

**UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA “JÚLIO DE MESQUITA FILHO”
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS**

TAMIRIS GARCIA DA SILVEIRA

**PLANEJAMENTO E GESTÃO NA RESPONSABILIDADE SOCIAL:
desafios para o Serviço Social**

**FRANCA
2016**

TAMIRIS GARCIA DA SILVEIRA

**PLANEJAMENTO E GESTÃO NA RESPONSABILIDADE SOCIAL:
desafios para o Serviço Social**

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como pré-requisito para obtenção do Título de Mestre em Serviço Social. Área de Concentração: Trabalho e Sociedade.

Orientadora: Prof^ª. Dra. Rosalinda Chedian Pimentel

FRANCA

2016

Silveira, Tamiris Garcia.
Planejamento e gestão na responsabilidade social : desafios para
o Serviço Social / Tamiris Garcia Silveira. – Franca : [s.n.], 2016.

83 f.

Dissertação (Mestrado em Serviço Social). Universidade Esta-
dual Paulista. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais.

Orientadora: Rosalinda Chedian Pimentel

1. Gestão social e ambiental. 2. Assistência social.
3. Responsabilidade social. I. Título.

CDD – 303

TAMIRIS GARCIA DA SILVEIRA

**PLANEJAMENTO E GESTÃO NA RESPONSABILIDADE SOCIAL:
desafios para o Serviço Social**

**Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais,
Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, como pré-requisito
para obtenção do Título de Mestre em Serviço Social. Área de Concentração:
Trabalho e Sociedade.**

BANCA EXAMINADORA

Presidente:_____

Profa. Dra. Rosalinda Chedian Pimentel.

1º Examinador:_____

Profa. Dra. Analúcia Bueno dos Reis Giometti

2º Examinador:_____

Prof. Dr. José Alfredo Pádua Guerra

Franca, 04 de abril de 2016.

Dedico esta conquista aos meus pais, Gilmar e Tânia.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer a Deus primeiramente, por ter me dado força, direção e esperança mostrando-me que eu era capaz de concluir com êxito mais essa etapa da minha vida, pelo privilégio de Ser Filha, Amada e Escolhida Dele.

Quero agradecer grandiosamente aos meus pais - Gilmar e Tânia - que sempre estão ao meu lado, pessoas com quem eu posso contar a qualquer momento. A Poliany, por existir e estar conosco.

Aos meus avôs - Ana e Berto - que são meus maiores exemplos de fé e amor.

Agradeço ainda a meu amor – Matheus – por sempre estar ao meu lado, que desde o primeiro dia acreditou em mim, e que nas horas de maior dificuldade não me deixou desistir.

A minha irmã, e à Helena, que está chegando, trazendo novas esperanças, fortalecendo o amor e a unidade de nossa família.

Quero agradecer à professora Rosa – Rosalinda-, por toda doçura, paciência, tranquilidade, profissionalismo e dedicação, por saber ensinar, orientar e conduzir de perto todo o processo deste trabalho, muito obrigada por tudo.

Aos docentes do Programa de Pós Graduação em Serviço Social, assim como aos demais funcionários - em especial: Laura, Mauro e Denis - por todo carinho e comprometimento.

Agradeço ainda a todos os companheiros e amigos da Fundação Sinhá Junqueira, que tiveram paciência e compreensão comigo no decorrer da pesquisa.

Agradeço aos companheiros de caminhada do mestrado, pessoas especiais, que compartilharam comigo seus sonhos, projetos e muita amizade no decorrer dessa jornada.

Eis o meu segredo: só se vê bem com o coração. O essencial é invisível aos olhos. Os homens esqueceram essa verdade, mas tu não a deves esquecer. Tu te tornas eternamente responsável por aquilo que cativas.

Antoine de Saint-Exupéry

SILVEIRA, Tamiris Garcia. **Planejamento e gestão na responsabilidade social: desafios para o Serviço Social**. 2016. 83f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2016.

RESUMO

O presente estudo intitulado "Planejamento e Gestão na Responsabilidade Social" tem como objetivo conhecer, a partir de estudo de caso, pautado em pesquisa bibliográfica, documental e de campo, o trabalho profissional do Assistente Social na área organizacional, analisando sob a perspectiva do Planejamento e da Gestão do trabalho no desenvolvimento de ações na Responsabilidade Social. A pesquisa de cunho fenomenológico buscou através de estudo de caso, realizar aplicação de entrevista, utilizando-se de questionário semiestruturado. A análise dos dados é a partir do olhar qualitativo para o estudo. Sabe-se que a profissão surgiu marcada por ideologias conservadoras. Porém, ao longo de sua trajetória buscou-se conquistar novos espaços, e superar limites e desafios históricos, éticos e políticos a ela atrelados. Hoje, ao se deparar com sua atual conjuntura, se faz necessário um repensar da prática profissional, que torna a atuação nas organizações uma questão com amplo debate na categoria. Perpassa a presente proposta, conhecer os pontos fortes e pontos fracos em questão no século XXI, assim como as possibilidades postas a essa profissão, sendo o olhar voltado principalmente à Responsabilidade Social. Buscar-se-á maior compreensão sobre esta e sua relação com o Serviço Social, analisando seu conceito e função. Posteriormente, pretende-se socializá-los com as partes envolvidas e, em particular junto à categoria, em que se acredita que após este conhecimento haverá contribuição para o fortalecimento da profissão.

Palavras-chave: gestão. planejamento. responsabilidade social. Serviço Social organizacional.

SILVEIRA, Tamiris Garcia. **Planejamento e gestão na responsabilidade social: desafios para o Serviço Social**. 2016. 83f. Dissertação (Mestrado em Serviço Social) - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Franca, 2016.

