

Universidade de Santo Amaro – UNISA

Curso de Serviço Social

**Os Reflexos da Precarização do Trabalho na
Intervenção do Assistente Social do SEBRAE-SP**

Jaqueline Costa Araújo

Margareth Correa de O. Diniz da Silva

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Graduação de Serviço Social para obtenção do título
de bacharel em Serviço Social.**

Orientador (a): Prof^a. Rita Carramenha

**São Paulo
2008**

Os Reflexos da Precarização do Trabalho na Intervenção do Assistente Social do SEBRAE-SP

Jaqueline Costa Araújo

Margareth Correa de O. Diniz da Silva

**Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a
Graduação de Serviço Social para obtenção do título
de bacharel em Serviço Social.**

Orientador (a): Prof^ª. Rita Carramenha

**São Paulo
2008**

“Criamos a época da velocidade, mas nos sentimos enclausurados dela. A máquina, que produz abundância, tem-nos deixado em penúria. Nossos conhecimentos fizeram-nos céticos; nossa inteligência, empedernidos e cruéis. Pensamos em demasia e sentimos pouco. Mais do que máquinas, precisamos de humanidade. Mais do que inteligência, precisamos de afeição e doçura. Sem estas virtudes, a vida será de violência e tudo será perdido”.
Charles Chaplin

Dedicamos este trabalho aos nossos pais, irmãos e amigos pela compreensão da ausência, pelo constante incentivo e apoio em nossa trajetória.

AGRADECIMENTOS

A nossa orientadora e leitora pela paciência e por confiar em nosso potencial, a Rosemeire Silva, assistente social do SEBRAE-SP, pela atenção ao nosso projeto de pesquisa. Agradeço ainda, a todo corpo docente, supervisores de estágio e colegas que, direta ou indiretamente, contribuíram para conclusão de mais uma etapa de nossas vidas.

RESUMO

O presente trabalho buscou entender a dinâmica das transformações do “mundo do trabalho” bem como os reflexos na ação profissional do assistente social. Para essa compreensão, a monografia recupera o contexto histórico do avanço tecnológico, globalização e reestruturação produtiva, que representaram diversas consequências aos trabalhadores proporcionando ao assistente social de empresa trabalhar/administrar os fluxos e refluxos da flexibilização do trabalho, uma vez, que incide diretamente nas relações sociais, nas relações de trabalho e na economia. Essas transformações apresentam-se principalmente como forma de precarização e flexibilização das relações de trabalho como terceirização, redução de salários e benefícios, instabilidade de emprego, aumento de atividades entre outros que será apresentado no decorrer deste trabalho. Outro fator de destaque é a situação do profissional, que se torna responsável por sua empregabilidade, devendo estar constantemente se capacitando, se reciclando, tornando-se um profissional polivalente e multiqualificado, de acordo com as exigências do mercado. Para conseguirmos nos aproximar dessa realidade e identificar as consequências dessas transformações, foi realizada uma visita/entrevista com assistente social do SEBRAE-SP, a fim de entender a intervenção/ação diante dos empregados efetivos e terceirizados.

Palavras-chaves: as transformações do “mundo do trabalho”, o Serviço Social de empresa, o SEBRAE-SP e a terceirização.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
-----------------	----

CAPITULO I

1. AS TRANSFORMAÇÕES DO “MUNDO DO TRABALHO” E A DEGRADAÇÃO DAS RELAÇÕES DO TRABALHO	11
---	----

1.1 Estado de Bem-Estar Social, o contexto brasileiro e os trabalhadores.....	20
---	----

CAPITULO II

2. O SERVIÇO SOCIAL, O SEBRAE-SP E A TERCEIRIZAÇÃO.....	30
---	----

2.1 O Serviço Social.....	30
---------------------------	----

2.2 SEBRAE-SP e as transformações do “ <i>mundo do trabalho</i> ”	36
---	----

2.3 Serviço Social do SEBRAE-SP.....	44
--------------------------------------	----

CAPITULO III

3. A INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL DO SEBRAE-SP FRENTE OS EMPREGADOS EFETIVOS E TERCEIRIZADOS.....	47
---	----

3.1 Serviço Social e o SEBRAE-SP.....	49
---------------------------------------	----

3.2 Terceirização.....	52
------------------------	----

CONCLUSÃO.....	55
BIBLIOGRAFIA.....	58
ANEXO I	
INSTRUMENTAL DE PESQUISA.....	62

INTRODUÇÃO

Este trabalho de conclusão de curso, propõe a aproximação da realidade das relações do trabalho, bem como a intervenção do profissional de Serviço Social do Serviços de Apoio à Micro e Pequenas Empresas do Estado de São Paulo – SEBRAE-SP diante das transformações do “*mundo do trabalho*”, propriamente com os empregados efetivos e terceirizados.

Com o avanço tecnológico, a globalização e a reestruturação produtiva, as quais representaram diversas transformações do “*mundo do trabalho*” resultando na precarização e na flexibilização das relações do trabalho, e ainda conforme ANTUNES (1998), na materialidade e na subjetividade dos trabalhadores.

Na esfera de produção, houve o aumento das taxas de lucro em função do crescimento da produtividade do trabalho, em razão da introdução da tecnologia, novas formas de produção e consumo e pela concorrência entre as empresas, por meio dos modelos de produção como toyotismo, o marketing e qualidade do produto. Já nas relações sociais, a política institucional determinou formas de controle do capital sobre o trabalho, que reorganizam os processos de produção com reformas institucionais, procurando a adaptação e aceitação do trabalhador frente às mudanças, como por exemplo, alteração do trabalho coletivo, desemprego, terceirização, precarização do trabalho, perda de vínculos empregatícios (AMARAL e MOTA, 2000).

Como toda a classe trabalhadora o assistente social também vem sofrendo com a degradação das relações de trabalho, pois o mercado passou a exigir profissionais com perfil polivalente e multiquificado, que se atualize e capacite conforme a demanda do mercado, capaz de se adaptar a diferentes realidades e exercer diversas funções; ou seja, um profissional com maior habilidade, propositivo, crítico, analítico, capaz de produzir e elaborar estratégias, análises de conjuntura, enfrentando novos desafios, “*na defesa da*

universalidade dos serviços públicos, na atualização dos compromissos éticos políticos com os interesses coletivos da população usuária” (IAMAMOTO, 2001.p.25).

Devido a diversas mudanças e conseqüentemente a precarização das relações do trabalho, é que surgiu o interesse em se aprofundar e conhecer melhor o campo de intervenção do assistente social de empresa, pois é preciso repensar estratégias para atender essa “nova” demanda. Assim, esse estudo poderá contribuir para o conhecimento das práticas desenvolvidas no SEBRAE-SP, bem como as possibilidades de intervenção na relação dos empregados efetivos e terceirizados.

A pesquisa foi realizada com a assistente social do SEBRAE-SP, Rosemeire de Oliveira Dias da Silva, através de entrevistas semi-estruturadas e com base em estudo de caso, que possibilitou entender as transformações das relações do trabalho e a influência dessas mudanças na intervenção do assistente social. E ainda, analisar a intervenção do assistente social do SEBRAE-SP e os instrumentos utilizados nas ações para os empregados efetivos e terceirizados além de observar a estrutura e autonomia das ações do Serviço Social nesta organização.

A prática do profissional de Serviço Social precisa responder as exigências do cotidiano, obter respostas imediatas às situações, além de propiciar reflexão das relações sociais, assim, instrumentais de intervenção, tais como teoria, prática, investigação, ética e política, se tornam ferramentas fundamentais para melhor análise de conjuntura e atendimento da demanda, permitindo a reflexão das ações profissionais nas múltiplas dimensões e articulações para investigar, analisar criticamente, atuar em equipe, problematizar o contexto (GUERRA, 2002).

CAPÍTULO I

1. AS TRANSFORMAÇÕES DO “MUNDO DO TRABALHO” E A DEGRADAÇÃO DAS RELAÇÕES DO TRABALHO

Para entendermos a sistemática do processo de transformações, acumulação do capital e suas consequências é importante analisar os fatores que compõem o contexto histórico, os processos de lutas, conquistas, avanços e retrocessos.

A contextualização nos remete compreender os processos que estão vigentes, como a falta de emprego, a precarização das relações de trabalho, entre outros, e ainda nos permite uma reflexão sobre desafios e possibilidades.

O Serviço Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE, por exemplo, vem viabilizando o aumento da degradação das relações do trabalho, pois fomenta o empreendedorismo das pequenas empresas favorecendo o trabalho “*por conta própria*” e ainda conta com mais de 70% dos trabalhadores com contrato de trabalho flexível.

Muitos autores compreendem o fim da Segunda Guerra Mundial como um marco na história, que provocou uma série de transformações no âmbito político, econômico, social e cultural.

Antes da Segunda Guerra Mundial (1939 – 1945) o processo de produção já se encontrava automatizado e envolvido por tecnologias que facilitavam e aumentavam as produções em grandes escalas, no entanto, em fase de adaptação, experimentos e poucas invenções. A guerra proporcionou um grande avanço e intensificação da tecnologia,

havendo assim, novas invenções, aprimoramentos, inovações e equipamentos¹ (SEVCENKO, 2004).

Foi uma tendência continuada e acelerada de mudança tecnológica, com efeitos multiplicativos e revolucionários sobre praticamente todos os campos da experiência humana e em todos os âmbitos da vida no planeta (SEVCENKO, 2004.p.23).

Após a Segunda Guerra, os Estados Unidos vem conquistando sua hegemonia como grande potência, na defesa pelo capitalismo e crescimento da economia, com poder de compra e investimentos em relação aos demais países que estavam com ameaças revolucionárias, por conta da Guerra Fria², em 1945.

As revoluções e guerras vem proporcionando ao longo da história, uma divisão mundial cada vez mais elaborada e complexa de trabalho, uma rede de fluxos e intercâmbios que ligam todas as partes da economia mundial ao sistema global, ou seja, fomentando a globalização e fortalecimento do capitalismo (HOBSBAWM, 2002).

Com a crise do petróleo nos anos 1970³, que atingiu diversos países, houve a necessidade de elaborar novas estratégias para movimentar o mercado, como por

¹ “Alguns produtos revolucionários, como os materiais sintéticos conhecidos como “plástico”, haviam sido desenvolvidos no período entre guerras ou até começando a entrar em produção comercial, como o náilon (1935), poliestireno e politeno. Outros, como a televisão e a gravação em fita magnética, mal se achavam no estágio experimental”. A guerra, com suas demandas de alta tecnologia, preparou vários processos revolucionários para posterior uso civil, como radar, motor a jato e várias técnicas que preparam o terreno para eletrônica e a tecnologia de informação do pós-guerra (HOBSBAWM, 2002. p. 260).

² A Guerra Fria (1947 – 1991) teve como ponto central a discussão sobre a política global, da qual os EUA defendia o capitalismo e a URSS era favorável ao socialismo como melhor forma de administração e relações entre os continentes. Depois de anos em guerra o capitalismo venceu e a guerra significou a hegemonia do capital e conseqüentemente dos Estados Unidos, que “exercia controle e predominância sobre o resto do mundo capitalista, além do hemisfério norte e oceanos, assumindo o que restava da velha hegemonia imperial das antigas potências coloniais”. (HOBSBAWM, 2002. p. 224).

³ Desde que o petróleo foi descoberto no final do século XIX, foi consumido pela sociedade de forma abundante, principalmente na sociedade industrial e de consumo. Na década de 70, descobriu-se que o petróleo é uma fonte esgotável, essa descoberta elevou o preço do produto, em pouco mais de sete anos o preço do barril de petróleo praticamente triplicou. Mas foram vários os fatores que propiciaram a elevação do preço do petróleo, entre eles, a formação da Organização dos Países Exportadores de Petróleo – OPEP, formada pelos principais produtores de petróleo do mundo para unificar o preço do produto, promovendo

exemplo, fazendo com que os “fluxos do capital, ficassem livres dos controles e restrições dos Bancos Centrais”, possibilitando que muitas empresas expandissem seus negócios, proporcionando o aumento do capital (SEVCENKO, 2004).

