

Universidade Federal do Pampa

Trabalho de Conclusão de Curso

**O PROCESSO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL DO
SERVIÇO SOCIAL NO MEIO EMPRESARIAL NO MUNICÍPIO
DE SÃO BORJA**

**Acadêmico: Leandro da Silva Soares
Orientadora Prof^a. Dr.^a: Elisângela Maia Pessoa**

**SÃO BORJA/RS
2012**

LEANDRO DA SILVA SOARES

**O PROCESSO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL
DO SERVIÇO SOCIAL NO MEIO EMPRESARIAL
NO MUNICÍPIO DE SÃO BORJA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço
Social da Universidade Federal do
Pampa, como requisito parcial para
obtenção do Título de Bacharel em
Serviço Social

Orientador: Prof^a. Dr^a Elisângela
Maia Pessôa

**São Borja
2012**

LEANDRO DA SILVA SOARES

**O PROCESSO DE TRABALHO DO PROFISSIONAL
DO SERVIÇO SOCIAL NO MEIO EMPRESARIAL
NO MUNICÍPIO DE SÃO BORJA**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Serviço
Social da Universidade Federal do
Pampa, como requisito parcial para
obtenção do grau de Bacharel em
Serviço Social.

Trabalho defendido e aprovado em: 17 de janeiro de 2012.

Banca Examinadora:

Professora Doutora Elisângela Maia Pessôa
Orientadora
Serviço Social – Unipampa

Professor Doutor Jairo da Luz Oliveira
Convidado
Serviço Social - Unipampa

Dedico este trabalho a minha mãe (in memoriam), que em todos os momentos difíceis, irradiou sua luz, energia e amor para que este trabalho se concluísse.

AGRADECIMENTOS

A Deus sem ele nada é possível e as suas provações que me fizeram mais forte e acordar para o mundo de espiritualidade e amor e paz.

A minha mãe Nely da Silva Soares a sua presença e seu amor é eterno e se faz presente ao meu lado todos os dias, zelando pela minha felicidade, você foi um símbolo de afeto, carinho e compreensão, e nossos laços fraternais nos unem para sempre em amor.

A meu pai Jurandir da Silva Soares que me ensinou muitas coisas para vida, exemplos guardados para sempre, homem admirável e respeitado que não mediu esforços para que eu chegasse aonde cheguei

A minha namorada Daniela Almeida Rodrigues que surgiu em minha vida no momento que eu mais precisava, e trouxe seu amor que me enche de alegria.

A meu irmão Tedy da Silva Soares que esteve ao meu lado como nunca, aproximando ainda mais nossos laços fraternais, te admiro muito por ser íntegro, ético e competente profissionalmente.

A Dona Neila Eliete Almeida Rodrigues e Seu Odilon Marques Rodrigues muito obrigado pelo carinho, me fizeram sentir a calor e o aconchego de uma família novamente.

A minha Orientadora Elisângela Maia Pessoa, profissional que sempre me indicou o caminho certo a seguir, orientando-me nesse processo de formação profissional para que eu me torna-se um profissional crítico, propositivo, investigativo e comprometido com o usuário e a qualidade dos serviços prestados a ele.

A todos os Docentes da Unipampa que tornaram o Serviço Social suscetível ao nosso entendimento e dividiram seus conhecimentos de forma distinta possibilitando assim, nortear o caminho profissional.

“...se tiver de patinar na camada fina e traiçoeira do gelo fino da vida moderna... não se surpreenda se o gelo partir debaixo dos teus pés..”

Roger Waters (Pink Floyd)

“A desvalorização do mundo humano aumenta em proporção direta com a valorização do mundo das coisas.”

karl Marx.

RESUMO

O presente Trabalho Final de Graduação busca possibilitar reflexão por meio de revisão bibliográfica e documental sobre o processo de trabalho do profissional de Serviço Social a partir da experiência de estágio curricular em um espaço empresarial no município de São Borja. A aproximação neste contexto operacionalizou-se por meio do projeto de extensão chamado “Consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida do trabalhador”. Este projeto obteve impacto significativo uma vez que contribuiu de forma singular e plural, possibilitando contato único com esse espaço distinto de atuação para o Serviço Social. O projeto objetivou trazer para o meio empresarial Samborjense conhecimento sobre atuação do assistente social em empresas. Este estudo teve como objetivo verificar como se configura o processo de trabalho do profissional do Serviço Social na empresa Sirtec Sistemas elétricos para compreender o contexto contemporâneo da intervenção profissional. Prezou-se pelo método dialético crítico. A pesquisa realizada foi qualitativa com destaque para investigação documental. A pesquisa documental foi realizada a partir dos registros elaborados como: diário de campo, projeto de intervenção, plano de estágio, relatório final de estágio, estudos sociais e relatório final para empresa. A partir do estudo percebeu-se que existem lacunas entre a configuração do profissional neste espaço e seu caráter sócio funcional, agravados pelo desenvolvimento acelerado do capitalismo e estagnação da pesquisa neste espaço assim como é importante a constituição de intercâmbio entre empresas e Universidade, possibilitando a utilização dos instrumentais do Serviço Social agirem de forma a qualificar a atuação profissional neste espaço, contraditório, porém essencial para a intervenção profissional.

Palavras chaves: Serviço Social, Processo de trabalho, Empresa Privada.

ABSTRACT

This work seeks to give Undergraduate Final reflection on the literature review and documentary on the work process of professional social work from the curricular experience in a business space in city São Borja. The approach in this context is operationalized through the extension project called “Consulting as a possibility of social improvement of the quality of life of the worker”. This project obtained a significant impact since it contributed so singular and plural, enabling single contact with the space distinct from work to social work. The project aimed to bring to the business Samborjense knowledge about the role of social worker in companies. This study aimed to verify the configuration of the work process of professional social work in the company SIRTEC electrical systems to understand the contemporary context of professional intervention. Prized by the dialectical method critical. The research was conducted with emphasis on qualitative research method and documentary investigation. The desk research was carried out from the records produced as: field diary, intervention project, internship plan, final report stage, social studies and final report for company. From the study it was noticed that there are gaps between the configuration of your work in this space and their social function, aggravated by the rapid development of capitalism and the stagnation of research in this area and it is important to set up exchanges between companies and University, allowing the use of instrumental Social Services act in order to qualify for professional practice in this space, contradictory but essential for professional intervention.

Keywords: Social Work, Work process, Private Company.

LISTA DE SIGLAS

CEAS	Centro de Estudos e Ação Social.
GESSOT	Grupo de estudos do Serviço Social do Trabalho.
GQT	Gestão pela Qualidade Total.
PNQ	Plano Nacional de Qualidade
PGQP	Programa Gaúcho de Qualidade Total
TFG	Trabalho Final de Graduação
PUC	Pontifício Universitário Católico
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. O SERVIÇO SOCIAL NO CONTEXTO EMPRESARIAL BRASILEIRO.....	13
2.1 O Serviço Social de empresa: origem e evolução.....	13
2.2 A Reestruturação Produtiva e conseqüências da instabilidade sócio-funcional do Serviço Social de empresa	23
3. PROCESSO METODOLÓGICO DO ESTUDO.....	27
3.1 Tipo de pesquisa.....	27
3.2 Problema de pesquisa.....	29
3.3 Método dialético Crítico.....	30
3.4 Coleta de dados.....	35
3.5 Análise dos dados.....	36
4. O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA SIRTEC SISTEMAS ELÉTRICOS....	37
4.1 A instituição foco do estudo.....	37
4.2 O processo de trabalho do profissional do Serviço Social na empresa Sirtec.....	45
4.3 Limites e possibilidades da intervenção profissional no cenário empresarial.....	57
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65
REFERÊNCIAS.....	68
Apêndice.....	72
Anexo	75

1. INTRODUÇÃO

O presente Trabalho Final de Graduação em Serviço Social em questão trata-se de uma revisão bibliográfica dos processos históricos de criação do espaço empresarial para o assistente social no cenário brasileiro. Ainda pontua-se reflexão sobre teoria e prática profissional por meio de pesquisa documental que possibilitou analisar este espaço sócio-ocupacional, por meio de registros obtidos no processo de estágio a partir dos instrumentais utilizados pelo Serviço Social que possibilitaram registro dessas vivências no contexto contemporâneo de uma empresa privada.

Como momento singular e histórico no município de São Borja e para o curso de Serviço Social da Universidade Federal do Pampa estabeleceu-se convênio com a Empresa Sirtec Sistemas Elétricos. Foi possível por meio do estágio a escolha do tema discutido nesse trabalho para a realização de reflexão quanto o contexto empresarial dentro da realidade do município, possibilitando revisão do instrumental do profissional do Serviço Social para fomento de debates acadêmicos.

Em decorrência do projeto, num primeiro momento ocorreu aproximação com a teoria que levou à preocupação com a constituição do processo de trabalho do profissional do Serviço Social nos tempos contemporâneos. No segundo momento ocorreu aproximação com a prática do assistente social dentro da empresa privada por meio do estágio curricular.

O presente trabalho tem como objetivo compreender o processo de trabalho do Assistente Social, estando este, ligado a várias questões pertinentes como processos históricos, contexto atual e a configuração do profissional em espaços de intervenção e instrumentalidade efetivados para mudança de paradigmas constituídos.

A importância desta pesquisa primeiramente é atrelada a sua relevância tanto no espaço acadêmico quanto para a profissão que ainda padece de bibliografias referentes ao Serviço Social no meio empresarial. A partir do projeto de extensão foi elaborado um projeto de intervenção na empresa privada Sirtec Sistemas Elétricos, junto com o setor de Recursos Humanos. Foram realizados atendimentos e visitas aos trabalhadores da empresa com ênfase em atividades voltadas a família. Como processo acadêmico de estágio e fundamentação teórica observou-se a necessidade de aprofundamento do conhecimento da área

empresarial no contexto atual para um embasamento teórico maior e com mais qualidade. Observou-se necessidade de aprofundamento desta temática já que o projeto de extensão apesar de proporcionar contato com essa realidade tinha um prazo de vigência dentro da empresa, deixando um ávido interesse por uma pesquisa de como se configurou esse processo.

Este estudo apóia a necessidade do profissional do Serviço Social, afirmar-se nesses espaços como profissional politicamente crítico, propositivo e potencialmente dotado de um aporte capaz de responder pelas demandas impostas a profissão. Há necessidade que o profissional adapte sua formação aos novos tempos, fortalecendo compromisso ético profissional com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional (BRASIL, 2003).

Este trabalho está dividido em quatro capítulos que possibilitam fazer uma reflexão sobre como se constitui esse trabalho. No primeiro capítulo constitui-se a presente introdução. No segundo capítulo indica-se reflexão de como se constitui historicamente o Serviço Social de empresa no contexto empresarial brasileiro e seus cruzamentos com o processo de formação da identidade do profissional do Serviço Social no Brasil assim como as influências que possibilitaram esta formação. Explana-se também sobre como o Serviço Social surgiu como profissão em um contexto totalmente avesso onde a realidade de interesses econômicos do capital se firmava em meio ao processo políticos, econômicos e sociais do país. Evidencia-se nesse paralelo o processo de criação das influências teóricas do Serviço Social e a construção da prática profissional influenciada por contexto, teorias, crise reconceitual, crises econômicas e políticas mundiais e brasileira.

Apresenta-se como se caracteriza o espaço sócio ocupacional no meio empresarial em São Borja com histórico da instituição, características, abrangência regional assim como, serviços prestados a sociedade e as comunidades em geral. Assim é possível compreender como este espaço sócio ocupacional se faz presente dentro do cotidiano da realidade dos trabalhadores e do profissional que desenvolveu sua prática profissional. Como procedimento consequente da pesquisa evidencia-se dentro deste capítulo como se constitui o projeto de Extensão “Consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida do

trabalhador” da Universidade Federal do Pampa – Unipampa campus São Borja e como este teve seu desenvolvimento dentro da empresa privada.

No terceiro capítulo tem-se o processo metodológico de constituição do estudo. Descreve-se o tipo de pesquisa utilizado, o método utilizado e suas categorias, o problema de pesquisa, os objetivos e questões norteadoras e finalmente a coleta de dados e análise do conteúdo. Espera-se que por meio desse projeto tenha ocorrido o início de um processo de pesquisas nesta temática onde as possibilidades de são inúmeras e ricas para a profissão para se firmar compromisso com a classe trabalhadora de forma a entender a realidade que atualmente vivenciada.

O quarto capítulo busca evidenciar a busca de compreensão em torno da experiência de estágio e como foi observado e registrado o processo de trabalho do profissional de Serviço Social. Pontua-se a aproximação com a realidade vivenciada dentro do espaço sócio ocupacional atrelando com as demandas vivenciadas no cotidiano de atuação baseado no que foi produzido sobre o Serviço Social de empresa e assim confirmar o objeto do Serviço Social de empresa dentro da conjuntura atual possibilitando observar também características dos sujeitos, demandas, sugestões e principais instrumentais. Indica-se quais foram às atividades realizadas (encaminhamentos e atividades) em prol dos trabalhadores.

Pontua-se que o processo de trabalho do Serviço Social é um processo inacabado que necessita aprofundamento acadêmico constante com mais experiências no campo que venham a contribuir com ampliação de debates. A pesquisa nesta área não pode ficar estagnada, entregue ao tempo. Nesta perspectiva deve-se buscar dentro da pesquisa construir mecanismos de disposição de conhecimentos que sejam pertinentes e fortalecedores do processo de atuação no trabalho profissional no meio empresarial para firmar o compromisso com o trabalhador e com a qualidade dos serviços que o Serviço Social presta aos trabalhadores.

2. O SERVIÇO SOCIAL E NO CONTEXTO EMPRESARIAL BRASILEIRO

Neste capítulo explana-se sobre o cenário histórico da constituição das lutas e interesses da classe trabalhadora em desencontro aos valores morais da sociedade da época e as e submissão da exploração do trabalho na década de 20 e 30. Mediante esse processo histórico reflete-se sobre a constituição da intervenção do profissional do Serviço Social percorrendo a inserção desse profissional no espaço empresarial em meio às idéias desenvolvimentistas da década de 60 e seu desempenho mais amplo no espaço público tendo uma diminuição relevante da atuação no espaço privado. Desta forma traçando uma linha temporal desde o início da década de 20 até a década de 80 onde foi a ascensão do Serviço Social de empresa pode-se refletir sobre o Serviço Social nos dias contemporâneos.

2.1 O Serviço Social de empresa: origem e evolução.

Historicamente o Serviço Social tem suas origens no cenário brasileiro a partir dos reflexos dos interesses econômicos da sociedade burguesa da década de 20 e 30. O descaso do Estado com classe operária da época gerou conflitos que ameaçavam a hegemonia da classe burguesa, assim como os rebatimentos da ampliação industrial e da urbanização crescente desassistida pelo Estado onde surgiria a “questão social”. Estevão (1984, p.42) ressalta que esse cenário demonstrou a “necessidade de se levar em questão os interesses da classe operária em formação” materializando o surgimento do Serviço Social que se comprometeria com a nova configuração da sociedade brasileira onde a mão de obra seria industrial crescente e cada vez mais submetida às condições de trabalho precárias da época. Ainda cita-se o agravo das condições de vida marginalizadas em detrimento ao seu silêncio de um ideal de futuro na nova cidade que se moldava em volta dos centros urbanos. Assim o proletariado da época se encontrava e sentia as pressões da realidade no seu contexto de meio de subsistência necessária, ou seja, no meio trabalhista industrial. A urbanizado e a sua condição de vida em sua sociedade,

comunidade e família sofreu vários impactos com as mudanças sócias econômicas e políticas. Destaca-se que o;

[...] o Serviço Social é filho da cidade e da indústria, fica claro que no Brasil sua existência começa com o processo de industrialização e concentração urbana, momento em que o proletariado começa a brigar também pelo seu lugar na vida política (ESTEVIÃO, 1984 p. 42).

Assim com o crescimento econômico e industrial onde se acentua o crescimento urbano de forma desigual, expande-se os reflexos acelerados de pobreza assim como precarização das relações de trabalho no contexto brasileiro se manifestando na realidade dos sujeitos trabalhadores da indústria. Ressalta-se que a respeito da questão social que:

Seu aparecimento, diz respeito diretamente à generalização do trabalho livre numa sociedade em que a escravidão marca profundamente seu passado recente. Trabalho livre que se generaliza circunstâncias históricas nas quais a separação entre homens e meios de produção se dá em grande medida fora dos limites da formação econômica e social brasileira (IAMAMOTO; CARVALHO 2004, p.125).

Destaca-se que as condições de subsistência eram precárias ferindo os interesses classe trabalhadora em ascensão assim como também a geração de conflitos de interesses que se materializaram em protestos e reivindicações gerando assim uma consciência comum de mudança e aspirações a melhoria da condição de subsistência e qualidade de vida. Matos (2009, p. 34) indica que era preciso “que os grupos e indivíduos identificassem essa experiência como comum e seus interesses como convergentes entre si e opostos aos de outros grupos”. Pontua-se que:

A partir das grandes mobilizações da classe operária nas duas primeiras décadas do século, o debate sobre a “questão social” atravessa toda a sociedade e obriga o Estado, as frações dominantes e a Igreja a se posicionarem diante dela (IAMAMOTO, 2008, p.18).

Como a realidade de desigualdades tende a agravar-se gerando conflitos que demonstram a ausência e descompromisso do Estado em relação a suas funções com a sociedade e seus interesses diversos, apresenta-se um cenário de divergentes entre os interesses operários e da classe dominante que se sente ofendida moralmente como salienta Iamamoto (2008, p.126) onde indica que a classe operaria “em determinado momento, para o restante da sociedade burguesa, como uma ameaça a seus mais sagrados valores, a moral, a religião e a ordem

pública”. Desta forma preocupa-se com uma necessidade de controle, que só funcionaria saindo assim da esfera econômica industrial para regulamentação jurídica e Estatal.

o desdobramento da Questão Social e também a questão da formação da classe operária e de sua entrada no cenário político, da necessidade de seu reconhecimento pelo Estado e portanto, da implementação de políticas que de alguma forma levem em consideração seus interesses. As leis sociais surgem em conjunturas históricas determinadas, que, a partir do aprofundamento do capitalismo na formação econômico social marcam o deslocamento da questão social de segundo plano da história para progressivamente colocá-la no centro das contradições que atravessam a sociedade (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004, p.126).

Segundo a visão da autora Yazbek (2000) o Serviço Social surge desta visão conservadora da igreja católica que concebera a “questão social” como desajuste moral visto pela sociedade burguesa da época que se vê ameaçada dentro de uma contradição antagônica clara que era:

A nova qualidade que assume a questão social nos grandes centros urbano-industriais deriva assim do crescimento numérico de proletariado, da solidificação dos laços de solidariedade política e ideológica que perpassam seu conjunto base para a construção e para a possibilidade objetiva e subjetiva de um projeto alternativo à dominação burguesa (IAMAMOTO, 2008 p.127).

Assim como o Estado tinha achado um meio de controlar a exploração do trabalho normatizando com as leis sociais e assim absorvendo as reivindicações da classe trabalhadora a igreja Católica e a classe burguesa vê no Serviço Social uma forma de controle social e contraditoriamente a classe burguesa e seus grupos religiosos vieram a ser os maiores colaboradores para a gênese da profissão por meio da implantação do Serviço Social para desenvolver uma política que pertencia ao Estado;

[...]...a partir da iniciativa particular de vários grupos da classe dominante, que têm na igreja Católica porta-voz. É claro que não fazia parte das reivindicações dos operários a implantação deste tipo de serviço. Por mais estranho que pareça, são os grupos burgueses que vão contribuir para esta profissão socialmente (ESTEVÃO, 1984, p. 42).

Destaca-se que no ano de 1932 é fundada a Centro de Estudos e Ação Social de São Paulo (CEAS) e no ano de 1936 fundou-se na cidade de São Paulo a primeira Escola de Serviço Social ligada à Pontifícia Universidade Católica de São

Paulo. A partir deste período a questão social começa a se tornar uma questão de política.

As escolas passam as instâncias de seleção e formação de quadros subalternos. Possuindo naquele momento uma base técnica diminuta, restará ao ensino especializado de Serviço Social a retificação de um modo de ser e de ver o mundo próprios de uma classe, embebidos na doutrina social católica (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004, p. 220).