ABSTRACT

This study entitled "Planning and Management in Social Responsibility" aims to learn from case study, based on literature, documentary and field, professional work of the social worker in the organizational area, analyzing from the perspective of planning and work management in the development of actions in the Social Responsibility. The phenomenological nature of research sought through case study, conduct interview application, using a semi-structured questionnaire. Data analysis is qualitative from looking for the study. It is known that the profession has emerged marked by conservative ideologies. However, throughout his career he sought to conquer new spaces, and overcome limits and historical challenges, ethical and political linked to it. Today, when faced with their current situation, if a rethinking of professional practice is necessary, which makes the work in organizations an issue with broad debate in the category. Runs through this proposal, knowing the strengths and weaknesses in question in the twenty-first century, as well as the possibilities offered to the profession, and the look focused primarily on Social Responsibility. Search shall be greater understanding of this and its relationship to social work, analyzing its concept and function. Subsequently, it is intended to socialize them with the parties involved, and particularly with the category in which it is believed that after this knowledge will contribute to the strengthening of the profession.

Keywords: management. planning. social responsibility. organizational Social Work.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
 PARTE 1	
1 SERVIÇO SOCIAL: Abordagem Teórica	17
1.1 Algumas Considerações Sobre o Panorama Histórico do Serviço Social no Brasil: lutas, rupturas e transformações	18
1.2 Serviço Social: breves elucidações sobre conquistas e desafios Contemporâneos	26
1.2.1 Serviço Social Organizacional: possibilidades do trabalho.....	30
 2 PLANEJAMENTO E GESTÃO	35
2.1 Planejamento	36
2.2 Gestão Social e Ambiental	40
 3 CAMINHOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL PARA O ASSISTENTE SOCIAL	
SOCIAL	44
3.1 Contexto Histórico Sobre a Necessidade da Responsabilidade Social	45
3.2 A atuação do Assistente Social	47
3.3 Questões Atuais	49
 PARTE 2	
4 PERCURSO METODOLÓGICO	56
4.1 Apresentação do Caso.....	60
4.1.1 Perfil da Empresa	61
4.1.2 Projetos Sociais Desenvolvidos	63
4.2 Pesquisa de Campo através de Entrevista	65
 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS	71
 REFERÊNCIAS.....	75

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA82

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO83

INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea, sob o modo de produção capitalista, encontra-se permeada da necessidade de produzir, cada vez mais, com crescente cobrança e luta econômica, sendo assim, sobrevive o mais forte no mercado acirrado. Neste âmbito surge a importância de repensar as ações sociais desenvolvidas, instalando questionamentos em que os olhares se voltem para a procura de respostas, de estratégias e de ações, que amenizem os impactos do mercado na sociedade e no meio ambiente.

Pensar sobre o dia de amanhã, subsidiado pela ética, é construir e reconstruir o mundo em que as futuras gerações vão crescer, trazendo à tona reflexões profundas, enlaçadas por incômodos, ou seja, refletir sobre avanços e desafios éticos com os quais a humanidade futuramente irá se confrontar. Cada novo paradigma e desafio que a economia globalizada e política impõe, traz em si o movimento contraditório que busca o objetivo de se construir e repensar estratégias para um mundo melhor, pautado sobre os valores humanos.

Dentre os desafios éticos postos pelo século XXI, é preciso recorrer a uma análise de conjuntura que permita visualizar as inúmeras necessidades sociais postas à população mundial, principalmente àquele grupo que não tem acesso a seus direitos sociais. Assim, assiste-se à exacerbação das expressões da Questão Social, tais como: fragilidade econômica, desemprego, precariedade de segurança e desprovimento de acesso a bens e serviços.

Esse fenômeno mostra uma população carente, no amplo significado desta palavra, isto é, o pauperismo traduzido, não apenas, como sinônimo da insuficiência de renda, mas no atual contexto, reflete a negação do acesso à educação, cultura, lazer e outros direitos sociais, que são nichos da atuação das organizações que possuem uma política de Responsabilidade Social.

Outro desafio diante da fragilidade econômica é a dependência da população mundial perante à sociedade do consumo (BAUMAN, 2008), que leva as pessoas, cada vez mais, a consumirem mercadorias de satisfação pessoal, o que se transforma em status social, que de certa maneira pode condicionar seu *locus social* na sociedade do espetáculo (DUPAS, 2001).

Na contemporaneidade, a conjuntura brasileira apresenta a precarização das frações da classe trabalhadora, que se insere no mercado informal, rebatendo na reconfiguração das famílias. E, ao mesmo tempo, assistiram-se aos inúmeros

escândalos políticos que reafirmam a sobreposição dos valores econômicos sobre os valores humanos.

E é nesta sociedade que cresce a agudização das expressões da Questão Social e fragilização do trabalhador, enquanto por outro lado, se fortalece o mercado financeiro, sua globalização e o desenvolvimento de tecnologias. As cidades, cada vez mais, povoadas por indústrias e fábricas, se veem diante da gritante necessidade das grandes empresas e multinacionais em repensarem seus negócios e estratégias, em busca da sobrevivência no meio econômico.

Desta forma, as empresas passaram a trabalhar pela amenização dos impactos sociais no desenvolvimento das comunidades derredores às grandes indústrias, no Meio Ambiente, na Promoção Social, Educação, Cultura e Cidadania. Tais ações são entendidas como ações de Responsabilidade Social.

A Responsabilidade Social é compreendida quando as organizações adotam medidas, comportamentos e ações que vão ao encontro das necessidades do público interno e externo. No entanto, essas ações devem ocorrer de forma voluntária, não podendo ser associadas às medidas exigidas pelo governo ou em busca de incentivos fiscais.

Vale ressaltar ainda, que a Responsabilidade Social e a Sustentabilidade são diferentes da função social das empresas, sendo que esta última é exigida pela legislação, já a Responsabilidade Social é uma escolha da organização, um compromisso em assumir uma postura ética e, que busque beneficiar a comunidade, pessoas envolvidas e o meio ambiente.

Responsabilidade social não é sinônimo nem de desenvolvimento de projetos sociais, tampouco da tradicional filantropia. A lógica da Responsabilidade Social circunscreve a onipresença do Estado, sendo que o Terceiro Setor assume papel de protagonista, crescendo e se fortalecendo no trabalho social, agindo em áreas onde o Estado e as empresas são omissos.