Nesse novo contexto se produziu uma alteração drástica de todo quadro da economia mundial. Por um lado, a possibilidade de multiplicar filial de suas empresas nos mais diversos pontos do planeta proporcionou às grandes corporações um enorme poder de barganha, impondo, aos governos interessados em receber seus investimentos e respectivos postos de trabalho, um amplo cardápio de vantagens, favores, isenções e garantias que praticamente tornava os Estados e as sociedades reféns dos poderosos conglomerados multinacionais. Por outro lado, se o efeito da liberalização dos fluxos financeiros permitiu a ampliação dos investimentos por todo mundo, dinamizando o mercado, a produção e os serviços, ela também acabou provocando uma separação entre as práticas financeiras propriamente ditas e os empreendimentos econômicos (SEVCENKO, 2004. p.28).

Com o avanço das inovações tecnológicas e a rapidez com que esses processos se davam, expandiu-se outra forma de aumento de lucro que não tem haver com produção, comércio, serviço ou trabalho vivo. As ações⁴ proporcionam investimentos, movimentação e monitoramento de seus ganhos e perdas em qualquer parte do mundo e a qualquer hora do dia, sem a presença de mão-de-obra. Apresenta-se assim, a mudança do capitalismo industrial para o capitalismo financeiro.

A globalização e as exigências do mercado fazem com que as empresas se tornem independentes do Estado e assim, frente às ameaças de conflitos, reivindicações e greves dos trabalhadores ou mesmo as taxas altas de impostos cobrados pelos

assim um cartel internacional, além de controlar a oferta do produto no mercado. <http://www.brasilecola.com/geografia/a-crise-do-petroleo.htm>. Acesso em 18/06/2008.

⁴ Forma de organizar uma companhia para explorar e expandir comercial ou industrialmente sua idéia ou produto com o objetivo de aumento de lucro. O capital necessário é dividido em ações e cada valor investido determinará o percentual de participação e ingerência de cada sócio (<http://www.jornallivre.com.br>, acesso em 18/10/2008.)

governos, elas se deslocam de um território para outro, deixando muitos trabalhadores desempregados (SEVCENKO, 2004).

O capitalismo internacional vem ao longo das últimas décadas atravessando uma crise estrutural, em que o capital busca ampliar sua lucratividade e para tanto vem se reorganizando. Essa crise proporcionou, entre tantas outras conseqüências, que fosse implementado um amplo processo de reestruturação do capital, com vista à recuperação do seu ciclo reprodutivo. Para analisar o momento atual do capitalismo internacional, e os impactos nos processos de trabalho, fazem-se necessário situar em largos traços, as mudanças históricas no modo de produção de mercadorias, na atuação do Estado e nas condições da classe trabalhadora, nesse último século (COSTA, 2002. p.16).

As novas formas de organizar a produção resultam também para a classe trabalhadora diversas alterações na proteção do trabalho como a desregulamentação dos direitos, a precarização e flexibilização das relações de trabalho e perda de representatividade. O que faz com que os trabalhadores reivindiquem menos, fazendo destes, reféns do próprio mercado, uma vez que, às empresas vão se instalar e se desenvolver nos locais em que seus interesses sejam maiores do que interesses dos Estados ou da sociedade.

A degradação, flexibilização e precarização se soma a outros aspectos que compõem o processo de reestruturação produtiva, como a gestão dos processos de produção que se deu paralelamente ao avanço tecnológico.

Conforme ANTUNES (1998), até 1973, os modelos de produção fordismo e taylorismo⁵ predominavam com características de produção em massa, pouco flexível,

⁵ No início do século XX, os métodos de organização dos processos de produção consistiam na sistematização e padronização do trabalho. Assim, o sistema fordismo, criado pelo empresário Henry Ford, em que a principal característica foi o aperfeiçoamento da linha de montagem, ou seja, cada trabalhador realizava uma etapa da produção por meio de esteiras rolantes. E também, o taylorismo, desenvolvido pelo engenheiro Frederick Winslow Taylor, que pretendia alcançar a máxima eficiência no processo produtivo por meio do treinamento, planejamento e produtividade. Estes sistemas de produção significaram o avanço da industrialização de massa, marcados pela rigidez das linhas de produção,

em que cada trabalhador era responsável por uma parte da produção, e grandes estoques eram produzidos.

São sistemas de produção baseados na adaptação do trabalho humano ao da máquina, objetivando o aumento de lucro, redução de custos e tempo de produção, a fim de acabar com qualquer idéia de manifestação e conflitos, que ameaçavam as indústrias.

Com a crise do capital em função do excesso de produção sem demanda suficiente para comprar, exigências do mercado globalizado, avanço tecnológico, foi necessário intervir com um modelo de produção mais flexível, com redução de estoques, contratação de poucos trabalhadores, mas que exercem diversas atividades, ou seja, reestruturação da produção e a reorganização dos mercados, que exigiram mudanças das forças produtivas e recomposição das formas de reprodução do capital, atingindo a esfera da produção e as relações sociais.

Dinâmica que representou e ainda representa um grande impacto para os trabalhadores, desenvolvendo “*novas*” formas de relações de trabalho e de produção do capital nas fábricas (ANTUNES, 1998).

O toyotismo⁶ foi então uma resposta à crise do fordismo/taylorismo dos anos 1970, o qual busca novos padrões de gestão da força de trabalho, dos quais os Círculos de Controle e Qualidade – CCQs, a gestão participativa, a busca da qualidade total, são expressões em vários países de capitalismo avançados e do Terceiro Mundo industrializado.

padronização dos procedimentos, concentração de estoques, administração entre o trabalho humano, máquina e tempo gasto na produção, trazendo conseqüências diretas e indiretas para os trabalhadores (COSTA, 2002; GRAZIA 2007).

⁶ O toyotismo é um sistema de produção, em que o principal objetivo é atingir a redução de custos e aumento da produtividade, buscando a flexibilização da produção, “*especialização flexível*”, nova gestão de força do trabalho, dos quais os Círculos de Controle de Qualidade (CCQs), a gestão participativa e a busca da qualidade total, se fazem presentes (ANTUNES, 1998).

Neste contexto o trabalhador passa integrar em uma equipe; *e fabricar elementos para satisfação da equipe*”, que nos reporta para uma ideologia de participação, em que todos passam a ser considerados “*colaboradores*”. Assim, o modelo toyotista de produção passa a substituir o padrão fordista/taylorista em países globalizados (ANTUNES, 1998. p. 70).

Este modelo de gerenciar a produção foi baseado em um modelo japonês de trabalho, através das indústrias automobilísticas e da experiência do ramo têxtil, sobre a necessidade da empresa responder a crise financeira, aumentando a produção sem aumentar o número de trabalhadores.

O modelo toyotista supõe uma intensificação da exploração e alienação⁷ do trabalho, pelo fato dos operários atuarem em várias máquinas ao mesmo tempo, realizando diversas funções, e ainda sobre a efetivação da flexibilização produtiva dos trabalhadores. Esse modelo se estrutura a partir dos números mínimos de trabalhadores, ampliando-se através de horas extras, e outras flexibilizações trabalhistas, apresentando uma dinâmica de alta tecnologia e gestão organizacional (ANTUNES, 1998).

As consequências foram o alto nível de desemprego estrutural, ou seja, desemprego de longa duração e fechamento definitivo de muitos postos de trabalho, retrocesso da ação sindical, o individualismo, entre tantas outras as quais vêm trazendo a degradação das relações do trabalho, a flexibilização dos processos e nas condições de trabalho, alterando a formação do trabalhador coletivo.

Assim, as novas formas de domínio vêm para a socialização de valores políticos, sociais, éticos e produção de padrões de comportamentos compatíveis com as

⁷ O capitalismo irá determinar de que forma o trabalho será exercido e quais as ferramentas serão utilizadas pelo trabalhador, o que proporciona a alienação dos trabalhadores que resulta em um “*processo de consumo da força de trabalho*” pelo empregador (ANTUNES, 2004).

necessidades de mudança na esfera da produção e na da reprodução social (AMARAL e MOTA, 2000).

As políticas neoliberais também compõem este quadro de transformações, no que se refere à transferência de responsabilidade do Estado quanto à gestão das políticas sociais, para a sociedade civil, organizações e/ou serviços privados, garantindo a população apenas os mínimos sociais. Em contrapartida, incentiva e financia os interesses do capital, atendendo as exigências do mercado, da globalização, impulsionando a economia.

Conforme GRAZIA (aula de 02 de abril de 2008), a implantação das políticas neoliberais, ou seja, a *“desregulamentação do trabalho; abertura comercial indiscriminada; privilégios ao capital financeiro; políticas anti-inflacionárias recessivas; privatização e sucateamento dos serviços públicos e também a reestruturação produtiva”*, foram fatores que resultaram em grandes transformações e conseqüências para o *“mundo do trabalho”* como a precarização e flexibilização do trabalho, pois para haver mudanças na produção capitalista o Estado também deveria se ajustar.

Representou também, o enfraquecimento dos movimentos sociais, sindicatos e partidos de esquerda, que tinham como propósito conter a redução de postos de trabalho e salários, reivindicarem melhores condições de trabalho e regulação de direitos. Isto porque, passaram *“não questionar o mercado, a legitimidade do lucro, a lógica da produtividade, a propriedade privada, e outros”* (ANTUNES, 1998. p. 43).

Os sindicatos eram tidos como um órgão de integração entre os interesses dos trabalhadores e dos patrões. A influência do corporativismo estatal alterou a configuração da organização sindical, à medida que os mesmos deixaram de representar os interesses dos operários para tornar-se, conforme CARVALHO (2002) “um órgão consultivo e técnico do trabalho” (COSTA, 2002.p.47).

A flexibilidade foi integrada nas várias instâncias capitalista, nas lutas pela competitividade e aumento do lucro, sem incentivo fiscal e juros altos, a estratégia adotada nas empresas e indústrias foi cada vez mais reduzir custos, assim, a contratação de serviços terceirizados tornaram-se mais viáveis e mais rentáveis, pois as empresas não precisavam mais arcar com impostos, taxas e despesas de um trabalhador efetivo. Isso se deu também, por conta da periodicidade e temporalidade da demanda dos produtos e serviços oferecidos pelas empresas, ou seja, muitos produtos e serviços são sazonais e/ou têm necessidades e procuras específicas, desta forma as empresas adotaram a terceirização para complementar e acelerar a produção (GRAZIA, 2007).

Com estas mudanças e implicações no modo de produção, o mercado passou a exigir profissionais com perfil polivalente e multiquificado, ou seja, que esteja sempre se atualizando e se capacitando. E ainda, dinâmico, desarticulado e criativo, capaz de se adaptar a diferentes realidades e exercer diversas funções, contando com recursos precários (humanos, financeiros e materiais).

Já quanto ao Estado, este promoveu grande desresponsabilização frente às políticas sociais, como saúde, educação, trabalho, moradia e outros, transferindo esta responsabilidade para a sociedade civil e ONG's, por exemplo. A privatização de empresas estatais, a abertura do mercado, a redução de impostos para empresas, são ações de incentivo ao livre mercado, as quais se tornaram intensas à medida que o neoliberalismo foi se tornando hegemônico⁸.

Este contexto proporcionou o aumento da questão social, surgindo uma “nova” demanda e postos de trabalho para o assistente social, como a intervenção em grupos de

⁸ O neoliberalismo foi se tornando hegemônico à medida que a crise do capitalismo nas décadas de 60 e 70 se tornava cada vez mais profunda, devido o regime de acumulação dos modelos de produção fordista/taylorista. “Este processo de construção se constitui na elaboração de estratégias políticas, econômicas, jurídicas e também cultural, a fim de estabilizar esta crise, que pretende a liberdade das relações, principalmente no que diz respeito aos mercados” (GENTILI, 1996. p. 10).

Responsabilidade Social das empresas e cooperativas, assim a reciclagem, atualização e qualificação continuada fizeram necessárias.

Essas mudanças também vêm requerendo o surgimento de novas funções e atribuições em todos os campos profissionais, demandando novos requisitos de qualificação, obrigando o assistente social a repensar-se na esfera destas modificações postas no aspecto de exercício profissional (CARRAMENHA, orientação em 02/04/2008).

Para o assistente social, se por um lado essas cooperativas, ONG's, associações, proporcionam novos postos e oportunidade de trabalho para o profissional, por outro lado, há degradação, precarização e flexibilização da sua força de trabalho, que deverá responder as necessidades do mercado, precisando se reciclar e se capacitar muitas vezes em áreas distintas do Serviço Social, ocasionando uma “*perda de identidade da profissão*” (AMARAL e MOTA, 2000).

