

Consultoria em Serviço Social, um novo espaço profissional

Social Service Consulting the new professional slot

Iara Portella POLVARI¹
Mirian FAURY²

RESUMO

As crescentes transformações no mundo do trabalho, fizeram o Assistente Social rever suas atribuições. O movimento de reconceituação, com a influência marxista fez o profissional se voltar mais ao conhecimento científico, pois teoria e prática se complementam. O trabalho em rede com outros profissionais cada vez mais é fundamental para o assistente social em suas intervenções e para elaboração de programas voltados à qualidade de vida do trabalhador. O Assistente Social na empresa é um profissional muito importante, pois ele é o elo de ligação entre o empregador e os empregados. O Assistente Social é aquele que ouve os anseios, tem a visão do social, trabalha a situação dentro do contexto empresarial, propõe melhorias em processos de trabalho e nas relações líder X liderado. Estamos atualmente no que se denomina era dos serviços, pois com a globalização o mundo do trabalho mudou. O profissional precisa se aperfeiçoar, buscar novos

¹ Formanda, Faculdade de Serviço Social, PUC-Campinas. E-mail: <Iara.Polvári@br.rhodia.com>.

² Doutora em Serviço Social. Docente, orientadora do Trabalho de Conclusão da Faculdade de Serviço Social da PUC-Campinas. E-mail: <mfaury@puc-campinas.edu.br>.

conhecimentos para poder batalhar pelo seu espaço, principalmente nas grandes empresas. Estas mudanças tornaram difícil contar com este profissional no quadro de empregados da empresa, no entanto através da Consultoria e Assessoria em Serviço Social, um novo campo está aberto para o profissional que pode se ocupar deste espaço profissional dentro das empresas. É de fundamental importância que o Serviço Social não perca as oportunidades de trabalho prestando serviços para empresas, desenvolvendo projetos de gestão social, responsabilidade social, qualidade de vida, enfim, o lista de serviços é extensa neste campo. A ação do Serviço Social nesta área, reverte igualmente para a empresa e para os trabalhadores.

Palavras-chave: prestação de serviços, empresa, consultoria.

ABSTRACT

The great transformations in the world of work made the Social Worker to review their attributions. The movement to favor changing in the concepts linked to Marxist influence leads professionals to improve their scientific knowledge as well as theory and practice complements each other. The networking becomes essential for Social Workers in their interventions and also to the elaboration of programs that improve the employee's quality of life. The Social Worker is a very important professional in the company as they act as a link between employees and employers. They hear other's sorrows, have the social vision, develop the situation considering the company's context and suggest improvements in the job processes as well as they help leaders in their relationship with subordinates. We are in the supplying era as globalization transformed the world. Big companies are now interested in specialized manpower, by this context, workers need to be open-minded and be always improving their knowledge in order to become competitive. Those changes destabilized the maintenance of Social Workers in the company; nevertheless their breaking through is the new opportunities companies are offering them to explore their competences working as Consultants. It is essential that Social Assistance continue to be a demand in the companies and that those workers do not loose an opportunity to develop projects in the fields of social management, social responsibility, quality of life improving and so the extended list of service they can offer. Their action reflects equally to workers and to the enterprise.

Keywords: company, consulting, provide services.

A REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA

O que se presencia atualmente é uma crise estrutural do capital, que teve início nos anos 1970 e que perdura até hoje, e o capital, em busca de respostas à sua crise, deflagra um processo de reestruturação produtiva, trazendo profundas mudanças no mundo do trabalho, dentre elas o reordenamento da produção, alterando processos e relações de trabalho, mediante inovações no sistema produtivo e nas modalidades de gestão, consumo e controle de força de trabalho.

A reestruturação produtiva, tanto nas organizações públicas como privadas, vem impondo a todos os trabalhadores, incluindo também a categoria de assistentes sociais, mudanças que trazem repercussões como: precarização das relações de trabalho, ameaça de desemprego, exigência de polivalência, multifuncionalidade, desenvolvimento de novas habilidades, entre outros, devido a introdução dos Processos de Reengenharia e Qualidade Total.

Segundo Freire (2003, p.153-154), o assistente social de empresa passou por algumas situações neste período, relatadas a seguir:

- Restrita empregabilidade, com a drástica redução do quadro de assistentes sociais, a intensa demanda explícita de atendimentos individualizados sobrecarregaram os que se mantiveram, impedindo-os de refletir sobre a potencial demanda para exercer outras formas de trabalho, que poderiam favorecer alguma reflexão crítica e controle social.
- O investimento da empresa na capacitação continuada foi sendo reduzido com os novos processos de reestruturação produtiva, até sua total supressão com relação aos assistentes sociais.
- Não havia uma política, diretrizes e proposta profissional para o Serviço Social.
- As diferenças individuais existiam, relativamente às situações e suas determinações, porém, em face das

condições restritivas de trabalho, os profissionais de maior potencial foram desligados, tanto pela redução do quadro como pela sua absorção pelo mercado.

- A reestruturação produtiva é um processo objetivo, independe da vontade subjetiva dos profissionais, diretores, equipes de uma determinada organização, porque há uma lógica econômica política por onde as ações tem que estar fundamentadas.

