencionaram além do trânsito, a manutenção dos veículos, a carga horária extensa, a pressão por parte dos empresários em relação aos horários, o desgosto pelo trabalho por parte dos trabalhadores e o medo de perder o emprego. Isto nos permite destacar esta cobrança e exploração, como fatores decorrentes do capitalismo que influenciam as relações de trabalho, desestimulando e prejudicando o rendimento dos trabalhadores, logo, desqualificando os serviços prestados pelos mesmos.

Referente às necessidades sociais dos trabalhadores, os empresários responderam que estes sentem a necessidade de acesso aos serviços públicos, principalmente na área da saúde, porém, não houve manifestação no sentido de citar providências por parte da empresa,

apenas responsabilizaram o Estado pelo não fornecimento destes serviços. A assistente social também citou o acesso aos serviços de saúde como a principal necessidade social dos trabalhadores atualmente. O sindicalista expressou o seguinte:

*“Identifico como principal necessidade social dos trabalhadores do transporte urbano, o acesso aos serviços públicos, principalmente relacionados à saúde, pois as reclamações dos usuários acarretam em doenças como o estresse, ou seja, prejudicando a saúde. No entanto, não podemos descartar a educação e o lazer para aliviar este estresse”* (SINDICALISTA DO SINTRATURB, 2010)

Neste sentido, destacamos o comprometimento dos assistentes sociais com a garantia dos direitos civis, sociais e políticos da população, bem como, com a preocupação de análise dos serviços tendo em vista os direitos sociais conforme estabelecidos em lei, especialmente o direito à saúde, contribuindo para qualidade do espaço público, para o controle e ordem social. De acordo com a Constituição Federal de 1988:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação. (1988, art. 196)

Em relação a caracterização do absenteísmo nas empresas, os empresários destacam ser alto o índice de ausências e faltas dos empregados, sendo a maioria por motivo de saúde. Em vista disso, possuem também um alto índice de rotatividade, conforme já citado anteriormente.

As respostas seguintes dos empresários, da assistente social e do sindicalista referem-se a identificação das atribuições de um profissional de Serviço Social:

*“Acredito que auxilie na administração das necessidades sociais dos trabalhadores.”* (EMPRESÁRIO CANASVIEIRAS, 2010)

*“Viabiliza o acesso aos serviços públicos, trabalha com as necessidades sociais dos trabalhadores e lute pelos direitos dos mesmos.”* (EMPRESÁRIO EMFLOTUR, 2010)

*“Intermedia os direitos humanos, o acesso aos direitos sociais.”* (EMPRESÁRIO TRANSOL, 2010)

*“Intercede pelos trabalhadores, viabiliza o acesso aos serviços públicos, trabalha com as necessidades sociais dos trabalhadores e lute pelos direitos dos mesmos.”* (EMPRESÁRIO ESTRELA, 2010)

*“O assistente social é um trabalhador como os outros. Ele se sobressai pelo seu conhecimento e interpretação das leis do trabalhador e trabalha na melhoria deste ambiente. Contudo, o assistente social se torna um trabalhador multifuncional,*

*flexível e cooperativo, principalmente quando atua em empresa privada, em que suas tarefas são readequadas conforme a demanda da empresa, onde prevalece a quantidade de serviços vendidos e não a qualidade dos serviços prestados.” (ASSISTENTE SOCIAL, 2010)*

*“Participa do dia do trabalhador conhecendo as suas necessidades, ameniza os problemas de estresse, a relação do funcionários e sua família, tem a visão total da realidade.” (SINDICALISTA DO SINTRATURB, 2010)*

Os extratos supracitados das falas dos empresários nos evidenciam que estes possuem uma noção das atribuições do profissional de Serviço Social, principalmente no que se refere ao atendimento das necessidades sociais e a viabilização dos direitos sociais.

Para seguir nossa análise, questionamos os empresários e o sindicalista referente a avaliação dos mesmos da possibilidade de inserção de um profissional de Serviço Social nas empresas de transporte. Seguem as respostas:

*“Como não conheço muito, não posso falar muito, porém acho que um profissional priorizando os trabalhadores, ajudando-nos a valorizá-los, portanto seria essencial, bem como, todo profissional que acrescente melhorias e benefícios a nossa empresa.” (EMPRESÁRIO CANASVIEIRAS, 2010)*

*“Acho que seria muito interessante, iria acrescentar para a empresa.” (EMPRESÁRIO EMFLOTUR, 2010)*

*“Já temos uma.” (EMPRESÁRIO INSULAR, 2010)*

*“Acho que seria muito interessante, iria acrescentar para a empresa.” (EMPRESÁRIO TRANSOL, 2010)*

*“Estamos pensando na possibilidade de contratação de novos profissionais nesta área.” (EMPRESÁRIO ESTRELA, 2010)*

Tendo em vista estas opiniões relacionadas à atuação e as possibilidades de inserção de um profissional de Serviço Social nestas empresas, podemos afirmar que, embora os empresários não possuam um conhecimento aprofundado neste assunto, ou seja, mesmo desconhecendo as competências e atribuições privativas destes profissionais, não descartam a possibilidade de contratação de um assistente social nestas empresas, o que podemos classificar como aspecto positivo em relação a profissão.