As mudanças históricas estão hoje alterando tanto a divisão do trabalho na sociedade quanto à divisão técnica do trabalho no interior das estruturas produtivas, corporificadas em novas formas de organização do trabalho e de gestão do trabalho. Sendo o serviço social uma especialização do trabalho na sociedade, não foge a esses determinantes, exigindo aprender os processos macroscópicos que atravessam todas as especializações do trabalho, inclusive o serviço social (IAMAMOTO, 1998.p.22)

De modo geral, as transformações do “*mundo do trabalho*” trazem resultados negativos para a população e uma crescente deficiência nos serviços públicos. Para SEVCENKO (2004) a desigualdade é a maior herança do século XX, em que a maior concentração de renda é para poucos, e a maior parte da população vive abaixo da linha da miséria⁹.

⁹ “O Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA elaborou um levantamento que aponta as desigualdades no Brasil, um dos dados mostra que os 10% mais ricos concentram 75,4% da riqueza do país. Para Márcio Pochmann, presidente do IPEA, a injustiça do sistema tributário é uma das responsáveis pelas diferenças. Segundo o estudo, a carga tributária representa 22,7% da renda dos 10% mais ricos. Para

1.1 ESTADO DE BEM-ESTAR SOCIAL, O CONTEXTO BRASILEIRO E OS TRABALHADORES

Em meio às transformações do “*mundo do trabalho*” e aumento das desigualdades sociais, houve a necessidade do Estado intervir por meio de políticas sociais, sem é claro, comprometer o mercado, e desta forma, promover a ordem social, estabelecendo uma mediação de interesses entre as duas classes, dominante e dominada.

Entre diversos conflitos ideológicos quanto à questão social, no sentido de quem deveria assumir a responsabilidade sobre essa problemática, socialistas, reformistas e conservadores, atribuíram ao Estado à responsabilidade em promover ações para superar a crise e conflitos sociais através de políticas sociais (SILVA, 1999).

Após a Segunda Guerra Mundial, desenvolveu-se o Estado de Bem-Estar Social – *Welfare State*, através da teoria do keynesianismo, criada e proposta por John Maynard Keynes¹⁰, em muitos países da Europa, com interesse do Estado promover o equilíbrio econômico e social.

os 10% mais pobres, no entanto, o peso equivale a 32,8% de sua renda. A base da arrecadação no Brasil é mais forte na chamada tributação indireta, ou seja, embutida em alimentos ou bens de consumo. Como o brasileiro mais pobre gasta a maior parte de sua renda em consumo, paga mais impostos. Para Pochmann, esse modelo é inaceitável. A pesquisa mostra que, por conta da tributação desigual, a concentração das riquezas continua fortemente nas mãos dos mais ricos. Ele defende a criação de um imposto extra sobre fortunas ou heranças, no caso de patrimônios. "Nenhum país conseguiu acabar com as desigualdades sociais sem uma reforma tributária". * UOL Inc. Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br>. Acesso 15/05/2008.

¹⁰ O Keynesianismo se tornou hegemônico no pós-guerra (Segunda Guerra Mundial), de 1945-1970, com o Estado de Bem Estar Social. A teoria foi desenvolvida como oposição ao liberalismo e não ao capitalismo, pois o liberalismo econômico mostrava-se ineficaz no equilíbrio da economia capitalista. “Keynes criticou os meios marginalistas, em que a economia do mercado encontrava naturalmente seu equilíbrio, numa situação em que todos que desejassem trabalhar por uma remuneração correspondente à sua produtividade poderiam fazê-lo”. Acreditava-se que nessa economia jamais poderia haver a superprodução, pois a cada venda corresponderia uma compra. Criticava também a Lei dos Mercados Say, em que produção cria seu próprio mercado (Dicionário de Economia).

Keynes rompe com o liberalismo¹¹, pois o livre comércio e acúmulo do capital só são possíveis se houver consumo, e da forma que estava sendo administrado poderia gerar situações de crises em função da substituição do homem pelas máquinas e consequentemente aumento do desemprego (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

O Estado de Bem-Estar Social, então surge para mediar essa relação, em que os governos deveriam ser responsáveis em proteger os cidadãos e ainda regular a economia, estabelecendo um “*equilíbrio*”, pois estão interligados, ou seja, a economia para se estabilizar e promover o aumento do capital, segundo Keynes, é necessário a participação do trabalhador, tanto no que diz respeito à produção quanto ao consumo.

A participação do Estado, dizia respeito ao controle e intervenção na economia de forma a controlar taxas de juros, estabelecer uma política fiscal e salarial. Para o social, promover políticas sociais em favor do pleno emprego, ou seja, geração de emprego via produção de serviços públicos e privados, e igualdade social em que propunha aumentar a renda por meio da instituição de serviços públicos e políticas sociais e poder de consumo da população. (BEHRING e BOSCHETTI, 2007).

O Estado de Bem-Estar Social é erigido sob o princípio de que os governos são responsáveis pela garantia de um mínimo padrão de vida para todos os cidadãos, como direito social. É baseado no mercado, mas com ampla interferência estatal (SILVA, 1999. p. 60).

Sendo necessária a construção de uma relação e consenso entre economia, política e social, para conter os conflitos, gerar empregos e políticas sociais, afinal a “*a contradição é que o capitalismo não pode existir nem com nem sem o Estado de Bem-Estar Social*” (SILVA, 1999. p.68).

¹¹ Considerava o Estado ou governo “*um mal tolerável*”, não admitindo intromissões nos assuntos econômicos quando sua interface prejudicava o interesse dos capitalistas, definem como funções do Estado apenas proteger o país de invasores, os cidadãos contra injustiças, a propriedade privada e atender aos interesses dos capitalistas, criando meios para ampliarem lucros (HUNT. et al. Tradução de Benchimol., 2005).

(se)...os Estados nacionais controlassem a economia e as grandes corporações, impondo-lhes um sistema de taxaço pelo qual transferiam parte de seus lucros para setores carentes da sociedade, organizando assim uma redistribuiço de recursos na forma de serviços de saúde, educaço, moradia, infraestrutura, seguro social, lazer e cultura, o que caracterizou a fórmula mais equilibrada de prática democrática, chamada Estado de Bem-Estar Social (SEVCENKO, 2004. p. 30 - 31).

No Brasil, o Welfare State surge com aspecto de regular e controlar os trabalhadores, desarticulando os movimentos a fim de fomentar a economia, a oferta e demanda agregada e a burocracia, o que limitou a participaço dos trabalhadores na sistematizaço de programas sociais (MEDEIROS, 1990).

No país não houve Estado de Bem-Estar Social, mas suas bases serviram para consolidar uma medida “*compensatória*” e “*produtivista*”, que buscou amenizar os impactos da economia na vida dos trabalhadores e promover o crescimento do capital, ajustando o trabalhador a esta realidade, qualificando e capacitando a fim de aumentar a produço.

Assim, a construço de políticas sociais no país não acompanhou as tendências mundiais, pois, para o Estado, a princípio a questão social era tida como questão de polícia devido às arruaças e desordem causada por greves e reivindicaçoes por melhores condições de trabalho e vida, baseada nas ideologias comunistas e de militância instituídas pelos imigrantes europeus. A participaço do Estado foi para conter os conflitos sociais e promover uma política para estabelecer a ordem e “*benefícios*” aos cidadãos. (SILVA, 1999).

Anterior a década de 30, as políticas sociais eram fragmentadas e emergenciais, com interesse em controlar os conflitos entre capital e os trabalhadores. A partir dos

anos 30, ocorreu grande avanço na industrialização o que possibilitou e facilitou a migração dos trabalhadores rurais e a constituição de um novo quadro de trabalhadores.

As propostas do “*Welfare State*” serviram como base para elaboração das políticas voltadas para a criação da legislação trabalhista, e para criação da estrutura da seguridade social (MEDEIROS, 2001).

O governo de Getúlio Vargas (1930-1945), por exemplo, cumpriu o papel de regular os conflitos sociais através da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, de 1943, que passou a regular as relações entre empregador e empregado, e também é o início do desmonte dos sindicatos, pois estes apresentavam sinais de parceria com o Estado e controle da população (SILVA, 1999).

As políticas sociais voltadas para o trabalho são ampliadas com a Segunda Guerra Mundial, pois foi preciso formular uma proteção social para os atingidos pela guerra, de forma “*compensatória*”. Assim, foram estabelecidos uns conjuntos de ações para amparar os inválidos, os desempregados, os enfermos, devido à ampliação de segmentos de trabalhadores, novos riscos e problemas sociais, uma versão simplista do sistema de seguridade social que temos vigente atualmente (ALVES, 2003).

Segundo AMARAL e MOTA (2000), além do interesse do Estado em controlar a população, há de considerar ainda a participação dos trabalhadores na conquista de direitos, pois “*conseguiram transformar suas condições de vida em questão social ao darem visibilidade política e pública às necessidades coletivas*”.

O Estado, o capital e os trabalhadores vêm historicamente estabelecendo situações de mediação de conflitos. Os trabalhadores reivindicam melhores condições de vida e de trabalho, enquanto o Estado constitui políticas medianas a fim de atender os interesses da população visando sempre e prioritariamente os interesses do capital, este

por sua vez é quem determinará como e quais políticas deverão ser implantadas para que não interfira nas suas relações, aumento de produção e acúmulo do capital, estabelecendo assim uma harmonia entre as classes (AMARAL e MOTA, 2000).

A gestão estatal da força de trabalho (...) não encerra sua funcionalidade exclusiva quer do capital, quer do trabalho (...) a questão reside sobre o fato de o capital ser compelido a incorporar algumas exigências dos trabalhadores, mesmo que elas sejam conflitantes aos seus interesses imediatos, mas ao fazê-lo, procura integrar tais exigências à sua ordem (AMARAL e MOTA, 2000. p. 80).

Como estratégia para atender as necessidades do mercado e também do desemprego, o Estado passa a intervir na acumulação e na equidade sob as políticas criando instituições como Serviço de Aprendizagem Industrial – SENAI, Serviço Social da Indústria – SESI, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC, e o Serviço Social do Comércio – SESC, voltados para a reprodução da força de trabalho, educação profissionalizante, lazer e comunitarismo fabril.

Com o golpe militar de 1964, se instaura a ditadura militar, caracterizada pela falta de democracia, eliminação de direitos constitucionais, censura, perseguição política e repressão aos que eram contra o regime militar, proporcionando maior acumulação do capital e também o controle da população, o Estado então passa a ser considerado como a maior empresa do país.

A política social integra um conjunto de estratégias do governo. De um lado, o estímulo à produção e à concentração de riquezas e, de outro lado, a legitimação de um modelo de desenvolvimento apresentado como melhor para a nação (SILVA, 1999.p. 63).

Devido à crise internacional do petróleo nos anos 70, o país passou por grande recessão econômica, que resultou no aumento da desigualdade social e piora nas

condições de vida para a população de baixa renda, por ter atingido diretamente o déficit público e o arrocho salarial (SILVA, 1999).

A crise nos anos 70 força os segmentos econômicos, políticos e sociais a reorganizarem suas ações em função de conter a crise, ou seja, na reestruturação do capital, nos processos produtivos, na organização do trabalho e na intervenção estatal.

A reordenação do capital em prol de conter a crise, trouxe consequências que incidiram diretamente nas políticas de proteção social dos trabalhadores, destituindo “*princípios e valores socializados pelos trabalhadores e reconhecidos pelo Estado e pelo patronato*” (AMARAL e MOTA, 2000).

A década de 80 trouxe muitas consequências com as alterações das moedas e nos planos econômicos, o Plano Cruzado, o Cruzado 2, o Bresser Verão, que resultaram no aumento da inflação, elevaram o índice de desemprego e pouco ou nenhum desenvolvimento tanto para a economia como para política. Em São Paulo, grandes manifestações foram se propagando exigindo melhores trabalhos tanto urbanos quanto rurais, melhores remunerações e melhores condições de trabalho¹².

Como consequência da grande participação popular, na política houve um grande marco com a promulgação da Constituição Federal de 1988, que representou um conjunto de normas e princípios fundamentais que nortearam o ordenamento jurídico no Brasil, em que o respeito, a dignidade humana, o bem estar, a universalização de direitos e deveres são princípios essenciais e fundamentais.

Isto incentivou uma maior participação da sociedade de forma a fomentar a democracia do país¹³. Sendo assim, os movimentos sociais, sindicatos e partidos de

¹² Informações <http://almanaque.folha.uol.com.br/brasil80.htm>. Acesso em 30/08/2008.

¹³ A composição do Congresso Nacional nesse período continuava favorável aos defensores do grande capital, porém, passaram a existir também representantes dos trabalhadores que, articulados com os

esquerda retomam suas posições e ganham representatividade na luta por salários, reajuste de decretos por conta do confisco salarial, entre outros.