O posicionamento crítico, em face do neoliberalismo, não é suficiente para auxiliar a intervenção profissional. A realidade demonstra a introdução dessas novas modalidades nos processos de trabalho, nos quais o Serviço Social está inserido.

FUNDAMENTOS DO TRABALHO DO ASSISTENTE SOCIAL

As tendências e perspectivas de atuação da profissão devem ser apanhadas no contexto histórico, na realização das suas funções e no nível de maturidade intelectual e ideo-política de uma profissão.

Além do Código de Ética Profissional e embora o Serviço Social seja regulamentado como um profissional liberal, não tem essa tradição na sociedade brasileira. É um trabalhador especializado, que vende a sua capacidade de trabalho para algumas entidades empregadoras. A profissão passa a constituir-se como parte do trabalho social produzido pelo conjunto da sociedade, participando da criação e prestação de serviços que atendem as necessidades sociais. (IAMAMOTO, 2001, p.24).

Segundo Karsch (1987), estas tendências mais gerais se fundem com as determinações particulares do Serviço Social e as alteram em termos das demandas, dos usuários dos valores, da cultura, dos padrões

societários, das requisições. Agora, estimula-se as atividades de gerência, administração e racionalização dos serviços. Há uma clara oposição entre, de um lado, as demandas do capital: desonerar orçamentos com as políticas sociais, avaliação de programas e de instituições sob os critérios racionalizadores a relação custo x benefício, de outro, as dos excluídos: assistência e proteção social.

SERVIÇO SOCIAL ORGANIZACIONAL

O Serviço Social depende da organização social em que se encontra, onde exerce a sua função social, sofre as conseqüências de sua condição de serviço, assumindo competências até muito importantes como entidade gestora de estratégias administrativas e políticas. Mas o seu comportamento só é explicável com um exame detalhado de suas atribuições na conformação organizacional em que se localiza, e analisado sob a ótica da lógica do capital e do Estado. A empresa, como qualquer aparelho estatal, se modifica em alguns aspectos, não necessariamente essenciais, mas no que se refere à suas reformulações administrativas. Como se dá o movimento das organizações e como isso atinge o Serviço Social, no seu exercício profissional.

Segundo Mota (1998),"a *cooperação desenvolvida e complexa que se efetiva na grande empresa, segundo modernos preceitos da teoria administrativa, não é formal, prescrita por um modelo*". Ela é movimento subordinado às curvas do mercado. No caso do departamento de Serviço Social na empresa, estuda-se uma história de muitos anos de existência, através da qual se vislumbra o modo como atribuições e posições dos Assistentes Sociais acompanham esses movimentos. O processo produtivo, que se estende para além dos muros das empresas, continua oferecendo espaços para a atuação de Assistente Social.

Para Chiavenato (2003): ..."*dentro das organizações, nas políticas de Recursos Humanos, as inovações introduzidas na administração se baseiam em critérios e metas de qualidade e produtividade da empresa e buscam o estabelecimento da cooperação e integração da força de trabalho*". O momento atual, traz para a ação gerencial, entre outros desafios, a gestão dos Recursos Humanos, o que implica no desenvolvimento de novas habilidades para gerenciar as mudanças dos processos de trabalho, as estratégias para obter melhores resultados e para gerenciar equipes.

Exige-se dos profissionais nesta nova situação um perfil gerencial, com algumas características bastante diferenciadas das décadas de 70 e 80, tais como ser curioso e estudioso, ter a performance como ferramenta de comando, ser independente e ter visão global, liderar mudanças e ser um facilitador e seu conhecimento é fruto de um aprendizado contínuo.

ASSESSORIA, PROCESSO DE TRABALHO DO SERVIÇO SOCIAL

Estamos atualmente na era dos serviços, pois com a globalização o país abriu novas fronteiras. O avanço tecnológico, a economia seguiu um caminho onde a mão-de-obra foi precarizada, os empregados tem que aumentar suas competências técnicas, gerenciais, pois o mercado está muito competitivo, o perfil profissional mudou, os posto de trabalho diminuíram e o mundo do trabalho mudou, o profissional precisa se aperfeiçoar, buscar novos conhecimentos para poder garantir seu espaço, principalmente nas grandes empresas.

O fenômeno da globalização conduz e obriga as empresas a serem eficientes, eficazes e competitivos, portanto, necessitam de profissionais com perfil empreendedor para assessorar e implantar projetos com foco estratégico, nos negócios da empresa.

O Serviço Social sempre foi chamado para atuar nas empresas, para eliminar focos de tensões sociais, criar um comportamento produtivo da força de trabalho, contribuindo para reduzir o absenteísmo, viabilizar benefícios sociais, atuar em relações humanas nas esferas do trabalho (IAMAMOTO, 2001, p.47).

As mudanças estruturais que vem ocorrendo estão trazendo, entre outros reflexos, redução dos níveis hierárquicos e a redução dos segmentos de execução das políticas de RH, promovendo o processo de terceirização, inclusive do próprio Serviço Social, enquanto executor das políticas de assistência e benefícios.