Assim, problematiza-se a compreensão da atuação da Responsabilidade Social no mercado, ou seja, no ramo organizacional, na construção do trabalho social, em busca de conhecer seu desdobramento.

É necessário enfatizar que, o mercado se traduz através do lucro, e este pode ter sido o motivador para a “preocupação” do empresariado na busca constante pela melhoria da qualidade de vida de funcionários, fornecedores e sociedade civil, tendo

a Sustentabilidade e o mercado competitivo influenciado diretamente, uma vez que os consumidores passaram a exigir esse compromisso por parte das empresas.

Assim, é nesse cenário em que a atuação profissional do Assistente Social se constrói, diante de um contexto adverso aos sujeitos sociais. E para se pensar o Serviço Social na contemporaneidade é imprescindível acompanhar seu desdobramento histórico e compreender seus desafios e possibilidades para construir-se um contínuo criar de estratégias, que levem à consolidação da profissão na contemporaneidade.

O longo da trajetória histórica do Serviço Social percebem-se diversos momentos de fragilização e busca pelo fortalecimento, e a partir de uma leitura da atual conjuntura da profissão, ainda se encontra contínua busca por reconhecimento, enquanto profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho.

A área organizacional é uma representativa área de atuação para o Assistente Social, tendo como um dos campos de atuação, o trabalho com Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

Nesse sentido é possível um espaço de legitimidade na busca de uma sociedade mais justa e igualitária, possibilitando a consolidação de direitos, acesso a bens e serviços, despertando para a capacidade de ouvir e interpretar a demanda social, incorporando as intervenções necessárias ao planejamento das atividades organizacionais, de modo que se faça possível atender aos interesses das demandas sociais, podendo ser advindas por parte de gestores, colaboradores, prestadores de serviços, comunidades, governo e meio ambiente.

No entanto, essa atuação, compreende a efetividade do desenvolvimento do trabalho profissional e sua inserção nas organizações. Esta área de atuação se apresenta em muitas organizações relacionada com o meio estratégico, o que possibilita ao profissional maior autonomia frente ao desenvolvimento das ações sociais.

Nessa breve reflexão entende-se que o presente estudo busca analisar, sob a perspectiva do Serviço Social, a dimensão organizacional diante do Planejamento Estratégico e Gestão do Trabalho no desenvolvimento de ações de Responsabilidade Social.

O método eleito para esta investigação foi baseado na fenomenologia, pois, busca compreender o olhar do profissional responsável pelo setor de Responsabilidade Social na organização, focando no âmbito do Planejamento e

Gestão, privilegiando a leitura desse profissional e consequentemente, destacando as possibilidades de atuação do Serviço Social nesse espaço.

Nessa discussão apresenta-se o estudo do processo histórico do Serviço Social e a análise desde o surgimento da profissão até os dias atuais, para então, se fazer possível conhecer os avanços que a profissão conquistou e, mais do que isso, os desafios e possibilidades a enfrentar.

A partir de então, buscou-se conhecer o trabalho do Assistente Social junto às organizações, tornando possível uma discussão acerca das habilidades e competências deste profissional na área de Responsabilidade Social. No entanto, é preciso ir além do que está posto, e buscar a compreensão do Assistente Social com bases teórico-metodológica e ético-política, discutindo seu potencial e capacitação junto à área organizacional.

Em seguida, deu-se ênfase à área de Planejamento e Gestão, refletindo sobre a Responsabilidade Social enquanto demandante de profissionais da área social.

A presente investigação, alinhada a abordagem qualitativa, se pautou na pesquisa de campo para maior estudo e compreensão do trabalho do Assistente Social na área organizacional, onde se considerou somente a organização que atue de forma socialmente responsável.

A pesquisa foi realizada em um universo de estudo de caso, e como critério para a escolha da empresa, esta deveria realizar relevante trabalho na área da Responsabilidade Social, tendo o profissional do Serviço Social relacionado diretamente à área citada.

Posteriormente à realização da pesquisa bibliográfica e pesquisa documental, deu-se início à pesquisa de campo e aplicação de entrevista semiestruturada, para em seguida, analisar os dados apreendidos nas entrevistas, conforme metodologia de análise de conteúdo.

Sendo assim, a investigação vai ao encontro de conhecer quais as oportunidades de atuação do Assistente Social no Planejamento e Gestão nas organizações que atuam frente à Responsabilidade Social.

A pesquisa possibilitou identificar em quais aspectos a profissão encontra ameaças e oportunidades, tendo como foco a Responsabilidade Social, e quais as novas possibilidades e desafios postos ao Serviço Social no século XXI.

Esta análise parte do ponto de vista analítico, conhecendo a realidade do trabalho profissional do Assistente Social e a articulação deste trabalho com objeto de estudo, assim como também, as perspectivas deste profissional para o Serviço Social.

Para melhor compreensão, o estudo está dividido em três partes, sendo que na primeira, busca-se discorrer sobre o processo histórico do Serviço Social, apresentando a introdução ao Serviço Social na contemporaneidade e trabalho profissional do Assistente Social no meio organizacional. Em seguida, discorre-se sobre Gestão e Planejamento, para posteriormente dar-se início a discussão sobre a Responsabilidade Social, buscando conhecer o processo histórico que culminou na tomada de consciência pela questão ambiental. Ainda neste contexto, busca-se relacionar o tema com a ética e com a cidadania, que perpassam a presente proposta de estudo, em que se espera conhecer sobre a relação e significado do Serviço Social nesse eixo temático.

Na segunda parte são apresentados os percursos metodológicos e os dados obtidos através da pesquisa bibliográfica, documental e de campo, possibilitando a análise, interpretação e diálogo com esses dados.

Na última parte apresentam-se as considerações finais, entendimento e recomendações obtidos após a conclusão da pesquisa, que não esgotam o tema da investigação, visto que essa temática suscita novos questionamentos.