Entre os pontos levantados pela profissional, evidenciamos o acúmulo de funções, tendo em vista os novos exercícios profissionais direcionados pelas mudanças na globalização da economia, das inovações tecnológicas, em que se destaca a flexibilização dos processos de trabalho presentes nas empresas, determinando novas modalidades de produção, gestão e consumo da força de trabalho. Para tanto, o assistente social contemporâneo se envolve com



demandas e metas a serem alcançadas pelas empresas, isto é, acaba atendendo mais as expectativas dos empresários do que as dos trabalhadores.

E em relação ao sindicalista, este demonstrou ter anseios e expectativas novas das atuações dos profissionais de serviço social, com uma atuação engajada na defesa e efetivação dos direitos sociais do trabalhador.

Em suma, diante dos resultados expostos, podemos afirmar que a realização desta pesquisa foi de extrema importância, pois proporcionou o conhecimento do perfil dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis, bem como, da realidade de trabalho dos mesmos. Foi possível observar e avaliar diversos aspectos, entre eles, os pessoais, relacionados ao trabalhador e sua família e os profissionais, relacionados às condições de trabalho e aos serviços e benefícios, bem como, suas sugestões e expectativas profissionais. Em vista disso, foi possível também, conhecer e analisar a visão dos outros profissionais como os empresários, a assistente social e o sindicalista no que diz respeito ao trabalhador. Enfim, com execução desta pesquisa torna-se possível apontar para a realização de ações que possam vir a interferir no sentido de qualificar a vida desta parcela de trabalhadores.

No decorrer da construção desta pesquisa houve alguns pontos que chamaram a atenção, como a forma com que os trabalhadores responderam as perguntas, demonstrando muita pressa e receio das respostas, cuidando e observando tudo o que era anotado, sendo que, a maioria dos entrevistados não quiseram se identificar assinando o questionário. Atitudes como estas se justificam pela grande rotatividade no quadro de funcionários apresentada pelas empresas, pois os trabalhadores têm medo de perder o seu emprego, destacando-se que a maioria são homens, provedores principais pela subsistência da sua família, na medida em que há uma predominância dos casados com filhos.

Outro fator que ficou evidente, foi a ausência de reclamação em relação ao salário mensal. Embora as quantidade das pausas sejam insuficientes, a maioria está satisfeito com o valor recebido em relação às horas trabalhadas. Contudo, ficou claro que a principal necessidade social dos trabalhadores é o acesso a saúde, visto que as precariedades nas condições de trabalho são prejudiciais, bem como, pelas reclamações dos usuários, que provocam o acúmulo do desgaste e conseqüentemente resultam em problemas de saúde. No entanto, conforme observado, a maioria está satisfeito no trabalho.

A pesquisa apontou que apesar das dificuldades e insatisfações profissionais, os trabalhadores mostraram que se sentem valorizados pelos seus serviços por parte da empresa. Logo, podemos apresentar este como um aspecto positivo dos resultados.

Em relação aos empresários, podemos destacar que realmente possuem a visão dos empregadores, dos capitalistas, em seus discursos, sendo que o de todos foram bastante coincidentes. Para os empresários, a questão da sobrevivência econômica da empresa prevalece em suas afirmações.

Finalizamos enfatizando que os trabalhadores do transporte coletivo urbano desejam e necessitam de mais atenção. São cidadãos persistentes na luta diária, são candidatos a usuários de programas, projetos, ações e acompanhamento do Serviço Social das empresas de transporte onde prestam serviços.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As mudanças decorrentes da crise de acumulação do capital, iniciada há alguns anos atrás, têm alterado os processos e as relações de trabalho em âmbito mundial. Sendo que, o sistema capitalista de produção sempre buscou alternativas para a superação de suas crises, o que fica evidente é que o objeto destas transformações são os trabalhadores, o qual se caracteriza como sendo o principal envolvido nas novas mudanças, sejam elas positivas ou negativas.

O profissional de Serviço Social que está incluso neste processo de trabalho, também sofre as alterações causadas por este. Contudo, trata-se de um profissional capacitado para desenvolver estratégias de ação que viabilizem a garantia de direitos a todos os cidadãos, sendo este um desafio diante da realidade atual que visa a redução da função do Estado em prover estes direitos.