A Constituição Federal, além da ampliação e regulação de direitos e deveres dos cidadãos, favorecem uma atenção especial para os direitos sociais através da política de Seguridade Social, na qual estabelece um conjunto de direitos como saúde, assistência e previdência social.

Com a mudança na produção, a partir da década de 90, os governos passaram a adotar medidas baseadas no ideário neoliberal, de modo a responder exigências do mercado e da globalização, promovendo o chamado Estado mínimo frente às políticas sociais e, máximo para o capital em relação à abertura do mercado internacional, criação de novos impostos, privatizações de empresas públicas e outros.

Os recolhimentos de impostos das empresas para o Estado vêm se tornando cada vez menores, o que proporciona menor desenvolvimento social, pois entre outros fatores como a má administração pública, dificulta a participação do Estado em financiar e aperfeiçoar políticas sociais, deixando a população carente dos serviços básicos. (SEVCENKO, 2004).

De modo geral, o neoliberalismo pretende a liberdade das relações, principalmente no que diz respeito aos mercados. As estratégias elaboradas partem então desse princípio, tornando-se importante que o Estado promova essa relação no sentido de garantir uma *“reforma econômica com estabilidade monetária e política, e ainda uma suposta governabilidade democrática”* (GENTILI, 1996. p.15).

movimentos sociais, elaborariam projetos de Leis favoráveis aos seus interesses, principalmente às questões sociais (MARLI, aula em 06/05/2008).

Em relação à estratégia jurídica, trata-se de uma nova concepção da cidadania e democracia, que também deve estar relacionada ao mercado. A cidadania passa a não mais ser um sinônimo de universalização de direitos e deveres, mas sim aquisição de “*propriedade*” para que desta forma tenha uma “*função social*” diante do mercado, ou seja, o indivíduo é responsável por “*comprar*” educação, saúde, moradia e outros. (GENTILI, 1996).

Trata-se, segundo os neoliberais, de um problema cultural provocado pela ideologia dos direitos sociais e a falsa promessa de que uma suposta condição de cidadania nos coloca a todos em igualdade de condição para exigir o que só deveria ser outorgado àqueles que, graças ao mérito e ao esforço individual, se consagra, como consumidores (GENTILI, 1996. p. 23).

O avanço de políticas neoliberais e a reestruturação produtiva impactaram também no território brasileiro, através do avanço tecnológico e as novas formas de administrar a produção, repercutindo na degradação das relações do trabalho e na vida dos trabalhadores, aprofundando a desigualdade social (ALVES, 2003).

Segundo ALVES (2003), os governos de Fernando Collor de Mello (1990 - 1992) e Fernando Henrique Cardoso (1995 - 2003), firmaram um compromisso com as políticas neoliberais, abrindo portas para o livre comércio, na eliminação de tarifas e redução das alíquotas de importação, além de impulsionar a privatização de empresas estatais com o “*Plano Nacional de Desestatização*”, que tende a atrair capitais externos.

No que se refere à economia do Brasil, ocorreram grandes oscilações inflacionárias impedindo o crescimento econômico. De acordo com ALVES (2003), as estratégias de ambos os governos a intenção eram de estabilização da economia e redução da inflação, no entanto, apenas o Plano Real, instaurado no governo de Fernando Henrique, foi capaz de promover um alívio e as empresas tiveram um pequeno crescimento na produção, emprego e também no poder de consumo da população.

Este plano sofreu modificações na administração durante toda a sua implantação e desenvolvimento, pois como respondia aos mercados internacionais, da globalização, precisava se adaptar conforme as exigências do mesmo.

Conforme ALVES (2003), a década de 90, representou a “*década neoliberal*” no Brasil, significou também a “*desnacionalização da economia brasileira*”, devido à abertura comercial e a valorização cambial, que culminaram na falência e venda das empresas nacionais. Esta dinâmica, somada a alta das taxas de juros impediam o crescimento econômico, aplicações e investimentos no país.

Essa sistemática tem elevado a “*degradação do mundo do trabalho*”, que conforme ANTUNES (1998) atinge a materialidade (objetividade) e a subjetividade dos trabalhadores, afetando sua forma de ser.

As políticas neoliberais e o novo complexo de reestruturação produtiva conseguiram alterar a dinâmica da sociabilidade do trabalho no Brasil, degradando-a, tanto no sentido objetivo, ou seja, no tocante à materialidade da organização do processo de trabalho, quanto no sentido subjetivo, principalmente no plano da consciência de classe (ALVES, 2003. p.16).

O autor ainda apresenta as principais causas das transformações da objetividade e subjetividade, ou seja, o “*desenvolvimento da reestruturação produtiva e a precarização social relativa e absoluta, objetiva e subjetiva*”, atingindo também os órgãos de representação como os movimentos sociais, sindicatos e outros.

Para ALVES (2003), é importante o sistema tentar recuperar a “*subjetividade da força de trabalhos*”. Assim, os “*Programas de Demissão Voluntária*” – PDV buscaram difundir a ideologia de participação e ações “*menos traumáticas*” para o trabalhador.

No geral, não só o Brasil, mas todos os países capitalistas, mas, principalmente os subdesenvolvidos vêm sofrendo impactos dessas transformações, o que se percebe é o aprofundamento da questão social, em função da ideologia capitalista de acumulação do capital, sem atender os interesses da classe operária.

Com isto, toda a classe trabalhadora tem presenciado e sofrido as consequências das mudanças do “*mundo do trabalho*”, em que os postos de trabalho se tornam precarizados, quadro de pessoal cada vez mais enxuto, trabalhadores precisam ser mais multiqualificados e polivalentes, no entanto, sem remunerações compatíveis a tais exigências, aumento dos serviços terceirizados, desregulamentação de direitos, situação que vem promovendo o agravamento da questão social (ALVES, 2003).

CAPÍTULO II

2. O SERVIÇO SOCIAL, O SEBRAE-SP E A TERCEIRIZAÇÃO

2.1 O SERVIÇO SOCIAL

O Serviço Social, assim como diversas outras profissões, é constituído historicamente, sendo assim, muitas transformações fizeram parte da construção da categoria como profissão. Vale ressaltar a quebra de paradigmas nas mudanças de teorias que nortearam e norteiam a profissão, como o conservadorismo, as lutas por reconhecimento e constituição de direitos e deveres, com o movimento de reconceituação, entre outras, fatores esses que resultaram em grandes influências para o exercício profissional.

Em síntese, o processo de institucionalização e legitimação do Serviço Social como profissão se deu a partir dos anos 30, em resposta ao enfrentamento da questão social¹⁴ e regulação do Estado na vida social, além das empresas e Igreja Católica, darem respostas a sociedade civil em razão da ineficiência dos programas assistenciais e filantrópicos.

O vínculo com a Igreja Católica reduziu a intervenção do assistente social em ações missionárias e assistencialistas, baseadas em ideologias conservadoras, assim a questão social era vista como um “*problema moral*” em que o indivíduo era responsável pela sua própria condição de vida e falta de recursos, o mesmo era tido com “*desajustado*” aos padrões da sociedade (IAMAMOTO, 2005).

¹⁴ Questão social é o conflito entre o capital e trabalho, nela se manifesta a desigualdade gerando pobreza, desemprego, exclusão social, acarretando manifestações de rebeldia ou resistência pela sociedade trabalhadora. (IAMAMOTO, 2005).

Tratava-se de um enfoque individualista, psicologizante e moralizador da questão, que tinha como referenciais o pensamento social da Igreja, de cunho humanista conservador e contrário aos ideários liberais e marxistas (Legislação brasileira para o Serviço Social, 2006. p. 15.)

A Igreja Católica atribui-se ainda a importância na composição e estruturação do perfil profissional, no que diz respeito ao “*ideário, conteúdos e processo de formação dos primeiros profissionais*”, com a construção da primeira escola de Serviço Social

O Estado por sua vez, se viu obrigado a se responsabilizar pela gestão das políticas econômicas e sociais, em razão da regulação da vida social que vinha apresentando transformações devido ao desenvolvimento capitalista. Com esse processo de implantação de políticas sociais, surgiu novo campo de intervenção para o Serviço Social: a área pública.

Com a ampliação na intervenção profissional, como executor de políticas sociais, o mesmo precisou adquirir maiores conhecimentos, se reciclando e se capacitando na intenção de ampliar os “*referenciais técnicos e sistematizar o espaço sócio-ocupacional*”, o que representou um grande avanço para a profissão (Legislação Brasileira Para O Serviço Social, 2006. p. 35).

Por outro lado, o profissional fica condicionado às determinações institucionais da organização contratante de seus serviços, assim, é importante que o profissional invista em uma capacitação continuada devido às constantes transformações da sociedade como um todo, para que possa elaborar estratégias de intervenção dentro das suas condições de profissional liberal (Legislação Brasileira Para O Serviço Social, 2006. p. 35).

Em decorrência de um questionamento sobre as ações, nos anos 60, a categoria iniciou o movimento de reconceituação, o qual requeria e indagava sobre as questões

“teóricas, metodológicas, técnico/operativas e políticas” da profissão, as quais deveriam atender os interesses da população. Assim, nas décadas seguintes foi possível estabelecer um avanço e ampliação no campo de intervenção profissional, demanda e no acadêmico (Legislação Brasileira Para o Serviço Social, 2006).

O assistente social ganhou legitimidade como profissional no campo da intervenção profissional, na prestação de serviços sociais particularmente assistências, na administração e repasse de recursos e na viabilização de acesso da população a programas e serviços, ou seja, o Serviço Social profissional se consolidou como profissão (Legislação Brasileira Para o Serviço Social, 2006. p. 18).

Na década de 1940, o mercado nacional do Serviço Social sofre os impactos do processo da reorganização do Estado e do capital, desta forma, os assistentes sociais se consolidaram nas grandes instituições sociais e na implementação da legislação trabalhista e previdenciária (COSTA, 2002).

A expansão da industrialização no Brasil nas décadas de 60/70, proporcionou ao Serviço Social a institucionalização nas empresas privadas e o surgimento de novos campos de atuação para a profissão, conforme COSTA (2002) em função do crescimento da população urbana, decorrente da migração interna e o aumento da desigualdade social.

Neste período, o assistente social é requisitado para atuar na área de administração dos benefícios e programas sociais, a fim de contribuir para que as necessidades sociais dos trabalhadores fossem amenizadas.

A requisição do assistente social nas empresas privadas ocorreu pela necessidade de preservar a qualidade de reprodução da força de trabalho dos empregados, a qual poderia ser afetada pelas carências matérias e comportamentos divergentes como indisciplina, absenteísmo, alcoolismo,

problemas familiares que poderiam interferir no processo organizativo de produção (COSTA, 2002. p.58).

Outra questão que levou a inserção do Serviço Social nas empresas privadas foi à necessidade de um profissional especializado capaz de atribuir critérios de elegibilidade e interagir com os trabalhadores, com base no conhecimento técnico e na ação planejada e também pela alteração da modalidade de consumo na força do trabalho, com as novas estratégias de controle, políticas de benefícios e incentivos, que incidem na intervenção profissional através da demanda e da condição de trabalho do próprio assistente social.

A especialização profissional, segundo os discursos das empresas, estaria então, centrada na forma técnica de administrar benefícios sociais. O assistente social entra na empresa para substituir o trabalho improvisado, empírico e desarticulado, realizado por funcionários administrativos, ou seja, para modernizar o gerenciamento de carências sociais do trabalhador, compondo as equipes técnicas de recursos humanos (MOTA, 1985. p. 57).

Já na década de 80, o mercado de trabalho para os assistentes sociais se amplia ainda mais no setor privado por meio da expansão da industrialização, conforme CESAR (2000) é a partir dessa inserção que o assistente social passa empreender redefinições no conteúdo de seu trabalho, na busca de compatibilizar o exercício profissional com as normas, fluxos, rotinas, finalidades e postulados das organizações, cuja racionalidade técnica e política parecem negar o ideário do discurso profissional, que defendia a universalização e o direito do trabalho protegido.

O assistente social, embora regulamentado como profissional liberal, historicamente sempre atuou como trabalhador assalariado e embora tenha uma certa autonomia expressa pelo estabelecimento de prioridade e formas de execução de seu trabalho, necessita de acatar as diretrizes e objetivos impostos pela organização que o contrata” (COSTA, 2002, p. 84).