PARTE 1

1 SERVIÇO SOCIAL: abordagem teórica

Esse conteúdo da investigação busca traçar algumas reflexões sobre o componente histórico do Serviço Social, para que se torne possível vislumbrar os avanços e as permanências que se construíram sob a conjuntura social desde a gênese e as rupturas do Serviço Social no século XX. Posteriormente, é alinhado o discurso aos desafios profissionais contemporâneos, destacando o espaço sociocupacional do Assistente Social nas organizações, na área da Gestão e Responsabilidade Social.

1.1 Algumas Considerações Sobre o Panorama Histórico do Serviço Social no Brasil: lutas, rupturas e transformações

As reflexões sobre a gênese do Serviço Social no Brasil devem se pautar sobre a prerrogativa de que essa profissão emerge de um contexto histórico-social particular, em que houve a agudização das expressões da Questão Social, entendida como,

[...] o conjunto das expressões das desigualdades da sociedade capitalista madura, que tem uma raiz comum: a produção social é cada vez mais coletiva, o trabalho torna-se mais amplamente social, quanto a apropriação dos seus frutos mantém-se privada, monopolizada por uma parte da sociedade. (IAMAMOTO, 2007, p.27).

A manifestação da Questão Social se agrava devido à consolidação do capitalismo, da urbanização acelerada, sem o devido planejamento, da concentração de massa operária, da imigração, dos reflexos de diversas crises no mundo e da disseminação dos ideais socialistas e anarquistas. É sob essa complexa conjuntura social, que a caridade começa a ser medida de intervenção do Estado.

Nesse período a profissionalização do Serviço Social possuía raízes na doutrina social da Igreja Católica, especialmente ao se remeter às encíclicas papais *Rerum Novarum* e *Quadragesimum Annum* que eram as bases da atuação desses primeiros profissionais. Essas encíclicas possuem direcionamento de romantização do capitalismo, propondo uma harmonia entre operários e capitalistas, buscando afastar as ideias comunistas.

Além do fato que o pauperismo alcançava patamares latentes, que exigiam da Igreja um posicionamento político. Neste contexto, a Igreja compartilha com o

Estado, a atuação diante da Questão Social, sendo o Estado obrigado a se posicionar, fato que, até então, era tratado como questão moral e religiosa.

O Serviço Social emerge a uma demanda apresentada à classe dominante e age a favor desta, desse modo, a atuação do Assistente Social se pautava na necessidade da ajuda em sua forma caritativa e se inspirou na atuação franco-belga.

A fase filosófica adotada pelo Brasil era de origem tomista de Jacques Maritain e seu humanismo integral, pois, baseado nos escritos de São Tomás de Aquino, buscava-se a união entre a fé e a razão, entendendo que o homem era a imagem e semelhança de Deus, isto é, pregava a perfectibilidade humana, a dignidade da pessoa humana e o alcance do bem comum. De acordo com Guedes (2000) a:

[...] filosofia neotomista no Brasil, considera o homem como pessoa humana, dotado de corpo e alma e entende que a sociedade é uma instância da qual este homem não pode prescindir em sua existência corpórea. A sociedade, além de garantir a sobrevivência física do homem, permite-lhe atender à solicitude da alma (o fim atemporal). A partir desse pressuposto neotomista, os assistentes sociais idealizavam um projeto societário que contemplasse as duas dimensões do homem: o corpo e a alma.

Sendo que a pessoa, sob essa corrente de pensamento, era dotada de total racionalidade, o que permitia a escolha que deveria ser guiada pela moral cristã, trazendo os princípios da inteligibilidade e da liberdade. Dessa maneira, a ação do Assistente Social visava atingir a mudança individual do corpo e da alma dos atendidos dentro das prerrogativas cristãs.

Nesse sentido, Aguiar (1995) aponta que tal direcionamento profissional atingiu as damas da alta sociedade, que encontraram uma forma para realizar suas ações sociais, o autor coloca ainda que o surgimento do Serviço Social, em certa medida, estreitou os laços entre a Igreja e os fiéis, ficando esse período conhecido como movimento de recristianização, que se pautava na evangelização da sociedade, trabalhando com as famílias operárias, buscando “harmonizar as classes em conflito”.

Nesse período, conseqüentemente, se consolidou e ampliou o poderio diante do crescimento das religiões protestantes, buscando conter o avanço das teorias comunistas e a ideologia liberal. Dessa maneira, o trabalho ideológico e interventivo

do Serviço Social, reforçava os pressupostos da doutrina social da Igreja Católica, sendo que:

[...] o trabalho social consistia no reforço da moralidade e da submissão das classes dominadas. Era, portanto, o controle social da família operária para adequar e ajustar seu comportamento às exigências da ordem social estabelecida. (FALEIROS, 2001, p. 88).

A profissão emerge a partir da doutrina da Igreja Católica, não se caracterizando como uma formação profissional e, sim, como uma missão ou até mesmo vocação, como colocada por alguns autores tais como Martinelli (2005) e Iamamoto (2007).

Essa missão pode ser considerada ainda dentro de uma “submissão”, fortalecida pelo poder da Igreja Católica, que buscava “formar” o perfil social da sociedade, baseada em seus interesses.

As protoformas do Serviço Social foram distanciadas das bases científicas, e conforme Verdès-Leroux (1986, p.15):

O projeto profissional dos anos 30 baseava-se na educação da classe operária, fornecendo-lhes regras de bom senso e razões práticas de moralidade, corrigindo-lhes seus preconceitos, ensinando-lhes a racionalidade, disciplinando-os em seus trajos, seus lares, nos orçamentos domésticos, na maneira de pensar. A função do assistente social nesse período – embebido pelo caráter militante católico – encontra-se na missão ideológica da classe dominante, ou seja, na leitura da personalidade do indivíduo de acordo com a visão de mundo da burguesia adaptada sob a forma de certo humanismo cristão.

Os Assistentes Sociais surgem de uma identidade atribuída (MARTINELLI, 2005), conhecidos como profissionais da caridade, antes denominados por agentes sociais. Nesta época o profissional intervinha ideologicamente na vida da classe trabalhadora, propondo ações educativas junto às famílias. Essas ações buscavam a atuação, dentro da linha não apenas curativa, como também preventiva, das situações que, até neste momento, eram denominadas como problemas sociais.