Os assistentes sociais neste período desenvolviam serviços de assistência material, buscavam organizar as famílias proletárias por meio do casamento, faziam encaminhamentos e cursos de formação moral. Com a criação das primeiras escolas de Serviço Social, a profissão passa a ser institucionalizado assumindo assim compromisso com o atendimento assistencial, o que leva a institucionalização da profissão levando em conta o reconhecimento pelo mercado. O surgimento das instituições assistenciais, estatais o Serviço Social passa legitimar-se como uma profissão dentro divisão social e técnica do trabalho pois;

[...] formação técnica especializada a partir daquelas instituições particulares. Assim, a demanda por essa formação técnica especializada crescentemente terá no Estado seu setor mais dinâmico, ao mesmo tempo que passará a regulamentá-la e incentivado institucionalizando sua progressiva transformações em profissão legitimada dentro de uma divisão social e técnica do trabalho (IAMOMOTO; CARVALHO, 2004, p.176).

Desta forma também ocorre um processo de afastamento do Serviço Social da indústria e uma grande aproximação do Serviço Social em setores públicos assistenciais. Publico sendo que:

[...] a partir do convenio firmado pelo entre CEAS e o departamento de Serviço Social do Estado, em 1939, para a organização de Centros Familiares. Essa demanda terá reflexo a introdução no currículo da Escola de um curso de Intensivo de Formação Familiar: pedagógico do ensino popular e trabalhos domésticos. O Segundo se dará, logo em seguida para atender à demanda das prefeituras do interior do Estado (IAMAMOTO; CARVALHO, 2004, p.177).

O Serviço Social no Brasil teve na década de 30, forte influência da igreja católica, sob ditames franco-belga por meio da filosofia de São Tomás de Aquino trazendo ao Serviço Social uma visão conservadora e moralizante de trato com o trabalhador da época. Na década de 40 a influência americana traz ao Serviço Social marca rigorosa pela teoria positivista que faria o Serviço Social traçar uma

nova linha de pensamento tecnicista, mas ainda longe do contexto de realidade brasileira.

a própria linha de prática do Serviço Social no Brasil passava por uma alteração substancial. Se até os meados dos anos 40 a influência mais importante foi a recebida da Europa em especial da linha franco belga, uma nova orientação colocava-se agora em pauta. [...] A aproximação com a experiência americana de Serviço Social foi amplamente facilitada, através de um programa de intercambio cultural, assim como foi aberto ao Brasil a possibilidade de participar de programas continentais de bem-estar-social, já ao longo da década de 40. Ambas as ofertas inseriam-se em um plano político mais amplo configurando estratégias dos Estados Unidos para ganhar hegemonia no continente (MARTINELLI, 1999, p.132).

Assim o Serviço Social estava caminhando em um processo onde ele estava ampliando seus horizontes técnicos, mas ainda distante da “questão social” sucumbindo aos interesses capitalistas traçando assim um caminho frágil e fragmentado nos processos de constituição da profissão da prática e dos espaços sócio ocupacionais que se materializavam no decorrer da história.

A retificação, infiltrada na consciência dos agentes, levava-os a reproduzir os fetiches da sociedade capitalista, transformando a sua própria relação profissional em uma relação mediada por interesses econômicos, por posição no processo produtivo e por posições políticas (MARTINELLI, 1999, p.134).

Da mesma forma o Serviço Social tinha uma forte referência analítica para sua prática, mas as mudanças da década de 60 vieram a influenciar o Serviço Social com um Brasil que estava se abrindo para uma proposta desenvolvimentista que seria a gênese do Serviço Social de empresas onde este espaço sócio ocupacional surgiria em meio a este ideal desenvolvimentista que invadia as fronteiras latino-americanas e adentrando o Brasil que vem absorver as idéias que vinham da hegemonia norte-americana, onde o Brasil recebe “[...] as idéias desenvolvimentistas, isto é as que visam tirar os países da América Latina do atraso, e trazê-los para a modernidade capitalista [...]” (ESTEVAO, 1984, p. 29).

Com isso o Serviço Social vem a receber essas influências que trazem novas configurações “que com florescimento da indústria em nosso país o Serviço Social de empresa acha campo fértil para seu desenvolvimento” (ESTEVAO, 1984, p.32). O processo de desenvolvimento da profissão na área empresarial segue um caminho paralelo ao contexto econômico e social do país pois o agravamento da

“questão social” se ampliava de forma crescente atuação do profissional em áreas públicas:

[...] o desenvolvimento da profissão em empresas acontece paralelamente ao seu desempenho na área pública institucional, e é até hoje um campo de atuação que mantém uma certa autonomia em relação aos outros, e muitas assistentes sociais até o consideram o patinho feio do Serviço Social (ESTEVÃO, 1984, p. 34).

O Serviço Social no contexto empresarial brasileiro tem sua origem na década de 60 onde foi campo fértil para seu surgimento e seu caminhar teórico e prático de formação de sua identidade na área empresarial. Como todo o processo de construção de uma identidade tem suas crises o Serviço Social também sofreria uma autocrítica questionadora que veio pontuar a busca de um amadurecimento profissional conhecido como Movimento de Reconceituação que surgiu como um processo de inquietação e descontentamento com o Serviço Social tradicional, pois a prática não contemplava mais a proposta de enfrentamento das demandas.

Na década de 60 mais precisamente o ano de 1965, momento em que se iniciou a deflagração do Movimento de Reconceituação resposta a uma crise interna da profissão, aguçada por uma “crise” estrutural e conjuntural da realidade brasileira (MARTINELLI, 1999, p. 144) .

Deste modo indagava-se a prática e procurava-se uma nova ordem ideológica que observasse melhores horizontes significativos que possibilitariam a profissão compreender melhor a realidade que se apresentava no contexto vivenciado pelos assistentes sociais que atuavam nos vários espaços sócio ocupacionais e universos do Serviço Social daquele período histórico.

Os anos de 60 e 70 representam para o Serviço Social latino americano um intensa aproximação das ciências sociais que passavam por um momento denso de auto-questionamento crítico, no sentido de resgatar a particularidade históricas continentais como exigência para a formulação de repostas ao cenário de crise da América latina, em decorrência das profundas mudanças políticas e culturais que ai têm lugar. Esta aproximação representa uma ampliação dos horizontes históricos e profissionais, fruto da intimidade com a fértil produção intelectual que dinamiza o debate da época. A isso se alia a militância político partidária no amplo aspecto da esquerda, que vai representar uma via privilegiada de aproximação como o marxismo desencadeando uma busca de ruptura com a herança conservadora que presidia a trajetória intelectual do Serviço Social até então (IAMAMOTO, 2008, p.196).

O Movimento de Reconceituação para a profissão foi um processo que possibilitou uma renovação do Serviço Social onde buscou-se uma nova vertente teórica que possibilitasse uma moldagem mais concreta das necessidades de enfrentamento da “questão social” onde foi segundo Yazbek (2000) as principais intenções de análise que constituem a renovação do Serviço Social que foram: vertente modernizadora, a vertente fenomenológica considerada renovação do conservadorismo, e a vertente marxista que foi uma intenção de ruptura com o conservadorismo dentro do Serviço Social.

O Movimento de Reconceituação, tal como se expressou em sua tônica dominante na América latina, representou um marco decisivo no desencadeamento do processo de revisão crítica do Serviço Social no continente. O exame da primeira aproximação do Serviço Social latino americano à tradição marxista se impõe como um contraponto necessário à análise do debate brasileiro contemporâneo (IAMAMOTO 2008, p. 205).

Destarte o Serviço Social se consolidava como profissão que estaria presente em qualquer campo institucional e seqüencialmente a década de 80 seria um contexto dinâmico que contribuíram tanto no campo acadêmico e intelectual e no campo prático-teórico profissional que refletiram em uma busca por conhecimentos práticos de pesquisa para potencializarão dos processos de uma produção de conhecimentos acerca de espaço sócio ocupacionais que eram afáveis de observação como o espaço empresarial na década de 80.

No período em questão década de 1980 herdeira da ditadura militar e de seu projeto de modernização conservadora a categoria dos assistentes sociais emerge na cena social no processo de transição democrática com um novo perfil profissional e acadêmico (IAMAMOTO, 2008,p. 204).

O ápice deste aprofundamento da área de atuação profissional na área empresarial para Rico (1982) é a partir da década 80 e o Serviço Social passa a ser abordado e conceituado pelos profissionais que pertenciam ao grupo GESSOT que buscou trocar experiências, pesquisar e estudar vários aspectos do Serviço Social no meio empresarial por meio das intervenções com os trabalhadores:

O grupo GESSOT, procura, assim, sistematizar suas idéias, em torno do que podemos denominar de sua proposta para o Serviço Social do trabalho na empresa. Esta segue um esquema de lógica: definindo a empresa, como campo de trabalho. Reconhecendo no Serviço Social, vários

campos de atuação, sendo o Serviço Social de Trabalho um deles. No documento GESSOT, o Serviço Social do trabalho, é entendido, como “uma intervenção profissional nos diversos fenômenos sociais que caracterizam a relação Homem-Trabalho, visando a realização do trabalhador como homem, assim como a valorização e humanização do trabalho. O GESSOT elaborou conceitos e objetivos para o Serviço Social do Trabalho (CANÔAS, 1982, p.49).

Pode-se observar também que apesar do Serviço Social e os profissionais analisarem e esclarecerem seu contexto de atuação e também realizarem intervenções diversas há necessidade de novos debates no meio empresarial. O grupo GESSOT e Meta – grupo de estudos do Serviço Social de empresa – tiveram na década de 80 o período constante e privilegiado de produções bibliográficas contextualizando a prática interventiva do Serviço Social de empresa contribuindo assim para refletir sobre este campo de atuação junto ao homem trabalhador.

Contribuíram para contextualização das relações estabelecidas entre o homem sua relação com o trabalho e o sistema social ao qual está inserido (RICO, 1982). No início da década de 90 surgiram mudanças na realidade do mercado transformando o cotidiano dos trabalhadores da empresa. Estas mudanças proporcionaram campo vasto para atuação do profissional do Serviço Social, que teria que também buscar adaptar-se as novas exigências de mercado para compreender a realidade que se apresentaria até os dias de hoje. Destaca-se que;

destituído o trabalhador de seu trabalho, responsabilizado por sua empregabilidade, tornando-o polivalente, terceirizado e envolvido, no dizer de Mota, pela cultura da crise (...) esvazia-se o conteúdo político de padrão de acumulação em curso e relega ao lugar comum o sofrimento de milhares de trabalhadores, os anos 1990 (e provavelmente o mesmo se dar-se-à no século XXI) reservou para classe trabalhadora um futuro sombrio [...] Tal qual incide no universo do Serviço Social (GRAVE,2002, p.74).

Observa-se que a atuação do Serviço Social cresce com o aumento de demandas impostas pela crise do capital dos anos 90 principalmente na empresas. Segundo lamamoto (2008) o assistente social é requisitado junto a área de recursos humanos, assistência gerencial e na criação de comportamentos e produtos favoráveis para força de trabalho, também denominado de clima social. Assim dentro da empresa o assistente social deve permanecer ligado aos processos de mudança buscando compreender a realidade do espaço empresarial centrando objetivos na busca de respostas dando qualidade a sua prática profissional e enfrentamentos de conflitos:

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo e da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho. Embora essas demandas fundamentais se mantenham, elas ocorrem hoje sob novas condições sociais e, portanto com novas mediações (IAMAMOTO 2008, p. 47).

O assistente social tem que se apropriar de novos conhecimentos que se diversificavam com o novo contexto empresarial e as novas conjunturas econômicas para buscar intervir nas novas realidades, buscando assim novos conhecimentos na área do Serviço Social de empresas em suas dimensões constitutivas, de mercado e de recursos humanos:

Possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não fizeram, outros farão, observando progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do assistente social e de seu trabalho entenderão, como “desprofissionalização” ou “desvio de funções”, as alterações que vêm se processando nesta profissão (IAMAMOTO 2008, p.48).

O importante para a condição da busca por uma compreensão dos novos tempos não está só apenas na qualificação adequada para trabalhar em um espaço empresarial, mas no cotidiano, pois apreender também a realidade de atuação do profissional entre os trabalhadores da empresa é um fator que merece atenção para compreender como são dados os processos de atuação ou cotidiano de trabalho que faz parte deste espaço que tem influência na realidade dos trabalhadores tanto no espaço de trabalho como no contexto familiar;

Devemos entender ação cotidiana como sendo parte orgânica da construção do trabalho. Esse espaço do cotidiano é heterogêneo e se compõem também de outras dimensões da vida do homem, que são sua vida privada, os momentos de lazer e descanso etc. O assistente social se coloca neste espaço com todas suas dimensões de “ser por inteiro”, motivo pelo qual quanto mais ele conhece sua realidade de trabalho, maior será sua capacidade de agir diante de tais demandas (SOUZA; AZEVEDO, 2004, p. 54).

É fundamental compreender o cotidiano da atuação profissional e dos trabalhadores por meio das observações dos indivíduos dentro das relações sociais assim como seu envolvimento nas realidades que os afetam. O cotidiano de trabalho

possibilita visão da prática profissional por intermédio dos colaboradores que trabalham na empresa e tem seu cotidiano envolvido pela atuação do assistente social no espaço empresarial e no seu contexto familiar;

(...) nossa prática precisa dar atenção igualmente aos níveis microssociais e rever as estratégias e processos de ação para esses níveis. Parece se insinuar como fundamental resgate do trabalho competente junto ao pequenos grupos e a articulação igualmente competente entre estes, de forma a introduzir um rede de relações capaz de introduzir e solidificar um processo de identificação e confiança entre os oprimidos, entre o micro e o macrossocial. A pratica não pode dicotomizar essas instancias (NETO; CARVALHO 2007, p. 57).

A prática do profissional do Serviço Social é caracterizada pelo seu contexto de atuação dando enfoque a suas atribuições e competências assim como sua relação profissional de atendimento e intervenção com os sujeitos, no caso os trabalhadores das empresas que assim então tem um contanto com um profissional que busca compreender as demandas que surgem e seu contexto rotineiro. Requer-se do profissional,

O desenvolvimento de pesquisa acerca do processo histórico real que tanto articule suas determinações gerais como suas expressões particulares e a realização de pesquisa sobre os fenômenos com quais os lida o Serviço Social tanto para compreendê-los como para formular respostas profissionais enraizados na realidade e capazes de acionar as possibilidades nela contidas. De fato, a pesquisa das situações concretas é o caminho para a identificação das mediações históricas necessárias à superação da defasagem entre o discurso sobre a realidade e os fenômenos singulares com os quais se defronta o profissional no mercado de trabalho (ABESS/CECEPSS 1996, p.154).

Assim visualizar as relações e vivencias do profissional com o sujeito atendido torna-se essencial. Deve ser constante o revisitar da instrumentalidade utilizada pelo assistente social no cotidiano empresarial e no contexto familiar para que se possibilite um processo de abertura para a atuação do profissional onde os sujeitos envolvidos possam dialogar. Vale lembrar Guerra (2000) que salienta que a base de sustentação das ações instrumentais está nas próprias condições objetivas e subjetivas nas quais o exercício profissional.

2.2 A Reestruturação Produtiva e conseqüências da instabilidade sócio-funcional do Serviço Social de empresa

A reestruturação produtiva tem sua deflagração na década de 70 com as transformações e crises do capital que e com a crise do petróleo agravou processos de mudanças dos parâmetros do capital e seus padrões de acumulação e dominação, onde o avanço tecnológico substitui antigos modos de produção como o método taylorista / fordista. Há diminuição do trabalho vivo pelos avanços tecnológicos criando reordenação e ampliação monetária, crises econômicas e endividamentos estatais, criando um processo de reestruturação produtiva onde buscou-se um modelo mais adequado sendo o “modelo japonês” (ANTUNES,1985). Destaca-se que:

(...) buscando obter lucros sem abandonar a esfera financeira diante da queda de rentabilidade do capital investido na indústria, no início dos 70 do século XX. A queda das legislações nacionais protetoras impulsiona os euro mercados, que têm um boom em 1973, seguindo uma trajetória de crescimento até 1980. Ela é retomada, posteriormente, com a ampliação da liberalização monetária por parte dos governos neoliberais, já na esteira da crise do Leste Europeu e a queda do muro de Berlim, na década de 80, e da consequência reordenação das relações do poder mundial (IAMAMOTO, 2010, p.116).

O Estado se manifesta nesse processo como responsável assumindo compromisso com o capital e trabalho, buscando estabelecer um estado de Bem-Estar social. Nesse sentido o Estado buscaria uma intervenção social com acessos mínimos e fragmentados pela processos de empenhos do capital que se manifestava com interesses na constituição de um Estado neoliberal e uma economia globalizada pelas hegemonias mundiais e suas influências mercantis assim “caracterizando uma crise sem precedentes na sociedade do trabalho juntamente com Estado de Bem-Estar ” (FREIRE, 2006, p.32).

Destarte com uma crise estourada pelos processos econômicos em crise e os descompromissos do Estado e seu obscurecimento com os direitos sociais provoca uma projeção na precarização sobre a sociedade e principalmente sobre a classe trabalhadora que sofre com as novas configurações do mercado e do Estado. Assim se processa um agravamento da questão social em caráter mundial:

neste movimento, que globaliza, inclusive, as desigualdades e diversas manifestações da questão social, com o desenvolvimento de xenofobias, etnocentrismos, racismos, fundamentalismos, radicalismos, violência, há um desafio para a descoberta por todos incluindo a classe

trabalhadora e os movimentos sociais, das dimensões globais dos seus modos de ser, agir e pensa, sentir, imaginar (FREIRE, 2006, p 33).

A reestruturação produtiva foi uma ação desfavorável aos interesses da classe trabalhadora que sofre com as precarizações desastrosas que desenvolvem uma desproletarização da classe trabalhadora que se vê em um processo dual de descaracterização de sua realidade social e de seu meio de subsistência laboral. Há desorganização e abstração da vida em sociedade, sendo substituída por um conceito de vida individualizada e de consumo. A realidade sofre aprisionamento aos padrões capitalistas e o indiferentismo moral, político e social. O trabalhador assalariado é violentado pelas relações de exploração e subordinação do capital que precariza as condições de empregabilidade gerando uma alteração que afeta a natureza do trabalho e suas inúmeras relações de existência na sociedade capitalista configurada.

O capital, em seu movimento de valorização, produz a sua invisibilidade do trabalho e a banalização do humano, condizente com a indiferença ante a esfera das necessidades sociais e dos valores de uso. Potencia exponencialmente as desigualdades inerentes essa relação social, as quais são hoje impensáveis sem a ativa interpretação do Estado capitalista e das políticas econômicas e sociais implementadas. Ampliam-se, ao mesmo tempo, as fissuras e contradições entre classes e o espectro de suas lutas, acrescidas de disparidades de gênero, geração, etnias, região e meio ambiente, que enraizadas nas particularidades nacionais, impõem novas determinações históricas à produção e reprodução das relações sociais (IAMAMOTO, 2010, p. 54).

Os processamentos estruturais ocasionados na reestruturação produtiva nas esferas econômicas, sociais e estatais atingem níveis técnicos e sociais da profissão. O profissional do Serviço Social por se configurar na divisão social técnica do trabalho sofre profundas disfunções em seu caráter sociopolíticas dentro da suas ações diante das demandas dentro do espaço sócio-ocupacional empresarial que se adaptava a um novo modelo de produção que estava “visando à construção de outra cultura do trabalho e de uma nova racionalidade política e ética compatível com a sociabilidade requerida pelo atual projeto do capital” (MOTA, 2000, p.29). Destaca-se que com o:

com o progresso da acumulação, o aumento da produtividade tornando-se um de seus produtos e sua alavanca mais poderosa, operando-se mudança na composição técnica e de valor do capital. Reduz-se

proporcionalmente o emprego da força viva e de trabalho ente o emprego de meios de produção mais eficientes impulsionando o aumento da produtividade do trabalho do social (IAMAMOTO, 2010 p.1).

O Serviço Social estava passando por um período efêmero da profissão de discussão sobre seu processo de ruptura e seu amplo processo de modernização que conflitava as gerações dos profissionais em seus discursos, assim como implantação tardia do Serviço Social em espaços privados e as e a nova configuração democrática do país que se constituía no contexto da década de 80 principalmente nos direitos sociais do no cenário brasileiro e as reivindicações sindicais que se cruzavam com os desenvolvimentos e maturações da profissão que rebatiam na área empresarial e no profissional.