Conforme MOTA (1998), o assistente social responde à necessidade de gerência racional dos serviços sociais oferecidos pela empresa, ainda que tal requisição seja uma forma de legitimar a dominação, portanto, a empresa visa promover a qualidade de vida no trabalho por meio do atendimento social aos trabalhadores, serviços assistenciais e benefícios materiais para a manutenção da produtividade, da qualidade da força de trabalho e dos serviços prestados, e resultando o aumento do lucro da empresa.

A década de 80 tinha o discurso humanitário das organizações privadas foi uma nova cultura do trabalho, por meio da mobilização e subjetivação, integração e cooperação, criando uma ideologia de participação no desempenho da produtividade e competitividade, “*passivização das forças produtivas*” (DRUCK, 2000).

Segundo DRUCK (2000), as organizações por sua vez, estão condicionadas pelo movimento histórico da sociedade e de todo contexto político, econômico e social em função dos processos de desenvolvimento capitalista com o apoio do Estado em controlar e mediar à questão social e suas manifestações, devendo assim, atuar respeitando os interesses da classe dominante.

A modernização da área de recursos humanos no Brasil ocorreu durante as décadas do crescimento econômico e de desenvolvimento industrial (1970/1980). A abordagem sistemática das relações industriais representou a modernização da gestão de pessoal a partir desse período. A concepção do departamento de pessoal, voltada para administração burocrática das relações de trabalho, foi substituída por um conceito de administração de pessoal voltado a outras áreas de conhecimento (COSTA, 2002. p. 86).

Na década de 90, com o aumento da competitividade, houveram mudanças nas requisições do mercado de trabalho e foram requeridos nas novas formas de intervenção profissional. O Serviço Social atravessava uma nova racionalidade técnica e ideopolítica, exigida como nova estratégia que assegurasse a legitimidade social. Uma vez, que a ação do profissional está ligada a prestação de serviços sociais e mediada por

critérios de julgamento/elegibilidade que expressava a “*cultura das avaliações de desempenho*” (COSTA, 2002).

A atuação do assistente social foi se consolidando à medida que começou fazer parte das equipes multidisciplinares, no entanto, com foco na formação do comportamento produtivo e das necessidades do capital.

É neste contexto que o Serviço Social cria outra funcionalidade “*nova identidade da profissão*” subordinada as novas exigências de qualificação que incidiram sobre o perfil profissional, parâmetros sócio-técnico “*moderno*”, delineado por procedimentos “*racionais*”, que passam a nortear a requalificação do assistente social (DRUCK, 2000).

Diante das transformações no “*mundo do trabalho*” e ainda das transformações internas da profissão, o mercado passou a exigir profissionais com mais habilidades, propositores, críticos, analíticos, capazes de produzir e elaborar estratégias, análises de conjuntura, enfrentando novos desafios, “*na defesa da universalidade dos serviços públicos, na atualização dos compromissos éticos políticos com os interesses coletivos da população usuária*” (IAMAMOTO, 2001).

A prática do assistente social precisava responder as exigências postas para obter respostas imediatas às situações. Para que de fato a intervenção acontecesse era necessário usar os instrumentais, os quais permitiam a reflexão das ações nas múltiplas dimensões e articulações para investigar, analisar criticamente e atuar em equipe (GUERRA, 2002).

Hoje o exercício profissional precisa ser visto como uma atividade racional transformadora da realidade, que ocorre sobre condições objetiva do sujeito, mas que modificam na possibilidade de criar alternativas, escolhas, valores, ações, habilidades, logo, a prática se compõe em conhecimentos teóricos e saberes interventivo.

2.2 SEBRAE-SP E AS TRANSFORMAÇÕES DO “MUNDO DO TRABALHO”

O SEBRAE foi criado em 1972, com objetivo e missão de *"desenvolver e consolidar a força empreendedora voltada para o segmento dos pequenos negócios, contribuindo para o desenvolvimento de São Paulo e do país"* ¹⁵.

O SEBRAE, conforme o estatuto foi um dos primeiros organismos a sofrer impactos do PND, ou seja, de privatizações¹⁶. Inicialmente era nomeado como Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa - CEBRAE vinculado ao Governo Federal, a partir de 1990, a organização desligou-se do setor público, transformando-se num Serviço Social autônomo, denominado Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE.

O SEBRAE, então, se consolidou como uma entidade composta por representantes da iniciativa privada e do setor público. Essa parceria representou a sintonização das ações que buscaram e buscam estimular, promover e integrar as empresas de pequeno porte com as políticas nacionais de desenvolvimento econômico e social do país.

Para estabelecer uma administração funcional a organização tem ações bastante burocráticas, pois, por se tratar de uma empresa privada, mas com recursos públicos, todas as atividades, seja de qual área for, passam por um grande processo de burocratização devido à auditoria e a prestação de contas que é realizada junto ao Tribunal de Contas da União – TCU, inviabilizando algumas ações ou projetos.

¹⁵ www.sebraesp.com.br. Acesso em 21/10/2008.

¹⁶ Formalmente, trata-se de uma entidade civil sem fins lucrativos, criada pela Lei número 8.029, de abril de 1990, regulamentada pelo Decreto número 99.570, de 9 de outubro de 1990, posteriormente, alterada pela Lei número 8.154, de 28 de dezembro de 1990. www.sebrae.com.br. Acesso em 20/10/2008

Desta forma, a organização constitui-se como ferramenta, com diversas funções que capacita os pequenos empresários, a fim de obterem as condições necessárias para crescer e acompanhar o ritmo de uma economia mais aberta e competitiva atendendo as exigências do mercado, o que significa levar ao negócio de menor porte os benefícios da modernização da gestão empresarial, através do acesso à informação, à tecnologia e à metodologia da Qualidade Total¹⁷.

Para isto, o SEBRAE realiza eventos, consultorias, cursos e treinamentos especializados, a fim de contribuir para o crescimento das micro e pequenas empresas fomentando a geração de empregos e, conseqüentemente, constituindo para o crescimento da economia nacional.

Em cada Estado brasileiro, os escritórios estão distribuídos em pontos estratégicos a fim de fomentar o empreendedorismo e apoiar as micros e pequenas empresas. No caso de São Paulo (SEBRAE-SP), conta com escritórios espalhados na região metropolitana norte, sul, leste e oeste, e ainda por todo o estado como Araçatuba, Araraquara, Baixada Santista, Barretos, Bauru, Botucatu, Campinas, Franca, Grande ABC, Guaratinguetá, Guarulhos, Itapeva, Jundiaí, Marília, Mogi das Cruzes, Osasco, Ourinhos, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto, São Carlos, São João da Boa Vista, São José do Rio Preto, São José dos Campos, Sorocaba, Vale do Ribeira, Votuporanga.

Quanto ao quadro de pessoal para administrar, coordenar, conduzir e articular as ações, a organização conta com um número superior a 2.000 (duas mil) pessoas. Dados referentes ao mês de Abril/2008, ou seja, 2473 “colaboradores”, sendo que 590 são funcionários efetivos registrados pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, 114 estagiários, estudantes de ensino superior e/ou médio, contratados conforme IN n.o

¹⁷ www.sebraesp.com.br. Acesso em 26/10/2008.

05/2004 e legislação trabalhista, 201 terceirizados, 49 temporários¹⁸, 614 prestadores de serviços¹⁹, e 888 credenciados²⁰.

Esses números apresentam a realidade da organização quanto aos processos de terceirização, reflexo da reestruturação produtiva, pois 75% são contratados flexíveis.

As transformações no “*mundo do trabalho*” ocasionaram, entre outras medidas, o enxugamento do quadro pessoal, sob a necessidade da criação e organização de pequenas empresas para atender as grandes empresas, difundindo assim a ideologia de trabalho por conta própria, “*sem patrão*”. O que na verdade se trata de uma utopia, pois conforme MOTA (1998) trata-se de uma reorganização das formas de produção que vão além dos muros das empresas, mas que respondem aos interesses da empresa contratante.

Como já foi dito, a década de 90 teve como característica o fortalecimento da política neoliberal e ascensão do mercado financeiro internacional, em que este passa a disponibilizar recursos aos denominados “*mercados emergentes*”, dentre eles, o Brasil. Fernando Collor de Mello, presidente do Brasil de 1990 a 1992, com projeto de modernização do país, iniciou o processo de Programa Nacional de Desestatização – PND, assim inúmeras empresas privadas sofreram com o impacto desta ação e os maiores prejudicados foram os trabalhadores. Situação que avançava à medida que o

¹⁸ Funcionários contratados para atender eventuais acréscimos extraordinários de serviços ou substituições transitórias de pessoas, observando o que dispõe a Lei 6019/74 e Decreto Lei 73.841/74.

¹⁹ Profissionais contratados para execução de serviços esporádicos, através do Recibo de Pagamento a Autônomo - RPA ou pessoa jurídica, ex.: jardineiro.

²⁰ Trata-se de um processo de credenciamento de profissionais de consultoria e instrutoria vinculadas à pessoa jurídica (devendo estar regularizado junto aos órgãos fiscais e tributários), visando à prestação de serviços de consultoria e/ou instrutoria nas áreas/sub-áreas de conhecimento, como recursos humanos; financeiro; marketing e vendas; comércio exterior; legislação; tecnologia; entre outros. Lembrando que, o processo seletivo está condicionado a uma avaliação da capacidade técnica dos profissionais, bem como a necessidade do SEBRAE-SP em aumentar o número de credenciados. (Edital de credenciamento de pessoas jurídicas para a prestação de serviços profissionais de consultoria e/ou instrutoria em diversas áreas. 5ª revisão, dezembro 2007 – SEBRAE-SP).

Brasil, como os demais países da América Latina, se subjugava ao Consenso de Washington²¹.

O discurso e ideologia política tanto de Collor quanto de seu sucessor, Fernando Henrique Cardoso – FHC (1995 - 2003), era de que o processo de privatizações seria uma estratégia para atrair capital financeiro estrangeiro para investimentos–internos, conter a inflação²², eliminação da dívida interna e melhoria da qualidade dos produtos e serviços.

Assim, uma das estratégias do governo de FHC, foi o desenvolvimento de políticas de emprego e renda, das quais tinham interesse em beneficiar apenas a economia, pois de um lado o governo contempla a adoção de políticas compensatórias e, de outro o custo da mão-de-obra. Desregulamentação do mercado de trabalho e direitos sociais com propósito de reduzir os custos.

Além do Programa Nacional do Seguro-Desemprego e do Sistema Nacional de Emprego - SINE, já existentes, foram instituídas novas ações voltadas para a qualificação profissional e para a concessão de créditos, financiadas com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador - FAT, a saber: Programa Nacional de Qualificação Profissional - PLANFOR; Programa de Desenvolvimento Econômico e Social - Pró-emprego; Programa do Crédito Popular Produtivo; Programa de Geração de Emprego e Renda – PROGER/ Urbano e Rural²³

²¹ “O Consenso de Washington não tratou tampouco de questões sociais como educação, saúde, distribuição de renda, eliminação da pobreza. As reformas sociais, tal quais as políticas seriam vistas como decorrência natural da liberalização econômica. Isto é, deveriam emergir exclusivamente do livre jogo das forças da oferta e da procura num mercado inteiramente auto-regulável, sem qualquer rigidez tanto no que se refere a bens quanto ao trabalho. Um mercado, enfim, cuja plena instituição constituiria o objetivo único das reformas” (BATISTA, 2001).

²² “Os altos juros fizeram com que muitas empresas fechassem ou passasse por “ajuste”, demissões, ampliação de jornada, flexibilização de direitos e redução salarial. Como parte do consumo foi realizada a crédito, o desemprego e o fechamento de empresas geraram uma forte inadimplência”. Disponível em: <http://www.geocities.com/laertemoreira/privatizacaodividafhc.html>. Acesso em: 26/08/2008.

²³ Jornal Linha Aberta, jun/2000. Disponível em: <http://www.geocities.com/laertemoreira/privatizacaodividafhc.html>. Acesso em: 20/08/2008.

Com a desorganização do mercado de trabalho brasileiro nos anos 90, o resultado para os trabalhadores foi o desemprego, a redução do trabalho com carteira assinada (CLT), em favor da expansão do trabalho “*por conta própria*”, da qual o SEBRAE propicia consultorias para fomentar esse mercado, e das ocupações “*não-remuneradas*”, geralmente precárias e de baixa produtividade, e ainda da redução do trabalho assalariado com carteira assinada no total da População Economicamente Ativa - PEA. De fato, ocorreu um crescimento da informalidade nos anos 90, isso significou o rebaixamento de um contingente expressivo de pessoas à condição de cidadãos de segunda classe.