Dessa maneira, a resposta à Questão Social era a necessidade do aperfeiçoamento da moralidade, disseminando a “educação” operária e uma prática higienicista, em uma perspectiva voltada para o indivíduo, culpabilizando-o por sua

situação, ou seja, inconscientemente essa atuação reafirmava a naturalização da pobreza e das desigualdades sociais.

O Serviço Social surge como uma resposta dos grupos dominantes, em especial a Igreja Católica, à latente questão social. Mas, diferentemente das Leis Sociais que surgem em função do proletariado, o Serviço Social deve servir à classe dominante, no seu trato com a questão social, até como uma forma de manter o controle, a ordem, ameaçada pela questão social. (SANTOS; TELES; BEZERRA, 2013, p.153).

Neste contexto, o Assistente Social caracterizava-se por formação em escola de Serviço Social, cuja atividade e desenvolvimento se atrelavam a busca por ajustar o indivíduo à sociedade para a construção de uma nova cristandade, sendo a base dos princípios éticos na doutrina social da Igreja. Assim, as primeiras escolas de Serviço Social surgiram na década de 1930, na região Sudeste, fato que estava articulado à necessidade da emergente sociedade industrial, assim, a primeira escola data de 15 de fevereiro de 1936, em São Paulo, pela Pontifícia Universidade Católica e, já no ano seguinte no Rio de Janeiro.

A doutrina social da Igreja esteve intrínseca ao surgimento do Serviço Social, oferecendo o embasamento para a atuação do assistente social. Apesar do trabalho ser pautado nas ações sociais da Igreja, há gradativa construção de outra identidade profissional, mais ligada ao ideal tecnicista, embora, houvesse ecletismo entre ideologia católica e a influência norte-americana.

Aguiar (1995, p.57) aponta que o contato com as técnicas norte-americanas direcionadas ao agir profissional, tinham como pressuposto teórico o funcionalismo, e completa ainda que “Na segunda metade da década de 1940 e no início da de 1950, constata-se a presença da filosofia tomista aliada às técnicas norte-americanas.”

Ressalta-se ainda, que mesmo como uma nova instrumentalização do Serviço Social propiciada pelo intercâmbio com os Estados Unidos, a profissão não rompe com o conservadorismo, pois segundo Iamamoto (1997, p.21) “[...] o Serviço Social emerge como uma atividade com bases mais doutrinárias do que científicas, no bojo de um movimento de cunho reformista-conservador.”

Ainda se faz necessário resgatar que,

O intercâmbio entre o Serviço Social norte-americano com o latino-americano e conseqüentemente com o brasileiro é marcado pelo convite formulado pelo governo dos Estados Unidos da América do Norte aos diretores das escolas de Serviço Social da América Latina para participarem da Conferência Nacional de Serviço Social que se realizou em Atlantic City, promovida pela American Association of Schools Work, em 1941. (AGUIAR, 1995, p.60).

A técnica norte-americana foi incorporada em parte e, gradativamente, ao decorrer das décadas de 1940 e 1950, por meio do Serviço Social de caso, grupo e comunidade. O Serviço Social de caso estava voltado para o indivíduo entendido sob a perfectibilidade da pessoa humana e “dotado de um destino sobrenatural” (AGUIAR, 1995, p.62), características essas que demonstravam a forte influência do ideário católico. Já o Serviço Social de grupo direcionava sua ação para a justiça e caridade social sendo o fim último realizar a harmonia e a obra de Deus na terra. A técnica do Serviço Social de comunidade estava pautada na integração humana e na promoção do bem comum.

Todavia, apesar da implantação de novas técnicas, na área de atuação da filantropia, os casos se complexificavam e se expandiam, dado o contexto de agravamento das expressões da Questão Social, relacionadas ao proletariado urbano, que vivenciou dentre elas: o desemprego, a precariedade dos serviços, o trabalho escravo, trabalho infantil e exploração da mão de obra, o pauperismo latente e, a ameaça de uma possível movimentação política da classe operária.

Durante a década de 1950 e 1960 as expressões da Questão Social foram encaradas com medidas de expansão da Educação, ampliação da Previdência Social e extensão da legislação trabalhista ao trabalhador rural. Tais ações influenciaram no barateamento de alimentos básicos, combate às doenças epidêmicas e programas de habitação popular.

Assim, inicia-se um processo de questionamento da ação profissional do Assistente Social, pois os instrumentais usados já não davam respostas à realidade social, culminando no afastamento da doutrina social da Igreja, se aproximando da matriz positivista, que se construiu em uma mescla de uma abordagem psicológica com a utilização de procedimentos sistemáticos.

Salvo todos os esforços engendrados pela influência da matriz positivista e do funcionalismo norte-americano o Serviço Social percebeu por meio de uma análise coletiva, que sua ação era insuficiente diante das transformações da América Latina

e esses profissionais se uniram para buscar adequar o Serviço Social à realidade e às mazelas do contexto latino americano.

Com esse objetivo, inicia-se um movimento ainda em construção, denominado como Movimento de Reconceituação do Serviço Social ou Movimento de Renovação do Serviço Social, entendido como,

[...] o conjunto de características novas que, no marco das constrições da autocracia burguesa, o Serviço Social articulou, à base do rearranjo de suas tradições e da assunção do contributo de tendência do pensamento social contemporâneo, procurando investir-se como instituição de natureza profissional dotada de legitimação prática, através de respostas a demandas sociais e da sua sistematização, e de validação teórica, mediante a remissão às teorias e disciplinas sociais. (PAULO NETTO, 2007, p.131).

Esse movimento tem seu início na década de 1960, no contexto da ditadura militar, fato que impossibilitou o contato da profissão com as teorias críticas. Mas, salienta-se que,

Os anos 60, ao longo dos quais se processou um agravamento do quadro político nacional, encontravam o Serviço Social recuado do cenário histórico, produzindo e reproduzindo práticas incapazes de se somarem aos esforços de construção e prevenção de espaços democráticos em uma sociedade oprimida por uma ditadura militar. (MARTINELLI, 2005, p.142).