Em vista disso, evidencia-se a redução de direitos, serviços e benefícios nas empresas, tendo em vista a contenção de custos em busca da produção de riqueza, em que exige-se mais dedicação e eficiência na realização das tarefas por parte do trabalhador, sem que este receba a remuneração condizente a execução das mesmas.

Esta realidade coloca ao assistente social inserido nas empresas, um ambiente de contradição, onde para manter seu emprego, realiza ações exigidas pelos empresários que busquem a satisfação dos funcionários para produzirem mais. No entanto, o profissional poderia estar utilizando seu tempo de trabalho para a conquista de direitos, serviços e benefícios, para a criação de projetos e programas que garantam o bem estar físico e psíquico destes trabalhadores. Ou seja, ações que não visem só a produtividade, mas também a qualidade de vida e saúde dentro e fora da empresa.

Foi possível através do resultado pesquisa, conhecer as condições de trabalho dos funcionários das empresas, obtendo informações que poderão subsidiar futuras intervenções de profissionais de Serviço Social, ou de outras áreas que tenham o objetivo de fornecer melhorias nestas condições e relações de trabalho. Assim como tivemos acesso a informações referentes aos serviços e benefícios, às necessidades sociais, à satisfação profissional, ao absenteísmo, ou seja, dados importantes para ações cabíveis aos assistentes sociais.

Por fim, destacamos que os resultados da pesquisa nos evidenciaram que os trabalhadores do transporte possuem apenas os direitos trabalhistas estabelecidos em lei, ou seja, não proporcionam serviços ou benefícios, para além dos legais, que ampliem a melhoria

na qualidade de vida. Identificamos como principal necessidade social destes empregados, o acesso aos serviços de saúde, tendo em vista o acúmulo de cansaço dos mesmos. Isto nos mostra o descaso das empresas em relação às necessidades sociais dos trabalhadores, pois visam o gasto mínimo com a mão de obra e o acúmulo de riqueza. De outro lado, este aspecto caracteriza o alto índice de ausências e faltas por parte dos empregados, sendo que o principal motivo são os atestados e afastamentos por doenças.

Outra característica evidenciada é que a maioria dos trabalhadores estão insatisfeitos profissionalmente, ou seja, não gostam do que fazem. Todavia, por critérios particulares, têm interesse de procurar outras alternativas de trabalho, através de estudos, conquistando o crescimento profissional por méritos próprios.

Estes aspectos supramencionados são considerados campos de atuação dos assistentes sociais, sendo este um profissional que atua no âmbito dos direitos, pois, trata-se das necessidades sociais dos empregados, bem como, da capacitação e da formação destes para o crescimento profissional, o qual posteriormente os propiciará uma satisfação e realização profissional e, sobretudo, a ampliação da qualidade de vida destes como cidadãos.

Diante dos conhecimentos adquiridos nesta formação acadêmica em relação às atribuições dos assistentes sociais, e tendo em vista as considerações levantadas neste trabalho, podemos afirmar que a realidade social e de trabalho dos trabalhadores do transporte urbano de Florianópolis são desencadeadoras de demandas sociais que possibilitam a atuação de profissionais de Serviço Social neste âmbito.

## 5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL, Ministério do Trabalho e Emprego. Salário Mínimo. Disponível em: <http://www.mte.gov.br>. Acesso em 22 de outubro de 2010.

CANASVIEIRAS TRANSPORTES COLETIVOS LTDA. Disponível em <http://www.canasvieirastc.com.br>. Acesso em 22 de Outubro de 2010.

CESAR, Mônica de Jesus. **A Experiência do Serviço Social nas Empresas**, p. 169-180.

CESAR, Mônica de Jesus. Serviço Social e reestruturação industrial: requisições, competências e condições de trabalho profissional. In: MOTA, Ana Elizabete. **A nova fábrica de consensos: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social**. 1ª edição - São Paulo: Cortez, 1998. P. 115-145;

CHAUÍ, Marilena. **Cultura e Democracia: O Discurso Competente e outras falas**. 10. ed., São Paulo: Cortez, 2003, p.02.

CHRISTOPHORO, Rosângela e WAIDMAN, Maria Angélica Pagliarini. **Estresse e condições de trabalho: um estudo com docentes do curso de enfermagem da UEM**. Paraná, 2002.

CICCO, Luiz Henrique Simas. **O que é o Stress?** Disponível em: <http://www.nib.unicamp.br/svo/stress.htm>. Acesso em: 14 de novembro de 2010.

Conselho Municipal de Transportes. **Regimento interno**. Disponível em: <http://portal.pmf.sc.gov.br/entidades/transportes/index.php?cms=regimento+interno+&menu=5>. Acesso em 24 de novembro de 2010.

CRESS-SC Conselho Regional de Serviço Social de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.cress-sc.org.br>> Acesso em: 18 Jun. 2008.