A desorganização do mercado de trabalho é uma das faces mais visíveis do aumento da desigualdade social no país. FHC tinha também como estratégia a flexibilização e a desregulamentação do mercado de trabalho, visando reduzir o custo da mão-de-obra, sendo um dos alvos prioritários da ofensiva liberal aos direitos trabalhistas²⁴.

Pela ótica do capitalismo, para que as empresas sobrevivessem ao mundo globalizado e atendessem as exigências do mercado era preciso elaborar estratégias para reduzir custos, manter a qualidade e o preço junto à concorrência. A terceirização ou *outsourcing*, então, foi uma das estratégias que se tornou mais rentável e viável, promovendo uma revolução nas relações e organizações.

A terceirização é uma tecnologia de administração que consiste na compra de bens e/ou serviços especializados, de forma sistêmica e intensiva, para serem integrados na condição de atividade-meio²⁵ à atividade-fim da empresa compradora,

²⁴ Jornal Linha Aberta, jun/2000. Disponível em: <http://www.geocities.com/laertemoreira/privatizacaodivida/fhc.html>. Acesso em: 20/08/2008.

²⁵Atividade meio significa dar condições para empresa atingir os objetivos, por exemplo, uma empresa que fabrica roupas (atividade fim) necessita contratar uma outra empresa que lhe preste serviços de limpeza. A atividade de limpeza, no exemplo que acabamos de utilizar, se constitui em atividade meio da confecção. (<http://www.sebraesp.com.br>, acesso em 21/05/08).

permitindo a concentração de energia em sua real vocação, com intuito de potencializar ganhos em qualidade e competitividade (FONTANELLA e col., 1995, p. 19).

Essa forma de administrar, seja qual for o tamanho e capacidade da instituição, representa além de uma estratégia, uma reorganização das relações sócio-econômicas, na sua funcionalidade e regulação.

Os empresários encaram a terceirização como uma estratégia bastante positiva, pois além de reduzir custos, estimulava e proporcionava aos demitidos uma oportunidade de constituir pequenas empresas prestadoras de serviços, e logo, se tornarem empresários e sendo o desemprego deixando de existir, por exemplo, “*se uma comunidade houver 100 empregados e forem formadas 5 empresas, cada uma com 3 sócios, 15 empresários nascerão. O que quer dizer que a comunidade perderá estaticamente 15 empregados, mas não ganhará 15 desempregados. E isso só poderá ser confundido com desemprego se for discurso irresponsável*”. (FONTANELLA e col., 1995).

Estas situações trouxeram resultados expressivos como a falta de representatividade dos sindicatos em atender as deficiências do mercado de trabalho e da degradação que as relações tem se tornado. Isto se deve, entre outros fatores, pela segmentação e os diversos ramos de atividades das micro e pequenas empresas, assim, falta integração e articulação entre os sindicatos na elaboração de propostas para atender o e beneficiar o maior numero de trabalhadores.

Ressaltamos que foi na década de 1990 que a terceirização se tornou estratégia utilizada pelas empresas, como sinônimo de redução de custos, impactando principalmente o emprego e a renda dos trabalhadores. A terceirização provocou uma ruptura sobre o “*mundo do trabalho*”, e acabou se constituindo em uma rede de subcontratação.

E logo, expandiu tanto nos setores privados quanto públicos, devido ao “*setor terciário*” da prestação de serviços. Vale lembrar, que economicamente todo empregador acaba lucrando com a terceirização, seja pela redução de custos da empresa tomadora de serviço sobre os impostos, seja a empresa terceirizada ao pagar baixos honorários aos seus empregados. No entanto, a terceirização surgiu como mais uma forma de exploração do trabalhador, na desregulamentação dos seus direitos e degradação das relações de trabalho (CATHARINO, 1997).

“A transferência das atividades e do vínculo empregatício de uma empresa produtora de bens ou serviços para prestadoras de serviços significa para o trabalhador redução de salário e benefícios, trabalho precarizado, piora nas condições gerais de trabalho e desmobilização²⁶”.

Desse modo, o capital configura uma polarização na classe trabalhadora e acaba tornando os trabalhadores polivalentes, multiqualificados e convivendo numa cadeia produtiva; além de obter salários precários e fragmentados

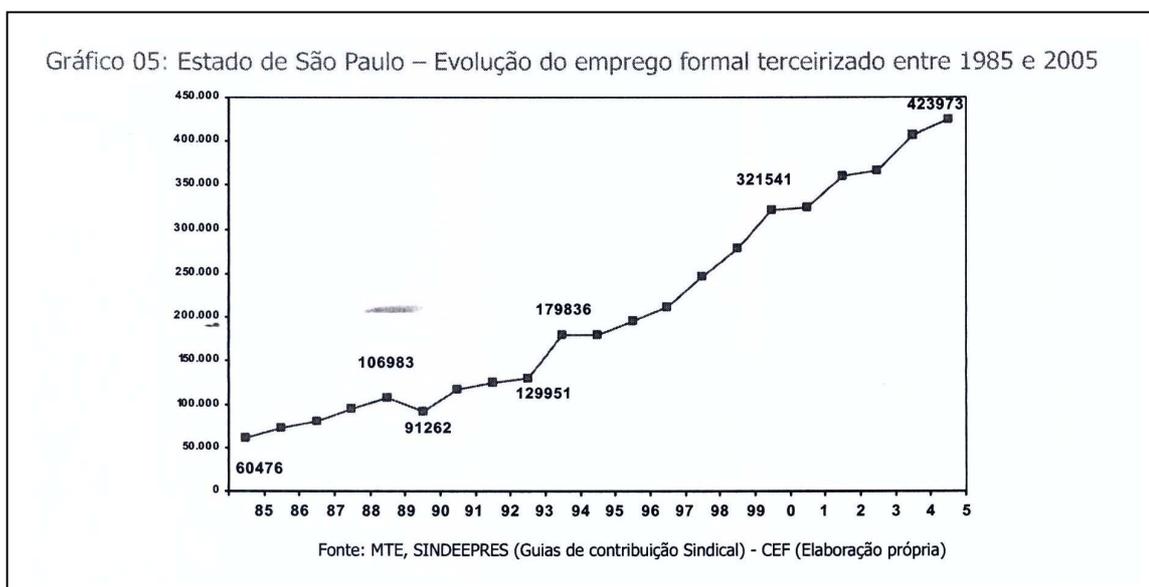
O SEBRAE-SP também adotou a prática da terceirização, em 2003, a área de Unidade Organizacional Gestão de Pessoas – UOGP, passou a contar com uma equipe de 10 “*colaboradores*” terceirizados, com objetivo de volta-se para outras atividades não operacionais.

As rotinas de administração de pessoal, folha de pagamento, processo seletivo e operacionalização do seguro saúde, foram terceirizadas, a organização justifica como melhoria e agilidade aos processos, de forma a atender com qualidade o grande volume de “*colaboradores*”.

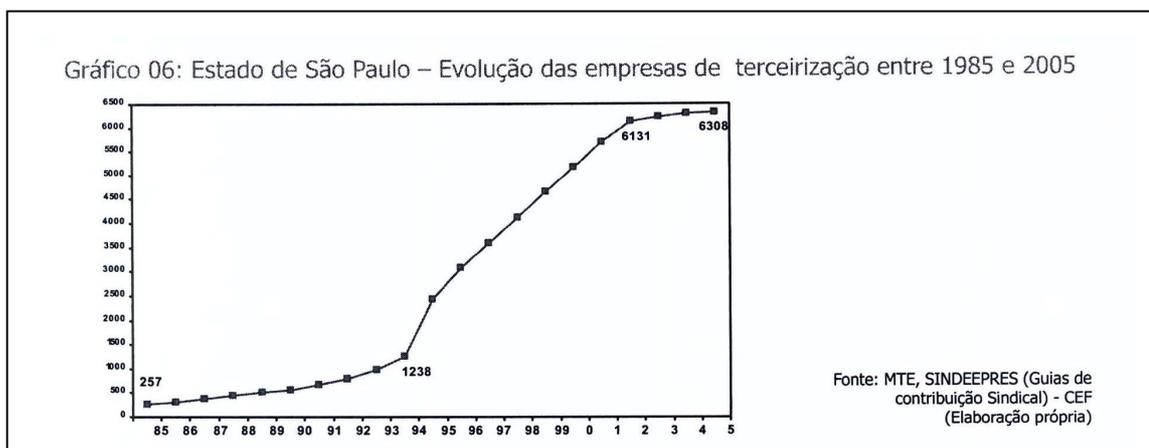
²⁶ <http://www.iseure.com.br/anpae/203.pdf>. Acesso em 18/10/2008.

Com essa reorganização e distribuição de atividades a área de UOGP pode implantar programas, projetos, ações direcionadas a estes objetivos como o Sistema de Gestão de Pessoas - SGP, Programa Novos Talentos, Programa Futuros Líderes, Programa de Desenvolvimento Profissional, Programa de Ginástica Laboral, Programa de Conservação da Voz, implantação do Sebraeprev (seguro de vida privado).

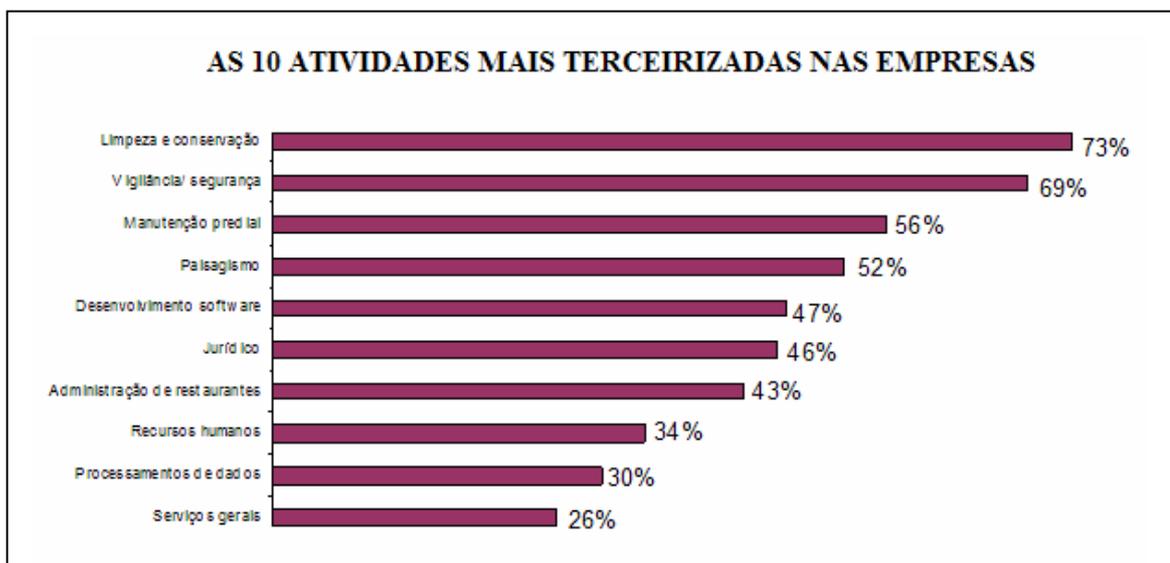
Levando em consideração apenas a cidade de São Paulo, esse tipo de contratação vem crescendo ao longo dos anos, conforme quadro abaixo:



Ao mesmo tempo em que vem aumentando o número de empresas prestadoras de serviços:



As atividades que são corriqueiramente terceirizadas:



Fonte: http://www.abrasse.com.br/downloads/cenam_resultado.html

Os gráficos apresentados refletem a proporção da terceirização e o espaço que vem ganhando ao longo do tempo e nos reportam a reflexão e questionamentos quanto à situação dos trabalhadores, as relações de trabalho e garantia de direitos.

O trabalhador acaba sendo co-responsável por sua proteção de trabalho e empregabilidade, ou seja, é ele que tem que arcar com todos os impostos e tributos, dos quais quando trabalhador efetivo tinha direito. No entanto, sua remuneração quase nunca é compatível com a de um efetivo (COSTA, 2002).

A legislação garante, em seu Art. 9º da C.L.T., igualdade de direitos entre o trabalhador com vínculo empregatício permanente e o trabalhador avulso. Porém, o que se percebe muitas vezes é que os direitos e/ou benefícios até podem ser os mesmos, mas não na mesma proporção e/ou qualidade.