Na empresa privada, apesar de o Serviço Social ter sido implantado apenas em 85, ele também surge impregnado do caráter assistencialista e clientelista conservador, sobretudo a Administração Central. O trabalho passa pelas diversas concepções quase ao mesmo tempo tendo origem a partir das demandas de trabalhadores junto à área de Recursos humanos coincidentes com o momento de uma greve na empresa, ocorrida do movimento sindical da segunda metade dos anos 80. Portanto ele se inicia no período de plena modernização e ampliação dos postos de trabalho, junto com a reivindicações de direitos, apresentado algum nexos com o crescimento do movimento sindical do Brasil (FREIRE,2006, p.72).

No contexto de processual da década de 80 o Serviço Social tinha uma atuação subalternizada dentro da empresa se constituindo por preceitos do documento de Bertioiga¹ principalmente na área das relações sociais que tinha orientações individuais em princípios voltados a área de relações sociais. Destaca-se que:

Assim a denominada área de relações sociais, na qual se situava a orientação individual e outras formas de atendimento, o documento revela, de modo totalmente funcionalista, a preocupação com o comportamento do trabalhador para com a organização e quanto às relações interpessoais “harmônicas, buscando “minimizar” os sinais da “desarmonia”, considerados “disfunções” deslocados das relações sociais de produção (FREIRE, 2006, p.74).

¹ Trata-se de documento replica do Documento de Teresópolis com feição modernizadora. Nesse documento a atuação do profissional do Serviço Social e dividida em: “Área de Necessidades Humanas Básicas, identificada com à área de benefícios, e Área de Atendimento as Necessidades de Relações Sociais, identificada com os tipos classificados como Comunicação Social, Desenvolvimento Cultural Economia Social Jurídico social e Transformação Institucional” (FREIRE, 2006, p.74).

Na década de 90 pós-constituição de 1988 e a fragilização do movimento sindical marca um período onde o Serviço Social caminhava em um novo patamar. O surgimento acentuado de políticas sociais que possibilitavam ao profissional espaço mais amplo de negociação política com setores institucionais principalmente espaços públicos. Na área empresarial com os aumentos de benefícios e serviços, há significativa migração do Serviço Social de empresa para um aprofundamento maior em outras áreas:

Na empresa privada no início dos anos 1990, há uma expansão do Serviço Social em face da sua própria expansão e dos incentivos fiscais ampliados pelo governo Sarney que estimularam a implantação de outros auxílios. Não possuindo o Serviço Social uma área própria nesta empresa, a ampliação provoca uma diversificação, inclusive na qualidade dos profissionais, assim como competição, com sua alocação em duas áreas: benefícios e saúde ocupacional (FREIRE, 2006, p.85).

Desta forma os profissionais do Serviço Social tiveram que adaptar-se as novas tendências do capital. Incorporaram um novo modelo de recursos humanos integrando-se as novas tecnologias e suas referências como o Plano Nacional de Qualidade (PNQ) a gestão pela Qualidade Total (GQT) e as Diretrizes Organizacionais implantados na década de 70, 80 e 90 que ocasionaram mudanças de paradigmas de mecanismos harmônicos de controle para as relações de produção e capital mostrando assim ações e princípios de domínio da mão de obra empresarial que se utiliza desses novos subsídios de exploração.

Assim evidenciam-se um novo caminho ao Serviço Social onde compreender uma nova realidade de relações calcadas em distorções harmônicas de força e controle que se utiliza de novas tecnologias para constituir uma nova realidade cada vez mais estreitas ao Serviço Social por isso deve-se buscar formas de superar essas novas tendências gerenciais buscando na pesquisa novos horizontes possíveis. Por isso o espaço acadêmico contemporâneo que vem se constituindo é um forte aliado em possibilitar ao Serviço Social de empresa, subsídios capazes de fortalecer a qualificação profissional;

[...] a necessidade de interação entre unidades de ensino de ponta e centros de pesquisa e as instituições de prestação de serviços e empresas. Esta política é exercida pelo capital sobretudo no atual estágio em relação aos interesses da produção (FREIRE, 2006, p. 2).

Desta forma torna-se possível compreender as novas configurações que o capital utiliza para construir um mecanismo que se mostram cada vez mais concretos e complexos, sendo o Serviço Social uma profissão capaz de transpor rupturas reais ao exercício profissional possibilitando assim ao trabalhador uma qualidade dos serviços prestados com fidedigno com sua real condição e a sua realidade no espaço empresarial brasileiro.

3. PROCESSO METODOLÓGICO DO ESTUDO

O capítulo deste Trabalho Final de Graduação em Serviço Social vem caracterizar a pesquisa realizada, que vem a contribuir com os conhecimentos adquiridos, na utilização das técnicas de pesquisa científica voltadas a compreender a realidade que se manifesta em um espaço sócio ocupacional distinto de atuação do Serviço Social possibilitando assim uma análise e um enriquecimento para o universo acadêmico, trazendo assim o que foi investigado e produzido neste meio para fazer deste “conhecimento silencioso um conhecimento partilhado” (MARTINELLI, 1999).

A pesquisa é um instrumental que possibilita uma visão ampla de novos conhecimentos dos fatos e de dados que irão contribuir com a intervenção profissional. Possibilita ao profissional do Serviço Social envergadura capaz de fortalecer o ensino universitário, assim como o debate acadêmico e suas dimensões teóricos-metodológicos, ético-políticos e práticos-operativos que se transmutam com o passar do tempo, possibilitando apropriação e domínio do contexto da realidade contemporânea e os fenômenos que se apresentam no cotidiano profissional devido a:

A dinamicidade dos processos históricos requer a permanente pesquisa de suas expressões concretas informando a elaboração de propostas de trabalho que sejam factícias, isto é capazes de impulsionar a realização das mudanças pretendidas. Entre outros termos, o domínio teórico metodológico só se atualiza e adquire eficácia quando aliada á pesquisa da realidade [...] (IAMAMOTO, 2008, p. 273).

Deste modo, o processo metodológico é capaz de transpor dados para uma materialização e sistematização dos conhecimentos adquiridos no campo de pesquisa, possibilitando ao Serviço Social fortalecer seu caráter interventivo, de domínio do conhecimento e da realidade a ser trabalhada. O presente capítulo pontua o percurso metodológico utilizada para o desenvolvimento do estudo.

3.1 Tipo de pesquisa

Como a intenção de desvelar a realidade, buscou-se perceber significados importantes para a pesquisa, visando ultrapassar não só a quantificação apenas, mas compreender como se dão processos particulares, vivências e experiências singulares presentes. A pesquisa utilizada foi de tipo qualitativa com ênfase na pesquisa documental, que é fundamental na busca da compreensão de movimentos obscuros e ainda intocados, que estão presentes na realidade. Objetivando o subjetivo palpável pelo Serviço Social por meio de estudos que caracterizem a qualidade, que é definida e vem a ser desta forma “caracterizada como a tentativa de uma compreensão detalhada dos significado detalhada e características situacionais [...]” (RICHARDISON 2008, p. 91). Ressalta-se que:

A abordagem qualitativa parte do fundamento de que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objeto e a subjetividade e o sujeito. O conhecimento não se reduz a rol de dados isolados, conectados por uma teoria explicativa; o sujeito observador é parte integrante do processo de conhecimento e interpreta os fenômenos, atribuindo-lhes um significado. O objeto não é um dado inerte e neutro; está possuído de significados e relações que sujeitos concretos criam em suas ações (CHIZZOTI, 2009, p.79).

A pesquisa qualitativa buscou nos significados concebidos na realidade, explorar dados expressivos a partir dos documentos produzidos no estágio dentro de um contexto, onde existam dois mundo: um real e outro do sujeito pesquisado em uma relação dinâmica e oscilante que foi explorada e capturada nesta pesquisa, trazendo assim dados que possibilitaram o despertar de conhecimentos pertinentes aos dias de hoje,

na pesquisa qualitativa todos os fenômenos são igualmente importantes e preciosos e: a constância das manifestações e sua ocasionalidade, a frequência e a interrupção, a fala e o silêncio. É necessário encontrar o significado manifestado e o que permaneceu oculto (CHIZZOTI, 2009, p.84).

A técnica de pesquisa escolhida foi a pesquisa documental onde buscou-se nos documento produzidos na experiências de estágio indícios que revelassem o processo de formação acadêmica, visto que documentos constituem fontes de armazenamento de dados relevantes de intervenções e estratégias. Indica-se que

a:

Característica da pesquisa documental é que a fonte de coleta de dados esta restrita a documentos, escritos ou não constituindo o que se denominam de fontes primarias. Estas podem ser feitas no memento em que o fato ou fenômeno ocorre ou depois (MARCONI; LACATOS, 2010, p. 157).

A pesquisa documental é realizada em fontes como tabelas estatísticas, cartas, pareceres, fotografias, atas, relatórios, obras originais de qualquer natureza – pintura, escultura, desenho, etc, notas, diários, projetos de lei, ofícios, discursos, mapas, testamentos, inventários, informativos, depoimentos orais e escritos, certidões, correspondência pessoal ou comercial, documentos informativos arquivados em repartições públicas, associações, igrejas, hospitais, sindicatos entre outros (SANTOS, 2000). Pontua-se que o:

O documento escrito constitui uma fonte extremamente preciosa para todo pesquisador nas ciências sociais. Ele é, evidentemente, insubstituível em qualquer reconstituição referente a um passado relativamente distante, pois não é raro que ele represente a quase totalidade dos vestígios da atividade humana em determinadas épocas. Além disso, muito freqüentemente, ele permanece como o único testemunho de atividades particulares ocorridas num passado recente (CELLARD, 2008, p. 295).

Com a utilização da documentação produzida e possível valorizar os dados produzidos garantindo objetividade sendo que Oliveira (2007) traz uma importante distinção entre essas modalidades de pesquisa. Para essa autora a pesquisa bibliográfica é uma modalidade de estudo e análise de documentos de domínio científico tais como livros, periódicos, enciclopédias, ensaios críticos, dicionários e artigos científicos é outra. Como característica diferenciadora ela pontua que é um tipo de “estudo direto em fontes científicas, sem precisar recorrer diretamente aos fatos/fenômenos da realidade empírica” (OLIVEIRA, 2007, p. 69) já a pesquisa documental caracteriza-se pela busca de informações em documentos que não receberam nenhum tratamento científico, como relatórios, reportagens.

3.2 Problema de pesquisa

A pesquisa em questão teve como problema de pesquisa o seguinte questionamento: Como se configura o processo de trabalho do profissional do

Serviço Social no meio empresarial? Destaca-se que essa análise se constitui a partir do estágio obrigatório em Serviço Social realizado na empresa Sirtec Sistemas Elétricos, possibilitando assim uma reflexão sobre atuação profissional do assistente social neste espaço sócio ocupacional.

Desta forma para compreender melhor esta configuração foi estabelecido o seguinte objetivo geral: Verificar como se configura o processo de trabalho do profissional do Serviço Social na empresa Sirtec Sistemas elétricos para compreender o contexto contemporâneo da intervenção profissional. Já o objetivo específico versou sobre: Identificar a rotina e instrumental de intervenção do profissional do Serviço Social no meio empresarial para proporcionar debate acadêmico quanto ao processo de trabalho do assistente social. Analisa-se a realidade do profissional nesse espaço de atuação da empresa para aprofundar e aperfeiçoar as formas de pensar e agir no contexto de acirramento da precarização do trabalho.

Foram estabelecidas as seguintes questões norteadoras: Como se estabelece o espaço sócio ocupacional na atual configuração do capital? Qual a rotina e instrumental de intervenção do profissional do Serviço Social na empresa? Como o profissional intervém diante das demandas apresentadas?

3.3 Método Dialético Crítico

A definição de método segundo Hauris (2008), baseia-se em procedimento, técnica ou meio para atingir um objetivo, procurou-se nesta pesquisa compreender um processo único e característico de uma profissão em um espaço empresarial que possibilitou um determinado desenvolvimento deste processo que se caracterizou pelas suas particularidades observadas.

O método preconiza que a ciência é uma e que os fatos humanos e sociais não diferem dos fatos das ciências da natureza. Preconiza ainda que o mesmo modelo de pesquisa das ciências sociais naturais deve servir para legitimar afirmações científicas das ciências do homem (CHIZZOTI, 2009, p.79).

Assim, desta forma, como escolha de organização e para melhor visão da realidade em um determinado contexto, que se caracteriza por inter-relações de cotidiano, conjunção e contradições, o método dialético crítico se adequa na

solidificação do conhecimento e manifesta sua objetividade concreta do dialogo.

A dialética se define como método de uso geral da verdade em qualquer ciência vai exigir do pesquisador um pensamento dialético, pois o homem avança quando se esforça para superar a si mesmo. A dialética, portanto é a arte da discussão; método de perguntas e respostas; de argumentação, contra argumentação, discussão, levantamento de contradições (MICHEL, 2009, p.53).

Nesta visão, o método dialético que foi utilizado nesta pesquisa, consiste em compreender a realidade pelo processo dialógico para um melhor entendimento da realidade que se apresenta na atuação profissional, por meio do cotidiano do trabalho, assim como, contexto da realidade dos trabalhadores da empresa, pois a dialética segundo Houaiss (2008, p.248) “é oposição, conflito originado pela contradição entre princípios teóricos e fenômenos empíricos”. Ressalta-se ainda que a:

dialética é um vocábulo formado pelo prefixo dia (que indica reciprocidade ou intercambio) e pelo verbo legian ou pelo substantivo logos (o que significa que a palavra dialética tem mesma origem que a palavra dialogo). Como nota Foulquié, o termo logos tento significa “palavra” ou “discurso” quanto significa razão (KONDER, 2009, p.23).

O Método dialético crítico de Marx que referencia esta pesquisa, compreendeu o objeto da mesma que esta inserida em uma totalidade que é complexa e que se torna mais, pelo movimento presente no observado pelos sujeitos da pesquisa, que tiveram contado com um cotidiano de atuação profissional distinto. Deste modo é possível verificar a identificação e a decodificação dialógica por meio da registros das atividades desenvolvidas e do cotidianos dos trabalhadores envolvidos na intervenção onde foi identificado o processo de trabalho do profissional do Serviço Social no meio empresarial no município de São Borja. Destaca-se que:

a dialética é o pensamento critico que se propõe a compreender a “a coisa em si” e sistematicamente se pergunta como é possível chegar à compreensão da realidade. Por isso é o oposto da sistematização doutrinaria ou da normatização das representações comuns [...] (KOSIK, 2022, p.20).

Refletiu-se sobre uma realidade palpável, onde configurou-se características

da profissão atípicas dentro de uma empresa, que teve pela primeira vez um profissional atuando e assim fazendo com que esse processo se torna-se visível para ser e racionável de forma empírica pelos sujeitos envolvidos na intervenção. O observado pelo sujeito em determinações baseadas nos traços da profissão faz-se compreender em muitos aspectos e desta forma, como se dá o processo de trabalho do profissional na empresa Sirtec Sistemas Elétricos no município de São Borja, para importante contextualização e compreensão do vivenciado e produzido pelo Serviço Social:

Os profissionais necessitam ter clareza, consideradas as condições específicas do que produzem com seu trabalho junto aos conselhos, na habitação na saúde etc., para que possam decifrar o que fazem. Importante deixar claro que viver o Serviço Social não resulta, automaticamente, em dar conta de sua explicação, da mesma forma que existe um grande distância entre viver a cotidiano da sociedade capitalista e decifrar o que é esse cotidiano (...). E mais do que isso permite ultrapassar aquela visão isolada da prática do assistente social como atividade individual do sujeito, ampliando sua apreensão para um conjunto de determinantes que interferem na configuração social desse trabalho(dessa pratica) e lhe atribuem características particulares (IAMAMOTO, 2008,p.70).

Nesta perspectiva, o método dialético crítico por meio de suas categorias teóricas tem na realidade a historicidade, totalidade e contradição, pois para Faleiros (1986, p. 13) “a visão dialética considera o processo, não o fato isolado, mas busca a totalidade, a multilateralidade, a síntese das múltiplas determinações”. Gerando assim uma busca por uma compreensão destes processos de trabalho dentro das categorias teóricas como formas de resultar repostas sobre suas processualidades dentro de uma essência que se cruza nas categorias:

As categorias entendidas como formas de conscientização dos conceitos dos modos universais da relação do homem com o mundo, que refletem as propriedades e as leis mais gerais e essenciais da natureza, da sociedade e do pensamento, tem um longa história. No materialismo dialético, as categorias e as leis apresentam um valor essencial. Existem entre elas semelhanças, mas também podem se ressaltadas diferenças substanciais [...] tanto as categorias como as leis refletem as leis universais do ser as ligações e os aspectos universais da realidade objetiva (TRIVINOS, 1987, p. 54).

Destaca-se, que para Triviños (1987) o materialismo dialético é a base filosófica do marxismo e como tal realiza a tentativa de buscar explicações para os fenômenos da natureza, sociedade e do pensamento. A dialética trabalha com a

“valorização das quantidades e da qualidade, com as contradições intrínsecas às realizações humanas e com o movimento perene entre parte e todo entre interioridade e exterioridade dos fenômenos” (MINAYO, 2007, p. 24).

Nesta busca de compreensão deste universo contextual e processual em que o Serviço Social se faz presente a pesquisa utiliza como forma de melhor estudar e leitura da realidade vivenciada pelos sujeitos. Buscou-se nas categorias do método dialético crítico um abordagem profunda e reflexiva de como se processa as relações mais diversas dos aspectos característicos da profissão elegendo assim uma abordagem ampla pela categoria totalidade, historicidade e contradição que se afirma como “formas de conscientização nos conceitos dos modos universais da relação do homem com o mundo, que refletem as propriedades e leis mais gerais e essenciais da natureza, da sociedade e do pensamento” (TRIVIÑOS, 1987, p. 55).

Sendo então primeira categoria utilizada nesta pesquisa, a totalidade busca compreender não apenas a singularidade manifestada dialogicamente no seu desenvolvimento oral mas compreender como existe uma interação com as partes de um todo existe mas também manifestando em uma essencialidade singular.

A totalidade significa: realidade e um todo estruturado, dialético, no qual ou do qual o fato qualquer (classes de fatos, conjuntos de fatos) pode vir a ser racionalmente compreendida. Acumular todos os fatos não significa ainda conhecer a realidade; e todos os fatos (reunidos em seu conjunto) não constituem, ainda, a totalidade. Os fatos de um todo dialético – isto é se não são átomos imutáveis, indivisíveis e indemonstráveis, de cuja reunião a realidade saia constituída.) (KOSIK 2002, p.44).

Seguindo então o ponto de vista da totalidade buscou-se compreender como o processo de trabalho do Serviço Social está presente no universo em que o sujeito tem seu contexto social de sua necessidade básica diante natural e de um todo maior vivenciando assim em seu meio de vida.

A compreensão dialética da totalidade significa não só que as partes se encontram em relação de interna interação e conexão entre si e com o todo, mas também que o todo não pode ser petrificado na abstração situada por cima das partes, visto que o todo se cria a si mesmo na interação das partes (KOSICK, 2002, p. 42).

A Inter-relação que se apresentou no cruzamento de um processo maior que é o de necessidade básica do ser humano categorizado como atividade laboral independente de as mesmas serem distintas os trabalhadores envolvidos na

intervenção e o profissional de Serviço Social da empresa remetem a dimensão de totalidade presente enquanto processos observados em um cotidiano constitutivo do ser social e atividades distintas e direcionadas a fins, pois o trabalho tem sua imagem dentro de uma sociedade que se afirma como processo de transformação da matéria, pois,

por meio do trabalho o homem se afirma como ser criador, não só como indivíduo pensante, mas como indivíduo que age consciente e racionalmente. Sendo o trabalho uma atividade prático-concreta e não só espiritual. Opera mudanças tanto na matéria como ou no objeto a ser transformado, quanto no sujeito pois permite descobrir, na subjetividade dos indivíduos, pois permite descobrir novas capacidades qualidades humanas (IAMAMOTO, 2008,p. 60).