O quadro conjuntural da sociedade brasileira, no regime militar e a tendência assumida pela política social, colocam a prática desta profissão como tendência modernizadora, que busca avanços técnicos, procurando assumir uma política nacional moderna, se inserindo na perspectiva de participação do ideário desenvolvimentista, que em nosso ponto de vista, constituía-se como:

[...] um artifício direcionado ao mascaramento da estrutura concentradora de poder e de renda, colocando-se, seja como via de acesso técnica e politicamente controlada das classes subalternas a bens e serviços necessários a sua subsistência, seja como dissimulação das reais possibilidades de participação política na estrutura de poder existente na sociedade. (ABREU, 2010, p.117).

Entretanto, foi um momento frutífero para o Serviço Social que se propôs a repensar sua base teórico-metodológica e sua prática social. Assim, no ano de 1967,

na cidade de Araxá-MG, acontece o primeiro encontro que marca o movimento de reconceituação, manifestado no “Documento de Araxá”.

Esse documento foi produzido coletivamente, e ali se questionava a natureza do trabalho social, ressaltando a necessidade de sua teorização. Por isso, foram traçados os objetivos remotos e operacionais (distinção entre teoria e prática) do Serviço Social, que expressam a conjuntura desenvolvimentista da época e o conservadorismo, dentre os objetivos remotos, destaca-se: “[...] provimento de recursos indispensáveis ao desenvolvimento, à valorização e à melhoria de condições do ser humano, pressupondo o atendimento dos valores universais e a harmonia entre estes e os valores culturais e individuais.” (CBCISS, 1986, p.27).

Já os objetivos operacionais se encontravam direcionados ao indivíduo e à promoção de sua participação no desenvolvimento econômico do país. Diante desses pressupostos, no Documento discutiam-se as funções e a metodologia da profissão que se davam no nível da micro e da macroatuação, discutindo o Serviço Social de caso, grupo e comunidade, conceituando a profissão como “[...] prática institucionalizadora, o Serviço Social se caracterizava pela ação junto a indivíduos com desajustamentos familiares e sociais.” (CBCISS, 1986, p.24).

A repercussão daquele documento foi ampla, tendo adesão da categoria em seus pressupostos. Assim, decidiu-se promover outro encontro para a produção de um documento que debatesse sobre a metodologização e a intervenção social da profissão, influenciado pelo funcionalismo. E, no ano de 1972, na cidade de Teresópolis-RJ, o movimento que deu origem ao Documento de Teresópolis.

O documento de Teresópolis traçava as etapas entre o diagnóstico e a intervenção do profissional, constando a identificação do fenômeno e das necessidades do “cliente”, dos níveis de atuação (micro e macroatuação), planejamento da ação social baseado nas “variáveis humanas” e nos resultados esperados dessas ações, com a intencionalidade de tornar o Serviço Social uma área científica.

Pode-se resumir a atuação do Assistente Social, de acordo com o documento de Teresópolis, em dois eixos: diagnóstico e intervenção, que continham a identificação e descrição do fenômeno, a classificação, explicação e compreensão desses para traçar tendências, partindo para a preparação da ação, sua execução e posteriormente sua avaliação (CBCISS, 1986).

Para Paulo Netto (2007, p.178, grifo do autor) fica enfatizado que, “[...] no *Documento de Teresópolis*, o dado relevante é que a perspectiva modernizadora se afirma não apenas como concepção profissional geral, mas, sobretudo como *pauta interventiva*.”

Naquele encontro ocorreu a complementação do que já havia sido proposto em Araxá. Aconteceu, então, a consolidação da busca pela perspectiva modernizadora, adequando a atuação do Serviço Social ao desenvolvimentismo, industrialização e progresso da sociedade brasileira. Assim, para fins de conclusão, Paulo Netto (2007, p.193) afirma que,

As formulações registradas nos documentos de Araxá e Teresópolis, marcos canônicos da perspectiva modernizadora do Serviço Social em nosso país, simultaneamente configuraram a sincronização da (auto) representação profissional ao projeto e à realidade globais da ‘modernização conservadora’ [...] intervindo no sentido de girar a face intelectual e operativa do assistente social, balizando novas exigências e condições para a sua reprodução enquanto categoria e para o seu exercício enquanto técnico assalariado.

Em meados da década de 1970, a categoria profissional atentou-se às mudanças nas Ciências Sociais, e buscou a atualização de seus conhecimentos, através de uma aproximação com a dialética e fenomenologia. Entretanto, a apropriação dessas correntes filosóficas foi equivocada, culminando numa interpretação superficial dessas filosofias, não avançando no processo de ruptura com o conservadorismo. Ao mesmo tempo, se deve considerar que não havia oportunidades concretas do acesso às obras filosóficas, dado o contexto brasileiro de repressão política.

Esse ecletismo profissional fica expresso no documento de Sumaré (1978) e do Alto da Boa Vista (1984). Analisando a leitura de tais documentos se faz possível compreender que a atuação profissional se volta para a psicologização das expressões da Questão Social, isto é, “[...] o Serviço Social é posto como uma intervenção que se inscreve rigorosamente nas fronteiras da ajuda psicossocial.” (PAULO NETTO, 2007, p.206). A apropriação da fenomenologia de maneira errônea reduziu a intervenção do Assistente Social ao contexto da percepção do sujeito e a dialética na simples tríade: tese, antítese e síntese.

Assim, Paulo Netto (2007) denomina esse período da história do Serviço Social como reatualização do conservadorismo. Tanto o seminário de Sumaré

(1978), quanto o do Alto da Boa Vista (1984) não obtiveram adesão dos profissionais, pelo fato de que já havia um movimento social político em prol da redemocratização do Brasil e, isso acabou por colocar a vanguarda profissional em contato com as leituras da Teoria Social Crítica.

Assim, a categoria profissional inicia um processo de ruptura no Congresso da Virada de 1979, quando houve a denúncia do conservadorismo profissional e a necessidade de se posicionar enquanto classe trabalhadora e de lutar politicamente por direitos sociais.