2.3 O SERVIÇO SOCIAL DO SEBRAE-SP

No SEBRAE-SP, uma empresa privada, a requisição do profissional de Serviço Social teve como propósito a implantação da assistência social na organização, na área de recursos humanos, com objetivo de atender os “*colaboradores*”.

O SEBRAE-SP como um todo, é representado por uma assistente social e uma estagiária, que configura suas ações principalmente na prevenção de acidente de trabalho, promoção de saúde e na qualidade de vida aos seus “*colaboradores*”.

A começar pelas ações de acidente de trabalho, anualmente é promovido a Semana Interna de Prevenções de Acidentes no Trabalho - SIPAT, uma semana de eventos envolvendo todas as questões de possíveis riscos de acidente. Lembrando que a empresa não oferece riscos considerados altos aos seus “*colaboradores*” por não se tratar de produção ou mesmo construção civil, por isso suas ações são mais direcionadas a ergonomia, que diminui riscos de lesões por esforços repetitivos, por exemplo. E ainda a cada dois anos há uma alteração dos dirigentes da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA, que são responsáveis além da organização do evento da SIPAT, de inspecionar periodicamente os escritórios a fim de prevenir, orientar sobre possíveis riscos e ainda promover a mudança de mobiliário se necessário. A alteração desses dirigentes é sempre realizada de forma bastante democrática: eleições, na qual todos os escritórios participam.

Já os programas de promoção de saúde e qualidade de vida envolvem projetos como ginástica laboral, medicina ocupacional, semana da saúde, campanha de vacinação, coral, concurso de desenhos infantis, calendário comemorativo, entre outros.

O SEBRAE-SP ainda é um dos promotores do Conselho Estadual de Prevenção a HIV/AIDS no local de trabalho – CEAIDS.

O Serviço Social está presente também na administração de benefícios, como seguro saúde, vale alimentação, refeição e transporte, seguro de vida, previdência privada e outros instituídos pelo sindicato competente, estes serviços são destinados apenas aos empregados efetivos.

Existem ainda ações específicas do profissional e estagiária de Serviço Social, que são os atendimentos de casos, acompanhamentos hospitalares, visitas domiciliares, participação nos projetos e eventos promovidos pela área, elaboração de relatórios, documentos e questionários de pesquisas sociais, análise para concessão de algumas deliberalidades da empresa, como por exemplo, a prorrogação do seguro saúde a um funcionário desligado, etc. Além de coordenar a sub-área de administração de benefícios.

Diante dessa realidade, é importante entender a intervenção profissional frente aos empregados efetivos e terceirizados, considerando as determinações institucionais.

CAPÍTULO III

3. A INTERVENÇÃO DO ASSISTENTE SOCIAL DO SEBRAE-SP FRENTE OS EMPREGADOS EFETIVOS E TERCEIRIZADOS

O trabalho é uma atividade essencial para toda a sociedade, pois é através do trabalho que provemos os meios para suprir nossas necessidades básicas.

No entanto, temos presenciado ao longo da história diversas mudanças que vêm acarretando profundas e degradantes alterações no quadro de empregabilidade e direitos da classe trabalhadora.

Dessa forma, o interesse por essa pesquisa surgiu para entender a intervenção do assistente social diante dessa “nova” realidade, os processos, os instrumentos, a autonomia, etc, e o SEBRAE-SP nos serviu de referência devido à organização contar com mais de 75% “colaboradores” sem vínculos empregatícios, retratando a precarização das relações do trabalho presente no decorrer desta pesquisa. E ainda por estimular a criação de novas empresas de pequeno porte de prestação de serviços, por exemplo.

Mesmo apresentando um número significativo de trabalhadores com contratos de prestação de serviços e credenciados, a escolha pelos trabalhadores com contratos terceirizados foi devido a proximidade com a realidade.

Outro motivo que levou a escolha da organização como fonte de pesquisa, foi à facilidade de acesso devido uma das pesquisadoras fazer estágio no local, o que possibilitou e facilitou a coleta dos dados, documentos, além da entrevista para aprofundar o entendimento

A estratégia dessa pesquisa é de estudo de caso, durante muitos anos, o estudo de caso foi encarado como procedimento pouco rigoroso, que serviria apenas para estudos de natureza exploratória. Atualmente, é encarado como o delineamento mais adequado para a investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, em que os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos.

O estudo de caso tem como propósito: (a) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos; (b) preservar o caráter unitário do objeto estudado; (c) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; (d) formular hipóteses ou desenvolver teorias; (e) explicar variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimento (GIL, 2002, p. 54).

Para YIN (2006), uma falha comum na definição de estudo de caso é confundi-lo com estudos etnográficos ou com a observação participante, de forma que uma presumível discussão dos estudos de caso promovida por um livro-texto era, na realidade, uma descrição tanto do método etnográfico ou da observação participante como da técnica de coleta de dados.

É no estudo de caso que se encontra histórias de vida, do trabalho e da escola, mostrando circunstâncias pessoais de famílias e indivíduos no trabalho social. A estratégia de estudo de caso, é um planejamento lógico que deve ser priorizado quando as circunstâncias e os problemas de pesquisa são apropriados, em vez de um comprometimento ideológico que deve ser seguido não importando quais sejam as circunstâncias. Um estudo de caso é uma investigação empírica que: investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2006, p. 32).

Para entender o estudo de caso sem deixar de diferenciá-los de outras estratégias de pesquisa que já foram discutidas.

A investigação de estudo de caso: enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que pontos de dados, e, como resultado; baseia-se em várias fontes de evidências, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado; beneficia-se do desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados (YIN, 2006, p. 33).

O estudo de caso como estratégia de pesquisa compreende um método que abrange uma área bastante ampla de pesquisa e aproximação da realidade, tratando da lógica de planejamento, das técnicas de coleta de dados e das abordagens específicas à análise dos mesmos.

Esta pesquisa teve como propósito proporcionar visibilidade da realidade institucional, na qual observamos dados sobre as transformações do “*mundo do trabalho*”, uma vez que, o SEBRAE enquanto organização, também passou pelo processo de privatização e atualmente conta com um quadro de “*colaboradores*” superior de dois mil, entretanto apenas 590 são empregados efetivos, o que representa alterações nas formas de contratação.

Elegemos a metodologia, pois sendo qualitativa um estudo não estatístico que identifica e analisa profundamente dados não-mensuráveis como sentimentos, sensações, percepções, pensamentos, intenções, comportamentos passados, entendimento de razões, significados e motivações, de um determinado grupo de indivíduos em relação a um problema específico nos auxiliou mais adequadamente no atendimento do tema.

3.1 SERVIÇO SOCIAL E O SEBRAE

O serviço social no SEBRAE-SP surgiu como em qualquer outra instituição privada, para atender as necessidades dos “*colaboradores*”. No entanto, as exigências da demanda bem como da organização, redirecionou esta prática para implantação e gestão dos benefícios oferecidos pela empresa.

As transformações no “*mundo do trabalho*” incidem sobre todas as áreas de trabalho, não sendo diferente ao assistente social, que também sofre impactos das mudanças ocorridas no processo de produção, que exigem refuncionalização de procedimentos operacionais, determinando o rearranjo das competências técnicas e política que “*no contexto da divisão social técnica do trabalho assumem o estatuto de demandas à profissão*” (MOTA, 1995).

O SEBRAE-SP requisitou o profissional de Serviço Social para implantar a Assistência Social e fazer apenas atendimento de caso (...) após 30 dias o gerente que havia me contratado foi mandado embora e veio uma nova diretoria (...) que mudou toda a estratégia da área e me ofereceu para coordenar a sub-área de administração de benefícios, já que eu tinha experiência (...) a oferta ficou maior na área de benefícios, do que na área de Serviço Social (...) (Rosemeire Silva, Assistente Social do SEBRAE/SP).

Assim, confirmamos a reorganização e o rearranjo a qual os profissionais são submetidos a fim de responder as exigências institucionais. Conforme depoimento acima, percebermos que a assistente social também faz parte das mudanças de estratégias, tendo que se adaptar e desenvolver novas funções para atender a organização.

A discussão sobre a qualificação dos trabalhadores, em que o mercado exige profissionais com perfil polivalente e multiquificado, atualizado e capacitado, capaz de se adaptar a diferentes realidades e exercer diversas funções independente dos recursos disponíveis na organização, faz com que a assistente social também busque uma reordenação e atualização profissional, em função de atender sua nova função. O que DRUCK (2000), afirma ser aquisição de outra funcionalidade, uma “*nova identidade da profissão*”.

“Fiz pós em administração por exigência do mercado. (...) hoje me vejo mais como administradora, do que assistente social (...) hoje o Serviço Social é reconhecido em função da área de administração de benefícios (...) o benefício foi vitrine para o reconhecimento do Serviço Social no SEBRAE-SP” (Rosemeire Silva, Assistente Social do SEBRAE/SP).

Esse depoimento também nos reporta a reflexão do reconhecimento enquanto profissional. Ao longo do tempo, temos vivenciado a perda de espaços do assistente social em diversos segmentos como, por exemplo, previdência social. Assim, a atuação profissional precisa sair das ações restritas e pontuais, de apenas mediações dos serviços sociais, mas participar da gestão e formulação de propostas que atendam efetivamente as necessidades da demanda (SERRA, 2000). De qualquer forma, conforme DRUCK (2000), não se deve perder a identidade enquanto profissão.

“No setor empresarial estatal e privado, também em período de mudança de suas funções tradicionais de executor de programas de benefícios, os chamados salários indiretos (alimentação, transporte, educação e saúde) que em função do novo movimento sindical da década de 80 foram gradativamente absorvidos nos acordos coletivos de trabalho, afetando essa função exercida pelo Serviço Social, e também em razão da terceirização, estratégias do capital para a redução de custos que esvaziou também essas políticas sociais. Tal realidade está provocando a transição do Serviço Social para outras funções no âmbito de recursos humanos, disputadas diretamente com outras áreas como psicologia, a educação, a administração de empresas e outras” (SERRA, 2000, p.185).

É importante ressaltar que o profissional de Serviço Social também sofre com as transformações do “*mundo do trabalho*”. A assistente social do SEBRAE-SP, por exemplo, é a única profissional, nesses oito anos de empresa, a intervir na questão social e nas atividades administrativas. Lembrando que, a organização conta com mais de trinta unidades espalhadas em todo o estado de São Paulo e atender toda a população distribuída dessa maneira, é bastante complicado.

“Quando é na grande São Paulo, conseguimos fazer o atendimento in loco, mas quando é no interior, nós fazemos basicamente via telefone, com funcionário ou familiares. Hoje fazemos com uma frequência maior com chefias, porque os gerentes invariavelmente estão aqui na sede, devido a muitas reuniões, assim, semanalmente eles vêm para cá” (Rosemeire Silva, Assistente Social do SEBRAE/SP).

Desta forma, entendemos que o atendimento aos empregados e os resultados podem ficar deficientes, pois na maioria das vezes esse procedimento ocorre via telefone e/ou por intermédio do gerente, trazendo uma co-participação de pessoas que pouco ou nada entendem sobre atendimento de casos, além de propiciar uma situação indelicada, pois o empregado fica exposto ao relatar sua história e/ou problemática aquele que pode vir a demiti-lo.

3.2 TERCEIRIZAÇÃO

O SEBRAE foi uma das primeiras organizações a sofrer os impactos da privatização do governo de Fernando Henrique Cardoso, na década de 90. No entanto, essa estratégia de governo e administração proporcionou o fechamento de muitas empresas por conta dos altos juros e outras que tiveram que enfrentar “ajuste”, demissões, ampliação de jornada, flexibilização de direitos e redução salarial.

Essa flexibilização das formas de contratação trouxeram uma realidade institucional bastante assustadora para o SEBRAE-SP, que hoje conta com mais de 2.400 “colaboradores”, apenas 590 são empregados efetivos e estão amparados por benefícios e legislação mais eficazes.

... “não tínhamos condições de fazer o trabalho e não tínhamos como aumentar o número de empregados, então adotamos a terceirização (...) de forma que tem espaço para todos (...) a terceirização veio para agregar e não para substituir (...) os terceirizados tem benefícios diferenciados dos empregados,

alguns legais e outros normativos” (Rosemeire Silva, Assistente Social do SEBRAE/SP).