Se hoje cabe ao gerente mediar as relações de trabalho, cabe à área de RH, e nela o Serviço Social, estar assessorando o gerente. A

demanda empresarial para o Serviço Social é de buscar a colaboração das equipes de trabalho para atingir as metas de produção, além da atenção em relação à reprodução da força de trabalho. O investimento empresarial é todo no sentido de alcançar, por parte dos empregados, maior produtividade e satisfação para o trabalho. Antes, o enfoque era voltado para a concessão de benefícios e espaços para a participação dos empregados que permitiam ao empresariado o abafamento dos conflitos, hoje, a demanda empresarial está muito mais direcionada para o alcance dos resultados que respondam aos impactos do mundo globalizado, direcionando o foco para a obtenção da confiança do trabalhador, através da confiança mútua.

CONSULTORIA E SERVIÇO SOCIAL

O campo de Consultoria e Assessoria em Serviço Social é novo para o profissional de Serviço Social. Há 10 anos aproximadamente começou esta abertura de campo de trabalho, pois com a reestruturação produtiva, os assistentes sociais de empresas perderam o seu espaço de trabalho dentro da empresa, e tem como alternativa, a prestação de serviços, como assessor ou consultor, dentro da perspectiva de terceirização.

A Consultoria, de uma forma ampla, é o fornecimento de determinada prestação de serviço, em geral por um profissional muito qualificado e conhecedor do tema, provido de remuneração por hora ou projeto, para um determinado cliente. O serviço de Consultoria oferecido ao cliente acontece por meio de diagnósticos e processos e tem o propósito de levantar as necessidades do cliente, identificar soluções e recomendar ações. De posse dessas informações, o consultor desenvolve, implanta e viabiliza o projeto de acordo com a necessidade específica de cada cliente. (ORLICKAS, 2002, p.39).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No contexto atual, onde as relações de trabalho mudaram, as pessoas buscam sua auto afirmação, seu crescimento profissional

acima de qualquer coisa, pois não existe mais estabilidade de emprego; falta qualificação profissional, o mercado de trabalho está muito concorrido, devido a concorrência e para manter a competitividade, as empresas e os profissionais buscam cada dia mais, trabalhar e trabalhar esquecendo a família, a qualidade de vida. Esta situação colabora para o isolamento, o individualismo está forte nas organizações, não existe mais cooperação, o trabalho em equipe está cada dia mais difícil de manter. Nesta situação, o ser humano se sente mais fragilizado, emocionalmente abalado, as doenças acabam se instalando e as relações familiares se deterioram. Nesta época de perda de valores, destaca-se o papel do Serviço Social que vai atuar junto ao empregado ouvindo seus anseios, buscando orientá-lo e fazer a mediação das relações empresa X empregado, através do plantão social, atuando e apoiando nas ações estratégicas do serviço de Recursos Humanos.

Os profissionais de RH reconhecem o trabalho do Serviço Social, trabalham em parceria, buscando sempre a melhor solução para a problemática apresentada pelo empregado, seja ela a orientação sócio-econômica, familiar, os afastamentos médicos, orientando o empregado para que ele próprio encontre a solução para seu problema, visando ações emancipatórias.

As demandas profissionais para o Serviço Social foram ampliadas no âmbito empresarial, com um papel de assessoria gerencial às áreas de Recursos Humanos, intermediando as relações entre o trabalho e a vida familiar do trabalhador, o que muda é que essa ação está cada vez mais consolidada e integrada às estratégias de competitividade, baseada em uma política de parceria entre empresa e trabalhador.

A consultoria e assessoria são espaços abertos para os profissionais com perfil empreendedor, criativo, que buscam o aperfeiçoamento profissional contínuo, pois o mundo corporativo é muito complexo, com políticas próprias, formas de trabalhar e dinâmicas diferentes. Diante deste fato, o profissional de Serviço Social deverá se especializar em gestão de pessoas, para ser inserido na área de Recursos Humanos das empresas, onde este profissional não tem muito espaço atualmente. O Assistente Social, embora especialista, tem uma atuação generalista, facilitando a interação com as pessoas com as quais se relaciona, portanto, o foco em educação continuada deve ser constante, pois agregará conhecimento, podendo atuar nas ações estratégicas de Recursos Humanos, como treinamento e desenvolvimento de pessoas.

REFERÊNCIAS

- CHIAVENATO, I. **Administração de Recursos Humanos – Fundamentos básicos**. 5ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.
- FREIRE, L.M.B. **O Serviço Social na Reestruturação Produtiva – Espaços, programas e trabalho profissional**. São Paulo: Ed. Cortez, 2003.
- IAMAMOTO, M.V. **O Serviço Social na Contemporaneidade**. São Paulo: Ed. Gente, 2001.
- KARSCH, U.M.S. **O Serviço Social na Era dos Serviços**. São Paulo: Ed. Cortez, 1987.
- MOTA, A.E. **A Nova Fábrica de Consensos**. São Paulo: Ed. Cortez, 1998.
- ORLICKAS, O. **Consultoria Interna de Recursos Humanos**. São Paulo: Ed. Futura, 2002.