Em paralelo a esse movimento, em Belo Horizonte, um grupo de estudantes mineiros se reunia entre meados de 1970 a 1975, propondo a conscientização, organização e capacitação do trabalho profissional pautado em matrizes críticas, fundando e elaborando o que ficou conhecido como Método BH, sendo esse movimento interrompido pela repressão da ditadura militar brasileira.

Portanto, com a inserção dos Assistentes Sociais nos movimentos sociais, a aproximação com as leituras críticas, a redemocratização do país, a ascensão das pós-graduações, a renovação das diretrizes curriculares assim como do Código de Ética, trouxeram uma nova identidade para a profissão, traçando o projeto profissional pautado em princípios da liberdade, autonomia e pluralismo, tendo um direcionamento de construção de uma nova sociabilidade. Desse modo, consolidou-se a perspectiva de intenção de ruptura, que está sendo construída no cotidiano pelos profissionais nos diversos espaços de atuação.

1.2 Serviço Social: breves elucidações sobre conquistas e desafios contemporâneos

Apresentar algumas considerações sobre o Serviço Social na contemporaneidade é tema de alta complexidade, justamente por se dar no cotidiano que é único, diverso e contraditório, destacando que é uma profissão em constante transformação, formada por uma gama de sujeitos sociais plurais.

O Serviço Social inserido na divisão sócio técnica do trabalho, ocupa diversos espaços e lida diariamente com sujeitos de direito, que vão desde a criança ao idoso, do trabalho preventivo ao curativo, elabora projetos sociais, mas também, os executa. Esses são exemplos da legitimação social da profissão, conquistada

mediante lutas, pela demonstração de competência, se dando por meio de mudanças da identidade antes atribuída a esse profissional. Sendo que, é preciso:

[...] pensar o serviço social como uma profissão histórica, instituinte, uma verdadeira construção social, uma vez que a profissão se transforma ao se transformarem as condições em que se dá o seu engendramento histórico. (MARTINELLI, 2009, p.150).

A participação política da categoria em prol da construção da cidadania e do aprofundamento da democracia dá-se quando se refere às garantias legais dos segmentos mais vulneráveis da sociedade, tais como: Lei Orgânica da Assistência Social (Lei nº 8.742/1993), o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº 8.069/1990), Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741/2003), Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/1990), entre outras. Além da participação massiva dos Assistentes Sociais nos conselhos de direito, fóruns e conferências (YAZBEK, 2007).

Durante os anos de 1990 a organização da categoria avançou. Dentre esses avanços pode-se destacar a criação da Associação Brasileira de Ensino e Pesquisa em Serviço Social (ABEPSS), do Conselho Federal de Serviço Social e Conselhos Estaduais de Serviço Social (CFESS/CRESS) e da Executiva Nacional de Estudantes de Serviço Social (ENESSO).

Essas entidades buscam a proteção do trabalho profissional do Assistente Social, da formação qualificada, tendo como finalidade a defesa do projeto ético político profissional.

Tal projeto é direcionador do trabalho profissional, possui hegemonia na categoria, sendo considerado a matriz filosófica e política crítica. Entretanto, está em continuada mutação, dado seu caráter histórico.

Segundo Paulo Netto (2006, p.144), o projeto profissional, ao qual ele inclui o projeto ético-político do Serviço Social, apresenta “[...] a autoimagem de uma profissão, elegem os valores que a legitimam socialmente, delimitam e priorizam seus objetivos e funções, formulam os requisitos (teóricos, práticos e institucionais)”, além disso, o autor considera ainda que o projeto profissional prescreve as normas para o comportamento dos profissionais e ações perante os usuários de seus serviços.

Esse projeto se materializa nas ações profissionais cotidianas, nas lutas do conjunto CFESS/CRESS, nas diretrizes curriculares e, também, nos princípios do Código de Ética do Assistente Social de 1993, e concernem nos seguintes aspectos:

I. Reconhecimento da liberdade como valor ético central e das demandas políticas a ela inerentes - autonomia, emancipação e plena expansão dos indivíduos sociais; II. Defesa intransigente dos direitos humanos e recusa do arbítrio e do autoritarismo; III. Ampliação e consolidação da cidadania, considerada tarefa primordial de toda sociedade, com vistas à garantia dos direitos civis sociais e políticos das classes trabalhadoras; IV. Defesa do aprofundamento da democracia, enquanto socialização da participação política e da riqueza socialmente produzida; V. Posicionamento em favor da equidade e justiça social, que assegure universalidade de acesso aos bens e serviços relativos aos programas e políticas sociais, bem como sua gestão democrática; VI. Empenho na eliminação de todas as formas de preconceito, incentivando o respeito à diversidade, à participação de grupos socialmente discriminados e à discussão das diferenças; VII. Garantia do pluralismo, através do respeito às correntes profissionais democráticas existentes e suas expressões teóricas, e compromisso com o constante aprimoramento intelectual; VIII. Opção por um projeto profissional vinculado ao processo de construção de uma nova ordem societária, sem dominação, exploração de classe, etnia e gênero; IX. Articulação com os movimentos de outras categorias profissionais que partilhem dos princípios deste Código e com a luta geral dos/as trabalhadores/as; X. Compromisso com a qualidade dos serviços prestados à população e com o aprimoramento intelectual, na perspectiva da competência profissional; XI. Exercício do Serviço Social sem ser discriminado/a, nem discriminar, por questões de inserção de classe social, gênero, etnia, religião, nacionalidade, orientação sexual, identidade de gênero, idade e condição física. (CFESS, 2012, p. 22-24).

Sendo assim, ao destacar que a formação profissional do Assistente Social “[...] dispõe de um projeto pedagógico que contempla um conjunto de valores e diretrizes, que lhe dão a direção estratégica e contempla um determinado perfil de profissional.” (GUERRA, Y., [2009], p.1).