Percebemos que o discurso é um pouco diferente da prática, pois se hoje a organização conta com mais de 2400 “*colaboradores*” e apenas 590 são empregados efetivos, nos perguntamos como não há substituição de mão-de-obra efetiva se existe a diferença de 1883 de empregados nas mais diversas formas de contratação?

E ainda, que a profissional assume claramente o posicionamento de porta-voz da empresa, influenciada pelas determinações do mercado, a qual pressupõe a ideologia de participação, deixando de lado a luta dos direitos e reconhecimento enquanto classe trabalhadora.

Identificamos também a degradação dos direitos em relação aos benefícios, pois os trabalhadores terceirizados, na área de gestão de pessoas, até chegam a ter os mesmos benefícios, porém, não na mesma qualidade e/ou proporção e isto provoca além de questões subjetivas como a desmotivação e desvalorização do trabalho, as questões de degradação das relações de trabalho, no contrato e remuneração.

Conforme ROSEMEIRE, a “*equiparação de honorários e benefícios*” dos profissionais terceirizados com o dos efetivos, traria uma problemática trabalhista no futuro e co-participação do SEBRAE-SP na indenização, e este risco a empresa não quer correr, por isso, não determina que as empresas contratadas igualem os honorários e benefícios.

...”a empresa terceirizada, na área de gestão de pessoas, a Holomática, o vale refeição é de R\$12,00 (doze reais) por dia útil e o nosso é de R\$ 14,00 (catorze reais), então não tem uma diferença muito grande. Na assistência médica a diferença é muito grande, porque o funcionário do SEBRAE tem convênio com o Bradesco, rede nacional, e não paga nada, nem para ele e nem para a família. E os funcionários dessa empresa podem ter Amil, mas é totalmente contributivo e é só para o funcionário” (Rosemeire Silva, Assistente Social do SEBRAE/SP).

Concluimos que, a visão da assistente social, quanto à questão da terceirização, está voltada para um posicionamento administrativo quando diz que a “*terceirização veio para agregar e não substituir*”. Já o ideário profissional, conforme CESAR (2000) garante a universalização e o direito do trabalho protegido, enquanto a terceirização é uma estratégia do capitalismo para aumentar sua lucratividade, a qual traz conseqüências importantes para os trabalhadores que tem seus direitos precarizados.

CONCLUSÃO

A elaboração desse trabalho contribuiu para o entendimento das transformações das relações do trabalho e a intervenção do assistente social do SEBRAE-SP, diante desta realidade. Além de, observar/analisar a estrutura e autonomia das ações do Serviço Social e os instrumentos utilizados na intervenção entre os empregados efetivos e terceirizados desta organização.

É importante lembrar que, o objeto de intervenção do Serviço Social é a questão social, assim, as transformações citadas na pesquisa alteram as condições de trabalho da classe trabalhadora como um todo, inclusive do assistente social.

Com isto a degradação das relações de trabalho, perda dos direitos consagrados e representatividade se transformaram em um grande e vasto campo de atuação profissional, além de impactar direta e indiretamente em sua intervenção, do qual exige do profissional repensar suas ações, elaborar estratégias e articulação para superações dos desafios na perspectivas da promoção de direitos.

Percebemos que as exigências do mercado de trabalho direcionam os profissionais para cursos/especializações a serem realizados a fim de atender suas necessidades. No entanto, o aprimoramento em algumas situações pode acarretar consequências para a categoria, como a “*perda da identidade profissional*” (AMARAL e MOTA, 2000).

Entendemos que, não há problema em se especializar em qualquer segmento, mas “hoje” a visão da assistente social é totalmente de uma administradora, que nega o ideário profissional quando diz que a “*terceirização veio para agregar e não substituir*” e não percebe a precarização das relações do trabalho que está por traz dessa situação,

afinal, o quadro de pessoal do SEBRAE-SP conta com 75% de contratos flexíveis, que não tem os mesmos benefícios, nem participam dos mesmos programas dos efetivos.

Ressaltamos que a terceirização põe em risco a qualidade e a garantia dos direitos dos trabalhadores, que cada dia vem sofrendo com a precarização das formas de contratação e a degradação das relações do trabalho.

Percebemos ainda, que o ideário da participação e pertencimento do qual o mercado deseja, conforme ANTUNES (1998), no que se refere “*vestir a camisa da empresa*” faz parte também dessa realidade, pois a assistente social se reporta a empresa como sendo parte dela, assume um posicionamento de porta-voz da empresa quando diz (...) “*não tínhamos como aumentar o número de empregados, então adotamos a terceirização*”(…).

Desta forma, entendemos que nossos objetivos e hipótese foram alcançados, pois compreendemos a estrutura das transformações do “*mundo do trabalho*”, bem como os reflexos na atuação profissional e concluímos que, há limitações na intervenção profissional frente às mudanças do “*mundo do trabalho*” tanto nas suas expressões objetivas quanto subjetivas, por isso, o profissional precisa recicla-se continuamente a fim de entender a dinâmica que está em constante transformação, e ainda ter um posicionamento ético-político de acordo com sua prática para que seja transformador da realidade.

Esta monografia não visa esgotar o assunto e sim contribuir com a discussão acerca do exercício profissional e sua intervenção, uma vez, que as transformações incidem nas relações de trabalho, economia e social.

Concluimos que o profissional de Serviço Social precisa intervir em prol dos trabalhadores para que tenham seus direitos assegurados, embora suas ações esbarrem

com as determinações institucionais e questões burocráticas. É necessário também, que os trabalhadores, se organizem enquanto classe para poder propor e elaborar políticas com objetivo de ter uma sociedade mais igualitária, com mais liberdade e justiça social, uma vez que, a desigualdade é uma problemática histórico-estrutural componente do sistema econômico capitalista

BIBLIOGRAFIA

ALVES, G. **Trabalho e Desigualdade Social na Reestruturação Capitalista: um balanço da “década neoliberal” no Brasil.** São Luis, 2003, vol. 7 n°2, 30 p. Revista de Políticas Públicas Universidade Federal do Maranhão.

AMARAL, A. do S.; MOTA, A. E. **Reestruturação do capital, fragmentação do trabalho e Serviço Social.** In. Org: MOTA, Elizabete. A Nova Fábrica de Consensos: 2ªed. São Paulo: Cortez, p. 23- 42, 2000.

ANTUNES, R. **A dialética do trabalho: escritos de Marx e Engels.** São Paulo: Expressão Popular, p. 35 - 48, 2004.

_____. **Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho.** 5ª ed. São Paulo: Cortez, 1998.

BEHRING, E. R.; BOSCHETTI, I. **Política Social: fundamentos e história.** 2º ed. São Paulo: Cortez, p. 23 – 42, 2000.

CATHARINO, José Martins. **Neoliberalismo e sequela: privatização, desregulação, flexibilizaçãp, terceirização.** São Paulo: LTr, 1997.

CESAR, M. de J. **Serviço Social e Reestruturação Industrial: requisições, competências de trabalho profissional.** In. Org: MOTA, Elizabete. A Nova Fabrica de Consensos. 2ªed. São Paulo: Cortez, p. 115- 145, 2000.

COSTA, M. de A. **Reestruturação Produtiva e Serviço Social – Transformações da prática profissional nas empresas.** São Paulo: 2002.

CUENCA, A. M.B. et al. **Guia de Apresentação de Teses**. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública – Universidade de São Paulo, 2006.

DRUCK, G. A **“Cultura da Qualidade” Nos anos 90: a flexibilização do trabalho na indústria petroquímica da Bahia**. In. Org: MOTA, Elizabete. A Nova Fábrica de Consensos. 2ªed. São Paulo: Cortez, p. 45- 70, 2000.

FONTANELLA, D. et al. **O lado (des) humano da terceirização: o impacto da terceirização nas empresas, nas pessoas e como administrá-lo**. 2ª ed. Bahia: Casa da Qualidade, p. 15-50, 1995.

GENTILI, P. **Neoliberalismo e educação: manual do usuário**. In. SILVA, T. da T. Escola S. A.: quem ganha e quem perde no mercado educacional do neoliberalismo. Brasília: CNTE, p. 9-37, 1996.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GRAZIA, de G. **Tempo de trabalho e desemprego: redução de jornada e precarização em questão**. São Paulo: Xamã, p.133 - 154, 2007.

GUERRA, Y. **O ensino da prática no novo currículo: elementos para o debate**. Santa Catarina, 2002, p. 17.

HUNT, E. K. et al. **O Liberalismo Clássico e o Triunfo do Capitalismo Industrial**. Tradução de J.L. Benchimol. Petrópolis: Vozes, p. 53- 69, 2005.

HOBBSBAWN, E. **Era dos Extremos: o breve século XX 1914 – 1991**. 2ªed. São Paulo: Companhia das Letras, p. 223 - 281, 2002.

IAMAMOTO, M, V. **O Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 5^a ed. São Paulo: Cortez, p. 20-50, 2001.

_____. R. de. **Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: Esboço de uma interpretação histórica – metodológica**. 17^a ed. São Paulo: Cortez, p. 29-69, 2005.

MINAYO, M. C. de S. et AL. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. 26^a ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

MOTA, A. E. **O feitiço da ajuda – As determinações do Serviço Social na empresa**. São Paulo: Cortez, 1985.

SERRA, R. M. S. **Crise de Materialidade no Serviço Social**. São Paulo: Cortez, p. 179 – 186, 2000.

SEVCENKO, N. **A Corrida para o Século XXI: no loop da montanha russa**. São Paulo: Companhia das Letras, p. 23-58, 2004.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 3^a ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

LEIS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. Legislação Brasileira Para O Serviço Social, 2^a Edição, 2006 CRESS
SP

SITES

CAMACHO, K. **10% mais ricos no Brasil detêm 75% da riqueza, diz Ipea.** São Paulo, 2008. Disponível em: < >;
<<http://www1.folha.uol.com.br/folha/dinheiro/ult91u402037.shtml>> Acesso em:
15/mai/2008.

FREITAS, de E. **A crise do petróleo.** São Paulo, 2005. Disponível em <
<http://www.brasilecola.com/geografia/a-crise-do-petroleo.htm>>. Acesso em:
18/jun:2008.

MEDEIROS, M. **A Trajetória do Welfare State no Brasil: Papel Redistributivo das Políticas Sociais dos Anos 1930 aos Anos 1990.** Disponível em <
http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_2001/td_0852.pdf>. Acesso em: 25/out:2008.

RIBEIRO, T. **Políticas de emprego e geração de oportunidade de trabalho e renda.** <<http://www2.uel.br/grupo-http://www2.uel.br/grupo-pesquisa/gepal/segundogepal/L%CDVIA%20DE%20C%1SSIA%20GOD%D3I%20MORAES.pdf>>. Acesso em: 26/agos/2008.

SANTOS, C. J. **A terceirização precarizada nas instituições públicas em Juazeiro.** Disponível em < <http://www.isecure.com.br/anpae/203.pdf>>. Acesso em:
18/out:2008.

STIGLITZ, J. et al. **Rumo a um Novo Paradigma em Economia Monetária.** Francis, 2004. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Keynes>>. Acesso em: 12/mar:
2008.

ANEXO I

INSTRUMENTAL DE PESQUISA

1 - Quando e onde se formou?

2 - Tem outra formação? Qual?

3 - Realizou cursos de especialização? Quais? Quando?

4 - Desde quando trabalha no SEBRAE SP?

5 - Com qual finalidade foi requisitado um profissional de Serviço Social para o SEBRAE-SP?

6 - Essa finalidade tem se mantido ou foi reorganizada? Explique.

7 - Como está estruturado suas as ações operacionais e administrativas/burocráticas no SEBRAE-SP?

8 - Quais as suas atividades no SEBRAE-SP?

9 - Os programas, ações e/ou benefícios são destinados a todos os empregados efetivos e os terceirizados? Se houver distinção, explicar qual razão. (Só será aplicada se ela responder que há programas e benefícios e quais são).

10 - Existem dificuldades na elaboração e implantação dos programas, ações e benefícios? Quais?

11 - Se tratando da questão dos terceirizados, qual(s) a(s) dificuldade(s) das ações atingirem este público específico?

12 - Analisando a estrutura organizacional, bem como as determinações institucionais, quais as possibilidades de intervenção para atender todos os “*colaboradores*” do SEBRAE-SP?

13 - Qual o seu posicionamento quanto à questão da terceirização?

14 - Qual o seu posicionamento quanto à dinâmica institucional do SEBRAE-SP?

15 - Como associa as regras institucionais na sua intervenção com os empregados efetivos e terceirizados?

16 - Como você avalia a sua autonomia na organização?