A totalidade possibilitou a imagem do observado, caracterizado pelo processo singular contemplando uma visão dialeticamente de um contexto amplo e em processos caracterizados com fins diferente mas que se identificam enquanto total de um grande universo maior interligado em um cotidiano onde a compreensão dialética da totalidade exige o estabelecimento de relações entre as partes, unidades da realidade (CURY, 2000).

A realidade concreta é sempre uma totalidade dinâmica de múltiplos condicionamentos, onde a polarização dentro do todo lhe é constitutiva. Por isso, o indivíduo em si não a realidade social. porque é gerado em sociedade, educado em sociedade, socializado em sociedade. Isolar é artifício ou patologia. E possível, por artifício metodológico, isolar um comportamento, para velo em si, desde que não se perca a perspectiva de que o todo é maior que a soma das partes (DEMO, 2009, p.93).

Destaca-se ainda outra categoria importante a historicidade, pois se faz presente na realidade cotidiana. Seria impossível analisá-la sem a compreensão histórica da humanidade da sociedade e dos fenômenos históricos. Demo (2009) afirma que toda formação histórica está sempre em transição, o que supõe visão intrinsecamente dinâmica da realidade social, no sentido da produtividade histórica. Compreender a interação entre a realidade e historicidade promove uma ligação dialética entre a influência que a história tem sobre a realidade do sujeito e os fenômenos que se apresentam, pois:

Não haveria, assim, sentido em aplicar a dialética para algo que não fosse histórico, ou que não estivesse embebido de historicidade. "Se a dialética se baseia na historicidade e se só o ser humano é propriamente

histórico, de tal forma que somente existe como concreto-histórico, isto é sempre determinado por uma situação histórica concreta do ser humano (DEMO, 2009, p.91).

A dialética apresenta várias possibilidades de entendimento das categorias do método dialética crítico. Todas as categorias estabelecem ligações universais com o ser e mundo dando assim bases fundamentais de compreensão de realidade. Ainda destaca-se a categoria contradição encanto possibilidade de resistência:

A categoria essencial do materialismo dialético é a contradição que se apresenta na realidade objetiva. [...] a contradição é uma interação entre os aspectos opostos, distingue os tipos de contradições (interiores e exteriores, essenciais e não essenciais, fundamentais e não fundamentais, principais e acessórias), determina o papel e a importância que ela tem na formação material e ressalta que a categoria da contradição é a origem do movimento e do desenvolvimento (TRIVINOS, 1987, p. 54).

3.4 Coleta de dados

A coleta de dados é fundamental para compreender o momento em que os dados ganham seu destaque. Torna-se visível ao pesquisador ofertando fortalecimento a teoria. Neste processo possibilita-se uma percepção do vivenciado no contexto, atingindo assim um momento de valorização dos fenômenos experienciados na prática cotidiana que possibilitou por meio dos instrumentais utilizado no desenrolar do projeto de extensão “Consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida” maior clareza quanto ao processo de trabalho do profissional do Serviço Social na empresa. Destaca-se que os:

os dados não são coisas isoladas, acontecimentos fixos captados em um instantes de observação. Eles se dão em um contexto fluente de relações: São fenômenos que não se restringem às percepções sensíveis e aparentes, mas se manifestam em uma complexidade de oposição, de revelações e de ocultamentos. É preciso ultrapassar sua aparência imediata para descobrir sua essência (CHIZZOTTI, 2009, p.84).

A pesquisa bibliográfica se fez importante para que fosse possível ter um fortalecimento dos princípios básicos teóricos e metodológicos assim como compressão histórica do espaço empresarial em sua totalidade e particularidades. A pesquisa bibliográfica ocorreu em livros, artigos científicos, sites, valendo-se assim de um suporte teórico articulado com o processo de estagio na empresa. O estudo bibliográfico foi utilizado para resgate histórico da trajetória do Serviço Social no

meio empresarial. Como parte do processo básico de construção do conhecimento foi realizada revisão bibliográfica capaz de nortear a busca pela concepção e elaboração de processos metodológicos que possibilitaram explorar da melhor forma possível na busca dos dados pertinentes a pesquisa, pois,

a coleta de dados não é um processo acumulativo e linear cuja frequência, controlada e mesurada, autoriza o pesquisador, exterior à realidade estudada e dela distanciada, estabelecer leis e prever fatos(CHIZZOTTI, 2009, p.89).

Foi escolhida e operacionalizada também a pesquisa documental que torna-se importante para identificar mudanças na população na estrutura social nas atitudes e valores sociais (GIL (2007)). A pesquisa documental foi realizada por meio dos documentos elaborados no processo de estágio curricular que possibilita o acesso e registro em documentos como: projeto de extensão, diário de campo, formulário de entrevista, estudos sociais, projeto de intervenção, relatório para empresa e relatório final de estágio. Pontua-se que:

no desenvolvimento da pesquisa, os dados colhidos em diversas etapas são constantemente analisados e avaliados. Os aspectos particulares novos descobertos no processo de análise [...] (CHIZZOTTI, 2009, p.89).

Segundo Gil (2007, p. 90) “a pesquisa documental vale-se de materiais que não receberam tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. A pesquisa documental é uma fonte de dados importante que traz a realidade registrada em determinado contexto. Os registros trazem grande informação e conhecimento a cerca de experiências e da vivências. Para isso vale lembrar que são “dados suficientes para evitar perda de tempo com levantamentos de campo, sem contar que em muitos casos só se torna possível a investigação social a partir de documentos” (GIL, 2007, p.160). Desta forma para Gil (2007, p166) a utilização de “dados documentais por terem sido elaborados no período que se pretende estudar, são capazes de oferecer um conhecimento mais objetivo da realidade”.

3.5 Análise dos dados

Os dados foram analisados pelo processo de análise de conteúdo que para

Chizzotti (2009, p.98) “a análise de conteúdo é um método de tratamento e análise das informações colhidas”. Gil (2007) destaca que na análise de conteúdo pode utilizar de “inferência e a interpretação” para posteriormente, tornar os dados válidos e significativos. Segundo Chizzotti (2009) o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente e as significações explicitam ou ocultas.

O método escolhido para análise de conteúdo foi o método hermenêutico-critico da autora Minayo (1994) que se divide em dois níveis de interpretação sendo o primeiro nível que diz respeito a “conjuntura sócio econômica e política” e determinações do “contexto sócio histórico”. Já no segundo nível de interpretação baseia-se na “nos fatos surgidos na investigação” e as “observações de condutas e costumes, a análise das instituições e a observação de cerimoniais e costumes (MINAYO,1994, p. 78).

A autora descreve os passos para operacionalização sendo a ordenação de dados “neste momento, faz necessário mapeamento [...] releitura do material [...]” (MINAYO, 1994, p78). O segundo passo seria a classificação dos dados. A autora entende que o dado não existe por si só, mas pela leitura “exaustiva e repetida dos textos ...[...] e com bases no que é relevante nos textos nos elaboramos as categorias específicas” (MINAYO,1994, p.78). E finalmente na terceira fase destaca-se a análise final onde busca-se “estabelecer articulações entre dados e os referenciais teóricos da pesquisa respondendo às questões da pesquisa com base nos objetivos” (MINAYO,1994, p.78) assim existe uma relação entre abstrato e concreto o geral e o particular e a teoria e a prática.

4. O SERVIÇO SOCIAL NA EMPRESA SIRTEC SISTEMAS ELÉTRICOS

O presente capítulo busca por meio da pesquisa documental compreender como se configurou o processo de trabalho do profissional do Serviço Social no meio empresarial no município de São Borja e compreender assim a profissão em suas mais diversas configurações com a realidade empresarial buscando assim esclarecer como se deu as relações de exercício profissional dentro da empresa e a relação com o objeto de trabalho e a efetivação ou não dos objetivos da profissão e características dos sujeitos envolvidos.

Há necessidade de se construir processualmente possibilidades investigativa por meio da Universidade por meio de pesquisas que levem a estratégias efetivas de ações dentro do contexto atual da profissão possibilitando ao profissional estar pronto para responder de forma mais ampla e propositivo ao desenvolver o exercício da profissão implicado em várias relações de poder.

4.1 A instituição foco do estudo

No ano de 1992 nascia em São Borja a empresa Sirtec Sistemas Elétricos, por iniciativa de seu fundador, Sr. Darci Schneid, por meio do desenvolvimento de projetos de eletrificação e em parceria com agricultores e Prefeitura local. Com sede na cidade de São Borja, a empresa hoje possui 5 unidades operacionais, localizadas nos municípios de Alegrete, Santiago, Uruguaiana, Livramento e São Borja, sendo especialista em projetos, construção e manutenção de redes elétricas. Estes serviços lhe deram o aporte no mercado gaúcho como uma das maiores empresas do ramo do setor elétrico.

A empresa oferece os serviços de transmissão e distribuição de energia elétrica, sistemas de iluminação pública, instalações elétricas rurais e industriais, matéria-prima e peças de reposição, desenvolvendo obras em todo o Rio Grande do Sul. Atende aproximadamente 60 municípios das regiões da Fronteira Oeste, Central, Campanha, Missões, Noroeste, Sul e sudoeste do Estado. Investimentos em tecnologia e recursos humanos fizeram a empresa ser referência no setor elétrico, o que lhe rendeu o prêmio Troféu Prata do PGQP (Programa Gaúcho de Qualidade Total) – única empresa do ramo a receber esta distinção - além de ocupar a 33ª posição nacional e 2ª posição no Rio Grande do Sul entre as 200 empresas que mais cresceram nos últimos três anos, segundo a Revista Exame, PME e Deloitte.

A Sirtec tem um conjunto de preceitos, políticas administrativas, valores e crenças que dão forma ao modo especial e único de como as pessoas devem agir e interagir dentro de uma organização e, conseqüentemente, colaborar para uma cultura e clima organizacional. Dentro desses princípios, a empresa tem como missão contribuir para o bem estar e o desenvolvimento da humanidade. Tem como visão o preceito de ser uma empresa visionária, cumprindo sua missão com devoção aos valores que acredita, pensando sempre no crescimento, sendo referencial de si

mesma e com metas que culminam na busca de resultados em tudo, mantendo no seu meio somente pessoas comprometidas, satisfeitas e produtivas. Procura oferecer o melhor a seus clientes e colaboradores, a empresa faz da cortesia, atenção, seriedade, eficiência, otimismo e comunicação adjetivos que corroboram com a imagem que repassa à sociedade. Prima pelo bom relacionamento com os clientes e a qualidade dos serviços prestados para manter alto nível de consciência de suas crenças e valores, sendo estes fatores condicionantes para a construção de sua identidade própria. Os investimentos em estrutura, tecnologia e recursos humanos asseguraram o crescimento e a profissionalização da empresa que, aos poucos, seguiu uma trajetória de sucessos, sempre em busca de qualidade e segurança. Hoje, é referência no Setor Elétrico e parceiros de grandes companhias como AES Sul, CEEE e RGE, que confiam em seu trabalho.

É única empresa em no ramo de atuação a conquistar o Troféu Prata do PGQP (2008), além de ocupar a 33ª posição nacional e 2ª posição no Rio Grande do Sul entre as 200 empresas que mais cresceram nos últimos 3 anos, segunda a revista EXAME PME e Deloitte. A empresa para conquistar seus objetivos tem como missão contribuir para o bem-estar e desenvolvimento da humanidade e tem como visão ser uma empresa visionária, ou seja:

- Cumprir a missão com devoção aos valores da empresa;
- Crescer sempre e ser referencial de si mesma;
- Buscar resultado em tudo;
- Manter somente pessoas comprometidas, satisfeitas e produtivas;
- Atuar com metas claras e desafiadoras;

A empresa também conta com o suporte de setores de recursos humanos (psicologia, segurança do trabalho, etc), financeiro, projetos, logística totalizando aproximadamente 500 funcionários que desenvolvem as seguintes atividades: 1 – Elaboração de Projetos de Redes Elétricas: realizando o planejamento detalhado, contendo análise do local, orçamento com valores físicos e financeiros para execução, plantas, cálculos, dimensionamentos e memoriais descritivos; 2 – Construção de Redes Elétricas: executam as ações previstas nos projetos de redes elaborados pela empresa, empregando equipes qualificadas e providas de veículos e equipamentos pesados; 3 – Manutenção Pesada de Redes Elétricas: responsável em executar manutenções corretivas, preventivas, substituição de postes, além de

outros equipamentos como transformadores, reguladores ou capacitores; 4 – Manutenção e Atendimento de Emergência: profissionais qualificados e equipados com veículos equipados para acesso a locais difíceis, assegurando o rápido restabelecimento da rede de energia; 5 – Corte e Religue: utiliza o emprego de motocicletas deslocando equipes, tanto em áreas rurais e urbanas, onde são realizados os cortes por falta de energia por falta de pagamento ou ligação após quitação da dívida; 6 – Obras e Serviços para Uso de Energia Elétrica: realização da melhoria ou racionalização dos serviços de manutenção em sistemas de iluminação pública, implantação ou instalação de redes e equipamentos para uso de energia elétrica e 7 – Matéria-prima ou Peças de Reposição: disposição de postes, condutores, transformadores, motores, lâmpadas, proteções, chaves de acionamento e acessórios para distribuição de energia elétrica que são utilizados na execução dos serviços.

Assim basicamente constitui uma empresa atuante no ramo de energia elétrica que prima principalmente pela qualidade e segurança, pois desenvolve atividades que utiliza mão de obra para atender uma área de 36, 8 % do Estado. Atende as necessidades de energia elétrica de uma grande parte da população do Rio Grande do Sul onde os trabalhadores a desenvolvem as mais diversas atividades laborais que possibilitem a garantia de fornecimento de energia elétrica em um processo tecnológico que atenda uma demanda considerável e que possa garantir a população serviço com padrões de qualidade internacional com metas e a redução de custos. Destaca-se que:

entre as estratégias para garantir tal desenvolvimento, destacam-se: as tecnologias de produção e de informatização (reduzindo a força de trabalho) organização (reengenharia), combinado com fusões de setores em grandes áreas de negócio, autônomos operacionalmente porém centralizado no controle dos resultados e políticas sociais; novas estratégias de gestão da força de trabalho e construção de uma cultura de consonância com os valores de competitividade e produção a qualquer custo, investimento em imagem externa e interna. Enquanto isso o custo dessa expansão em nome da crise geral e das ameaças sempre presentes do mercado, recai em sua quase totalidade, sobre os trabalhadores, sobretudo na ex estatal privatizada ou na empresa privada. Ele é expresso no desemprego em massa na ampliação da subcontratação na intensificação do trabalho, nas perdas salariais, de direitos e de saúde. Tal custo identifica a desestruturação social que acompanha a reestruturação produtiva tendo sido facilitada pelas políticas neoliberais cada vez mais acintosamente favoráveis ao capital e restritiva para os trabalhadores (FREIRE,2006, p.44).

A Sirtec, sendo uma empresa visionária, disposta a enfrentar novos desafios e/ou possibilidades de melhorias no seu ambiente empresarial, é a primeira empresa samborjense a apostar no profissional do Serviço Social para alavancar formas de crescimento, bem como valorização do trabalhador. Tem compreendido a importância que os processos de cooperação requerem, onde se torna de suma relevância a política de parceria entre empresa e trabalhador no atual momento de globalização. Para tanto, a empresa Sirtec firmou convênio com a Unipampa/Curso de Serviço Social enquanto espaço de desenvolvimento de projeto de extensão e espaço curricular para realização de estágio para dois acadêmicos do curso de Serviço Social que, juntamente com duas profissionais desta área, executaram o projeto de extensão “Consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida do trabalhador”.

A assessoria/consultoria é um recurso muito utilizado pelos assistentes sociais junto a diferentes grupos de usuários – associação de moradores, grupos populacionais favelados, posseiros, etc. -; na assessoria/consultoria as assistentes sociais ou equipes estariam utilizando esse recurso objetivando uma prática pensada, projetada. Uma equipe que não se produz permanentemente e não projeta a sua prática não tem condições de levar adiante nenhuma tarefa, nem mesmo as burocráticas (VASCONCELLOS, 1998, p.132).

Implantar espaço de intervenção para o profissional do Serviço Social tornou-se de suma relevância para dar visibilidade às possibilidades de intervenção profissional no campo de atendimento empresarial, na busca de ações que viessem a contribuir para o estabelecimento de relações de trabalho que promovessem a satisfação dos colaboradores e da empresa. A Lei de Regulamentação da Profissão (Lei 8662/9, de 1993), indica que uma das atribuições privativas do assistente social é “realizar assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades” (BRASIL, 2005, p. 13). Neste contexto, o trabalho de consultoria/assessoria se insere, no contexto da Sirtec, como uma prática que demanda, na concepção de Vasconcelos (1998) como forma de conhecer a realidade sobre qual operam, desnudando, avaliando, criticando e denunciando a proposta neo liberal no sentido de propor políticas alternativas que excluam qualquer aliança com essa proposta o que implica que os assistentes sociais aprofundam seu nível de articulação interna (organização profissional) e externa (articulação e aliança com outros profissionais, trabalhadores e com os

diferentes segmentos que demandam a ação profissional).

Sendo então assessoria e consultoria uma prática que demanda para os assistentes sociais, no mínimo com diz Vasconcelos (1998) formas e conhecer a realidade sobre qual operam, desnudando, avaliando, criticando e denunciando a proposta neo liberal no sentido de propor políticas alternativas que excluam qualquer aliança com essa proposta o que implica que os assistentes sociais aprofundam seu nível de articulação interna (organização profissional) e externa (articulação e aliança com outros profissionais, trabalhadores e com os diferentes segmentos que demandam a ação profissional). Assim neste conhecimento da prática de assessoria e consultoria pode-se ter um contato direto com a realidade dos colaboradores e familiares da empresa SIRTEC – essas intervenções foram registradas nos documentos de estágio – com potencialidades para propor intervenção na realidade destas famílias possibilitando melhoria da qualidade de vida.

A consultoria, segundo Lins (1999, p,29) “é vista como um dos meios que os empresários podem utilizar para obtenção da melhoria dos processos, a diminuição dos custos e as alternativas de otimização dos recursos materiais e humanos”. No intuito de colocar em prática esta atribuição privativa do Serviço Social (serviço de consultoria empresarial) e para dar maior visibilidade e “a que veio” a profissão Serviço Social na empresa Sirtec, foi elaborado e executado no período de agosto de 2010 a julho de 2011 o projeto “Consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida do trabalhador”, teve como objetivo geral: Prestar consultoria social a Empresa Sirtec, objetivando ações de melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores, Como objetivos específicos teve: implantar espaço de intervenção do profissional do Serviço Social para garantia de visibilidade às demandas de atuação no ambiente empresarial, bem como acolhimento de estagiários do curso de Serviço Social; formatar perfil dos colaboradores e suas familiares para identificação de possibilidades de melhoria de benefícios e elaboração de projetos de acolhimento; realizar visitas domiciliares às famílias dos colaboradores para realização de atendimento social, com vistas à promoção de encaminhamentos que garantissem melhoria nas relações familiares e promover acompanhamento dos funcionários afastados para levantamento de necessidades de atendimento, bem como verificação de possibilidades de reinserção na empresa e participar de organização de eventos, capacitações, projetos, bem como demais

demandas da empresa para consolidar espaços de socialização entre profissionais e colaboradores na busca de melhoria das condições de trabalho. Destaca-se que:

[...] a presença do Assistente Social numa empresa, antes de qualquer coisa, vem confirmar que a expansão do capital implica na criação de novas necessidades sociais. Isto é, a empresa, enquanto representação institucional do capital, passa a requisitar o assistente social para desenvolver um trabalho de cunho assistencial e educativo junto ao empregado e sua família (MOTA, 1985, p.16).