DALCIN, Kellen Cristina e DUTRA, Adriana Soares. **Atuação profissional em situações de contingência: novas demandas para o Serviço Social na Empresa**. XIII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Brasília, 2010.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

EMFLOTUR EMPRESA FLORIANOPOLITANA S/A. Disponível em: <http://www.emflotur.com.br>. Acesso em: 10 de setembro de 2010.

ESTRELA, TRANSPORTES COLETIVOS. Disponível em: <http://www.tcestrela.com.br>. Acesso em 22 de outubro de 2010.

FREIRE, Lúcia M. B. **O serviço social na reestruturação produtiva: espaços, programas e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2003. 271p.

FREIRE, Lúcia M. B. **Serviço social organizacional: Teoria e prática em empresa.** 2ª Edição. São Paulo: Cortez, 1987.

GALHARDI, Eurico; PACINI, Paulo e NEVES, Isabella Verdolin. **Conduzindo o Progresso – a história do Transporte e os 20 anos da NTU.** Brasília: Escritório de Histórias, 2007. 312p.

GRUPO META. **Serviço social na empresa: utopia ou realidade?** São Paulo: Cortez, 1980.

HERWEG, Vera e GESSELE, Cleide. **O serviço social nas empresas de Blumenau na década de 90: novas atribuições profissionais.** Relatório de Pesquisa de Iniciação Científica. Blumenau: FURB, 2000.

IAMAMOTO, Marilda. **O Serviço Social na Contemporaneidade: Trabalho e formação Profissional.** Cortez, São Paulo, 6ª edição, 2003, p.17-56.

INSULAR TRANSPORTES COLETIVOS LTDA. Disponível em: <http://www.insulartc.com.br>. Acesso em 22 de outubro de 2010.

KERLINGER, Fred Nichols, 1910. Problemas, Hipóteses e Variáveis. **In: Metodologia da pesquisa em ciências sociais: um tratamento conceitual.** São Paulo: EPU: Ed. Da Universidade de São Paulo, 1980, p. 33 - 51.

LIMA, Maria José de Oliveira. **O Serviço Social nas Empresas: Relações e condições de trabalho dos assistentes sociais.** XIII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Brasília, 2010.

MIOTO, Regina. **Família e Serviço Social.** In. Revista Serviço Social e Sociedade. Ano XV, nov. n. 55, São Paulo: Cortez, nov.1997.

MOTA, Ana Elizabete da. **O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa.** São Paulo: Cortez, 1991.

NETO, Arnold Debatin. **Política de Planejamento de Transporte e desenvolvimento Urbano: Considerações para a cidade de Florianópolis.** Disponível em: [http://biblioteca.universia.net/html\\_bura/ficha/params/id/600701.html](http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/id/600701.html). Acesso em 23 de novembro de 2010.

OLIVEIRA, Maria Marly. **Como fazer pesquisa qualitativa.** Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2007, p. 59 – 103.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** São Paulo: Atlas, 1999, p. 70 - 244.

RICO, Elizabeth de Melo. **Teoria do serviço social de empresa: objeto e objetivos.** São Paulo: Cortez, 1982.

ROCHA, Sonia. **Pobreza no Brasil: Afinal, de que se trata?** Rio de Janeiro: Editora: FGV, 2003.

SABOYA, Renato. **Florianópolis com a pior mobilidade urbana?** Disponível em: <http://urbanidades.arq.br/2009/09/florianopolis-com-a-pior-mobilidade-urbana>. Acesso em 23 de novembro de 2010.

SANTOS, Eliane Antunes. Trabalho de Conclusão de Curso. UFSC. Florianópolis, SC, 2008.

SELL, Ingrid. **Qualidade de vida e condições de trabalho.** In: **VIEIRA, S.I. Medicina Básica do Trabalho.** 1º ed. Editora Genesis, Curitiba, v. IV, 1995.

Serviço Social do Transporte/ Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte. Disponível em: <http://www.sestsenat.org.br/portal/webSESTSENAT/page.aspx?p=cebc6c90-c754-4fb0-9c37-ad0752bec0bb>. Acesso em 22 de outubro de 2010.

SILVA, Patrícia Gasparetto da. **A realidade dos trabalhadores terceirizados da Eletrosul Centrais Elétricas S.A. Uma demanda para o Serviço Social.** Trabalho de Conclusão de Curso em Serviço Social. UFSC. Florianópolis. 2008.

TAVARES, Larissa Gomes. **O Exercício profissional do Assistente Social no espaço sócio-ocupacional da Empresa e sua relação com o projeto ético-político: Uma reflexão a partir da realidade da Petrobrás na cidade de Macaé.** XIII Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais. Brasília, 2010.

TRANSOL TRANSPORTES COLETIVOS LTDA. Disponível em: <http://www.transoltc.com.br>. Acesso em 22 de outubro de 2010.