Após realizar a análise da instituição (missão, visão, valores, número de funcionários que a compõem, a quem o trabalho é efetivamente direcionado, enfim, como a empresa atua dentro de seu ramo), o Serviço Social, por meio de um grupo composto por duas assistentes sociais, dois estagiários e em conjunto com o setor Recursos Humanos da empresa, detectou a necessidade de se trabalhar com a família dos colaboradores. Verificou-se, por meio de visitas domiciliares, as dificuldades socioeconômicas, o tipo e as condições de moradia onde reside, a situação de saúde orgânica e mental das mesmas, falta e/ou dificuldade de acesso aos serviços sociais – como creches, programas socioeducativos para crianças e adolescentes, lazer, recreação e escolas em tempo integral –, dinâmica e constituição familiar, que muitas vezes são vivenciadas com ruptura de vínculos, fatores estes que podem ser ocasionados pela violência doméstica, situações de abandono, enfim, situações que podem levar ao estresse da vida cotidiana destes trabalhadores que influenciam diretamente no ambiente de trabalho onde estão inseridos sendo que é,

a demanda central comum, mantida em todos os períodos,...[...]... historicamente constituída, que tem sido a reprodução física e espiritual (psicológica, social, cultural e política) do trabalhador, através da ausência material e da orientação de um modo de ser, sentir, pensar e agir, em relação ao trabalho, à sociedade e à vida (FREIRE, 2006 p 63).

Pensando, efetivamente, no capital humano – os trabalhadores –, ou seja, aqueles que colaboram para o crescimento da empresa e por meio dos quais as organizações funcionam, o Serviço Social buscou conhecer o perfil social de seus colaboradores e, com base nos seus anseios, definiu possibilidades de atuação do profissional. Destaca-se que no mundo em competição global, onde o conhecimento flui livremente entre os países, as empresas percebem que para construir e manter a

vantagem competitiva tem que investir em seu capital humano, a partir do exame acurado de sua cultura, valores e crenças, já que os melhores trabalhadores estão procurando empresas socialmente responsáveis onde possam se realizar em todos os seus níveis de necessidades.

A cultura e os valores das empresas fazem a diferença entre o sucesso e o fracasso, e o que criará o diferencial competitivo será a manutenção de colaboradores felizes e realmente valorizados. O projeto objetivou, de imediato, criar um laço entre a empresa e a família dos profissionais, preocupando-se com os vários aspectos da vida dos funcionários, inclusive a esfera familiar, buscando repercutir, assim, num maior engajamento e comprometimento do funcionário com a empresa, aumento da produtividade e conseqüentemente melhoria do clima organizacional. Dentro de um contexto econômico instável onde aspectos como salário são importantes, mas nem sempre se encontram num nível satisfatório na visão do funcionário, ações direcionadas diretamente para a família impactam positivamente nas condições de trabalho e melhoram o índice de satisfação interno, pois quando o trabalhador percebe a importância que a empresa dedica a sua família, responde prontamente, de forma positiva, com carinho, comprometimento e envolvimento.

As chamadas novas formas gestões do trabalho priorizam a organização do trabalho em grupos, a participação dos trabalhadores na gestão da empresa e pacotes de formas de disciplinamento e da organização do trabalho, que incluem desde a limpeza e organização do local de trabalho até estratégias para manter o bom humor e a saúde em dia. Quanto as estratégias de subcontratação têm demonstrado efeitos negativos no que concerne às atividades “de risco” para a vida e a saúde, pois exigem experiência na função” (TITTONI, 2007 p.87).

Sendo os trabalhadores da Sirtec o sentido maior da existência desta empresa, justificou-se o sentido de empreender ações integradas de parceria com os colaboradores no sentido de resolução dessas demandas. Pelo fator distância e pelo fato da empresa Sirtec possuir em torno de quinhentos trabalhadores no seu quadro profissional. As visitas domiciliares foram realizadas semanalmente somente na cidade de São Borja, do mês de dezembro de 2010 a julho de 2011, com os funcionários dos setores de produção/apoio/afastados atingindo um total de 70 famílias.

Outra demanda que se fez evidenciar foram os funcionários que se encontram afastados de suas atividades laborativas. O acompanhamento de funcionários afastados foi realizado por meio de visitas domiciliares nas cidades de São Borja e Alegrete, visando levantamento de necessidades de atendimento, bem como verificação de possibilidades de reinserção dos colaboradores na empresa. Foram visitados cinco funcionários afastados na unidade de Alegrete e dois na unidade de São Borja. Como as unidades de Santana de Livramento, Santo Ângelo e Cruz Alta foram extintas, não se fez necessário visitas aos funcionários na condição de afastados nessas duas cidades.

Este projeto de extensão, cujo prazo de execução se extinguiu no mês de julho de 2011, foi de suma relevância para a inserção do Serviço Social na realidade empresarial da cidade de São Borja. Entende-se que os objetivos propostos (mostrar a que veio a profissão Serviço Social no ambiente empresarial, deixando reflexos do trabalho realizado no mundo vivido da Sirtec) foram atingidos, foram deixadas propostas para que as demandas neste ambiente detectadas sejam minimizadas/sanadas, reiterando os valores vigentes de que a essência maior de existência desta empresa está na qualidade de vida de seu capital humano.

A presença do Serviço Social na empresa Sirtec de São Borja deixa uma certeza: de que a profissão, neste ramo, está apenas dando os primeiros passos. Fica, porém, a convicção de que é preciso continuar e a certeza de que os primeiros passos plantados na Sirtec, em parceria com a Unipampa e curso de Serviço Social, reverterão, sem sombra de dúvidas, no crescimento empresarial/social da cidade de São Borja.

4.2 O processo de trabalho do profissional do Serviço Social na empresa Sirtec

A palavra *processo* suscita dúvidas e nutre discussões. Segundo o dicionário HOUAISS (2008) a palavra **pro.ce.sso** *s.m.* significa realização contínua de alguma atividade, método, procedimento, conjunto de papéis, documentos, petições, etc., para tanto também significa ato de proceder ou andar, maneira de operar, técnica, ação, demanda, série de fenômenos que apresentam certa unidade, conjunto de fenômenos de um estado mórbido Como é possível observar a palavra processo

remete a atividades ou procedimentos dentro de várias áreas do conhecimento, dependendo de seu emprego, fim ou naturalidade dos movimentos da ação, cruzando assim as mais diversas áreas do conhecimento.

Dento das ciências sociais aplicadas como no caso Serviço Social há vários questionamentos sobre o conceito e o emprego desta palavra em suas especificidades e sentidos etimológicos e da ação do profissional propriamente dito. Gera-se um debate quanto sua conceituação, singularidade e pluralidade que configura-se dentro do processo de trabalho do profissional do Serviço Social enquanto atividade labor, conjunto de procedimentos, métodos, técnicas.

Assim, o emprego da palavra tem dividido opiniões dento do campo acadêmico e prático da profissão, pois os questionamentos são muitos. Aos que acreditam que o Serviço Social é trabalho e possui processos de trabalho, porém aos acreditam que o Serviço Social não tem processos de trabalho e classificam como profissão com um processo de trabalho. Deste modo a existe um contraponto entre trabalho e profissão? Nesse sentido entende-se que o Serviço Social tem “processo de trabalho” ou tem “processos de trabalho” levando a vários pressupostos.

Uma das maiores discussões contemporâneas à cerca da profissão permeia a polêmica quanto o serviço social ser considerado trabalho ou não. Há divergência dentre os próprios profissionais e estudiosos, criando, então uma linha divisória entre os que classificam o serviço social como trabalho e os que não classificam a profissão nesta categoria. Segundo os estudos realizados por Marx, o trabalho é a relação entre o homem e a natureza, onde este, através de uma projeção teleológica – constrói idealmente o produto desejado (CAVALI, s.d, p.1).

Partindo desse pressuposto teórico deve-se analisar as várias questões que envolvem o processo de atuação do profissional de Serviço Social no meio empresarial no município, pois processo enquanto trabalho se materializa no campo sócio ocupacional, no caso deste estudo na empresa que consome o produto do trabalho do assistente social. Destaca-se que:

Os estudos clássicos, no âmbito da tradição marxista, abordam o trabalho sob dois ângulos indissociáveis: do ponto de vista do trabalho concreto, isto é, das características materiais particulares que o tornam um trabalho útil e moldam as formas particulares assumida pelos componentes presentes em qualquer processo de trabalho: os meios instrumentais, a matéria prima é a própria atividade. Ai se acentuam os aspectos qualitativos desse trabalho, o seu valor de uso. Mas o mesmo elementos podem ser

abordados de um outro ponto de vista, da quantidade de trabalho socialmente necessário que contem materializado. Independentes da sua forma material útil que assumem. Ai o destaque são os valores que se expressam na troca de mercadorias equivalentes, medidos pelo tempo. Em outras palavras nesta sociedade tanto os valores constitutivos do processo de trabalho como o seu produto não são apenas objetos uteis, são também valores (IAMAMOTO,2003, p.66)

Destaca-se que lamamoto (2003, p.57) pontua que é importante “considerar a questão social como base da fundação sócio histórica do Serviço Social e segundo apreender a prática profissional como trabalho e o exercício como profissional inscrito em um processo de trabalho”. Assim também é importante levar em conta que:

Analisar a profissão exige aprende-la sob um duplo ângulo. Em primeiro lugar abordar o Serviço Social como uma profissão socialmente determinada na história da sociedade brasileira. Em outros termos analisar como o Serviço Social se formou e desenvolveu no marco das forças societárias, como um especialização do trabalho na sociedade Mas pensar a profissão é também pensá-la como fruto dos sujeitos que a constroem e a vivenciam (IAMAMOTO,2003, p.58).

Dessa forma, as realidades de atuação propriamente ditas em um contexto transversal e configuradas por várias influencias sociais econômicas, políticas, filosóficas e culturais dão ao Serviço Social uma característica peculiar carregado por procedimentos mutáveis que levam a um processo de trabalho. Destaca-se ainda:

Os elementos que compõem o processo de trabalho são portanto:
 a)O próprio trabalho, ou seja, a matéria a que se aplica a um fim
 b)O objeto de trabalho, ou seja a matéria a que se aplica o trabalho
 c)O meios de trabalho, o instrumental de trabalho. (RICOp1982p49)

Deste modo, para definir melhor a realidade como define lamamoto (2003) a que se considerar a questão social como base da fundação sócio histórica do Serviço Social a qual torna possível sua existência e sua reprodução em meio aos espaço sócio ocupacionais como uma empresa privada pois:

[...] decifrar a questão social é também demonstrar as particularidades formas de luta e resistência material e simbólica acionadas pelos indivíduos sociais e à questão social. A instância na questão social está em que ela conforma a matéria prima do trabalho profissional, sendo a prática profissional compreendida com uma especialização do trabalho

partícipe de um processo de trabalho (IAMAMOTO,2003, p. 59).

O Serviço Social foi inserido na Instituição na qual o estágio supervisionado foi realizado por meio do projeto de extensão “consultoria social como possibilidade da melhoria da qualidade de vida do trabalhado”. Este projeto deu-se seu início em 15/08/2010 e findou em 15/08/2011 e teve carga horária de 12 horas semanais de forma a atender os trabalhadores da empresa. Diante dessa questão pode-se afirmar que o Serviço Social por meio da Universidade Federal do Pampa - UNIPAMPA Campus São Borja iniciou na empresa Sirtec Sistemas elétricos um processo atuação de um profissional de Serviço Social que buscou compreender a realidade empresarial possibilitando um processo semanal de contato com o cotidiano.

Num contexto de organização política das classes trabalhadoras, de negação do conservadorismo profissional que tanto as empresas públicas estatais quanto as empresas privadas incorporam em seus quadros funcionais torna-se fundamental o trabalho do profissional do Serviço Social. Entende-se por empresas unidades de produção do setor capitalista, cujo objetivo é o maior lucro, tendo como finalidade o atendimento das necessidades dos consumidores. As mesmas reproduzem um sistema imperante de idéias, valores e formas de ação. Têm influências nas Relações Humanas (teorias Clássicas da Administração), pois há a existência de sentimentos coletivos, valores e normas dos empregados que interferem informalmente na eficiência da organização. Enquanto função Social a empresa deve estabelecer entrosamento entre seus aspectos econômicos, financeiros, técnicos e sociais, oferecer realização profissional e relacionamento pessoal aos que nela trabalham, integrar-se a comunidade, contribuir para o desenvolvimento da comunidade e garantir a satisfação das necessidades básicas de seus trabalhadores.

De acordo com o Grupo Meta (RICO, 1882) o Serviço Social de Empresa procura estabelecer na empresa, entrosamento entre seus aspectos econômicos, financeiros, técnicos e sociais. Oferece campo de realização profissional e relacionamento pessoal aos que trabalham na instituição. Procura integração com a comunidade, contribuindo para o desenvolvimento dessa comunidade e garantia de satisfação das necessidades básicas de seus trabalhadores. Buscou-se, a partir de então, “assistentes sociais com o objetivo de manter o equilíbrio entre os

trabalhadores e sua situação de trabalho” (RICO, 1982, p. 43). Na análise das novas dimensões profissionais da profissão no cenário contemporâneo, surgem novas possibilidades de atuação identificadas com o projeto ético-político que vem norteando o Serviço Social nas últimas décadas. Projeto este comprometido com a defesa dos direitos humanos e sociais, com a construção da cidadania para todos, alicerçada na ampliação da democracia nos campos econômicos, político e cultural.

O trabalhador não vive somente no contexto empresarial, carrega consigo vários fatores externos, que passam a ser influenciados pela empresa. Esse relacionamento empresa-empregado abre margem para diversas situações consideradas objeto de intervenção do Serviço Social de empresa. O Serviço Social nesta área é considerado uma especificação do Serviço Social do Trabalho. No entanto, atualmente, o Serviço Social de Empresa tem apresentado características tão peculiares que poderia ser considerado um campo autônomo. A prática não se restringe a utilização de instrumentais que são necessários, mas também uma complexa leitura da realidade e compreensão da mesma, por meio da construção de conhecimento e posicionamento dentro do espaço de trabalho. Pontua-se que:

A noção estrita de instrumento como mero conjunto de técnicas se amplia para abranger o conhecimento como um meio de trabalho, sem o que se trabalhador especializado não consegue efetuar sua atividade ou trabalho. As bases teóricas metodológicas são recursos essenciais que o Assistente Social aciona para exercer o seu trabalho: contribuem para iluminar a leitura da realidade e imprimir rumos à ação ao mesmo tempo em que a moldam. Assim, o conhecimento não é só um verniz que se sobrepõe superficialmente à prática profissional. Podendo ser dispensado; mas é um meio pelo qual é possível decifrar a realidade e clarear a condução do trabalho a ser realizado (IAMAMOTO, 2003, p. 62).

Neste sentido torna-se de fundamental importância reflexão sobre os pressupostos profissionais de intervenção do Assistente Social. O Serviço Social está alicerçado no tripé que constitui o projeto de formação profissional englobando: as Diretrizes Curriculares, o Código de Ética Profissional e a Lei nº. 8.662/93 que regulamenta a profissão. A atuação profissional por meio do direcionamento ético-político é materializado nas escolhas da instrumentalidade adequado a realidade, sendo a articulação entre os três pilares da profissão: ético-político – questões norteadoras da intervenção profissional –; teórico-metodológico – conhecimento e a qualificação – e técnico-operativo – instrumentos e técnicas empregadas –. Ainda pontua-se que:

Nessa perspectiva todos os instrumentos da profissão passam a ser articulados pela intencionalidade ética. A instrumentalidade refletirá a dinâmica da busca pela ética e pela inserção do sujeito em seu meio social, se for mantida a devida coerência entre os três pilares do processo de trabalho (FERNANDES, 2006 p.14).

Como processo de atuação na empresa Sirtec sistemas elétricos de um profissional de Serviço Social, pode-se concluir que foi possível contemplar um espaço sócio ocupacional com recursos materiais como espaço físico e transporte que possibilitaram dar concretude no cotidiano de atuação quanto ao que se refere a busca pelo conhecimento da realidade a ser trabalhada pelo Assistente Social. Porém no que se concerne a autonomia profissional e possibilidades de algumas mediações possíveis, notou-se de forma contraditório o exercício de alguns pressupostos do projeto ético político profissional demonstrando assim como esses espaços ainda são pautados por interesses de gestão em favor do capital, assim demonstrando que ainda não existe um exercício voltado aos interesses da classe trabalhadora de forma democrática e plena, pois:

[...] se não existissem relações de poder nas instituições, se tivéssemos completa autonomia em nosso campo de trabalho... ai, sim, poderíamos realizar “aquele” Serviço Social com que sonhamos. Nessa perspectiva, a realidade trona-se obstáculo, vista como o que impossibilita o trabalho. Isso porque partimos de uma visão idealizada do real, não correspondendo à história presente. Esta colocada entre parêntese e não decifrada, impossibilitando descobrir, na articulação dos processo econômicos, políticos e culturais que a mudança desse quadro assinalado não depende apenas de nós, com freqüentemente almejamos de maneira voluntaristas (IAMAMOTO, 2003, p.162).

O Serviço Social na empresa na empresa Sirtec atuou utilizando-se da construção do conhecimento da realidade apresentada e buscou nos instrumentais característicos da profissão base solidadas para trazer respostas as demandas solicitadas. Por meio da consultoria social foi possível obter contanto com um campo inovador para o Serviço Social no município e talvez na região. Oportunizaram-se possibilidades de relação entre a teoria e prática vislumbrando por meio do projeto piloto de extensão a busca de novos horizontes de atuação profissional que se materializam dentro da realidade deste espaço empresarial. Desta forma a consultoria social possibilita diversas contribuições tanto para a empresa para universidade pois possibilita um trato com o real. Destaca-se que a:

A unidade dialética entre teoria e prática não vai ser obtida no Serviço Social a partir das referências teóricas metodológicas, mas tendo com base a qualidade das conexões que os profissionais – assistentes sociais, pesquisadores, docentes e assessores/consultores – estabelecem com a realidade objeto de ação profissional, o que passa por uma relação consciente entre pensamento e ação, determinada pelo resgate da unidade academia/meio profissional a partir das relação sistemática, projetada e permanente (VASCONCELOS, 1998, p. 116).

Como define Vasconcelos (1998) dentre as estratégias possíveis para enfrentar a fratura entre pensar e agir o Serviço Social indica-se o processo de acessória/consultoria. Assim pode-se utilizar-se dos instrumentais necessários ao atendimento das demandas. Segundo Gerra (2000, p. 29) “a instrumentalidade é a categoria reflexiva capaz de apontar as diversas formas de inserção da profissão nos espaços sócias [...]”. Assim basicamente buscou-se por meio das visitas domiciliares e dos estudos sociais atuar nas realidades que se apresentaram durante o processo de atuação profissional para proposição de possibilidades de intervenção com o grupo gestor.

A visita domiciliar possibilitou aos participantes do projeto conhecer a realidade dos colaboradores da empresa, buscando no seu ambiente familiar e comunitário com se dão as relações intra-familiares em seus espaços de convivência, suas relações com a sociedade, assim como os conflitos que afetam o cotidiano e a vida dos sujeitos. Destaca-se que as visitas domiciliares “têm como objetivo conhecer as condições (residência, bairro) em que vivem tais sujeitos e apreender aspectos do cotidiano das suas relações, aspectos esses que geralmente escapam à entrevistas de gabinete” (MIOTO, 2001, p.148).

A visita domiciliar realizada pela assistente social buscou no ambiente familiar compreender histórias de vida e relação destas com a empresa buscando compreender como a vida social tem seus cruzamentos com o ambiente da trabalho que também influencia na vida social dos trabalhadores, pois neste caso o objetivo da visita foi identificar a realidade como ela se apresenta e, “capturar a realidade dentro de seu quadro social e cultural específico o que exige do profissional a visão de seus elementos difíceis, intrigantes e conflitantes, por mais estranhos que eles possam parecer a nossa razão” (AMARO, 2003, p.31).

Os estudos sociais realizados possibilitaram uma leitura da realidade assim como a possibilidade de pontuar o contexto das relações e os aspectos centrais que

se manifestavam na precarização das relações que são voltadas a elevados padrões de produtividade da empresa que rebatem tanto no grupo familiar como também o ambiente de trabalho impactando na vida cotidiana dos sujeitos.

Decifrar os determinantes e as múltiplas expressões e as múltiplas expressões da questão social, eixo fundante da profissão é um requisito básico para avançar na direção indicada. A gênese da questão social encontra-se enraizado na contradição fundamental que demarca esta sociedade, assumindo roupagens distintas em cada época: a produção, cada vez mais social, que se contrapõe a apropriação privada do trabalho, se suas condições e seus frutos (IAMAMOTO, 2003, p. 114).

Com a materialização destas realidades por meio dos estudos sociais elaborados foi essencial para construção e identificação de necessidades da ação profissional assim como processo de mediação de conflitos existentes no ambiente de trabalho possibilitando assim a exposição destas realidades ao grupo gestor a empresa, clareando assim o contexto vivenciado no pelo colaborador da empresa. Esses estudos também foram importantes para melhoria da qualidade de vida do trabalhador, pois o Serviço Social juntamente com setor de RH da empresa buscou maior diálogo para o desenvolvimento de atividades recreativas, informativas, de capacitações e de convivência entre trabalhadores de setores distintos da empresa, grupo e gestor e familiares. Essas atividades realizadas estreitaram vínculos entre os trabalhadores, familiares e empresa pois essas relações eram inexistentes, distantes ou mesmo focalizadas na compra e venda da força de trabalho. Indica-se que o:

Método de intervenção profissional do processo de libertar para transformar a de ser construído por nós assistentes sociais. A conscientização, a organização são os objetivos que temos procurado alcançar na pratica institucional do Serviço Social de empresa. Todavia, eles não estão dirigidas a alteração radical das relações entre capital trabalho entre interesses do empregado e empregador. Procuram intervir na situação de vida do operário, a partir das relações de trabalho (RICO,1982, p.105).

Projetou-se assim o Serviço Social por meio de possibilidades de diminuir impactos causados pela falta de ampliação das relações de convivência fora do ambiente de trabalho e também a convivência e aproximação da família ao ambiente de trabalho do colaborador ligando assim interesses dos familiares em participar de atividades desenvolvidas dentro do espaço de trabalho do colaborador. A

compreensão clara do projeto Ético política da profissão possibilita alcançar níveis objetivos dentro do espaço sócio ocupacional. Por meio da atuação do profissional e pelo processo de estágio em uma empresa privada foi possível vivenciar na in loco as crises do capital e forte influência do trabalho na vida dos sujeitos envolvidos nos meios de produção.

Os trabalhadores são vitimados por alterações no mundo do trabalho na era da pós-reestruturação produtiva (que, evidentemente, penalizam o trabalho em favor do grande capital) e o aprofundamento da desigualdade social e de suas múltiplas expressões marcadas pela concentração da propriedade (considerando as particularidades do capitalismo nacional). Evidentemente que isso, ao mesmo tempo, repõe mecanismos de estabilidade e de instabilidade. Como define Iamamoto (2003) um aspecto a tratar é o cenário em que se insere o Serviço Social hoje nas novas bases de produção da questão social, cujas múltiplas expressões são o objeto do trabalho cotidiano do assistente social.

O objeto de trabalho aqui considerado, é a questão social. É ela, em suas múltiplas expressões, que provoca a necessidade da ação profissional [...] Essas expressões da questão social são matéria prima ou o objeto de trabalho profissional (IAMAMOTO, 2003, p. 62).

O trabalhador “colaborador” da empresa tem sua vida e de sua família afetada por fortes influência de um novo modelo de empresa, novos processos reprodutivos e padrões de acumulação mais elevados. Nesse sentido torna-se oportuno “considerar a totalidade da classe operária, ou melhor, o operário, como objeto prioritário de intervenção do Serviço Social de empresa” (RICO, 1982, p.105), visto que o trabalhador a adptar sua vida as exigencias do mercado mesmo tem prejuizos sociais, no seu modo de vida, na sua saúde e de seus familiares. Surgem vários engodos que pode levar a uma falsa noção de participação:

Atualmente é o proprio trabalhador quem mobiliza sua adesão ao processo, criando um clima favoravel ao discurso da participação e da qualidade muitas vezes re-traduzido como qualidade de vida. Mas esta retórica convive com a redução dos postos de trabalho com a queda dos niveis de emprego, com a perda dos direitos sociais, com a diferenciação de contrato de trabalho de pessoas empregadas em uma mesma empresa (IAMAMOTO, 2003, p. 48).

Assim na empresa Sirtec a assistente social em suas visitas se deparou com várias expressões que se fizeram presentes no cotidiano do trabalhador e de seus familiares como carga excessiva de trabalho, casos de stress, estados depressivos, e profundas alterações no modo de vida das famílias com o cotidiano do trabalhador. Ressalta-se que o estágio possibilitou conhecimento do espaço socio ocupacional e o cotidiano de trabalho do assistente social interagindo com a realidade no tempo e espaço das demandas apresentadas pois “enquanto processo que se inicia no curso de graduação, o estágio supervisionado tem uma importância significativa no ensino e aprendizagem profissional [...]” (OLIVEIRA,2004, p. 61).

Dentro da construção do conhecimento foi elaborado o projeto de intervenção de estágio dentro da realidade da empresa buscou-se caracterizar a leitura da realidade que possibilitou exercício prático. O projeto foi intitulado: “Atendimento as famílias dos colaboradores da empresa Sirtec: buscando uma melhor qualidade de vida”. O mesmo foi desenvolvido juntamente com o projeto de extensão. O referido projeto de intervenção foi elaborado a partir da observação do trabalho desenvolvido pela assistente social e as realidades apresentadas nas visitas domiciliares. Tendo como princípios a situação condicional vivenciadas por algumas famílias que foram atendidas visitadas pela assistente social. O projeto de intervenção buscou auxiliar os familiares e trabalhadores da empresa que se encontravam nas diversas situações de exploração do trabalho com cargas excessivas de atividades, precariedade do trabalho, stress, depressão, buscando entender suas especificidades:

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo e da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas na esfera do trabalho. Embora essas demandas fundamentais se mantenham, elas ocorrem hoje sob novas condições sociais e portanto com novas mediações (IAMAMOTO 2003, p. 47).

Assim, o assistente social de empresa vinha atuando no sentido de compreender fatores que ocasionam o desenvolvimento de patologias e agravamento de problemas de saúde biológicas e psicológicas assim como também conflitos geradores de stress e descompromisso com sua própria segurança, assim como conflitos com a empresa e a sociedade. Na contemporaneidade para além dessas questões procura buscar melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores e

seus familiares. Com o desenvolvimento do projeto procurou-se conhecer melhor os principais fatores nocivos a vida e a saúde dos trabalhadores e seu familiares.

As ações previstas no projeto foram elaboradas de modo a dar início a um acompanhamento familiar e dos trabalhadores. No transcorrer do projeto foi possível viabilizar um melhor atendimento, desvendar com maiores detalhes a realidade destas famílias, buscarem alternativas viáveis, procurando propor melhorias, e buscar estratégias de enfrentamento das diversas expressões da questão social que se apresentam nas relações com empresa. Também o fato do trabalhador e seu familiares fazerem parte de uma sociedade que esta inserida também na empresa que trabalham afeta diretamente a realidade, como afirma Demo (1989), a realidade é composta por meio da totalidade, e o indivíduo deve ser analisado em conjunto com a sociedade que está inserido. Destaca-se que:

A realidade concreta é sempre uma totalidade dinâmica de múltiplos condicionamentos, onde a polarização dentro do todo lhe é constitutiva. Por isso, indivíduo em si não é realidade social, porque é gerado em sociedade, educado em sociedade, socializado em sociedade. Isolar é artifício ou patologia. É possível, por artifício metodológico, isolar um componente, para vê-lo em si, desde que não se perca a perspectiva de que “o todo é maior que a soma das partes (DEMO, 1989, p. 93).

Para que o projeto fosse executado, foram realizadas algumas estratégias, principalmente a intensificação de visitas domiciliares para trabalhadores em atividade e também aos em situação de afastamento. Por meio de atividades que pudessem fazer com que o trabalhador e sua família obtivessem a possibilidade de vislumbrar outra realidade dentro da empresa que não fosse a laboral, mas atividades de maior qualidade de vida dos mesmos foi ampliado as possibilidade convivência e lazer junto com o Setor de RH. Foram realizadas atividades de aproximação no espaço da empresa com ações de recreação e de lazer, pois não existiam vínculos suficientes e um certo afastamento do trabalhador da empresa. Porém há necessidade de reflexão constante sob esse fazer profissional, pois o:

O Serviço Social de empresa surgiu, portanto com o enfoque de amenizar a vida do trabalhador na empresa. Sob impacto da uma exigência social, os profissionais passaram a ser recrutados para modificar situações indesejadas. O que se deve ressaltar é que os assistentes sociais desde os primórdios de sua existência como profissionais, sempre foram sensíveis às mudanças sociais embora em determinados momentos históricos a intervenção tivemos uma ação ajustadora conformista e integradora, sem questionar a efetividade as causas que provocam os desequilíbrios.No

campo da empresa parece-nos que se torna mais difícil, inclusive para o assistente social, o rompimento com a postura ajustadora (RICO, 1982, p.106)

Sendo assim no período de agosto de 2010 a julho de 2011, o Serviço Social interagiu, juntamente com o RH da empresa nas seguintes atividades: elaboração de matérias sobre o trabalho do profissional do Serviço Social realizado na empresa e que foram divulgadas no Circular Sirtec; Organização de palestra sobre o Dia Internacional da Mulher, no mês de março de 2011. com participação de 30 mulheres, aproximadamente; Curso de Chocolate caseiro, realizado no mês de abril, por ocasião da Páscoa, com o Serviço Social contratando a profissional que realizou o evento, elaborando o projeto para este acontecimento e efetuando os convite – participaram do evento 10 mulheres (muitas deixaram de se integrar porque não tinham com quem deixar os filhos pequenos) onde algumas passaram produzir chocolates enquanto complemento de renda – ainda no mês de maio, quando da vinda a São Borja do Circo Tholl, com patrocínio exclusivo da empresa Sirtec, o Serviço Social participou da organização, elaborando também o projeto para este evento e por fim no mês de julho, aconteceu a festa Julina da Sirtec, sendo a organização do evento dividida por equipes e ficando a cargo do Serviço Social a parte da divulgação, que consistiu na confecção dos convites para o evento, que foram dispostos no mural da empresa e em dois locais estratégicos, os quais os colaboradores tinham ampla visão. Também foram elaborados convites que, entregues ao setor de RH, foram repassados aos colaboradores junto com seus contracheques, numa iniciativa que visava que os mesmos não esquecessem a data do evento.

As atividades desenvolvidas atingiram um nível aceitável de adesão, mas não uma participação efetiva dos trabalhadores, desvinculando assim o foco de uma intervenção que venha de encontro as necessidades do trabalhador, possibilitando assim colocar em prática níveis de proposta configurados no projeto ético político da profissão e focadas no objeto de intervenção do Serviço Social possibilitando assim alcançar objetivos eficazes mediante as contradições manifestadas. Pontua-se que o,

assistente social trabalha para o operário, seu objeto específico de interação na realidade da empresa, seu campo institucional (...) trabalha na instituição de acordo como os seus objetivos, porém tem meios de ao definir

claramente os seu saber usar dos espaço institucionais. Isto é contraditório, mas não mediador (RICO, 1982, p. 108).

Para compreensão e esclarecimento melhor do processo de trabalho do profissional do Serviço Social busca-se ter claro o seu sentido prático, ou seja, a conhecimento a cerca de quem são os sujeitos envolvidos nas relações sociais e que compartilham do espaço de trabalho da empresa, assim com interesses mútuos, características de seu perfil enquanto trabalhador da empresa. Destaca-se que o:

O Serviço Social atua junto ao homem (indivíduos, grupos, comunidades, populações), encarnando-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.[...] sendo assim, o homem de quem dotado de características físicas, psíquicas, culturais, políticas e econômicas que compõem um todo dinâmico. Tal sujeito vive numa sociedade capitalista dependente brasileira que se altera devido a fatores econômicos que compõem e políticos, controlados pelo próprio homem (RICO,1982, p. 98).

Por isso buscou-se junto ao Setor de Recursos Humanos dados referentes ao número de colaboradores que trabalhavam na empresa, num total, repassado ao Serviço Social no mês de outubro de 2010, de 48 funcionários fixados no setor de Produção. Das famílias destes colaboradores, não foram visitadas 7 devido ao agendamento prévio não ter sido possível – colaboradores exercem suas atividades laborativas em localidades situadas no interior do município e nesses locais o acesso telefônico não foi possível –. Deixaram também de receber visitas 4 famílias de trabalhadores pelo fato dos mesmos terem sido demitidos da empresa no período da execução do projeto. No total, receberam visitas domiciliares 37 famílias.

Referente ao setor de Apoio, foi repassado pelo Setor de Recursos Humanos, no mesmo período, haver 27 colaboradores trabalhando neste setor. Pelo fato dos cônjuges (ou esposas) dos colaboradores trabalharem durante a semana, 8 famílias deixaram de ser visitadas pelo Serviço Social. Um membro do Grupo Gestor pediu para não receber visita e sua solicitação foi atendida. Das 18 famílias que receberam visitas, salienta-se que muitas foram realizadas aos sábados, pela parte da tarde, único dia em que as famílias tinham disponibilidade, devido atividades laborativas externas ao lar, para responder ao formulário do Serviço Social. Por meio dessas visitas foi possível a execução do projeto de intervenção.

4.3 Limites e possibilidades da intervenção profissional no cenário

empresarial

O Serviço Social de empresa, uma área que até não tivera um profissional atuando na cidade de São Borja, numa iniciativa da Unipampa e Curso de Serviço Social da universidade, obteve na Sirtec parceira para mostrar o trabalho do assistente social no ambiente empresarial. Na execução do projeto “Consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida do trabalhador”, que elegeu trabalhar com as famílias dos trabalhadores, buscando pontuar o seu perfil social destes, assim como com os funcionários afastados, detectou realidades diversas. O projeto teve resultados promissores, pois as profissionais do Serviço Social e estagiários conseguiram dialogar com 63 famílias mesmo com apenas 12 horas semanais.

Destaca-se que houve dificuldades. Todo trabalho de digitação das atividades foi realizado na residência da assistente social/estagiários, sem contar as dificuldades de acesso às ligações telefônicas no interior do município, onde vários funcionários somente puderam ser visitados aos sábados, porque no transcorrer da semana nenhum familiar do colaborador se encontrava em casa, além de visitas feitas sem agendamento, devido ao motivo citado e, ao chegar ao destino, não encontrar nenhum morador na residência.

Acredita-se que o objetivo maior deste projeto foi prestar consultoria social a empresa Sirtec – objetivando ações de melhoria da qualidade de vida de seus colaboradores –, foi alcançado, porque a preocupação da empresa com a família de seus trabalhadores possibilitou atendimento social, por meio das visitas domiciliares realizadas pelo Serviço Social. Assim com vias a promoção de encaminhamentos que garantissem melhoria nas relações familiares, bem como promover acompanhamento dos funcionários afastados para levantamento das necessidades de atendimento. Porém é fato que:

No sistema capitalista de produção, o processo de trabalho apresenta duas características importantes: a primeira, o trabalhador trabalha sob o controle do capitalista, a quem pertence o seu trabalho; segundo (bem como o objeto e os meios de trabalho) é propriedade do capitalista, não do produtor imediato, o trabalhador (...). A empresa reproduz o sistema, enquanto unidade básica de produção. Toda via as relações capitalistas se reproduzem na superestrutura jurídica, ideológica e política da sociedade mais ampla. Para que se possa compreender é preciso que o Serviço Social da empresa, situe o contexto onde ele está inserido o tipo de

empresa e o tipo de sociedade (RICO, 1982, p. 49).

Deixam-se aqui algumas proposições, às quais o Serviço Social de Empresa se utiliza, para poder efetivar seu processo de trabalho dentro da empresa possibilitando um espaço que interaja com o trabalhador, possibilitando assim um espaço de escuta de negociação com o grupo gestor para que os atendimentos as necessidades sejam possíveis assim na busca de uma viabilidade aos encaminhamentos, tanto na rede interna, como na externa de atendimento social:

Cursos de Capacitação para geração de renda: Nas visitas domiciliares realizadas, detectou-se que várias esposas/mães dos trabalhadores sentiam necessidade de, por meios próprios, ajudar na renda familiar. Essa constatação leva a uma das proposições que o Serviço Social especifica para minimizar o desemprego, ou seja, cursos de geração de renda, visando diminuir a exclusão social e até conseguir um aumento de renda familiar, preparando assim as pessoas através da capacitação para um fim específico e, com isso, gerar uma oportunidade de emprego e inseri-las no mercado de trabalho, proporcionando ao empregador uma mão de obra qualificada.

Vários cursos nesse sentido poderiam ser ministrados, como o de chocolate caseiro, já realizado com sucesso na empresa Sirtec e cujas famílias estão conseguindo melhorar o orçamento familiar a partir da realização deste curso. Outros que são aqui sugeridos: curso para confecção de tapete emborrachado, material de limpeza, tricô, trançado em fitas, pintura em tecido, bordado em chinelos, biscuit, bordado em chinelo, crochê, artesanato com jornal/garrafa pet, confecção de coelhos/cestas de páscoa, manicure, sendo que para seis destes cursos tem esposas/mães de colaboradores dispostas a ministrar.

Cursos de Qualificação (economia doméstica, informática, legislação (direitos e deveres): tendo sido o curso de informática uma das prioridades solicitadas quando as famílias responderam ao formulário do Serviço Social, no item relacionado a “cursos” e sendo a Sirtec uma empresa que prima por incentivar jovens a se inserir no mercado de trabalho, com a qualificação devida, poderia, objetivando colocar em prática esta iniciativa, ser feito convênio com o SESC/SENAC ou outra empresa para viabilizar esse curso às esposas ou filhos dos colaboradores que, assim, teriam maior acesso ao mercado de trabalho. Ainda seria oportuno para as famílias debate sobre possibilidades de economia doméstica.

Condição esta que faria com que, por exemplo, no caso de um colaborador que recebe R\$ 1.400,00 mensais e não paga aluguel, investisse parte de sua renda para melhorar a qualidade de vida de sua família, com investimento voltado para melhorias na sua residência, em condições precárias de moradia.

A Lei de Regulamentação da profissão Serviço Social traz que uma das competências deste profissional é “orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos” (BRASIL, 1993, s.p). Entende-se que consciência sobre direitos como Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada, fraldas geriátricas para idosos, disponibilizados nos Centros de Referência em Assistência Social, entre outros benefícios oferecidos pelo Governo, são conhecimentos que poderiam ser repassados, por exemplo, por meio de palestras sobre direitos do cidadão brasileiro, aptidão essa que o Serviço Social está capacitado para ministrar.

Encaminhamentos para programas municipais (BPC, CRAS, CREAS, etc): encaminhamentos são procedimentos de articulação das necessidades dos usuários com a oferta de serviços oferecidos, sendo que os encaminhamentos devem ser sempre formais, seja para a rede socioassistencial, seja para outras políticas. O assistente social, se necessário, faz contato com o serviço de destino para contribuir com a efetivação do encaminhamento. Exemplo: empresas com mais de 100 funcionários, por lei, devem ter no seu quadro de funcionários uma pessoa com deficiência. O assistente social fará o trabalho nesse sentido, recrutando uma pessoa nessas condições e verificando suas reais condições para atividades laborativas naquele contexto. No caso de famílias que, porventura, tenham sua renda mensal no valor de 140,00 por morador e tenham no contexto familiar um idoso que necessita de fraldas geriátricas, a assistente social fará encaminhamento para um dos programas municipais, o CRAS - Centro de Referência em Assistência Social –, dando direito a este idoso de receber este benefício do Governo Federal.

Pessoas com idade superior a 65 anos, que não tenham pago contribuição à Previdência no transcorrer de sua vida, bem como pessoas com deficiência, também têm direito ao BPC - Benefício de Prestação Continuada -, cujo valor corresponde a um salário mínimo mensal. Também baseado na renda per-capta, outro benefício que pode ser extensivo às famílias/filhos é o BF - Bolsa Família. Casos de violência

intra-familiar, se vierem a ocorrer, podem ser encaminhados ao CREAS – Centro de Referência Especializado em Assistência Social -, que tem como objetivo fortalecer as redes sociais de apoio da família; contribuir no combater a estigmas e preconceitos; assegurar proteção social imediata e atendimento interdisciplinar às pessoas em situação de violência, visando sua integridade física, mental e social; prevenir o abandono e a institucionalização e fortalecer os vínculos familiares e a capacidade protetiva da família. O encaminhamento a esta rede social também depende da renda per-capta da família. Nem sempre os usuários têm conhecimento desses direitos e das redes sociais a que podem/devem recorrer. O Serviço Social faz a mediação/encaminhamentos a estes serviços. Percebeu-se que os trabalhadores não tinham conhecimento sobre a rede de atendimento municipal.

Acompanhamentos sistematizados dos funcionários afastados: o acompanhamento destes casos se dá a partir da primeira visita e/ou diálogo, por meio dos quais se constata a realidade vivenciada. Empatia é um condicionante que nem sempre se manifesta num primeiro encontro e o que vai no interior de cada pessoa é uma conquista que, aos poucos, faz com que libere suas incertezas, ansiedades, medos. Na condição de afastados da empresa, a vida social, que consistia no convívio com os colegas de empresa, fica relegada a segundo plano. Por isso a necessidade de acompanhamento sistematizado, também para que se possam fazer os encaminhamentos devidos, dependendo da necessidade de cada colaborador: Centro de Atendimento Psico-Social – CAPS ou Projeto Cuca Legal, para tratamento psicológico, Bolsa Família, etc. O acompanhamento sistematizado do Serviço Social, por meio de visitas domiciliares, telefonemas ou dialogando com o funcionário na condição de afastado, fará diferencial, com certeza, na qualidade de vida de sua família.

Visitas Domiciliares sistemáticas para encaminhamentos e intervenções: destaca-se que segundo AMARO (2003, s.p), visita domiciliar “é uma prática profissional, investigativa ou de atendimento, realizada por um ou mais profissionais, junto aos indivíduos em seu próprio meio social ou familiar”. A entrevista, por meio da qual se obtém a história de vida, bem como a observação, são instrumentais utilizados pelo Serviço Social cuja finalidade é específica, guiada por um planejamento ou roteiro preliminar. As visitas domiciliares têm a finalidade de fazer acompanhamentos relacionados às condições de moradia, saúde entre outras

questões, a fim de elaborar o relatório de visita domiciliar e emissão do estudo social, o qual dará embasamento para os encaminhamentos/intervenções. Salienta-se que as visitas devem ser sistemáticas, porque as realidades não estão postas, necessitando o usuário (colaborador) de acompanhamento contínuo.

Apoio ao atendimento assistencial: na área da assistência, o profissional poderia trabalhar com a formação de grupos de mulheres/mães dos trabalhadores, buscando, por meio dos encontros, maior integração entre as famílias/social.

Atendimento individual para encaminhamentos e deliberações de ações: no caso do trabalhador apresentar demandas pessoais/familiares, há necessidade de disponibilização de atendimento individual e/ou grupal, mediante solicitação de ajuda ou encaminhamento direto de sua gerência imediata. Através de entrevistas e reflexões, o assistente social amplia os horizontes do funcionário, buscando entendimento ou encaminhando-o a instituições afins.

Convenimento para busca de serviços de lazer, educação, saúde, etc: A atitude de beneficiar os funcionários, visando seu bem-estar e qualidade de vida, por meio de convênios, é uma das formas de mostrar aos funcionários que a empresa quer vê-los felizes, tanto na sua casa, como no ambiente de trabalho. A felicidade é um equilíbrio necessário ao ser humano, e as empresas devem se preocupar com isso. E muitas vezes não é necessário que as empresas gastem verbas para proporcionar ao funcionário um aumento desta felicidade, deste grau de satisfação. O mercado está aí para oferecer facilidades, segurança e conforto através de convênios que as empresas podem fazer sem gastar dinheiro algum. Se, por exemplo, o anseio dos funcionários é com educação, então a empresa pode fazer convênios com escolas e cursos, descontando na folha de pagamento do funcionário. A empresa sai valorizada porque mostra uma preocupação com a satisfação do seu funcionário, o que aumenta o seu grau de motivação e comprometimento. Ele sabe que está trabalhando para ele mesmo e que o resultado voltará em forma de benefício.

A empresa também poderia oferecer convênio Unimed para baixa hospitalar, observando casos específicos, como do filho de um dos colaboradores, com problemas físico-mentais e cuja hospitalização, pelo SUS –Sistema único de Saúde –, causa constrangimento aos pais, pelo fato da criança se manifestar por “grunhidos” quase de forma ininterrupta, fazendo com que os demais pacientes, que

estariam baixados no “salão” que o SUS disponibiliza, não tenham o devido silêncio que o local (nosocômio) requer.

Plano de comunicação interna e externa: um dos meios que podem ser utilizados para melhor entrosamento no ambiente de trabalho pode ser fazendo uso de palestras, pois a comunicação pode/deve ser o diferencial no ambiente empresarial. Essa proposição poderia ser trabalhada com os seguintes temas: higiene bucal, como administrar o orçamento doméstico, uso indevido de drogas, valores e contra valores, cidadania, relações humanas, auto-estima, convivência afetiva entre pais/filhos, sensibilização para doação de sangue, páscoa e espiritualidade, enfim, temas que venham de encontro a melhorar/esclarecer o nível de informação dos colaboradores sobre os temas abordados, além de despertar a importância de uma convivência familiar mais afetuosa para o desenvolvimento integral dos filhos, melhorarem a qualidade de vida, a auto-estima entre outros.

Plano de responsabilidade social: incentivar/motivar as famílias (esposas - ou cônjuge - , mães e filhos) a participarem de campanhas contra a dengue, estimulando os idosos e crianças a participarem da campanha contra a gripe, bem como os adolescentes a participarem das campanhas nacionais de saúde, objetivando resultados (impacto) de todos os segmentos e sensibilização de toda a comunidade sobre os temas abordados é uma forma que as empresas têm de mostrar que a responsabilidade social não é dever/compromisso de uma pessoa ou duas, mas da comunidade, do mundo, do planeta. Outra iniciativa seria a empresa proporcionar passeios às esposas/mães/filhos dos colaboradores a pontos turísticos da cidade (Parque de Exposição, Cais do Porto, visita à trilha ecológica anexa à empresa Solobrás...), com vistas à elevação da auto-estima e recreação, corroborando, assim, com uma das solicitações elencadas pelas famílias durante as entrevistas – maior número de encontro destas no transcorrer do ano).

Relações de Trabalho: o Serviço Social é uma profissão que está sempre disponível para o colaborador que o procura, colocando um problema pessoal/profissional ou então quando o colaborador é encaminhado pela chefia imediata. Procurará fazer reuniões de grupos nos ambientes de trabalho para que, juntos, funcionários, assistente social e chefia possam discutir, avaliar e/ou resolver o problema apresentado. No **Absenteísmo** o Serviço Social pode também ser solicitado pelas chefias imediatas nos casos em que o funcionário apresenta

excesso de faltas não-justificadas e atestados médicos. É solicitada, assim, a presença do funcionário para esclarecimento de tais situações, ocasião na qual o assistente social esclarece seus direitos e deveres. O acompanhamento é realizado diretamente pelo assistente social e pela chefia imediata do funcionário;

Alcoolismo: com o objetivo de contribuir na prevenção e/ou tratamento do alcoolismo, o Serviço Social atua diretamente com os alcoolistas, esclarecendo sobre os efeitos do álcool e/ou providências para o tratamento, nos casos considerados crônicos. O Serviço Social atende os casos de alcoolismo com entrevistas individuais e/ou familiares, efetuando um processo de reflexão sobre os malefícios do álcool. Quando diagnosticado um caso de dependência crônica, com problemas inclusive de ordem funcional, é feito encaminhamento para o grupo AA - Alcoolicos Anônimos ou CAPS – Centro de Atendimento Psico-social. O grupo AA poderia ser convidado a abordar, através de palestras, assuntos preventivos e também orientar e conscientizar os não-usuários sobre os malefícios do álcool e outras drogas.

Criação de um banco de dados com informações dos serviços e/ou políticas sociais oferecidos pelos órgãos governamentais e municipais: a agilização deste serviço seria de suma relevância para a empresa e oportunizaria encaminhamentos com maior qualidade, de acordo com as necessidades das demandas, sendo que a alimentação com novos dados atualizaria constantemente as informações.

Foram aqui elencadas algumas sugestões de ações que o Serviço Social pode empreender no setor empresarial, permitindo aos funcionários e Grupo Gestor como um todo, o desabrochar criativo e participativo, bem como possibilitar a experiência e/ou conhecimento de uma nova maneira de responder aos desafios pessoais e profissionais vividos no cotidiano da Sirtec Sistemas Elétricos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em deferência as considerações finais compreende-se que, o processo de trabalho do profissional do Serviço Social no meio empresarial no município de São Borja se constitui como necessariamente imprescindível, pois este espaço sócio ocupacional necessita de maior inserção de profissionais. A profissão precisa ser refletida a partir de um processo de trabalho dialético, assim como o espaço sócio ocupacional deve ser discutido no atual contexto contemporâneo, visto que está dando os primeiros passos para se reconstituir como um processo dinâmico.

Fica, porém, a convicção de que é preciso continuar e a certeza de que os primeiros passos plantados na Sirtec, em parceria com a Unipampa e curso de Serviço Social, refletirão sem sombra de dúvidas no crescimento das possibilidades de enfrentamento dos rebatimentos da relação capital trabalho dos trabalhadores dentro do espaço empresarial e social da cidade de São Borja. Pontua-se ainda a possibilidade única do Serviço Social da Universidade Federal do Pampa construir conhecimento sobre esse espaço historicamente esquecido na década de 80 e 90 agravado com a expropriação da crise do capital e sua reestruturação produtiva.

O trabalho final de graduação teve por finalidade analisar o processo de trabalho do profissional do Serviço Social dentro da realidade do município e dos processos metodológicos éticos e políticos usados até então dentro da profissão dando visibilidade a possibilidades de intervenção do Serviço Social assim como instrumentais utilizados no espaço sócio ocupacional empresarial. Destaca-se que o Serviço Social se constitui por meio de uma fissura no espaço sócio ocupacional com um projeto de extensão cognominado “consultoria social como possibilidade de melhoria da qualidade de vida do trabalhador” que por mais que se tenha constituído como uma atividade de micro atuação, possibilitou um grande e inovador processo de construção do conhecimento que permitiu ter acesso a dados inexistentes e importantíssimos para refletir a o processo de trabalho e espaço sócio ocupacional

Esta pesquisa se amparou no fato de que os estudos sobre o Serviço Social no espaço sócio-ocupacional de empresas são ainda permeados sobre uma visão conservadora onde o assistente social pode assumir postura ajustadora na empresa. Ainda é enraizada a questão de que o profissional do Serviço Social tem como função básica a resolução de conflitos e fenômenos aparentes por meio da criação de um equilíbrio entre o trabalhador e a empresa, seria imprescindível uma reflexão

mais apurada sobre essa temática.

Na pesquisa realizada constatou-se que o Assistente Social depara-se com um desafio a ser superado cotidianamente, tanto na conquista pela visibilidade da relevância do Serviço Social na Empresa, quanto na efetivação de estratégias de enfrentamento dos rebatimentos na vida dos sujeitos inseridos neste espaço que historicamente construído por ideologias de classe hoje desconfiguradas pelas crises do capital e circunstâncias alternativas de poder e força.

Observa-se que o caráter político voltado a negociação com o gestor estão enfraquecidos por uma estagnação na pesquisa desta temática que sofre mutações e adaptações diariamente e assim o Serviço Social afastado desse espaço não tem como se reapropriar ou se reconfigurar aos interesses da classe trabalhadora. Embora com reestruturação produtiva tenha se possibilitado uma crise à profissão – pois profissional perdeu espaço não havendo abertura para que existissem dispositivos de tratamento como a questão em foco – com exceção da autora Rico (década de 80) não emergem novas publicações significativas. As produções são insuficientes diante de uma demanda tão extensa e ampla que é a questão de uma nova marginalização tecnológica da classe trabalhadora. Falta ainda ampliação de debates quanto estratégias de reconfiguração do objeto e objetivos do Serviço Social de empresa adaptando eles ao contexto contemporâneo.

Os trabalhadores vivenciam a precarização de suas vidas no âmbito econômico, social, educacional dentre outros, proporcionados pelo desmonte de seus direitos. Nesse contexto neoliberal se apresenta, desvalorização e invisibilidade profissional da categoria dos assistentes sociais. Problematizar sistematicamente o trabalho do Assistente enquanto profissão que faz parte de divisão social e técnica do trabalho é seu processo de trabalho é primordial, pois dessa forma ele será qualificado, valorizado, reconhecido e legitimado por outros técnicos, gestores e usuários.

O Assistente Social vende sua força de trabalho, a qual possui um determinado valor de uso em cada espaço institucional o qual se insere. Sendo o seu trabalho um instrumento útil a serviços de interesses mais amplos dos que propõe a instituição empregadora, ou seja, interesses a favor da classe trabalhadora. Observou-se precarização do aporte teórico no campo empresarial se materializando em diversas dificuldades para o assistente social desempenhar um trabalho adequado a classe trabalhadora

Por fim, a atuação do Serviço Social na Empresa Sirtec Sistemas Elétricos proporciona o desafio de construir conhecimento a cerca desta temática que é o Serviço Social de empresa valorizando a atuação do profissional enquanto mobilizar de ações.

O estudo significou para o acadêmico desenvolvimento de capacidades de adaptação as realidades da vida profissional e assim compreender como deve-se buscar por meio da pesquisa e do conhecimento racionalização capaz de transpor limites e possibilidades frente as mais diversas probabilidades e limitações da vida contemporânea e os rebatimentos da vida moderna em sociedade. Assim percebe-se que as crises possibilitam desenvolvimento e amadurecimento das questões que contradizem com a realidade da atuação profissional envolvendo assim possibilidade de um rompimento com processos históricos avessos para compreender como se processaram as contradições até o momento atual.

A experiência de estudo faz com que vivencie-se uma realidade onde existe um movimento dos sujeitos e da sociedade que constroem o Serviço Social e assim possibilitam um movimento dialético que interagem com o processo de trabalho do profissional do Serviço Social em ações de busca de preparo técnico intelectual para o fortalecimento teórico, metodológico, ético político e técnico operativo.

A graduação em Serviço Social possibilitou experiências para vida profissional possibilitando um encontro com a realidade contraditória da sociedade brasileira Possibilitando assim construção do conhecimento que promove interação com múltiplas e diversificadas expressões da questão social e políticas sociais correspondentes que são inseridas neste contexto.

Sendo a graduação espaço célere de debate acadêmico que se torna ferramenta necessária enquanto clareza para o profissional que busca no seu espaço sócio ocupacional respostas para as mais diversas demandas, torna-se de suma importância impulsionar pesquisas e projetos que favoreçam o conhecimento do modo de vida e do trabalho da classe que vive do trabalho. Pesquisar enriquecendo conhecimentos que levam ao processo de trabalho do Serviço Social, conhecimento esse requisito básico para a formação do profissional critico propositivo e investigo.

REFERÊNCIAS

ABESS/CEDEPSS, **Proposta básica para o projeto de formação profissional.** In *Revista Serviço social e Sociedade, nº 50*, São Paulo, Cortez 1996 .

AMARO, Sarita. **Visita Domiciliar: Guia para uma abordagem complexa.** Porto Alegre. AGE. 2003

CANÔAS, José Walter, **Por uma nova presença do serviço social** - São Paulo 1982.

CARVALHO, Maria do Carmo Brant de, NETTO, José Paulo **Cotidiano Conhecimento e crítica** – 7 . ed – São Paulo, Cortez 2007.

CAVALLI , Michelle. A categoria Mediação e o Processo de trabalho do Serviço Social: uma relação possível? <http://www.cedeps.com.br/wp-content/uploads/2010/12/Instrumentais-SS.pdf> acesso 23/12/2011 as 3:57

CELLARD, A. **A análise documental.** In: POUPART, J. et al. A pesquisa qualitativa: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis, Vozes, 2008.

CHIZZOTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais** 10 ed. – São Paulo: Cortez, 2009.

Conselho Federal de Serviço Social (CEFSS). **Código de Ética Profissional do Assistente Social.** Brasília, 1993.

CURY, Carlos Roberto Jamil. **Educação e contradição:** elementos metodológicos para uma teoria crítica do fenômeno educativo. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

DEMO, Pedro. **Metodologia em ciências sociais** – 3. ed. rev. e ampl.- 13 remp.- São Paulo: Atlas 2009

ESTEVÃO; Ana Maria Ramos, **O que é Serviço Social.** São Paulo, brasiliense 1984.

FALEIROS, Vicente de Paula, **Alternativas metodológicas da pesquisa** In Revista Serviço Social e Sociedade, nº 21. São Paulo, Cortez 1986.

_____. Estratégias em Serviço Social. 6 ed – São Paulo : Cortez, 2006.

FERNANDES, Rosa Maria Castilhos. Processos de Assessoria e Consultoria. In: MACIEL; Ana Lúcia S.; FERNANDES, Rosa Maria C. (Orgs.). **Requisições para o trabalho dos Assistentes Sociais**. Porto Alegre: Graturck, 2009.

FREIRE, Lúcia. O Serviço Social na Reestruturação Produtiva: **Espaços, programas e trabalho profissional**. São Paulo: Cortez, 2006.

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

GUERRA, Yolanda. **Instrumentalidade do Processo de Trabalho e Serviço Social**. In: Serviço Social e Sociedade n.º 62. 2000

GRAVE, Fátima Trabalho, **desemprego e Serviço Social**. In, Revista Serviço Social e sociedade, nº69. São Paulo Cortez 2002.

HOUAISS, Antonio (1915-1999) e Villar Mauro de Salles (1939-) **Minidicionário Houaiss de língua portuguesa** / elaborado no Instituto Antonio Houaiss de lexicografia e banco de dados da língua Portuguesa S/C Ltda. – 3ed

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. **Relações sociais e serviço social no Brasil: esboço de interpretação histórico metodológica**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1982

IAMAMOTO, Marilda Vilela **Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional** – 6 ed – São Paulo: Cortez, 2008.

_____. Serviço Social em Tempo de Capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social.-4 ed.São Paulo.

KONDER, Leandro. **A derrota da dialética**: as recepções das idéias de Marx no Brasil, até o começo dos anos 30 - 2 ed São Paulo Expressão Popular, 2009

KOSIK, Karel. **Dialética do concreto**. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

LINS, Nadja Vanessa Miranda. **Consultoria**: um novo enfoque em aplicação de jogos de empresas – Florianópolis: 1999. 94 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina.

MARCONI de Andrade, Marina LAKATOS Eva Maria técnicas de pesquisa: 6 ed - São Paulo: Atlas 2006.

MARTINELLI Maria Lucia (org) **Pesquisa Qualitativa:uma instigante desafio**. São Paulo: Veras, 1999.

MATOS, Marcelo Badaró, trabalhadores e sindicatos no Brasil 1 ed São Paulo Expressão popular, 2009.

MICHEL Maria Helena, **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**, 2 ed – São Paulo: Atlas, 2009

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 25. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2007.

MIOTO, Regina Célia Tamasso. **Perícia social: proposta de um percurso operativo**. In: Serviço Social e Sociedade, n.º 67. 2001

MOTA, Ana Elizabete (org). **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao serviço social. 2ªed. – São Paulo: Cortez, 2000.

OLIVEIRA, M. M. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, Vozes, 2007.

OLIVEIRA Cirlene aparecida Hilário da Silva O estágio supervisionado na formação profissional do assistente social desvelando significados . *In Revista Serviço social e Sociedade, n.º 80*, São Paulo , 2004.

RICHARDSOM, Roberto Jarry **Pesquisa Social, Métodos e técnicas** - 3 ed 9 reimp – São Paulo; Atlas 2008

RICO, Elizabete de Melo, **Teoria do Serviço Social de Empresa objeto e objetivos**, São Paulo – Cortez, 1982.

SANTOS, Antonio Raimundo dos. **Metodologia Científica**: a construção do conhecimento. 3. ed. Rio de Janeiro: DP&A, 2000

SOUZA; AZEVEDO, O assistente social e ação competente: **a dinâmica cotidiana**, *In Revista Serviço Social e Sociedade, n.º 80*, São Paulo, Cortez, 2004.

TITTONI, Jaqueline, Trabalho, Poder e Sujeição: **trajetórias entre o emprego, o desemprego e os “novos” modos de trabalhar**. Porto Alegre, Dom Quixote, 2007

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à pesquisa em ciências sociais: **a pesquisa em educação**, São Paulo: Atlas 1987.

VASCONCELOS, Ana Maria, Relação teoria e prática: **o processo de acessória / consultoria e o Serviço Social**. In: *Serviço Social e Sociedade*, n.º 56. 1998

<http://www.sirtec.com.br/2010/asirtec.php>

<http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?typePag=apendice&languageText=portugues-portugues>

<http://conceito.de/processo>

7 – Relações de Trabalho

Você conhece o local onde seu familiar trabalha? () sim () não

Gostaria de conhecer, caso não conheça?

() sim () não

Na sua opinião os benefícios que a empresa oferece são:

() Ótimos () bons () regulares () ruins

Que benefícios poderiam ser ampliados para melhoria da condição de vida de sua família?

Na sua opinião, os problemas pessoais do colaborador da Sirtec devem ser tratados de que forma ?

A família tem conhecimento, especificamente, sobre a atividade laborativa que seu familiar exerce na Sirtec?

Seu esposo comenta sobre o cotidiano de trabalho na empresa Sirtec?

Você denota satisfação de seu familiar junto à empresa que trabalha nos quesitos:

a- trabalho: () sim () não

b- salário: () satisfeito () insatisfeito

Porquê?

- c) Relação com segurança no trabalho: () satisfeito () insatisfeito
d) Em relação aos colegas: () satisfeito () insatisfeito
e) Em relação aos benefícios: () satisfeito () insatisfeito

De forma geral qual a opinião da família sobre a empresa?

Você teria interesse de que fossem disponibilizados cursos pela empresa Sirtec no sentido de melhorar o orçamento da família e qualidade de vida? Se positivo, quais cursos seriam de seu interesse?

- () crochê () pintura em tecido () bordado () decoração de chinelos
() confecção de bijuterias () manicure () capacitação para serviços domésticos
() informática

Outras Sugestões:

Teria interesse em que a empresa ministrasse palestras informativas sobre alguma questão de seu interesse?

- () sim () não.

Sobre que temáticas:

Gostaria de deixar sua opinião sobre como a Sirtec poderia colaborar para melhoria da qualidade de vida das famílias dos colaboradores da empresa?

Qual sua opinião sobre a visita do Serviço Social? _____

Observações do Assistente Social:

Data: ____/____/____.

APÊNDICE: A

“Circular interna” da Sirtec com destaque para atuação do Serviço Social dentro da empresa assim como atividades realizadas no ano de 2011 pelo Serviço Social.



Ano VI - 26ª Edição - ano 2011. Jan/ Fev/ Mar/Abr.

Aprendizagem 2011 Eletricista de Redes de Distribuição



A Sirtec Sistemas Elétricos Ltda promoveu a formação de mais uma turma de Eletricistas de Redes Aéreas de Distribuição na cidade de Uruguaiana. A conclusão desta turma promove a formação de vinte pessoas da comunidade preparadas para a absorção do mercado de trabalho em empresas prestadoras de serviço. Este projeto foi elaborado no intuito de atender a deficiência de profissionais qualificados na área, entregando ao mercado de trabalho profissionais capacitados para suprir a demanda existente. Com esta, já são mais de treze as turmas de formação nas regiões de sua abrangência do estado, disponibilizando ao mercado mais de 200 profissionais qualificados e aptos.

Missão

Se a Visão de uma empresa estabelece um horizonte, a Missão instrui como chegar até ele. A Missão responde por que a empresa existe, o que ela se propõe a fazer e para quem. A Missão é algo grandioso. Ao recebê-la da Sirtec, cada um de nós tem a incumbência de cumpri-la, ou seja, levar às demais pessoas o real significado da existência da nossa empresa.

“CONTRIBUIR PARA O BEM-ESTAR E O DESENVOLVIMENTO DA HUMANIDADE”

Levar conforto e comodidade aos lares, levar o progresso, expansão e benefícios às comunidades atendidas, as quais compõem a humanidade onde temos alcance. É aí que reside toda a nobreza da nossa missão.

ONIR TRINDADE FIGUEREDO – Gerente Geral

Movimento Sirtec Segurança



O MMS foi realizado de 07 a 10 de fevereiro de 2011, quando os integrantes do Grupo Gestor da Sirtec estiveram em cada uma das unidades e, juntamente com o Coordenador, realizaram abordagem em TODAS as equipes de produção, uma a uma, tendo como foco a conscientização quanto à importância e a obrigatoriedade do cumprimento de todos os procedimentos de segurança, em especial os itens do Programa Tolerância Zero e cuidados na condução de veículos.

Ao final de cada abordagem, os participantes assinaram uma memória da conversa, para registrar o compromisso assumido. Esta ação atingiu 100% de todo o efetivo ativo na empresa.

Teatro Sirtec



Na última SIPAT/2011 - Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho - ocorreu a apresentação teatral "Quem não Aterra se Enterra". O enredo aborda, durante 40 minutos, a segurança no trabalho em serviços de manutenção de redes de energia elétrica, com objetivo de mostrar, de forma dinâmica e descontraída, o alto risco para quem atua nesta área. Os integrantes Tailise Saldanha, Eliane Pillar e Renan da Rosa, se apresentaram em todas as unidades da empresa. Contaram também com o valioso auxílio de outros colegas para a realização do evento.

O Teatro Sirtec foi uma maneira descontraída de chamar a atenção para a conscientização e a necessidade do uso dos equipamentos de proteção (individuais e coletivos), além da importância de se fazer as atividades sem pular procedimentos.

Parabéns ao grupo do teatro pela dedicação e comprometimento, que de uma forma diferente, mostrou a importância da segurança, valorizando um bem maior para todos nós: a vida.

22 Anos de Sirtec

No dia três de março de 2011, a Sirtec Sistemas Elétricos completou mais um ano de história. Há 22 anos contribuindo para o bem-estar e o desenvolvimento da humanidade, a Sirtec é uma empresa que tem capacidade de estar sempre evoluindo, inovando, investindo na qualidade dos seus produtos e serviços e no aperfeiçoamento dos seus profissionais, visando sempre superar a expectativa dos clientes.

Energia significa vigor e capacidade de realizar. Está no centro de tudo que é dinâmico. Hoje, a Sirtec Sistemas Elétricos é uma organização reconhecida no Rio Grande do Sul e referência no setor elétrico.

Verdade, Qualidade, Segurança, Resultado e Evolução são valores desta empresa, presentes em suas estratégias, que se traduzem na busca e disseminação do conhecimento e na inovação dos serviços prestados para o bem-estar das pessoas.

DIA INTERNACIONAL DA MULHER É CELEBRADO NA SIRTEC



Para comemorar o Dia Internacional da Mulher, a SIRTEC SISTEMAS ELÉTRICOS LTDA. realizou no dia 10 de Março uma palestra para as colaboradoras e esposas dos colaboradores da empresa.

O tema do evento foi "Relacionamento de casais – muito além do mesmo teto" conduzido pela Psicóloga Magda Rillo. Após a palestra, foi servido um jantar às participantes. Esta ação, além de agregar conhecimento, contribuiu para aproximação e integração das famílias dos colaboradores com a empresa.

Reciclando para um Mundo Melhor

A Sirtec Sistemas Elétricos, como uma empresa voltada a responsabilidade ambiental, não poderia deixar de atuar na questão da redução do impacto ambiental, promovendo ações que possibilitem este fim.

Neste sentido, desenvolve um projeto junto à comunidade, fornecedores, parceiros e clientes a fim de reduzir os impactos danosos ao meio-ambiente. Mensalmente, a empresa recolhe garrafas pets de refrigerantes, consumidas em cursos e treinamentos; folhas de papel já utilizadas dos dois lados, no setor administrativo; e copos plásticos descartáveis, utilizados no café da manhã da Sirtec. Este material é doado à Instituição Tereza Verzeri, a qual proporciona às comunidades oficinas de material reciclável.



• Nesta imagem, a diretora do centro de formação Tereza Verzeri explica como funcionam as oficinas de reciclagem, ministradas pela Instituição para crianças e jovens carentes da sociedade, e expõe para colaboradores da Sirtec o material produzido nas oficinas

Atendendo a missão de contribuir para o bem-estar e desenvolvimento da humanidade, a Sirtec também é uma empresa Solidária

No dia 21 de março, a SIRTEC fez a doação de 4500 produtos de higiene e limpeza aos atingidos pela enxurrada do dia 09 na cidade de São Lourenço do Sul. O diretor da empresa, Darci Roberto Schneid, esteve pessoalmente visitando alguns locais afetados e pôde constatar o tamanho da destruição, tanto nas vias públicas como em centenas de casas danificadas.

Durante a visita ao município, Darci esteve na ACI (Associação Comercial e Industrial) local prestando solidariedade e colocando-se à disposição para auxiliar. Também manteve contato com a primeira-dama do município, que se emocionou com a ajuda que veio de tão longe. Disse ela: "Agradeça a todos que estão ajudando, para nós é muito importante". Na mesma oportunidade, foi feita a entrega de um lote de materiais de limpeza enviados pela empresa Alvorada Sistemas Agrícolas, de São Borja.

EXPEDIENTE

SIRTEC SISTEMAS ELÉTRICOS

O Informativo Circular é uma publicação bimestral da Sirtec - Sistemas Elétricos Ltda.

Edição: Janeiro / Junho 2011

Diretor: Darci Roberto Schneid

Grupo Gestor:

Darci Roberto Schneid

Onir Figueredo

Leonardo Luchese

Rodrigo Medeiros

FROTA: 184

ELABORAÇÃO CIRCULAR:

• LISANDRA MOREIRA

Psicóloga Organizacional

• RODRIGO MEDEIROS

Coordenador de RH

TIRAGEM: 500 EXEMPLARES

DIAGRAMAÇÃO:

RÔ TOFFOLI - GRÁFICA UNIVERSITÁRIA

IMPRESSÃO:

GRÁFICA UNIVERSITÁRIA (SANTA MARIA) - 3225.2610

DISTRIBUIÇÃO GRATUITA

Colaborador da Sirtec Livramento recebe Prêmio de Reconhecimento



No dia 24 de março de 2011, durante o "Bom Dia Segurança" na Unidade de Santana do Livramento, foi entregue o prêmio relativo ao sorteio do trimestre entre todos os colaboradores integrantes de equipes que foram contemplados com a raspadinha de segurança, na qual o ganhador foi o nosso colaborador Valdeir Cardoso.

A raspadinha é um reconhecimento entregue sempre que uma equipe é inspecionada pelo nosso Cliente AES Sul, e não é identificada nenhuma não conformidade. O Sr. Valdeir é integrante da equipe H 1618.

O sorteio ocorre trimestralmente entre todas as pessoas que receberam a raspadinha vistoriados pela AES Sul. Muito mais que sorte, o prêmio é uma forma de reconhecimento por esta equipe ter cumprido com um dos valores da empresa, SEGURANÇA.

O prêmio foi entregue pelo Leandro Backes, Coordenador de Segurança AES Sul, e Robert dos Santos, Coordenador Operacional AES Sul Livramento.

PDE - Programa de Desenvolvimento de Encarregados



Alunos, técnicos e assistente social responsáveis pelo projeto Consultoria Social

I Encontro II turma PDE

Iniciaram na Sirtec Sistemas Elétricos novas turmas para o PDE – Programa de Desenvolvimento de Encarregados. O treinamento é desenvolvido em módulos comportamentais, técnicos e de segurança, totalizando 80 horas para cada turma. Cada encontro é realizado em 2 etapas de cinco dias consecutivos.

O objetivo deste projeto é aperfeiçoar o conhecimento técnico e comportamental dos encarregados de Equipe H, e seus substitutos, de todas as unidades de abrangência da Sirtec. O PDE busca desenvolver a excelência em qualidade na execução das atividades diárias de trabalho através da capacitação efetiva direcionada às necessidades da empresa. Durante o curso, cada participante também é avaliado quanto a: assiduidade, agilidade, comunicação, concentração, relacionamento e dedicação ao curso e conteúdos.



A equipe do Serviço Social (composta por duas Assistentes Sociais e dois estagiários da Universidade Federal do Pampa), que está atuando junto à empresa Sirtec Sistemas Elétricos, há cinco meses vem realizando visitas domiciliares junto às famílias dos colaboradores. Até o mês de maio, foram realizadas trinta e três visitas aos familiares do setor de produção e dezoito ao setor de apoio, totalizando, dessa maneira, cinquenta e uma visitas no município de São Borja. Paralelamente, foram feitas cinco visitas aos colaboradores afastados da unidade de Alegrete e duas em São Borja.

A visita domiciliar constitui processo de trabalho do assistente social e tem por objetivo o levantamento do perfil sócio-econômico dos colaboradores da empresa, visando o desvendamento da realidade desses sujeitos, bem como planejamento de estratégias de intervenção, com vistas à promoção da melhoria da qualidade de vida.

Esse trabalho do Serviço Social é entendido como relevante por ser uma forma da empresa estar mais próxima da realidade familiar do colaborador que, se estiver bem estruturado nesse ambiente, trabalhará tranquilo e feliz, segundo opinião unânime das famílias que receberam essas visitas.

PROJETO PASCOA - SIRTEC 2011



O Curso de chocolate artesanal, realizado nos dias 04 e 05 de Abril de 2011, na Sirtec, foi concluído com pleno êxito, e teve repercussão no cotidiano das famílias dos colaboradores que participaram. Essa constatação foi feita durante visitas domiciliares realizadas pelo Serviço Social da Unipampa, em parceria com a empresa. A estimativa de uma das participantes do curso é que, no período de um mês, pôde vir a ter renda de aproximadamente R\$ 400,00.

Eis aqui um exemplo de que o empreendedorismo pode começar na própria casa. E a Sirtec dá forças. O Serviço Social da Universidade e a empresa apostam que manter a mente ocupada – se possível com geração de renda – pode, sim, ser um condicionante para melhoria da qualidade de vida das famílias...

EXAMINADORES DA SIRTEC CONVOCADOS PARA O PGQP 2011

Pelo sétimo ano consecutivo, pessoas da SIRTEC atuaram como Examinadores no Prêmio Qualidade RS, promovido pelo PGQP. O processo iniciou no mês de abril com a análise dos relatórios das empresas que estavam concorrendo ao Prêmio, onde os examinadores avaliam a gestão da empresa de acordo com oito critérios: Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados.

Durante três meses, cada examinador fica envolvido com o processo de avaliação, que compreende análise, avaliação e redação de relatórios individualmente, reunião de consenso com o colega de banca, troca de informações com o juiz do Prêmio e visita à empresa candidata, para coleta de evidências, se esta passar para a fase final. As premiadas são consagradas em cerimônia no dia 5 de julho, no auditório da FIERGS, em Porto Alegre.

Neste ano, participaram do processo Renato Gumesson, Leonardo Luchese e a estreadora Tailise Saldanha, que examinaram empresas de diferentes cidades do Rio Grande do Sul. Para Tailise, participar do processo é "uma excelente oportunidade de desenvolvimento profissional, pois além dos benefícios do aprendizado pra mim, posso me utilizar destes para contribuir com a melhoria da Sirtec."

PALAVRA DO DIRETOR

1º de Maio – Dia do Trabalho



Neste ano de 2011, vivemos um dia do trabalho diferente do que ocorria há alguns anos, quando o principal tema debatido era o desafio de gerar oportunidades para os muitos desempregados.

Neste ano, penso que se consolida um novo desafio para a reflexão de todos nós que trabalhamos: como estamos nos preparando para fazer frente às demandas de trabalho que estão disponíveis? Como enfrentamos o risco do "apagão" de mão-de-obra qualificada? O que precisamos mudar nas nossas atitudes, para atender as necessidades cada vez maiores de qualidade de produtos e serviços demandados pela sociedade?

Enfim, cabe a reflexão neste ano sobre o que faremos para atender a crescente demanda de trabalho que está surgindo, nos novos padrões esperados por todos.

Aproveito também para cumprimentar a todas as pessoas que fazem do seu trabalho o meio constante para a sua realização pessoal, familiar e social.

Parabéns àqueles que gostam de desafios, aos inquietos, àqueles que estão sempre disponíveis, enfim, a todos que valorizam, amam o seu trabalho, se orgulham do que fazem, estão felizes pelo seu trabalho, em especial a todos que trabalham na nossa SIRTEC. Parabéns a todos os trabalhadores, no dia dedicado à reflexão sobre o trabalho.

Darci Roberto Schneid
Diretor

Espetáculo Tholl fazendo história na família Sirtec

A unidade local do SESC, através do Projeto Cultural do SESC/RS, com apoio da Sirtec Sistemas Elétricos, trouxe para São Borja, no dia 07 de maio de 2011, o Espetáculo Tholl. Por ser uma empresa que valoriza seus colaboradores, a Sirtec, através deste evento, busca a união entre empresa e família. A presença do circo na cidade reuniu familiares dos colaboradores, levou alegria às crianças e movimentou a vida social de todos os participantes, além de ter proporcionado cultura, cidadania, lazer e qualidade de vida. Este evento teve como patrocinadora exclusiva a Sirtec. O Serviço Social da Unipampa, juntamente com o RH da Sirtec, atuaram na execução deste projeto, que ocorreu no ginásio Cleto Dória de Azambuja, no bairro do Passo.

A Sirtec incentiva a união entre empresa e família, visando a integração familiar e proporcionando qualidade de vida por meio de projetos que valorizem a cultura.



DIRETOR DA SIRTEC PARTICIPA DA FEIRA DE HANNOVER NA ALEMANHA



A Feira de Hannover Messe 2011, na Alemanha, é o mais importante evento mundial de avançadas tecnologias para o setor industrial. Na edição deste ano foram mais de 6.500 empresas e 65 países participando do evento.

O foco do Diretor Darci Schneid na feira, que aconteceu na segunda semana de abril, foi a busca de conhecimentos sobre tecnologias de produção de energia alternativa. Nesta área, teve a oportunidade de ver empresas e instituições que fomentam a pesquisa, e que já detêm este conhecimento de sistemas de operação, especialmente eólica, solar e biogás.

A "Eficiência Inteligente" foi o tema central da Hannover Messe 2011 e o fio condutor da maioria das exposições reunidas na mostra, além de também ter sido abordada nos debates e fóruns de destaque no evento. "Um total de 60 fóruns, com frequência recorde - 30% a mais do que em 2009, ano de referência para as estatísticas, já que em 2010 a feira sofreu com as consequências do bloqueio aéreo europeu, causado pela nuvem de cinzas do vulcão islandês e, portanto, foi um ano atípico", explicou o executivo Darci Schneid.

Energia e Automação foram o centro do interesse dos visitantes. Darci relata que "A grande ênfase foi colocada na matriz energética para o futuro, bem como na eficiência energética. A mensagem de Hannover Messe é muito clara: já existem formas promissoras de poupança de energia, e podemos fazer isso mais rápido do que o tempo que se leva para construir novas plantas".

PDPA

Oferecer serviço de qualidade e prontidão para o trabalho é um princípio da empresa no que se refere à prestação de serviços, bem como a preocupação com o bem-estar de seus dos colaboradores. Em busca de atender a estes ideais a empresa conta com PDPA (Programa de Desenvolvimento do Pessoal de Apoio - Sirtec São Borja) já em andamento.

Este programa tem como principal objetivo proporcionar a seus colaboradores o desenvolvimento profissional e pessoal. Este trabalho é dividido em três módulos com tema específico, sendo cada um deles realizado em três encontros. Cada encontro de um dia, acontece num período de 20 dias (aproximadamente), das 8h às 12h e das 13h30min às 17h30min, com intervalo para almoço e Coffee Break.



Grupo AES divulga diretrizes de Segurança

A partir de 2009, as empresas do grupo AES no mundo inteiro passaram a divulgar quatro convicções (crenças) que devem ser conhecidas e seguidas por todos os funcionários, obrigatoriamente.

O objetivo é eliminar todos os acidentes graves nas empresas da AES Corp.

1. A segurança está em primeiro lugar para o nosso pessoal, nossas contratadas e para as pessoas de nossa comunidade, e todas as atividades de trabalho no mundo inteiro precisam ser conduzidas de forma segura, a fim de promover a saúde, segurança e o bem-estar das pessoas.

2. Todos os incidentes ocupacionais podem ser prevenidos.

3. Trabalhar de forma segura é uma condição para estar empregado, e cada pessoa é responsável pela sua própria segurança e pela segurança dos seus colegas de trabalho e das pessoas da comunidade na qual trabalha.

4. Todo o pessoal da AES e das contratadas têm o direito e a obrigação de parar o trabalho assim que identificarem uma situação que acreditam não ser segura.

Susiâni Silva