Para a autora, as diretrizes norteadoras desse projeto se desdobraram no Código de Ética Profissional do Assistente Social (1993), na Lei da Regulamentação da Profissão de Serviço Social e, hoje, na nova Proposta de Diretrizes Gerais para o Curso de Serviço Social, podendo-se notar um salto qualitativo na análise sobre a profissão nos anos de 1990. Todavia, constituem-se como desafios: a implantação da lei das 30 horas semanais (Lei nº 12.317/2010), a instituição de um piso salarial,

o respeito para com as atribuições e competências profissionais descritas na Lei nº 8.662/1993 e, o Código de Ética Profissional de 1993 (GUERRA, Y., [2009]).

Outro desafio no âmbito da formação profissional é a discussão sobre a Educação a Distância, em que se apresentam os seguintes fatores para ser objeto de reflexão: seria um novo tipo de acesso do aluno ao Ensino Superior? Seria viável negar esse espaço ou qualificá-lo? Quais os atores sociais envolvidos? Quais os interesses político-econômicos envolvidos sobre a expansão massiva da modalidade da Educação a Distância?

Yazbek (2007) e Yolanda Guerra ([2009]) afirmam os avanços conquistados no campo da pesquisa em Serviço Social que qualificou a dimensão investigativa e interventiva do trabalho profissional, de modo que, o Serviço Social tem se consolidado como área de produção de conhecimento nas Ciências Sociais Aplicadas, haja vista as inúmeras pós-graduações *stricto sensu* e especializações.

Nas palavras de Yolanda Guerra ([2009], p.14).

[...] temos uma produção científica e bibliográfica própria, expandida cada vez mais para outros países da América Latina, por eles reconhecida não apenas pela sua qualidade, mas pelo seu vetor radicalmente crítico da ordem social, que vem estabelecendo diálogo com importantes teóricos e intelectuais do país e fora dele.

Desse modo, apresentam-se algumas conquistas que engendram desafios para a profissão. Mas, é preciso reportar-se à conjuntura brasileira, que impacta tanto no trabalho profissional dos Assistentes Sociais quanto os usuários. Em uma economia de capitalismo periférico, em um momento de recessão, as frações da classe trabalhadora sofrem com o desemprego estrutural, com a informalidade, terceirização e instabilidade da inflação, e isso é acrescido no adensamento da crise política, na descrença política e da mobilização social.

Enquanto partícipes do mundo do trabalho, os Assistentes Sociais são impactados por estes e outros fatores, como o corte de gastos sociais, privatizações, e a minimização do Estado diante do ideário neoliberal, tendo como consequência o crescimento do Terceiro Setor, que se insere no campo das políticas sociais, ficando suas bases na busca do desenvolvimento social, englobando parcerias entre o Estado e a sociedade civil, bem como junto a órgãos privados, instituições filantrópicas, além das Organizações Não Governamentais (ONGs) (IAMAMOTO, 2010).

Salientar que o Assistente Social é chamado a trabalhar em equipes interdisciplinares requer compreender que, essa cultura da interdisciplinaridade deve ser construída no decorrer da formação profissional. No caso do Serviço Social, a formação é generalista, isto é, a interdisciplinaridade e a busca pelo conhecimento em outras áreas de conhecimento se mostram como inerentes ao exercício da dimensão investigativa e interventiva do Assistente Social, pois são como a fonte do saber plural e democratizante. Assim, sob essa linha de pensamento, a interdisciplinaridade, é vista:

[...] como uma forma de realização humana. Para esta a construção do saber interdisciplinar se justifica pelo crescimento humano e pela capacidade de emancipação (saber-ser/polo-sujeito). Essa fixa questão da interdisciplinaridade a busca de si, na construção contínua dos indivíduos, orientada por quatro princípios: humildade, expectativa, coerência e audácia [...]. (MANGINI; MIOTO, 2009, p.209).

Desta feita, é preciso entender que o enfrentamento dos desafios próprios da profissão se dá em todo o espaço sócio ocupacional, pois, quando o profissional está qualificado a realizar uma leitura da realidade, analisá-la e posteriormente intervir há uma condição ética do fazer e saber profissional, que entende o porquê, o para que e para quem as ações profissionais sejam direcionadas.

A década de 1980 foi uma década extremamente fértil na definição de rumos técnico-acadêmicos e políticos para o Serviço Social, ocasionando na existência de um projeto profissional contemporâneo, que aglutina segmentos significativos de Assistentes Sociais no país, amplamente discutido e coletivamente construído ao longo das últimas décadas.

Um espaço se abre para a atuação profissional na transição dos anos 1980-1990. Percebe-se a movimentação da sociedade civil, que contribui para o crescimento do Terceiro Setor, do trabalho voluntário e das ações de Responsabilidade Social. Nesse contexto, a Questão Social volta ao centro das discussões dos empresários.

É nesse movimento que, com o processo de mudança em pauta, são redefinidas as ações profissionais do Serviço Social frente aos objetivos organizacionais.

1.2.1 Serviço Social Organizacional: possibilidades do trabalho

O Serviço Social como partícipe do mundo do trabalho mantém como empregador tanto a iniciativa pública quanto o mercado, representado por empresas nacionais ou multinacionais, indústrias, fábricas, comércios, entre outros. A atuação do Assistente Social neste meio é compreendida como Serviço Social Organizacional. Todavia, não é, e nunca foi, o setor que mais emprega este profissional, sendo o Estado o líder desse *ranking*.

Pesquisa sobre o perfil dos Assistentes Sociais no Brasil - Assistentes Sociais no Brasil Elementos para o estudo do perfil profissional - realizada pelos Conselhos Regionais de Serviço Social (CRESS) e pela Universidade Federal de Alagoas, (AFAL), publicada pelo Conselho Federal de Serviço Social (CFESS), em 2005, demonstra que no patamar nacional, 78,16% dos Assistentes Sociais atuam em instituições públicas de natureza estatal, sendo que deste total, 40,97% estão compreendidas no âmbito municipal, 24%, estadual e somente 13,19%, na esfera federal. Portanto, a maioria dos Assistentes Sociais brasileiros são funcionários do setor público. O segundo maior empregador são empresas privadas com 13,19%, seguido do Terceiro Setor, com 6,81%.

A retração do Estado em suas responsabilidades e ações no campo social manifesta-se na compressão das verbas orçamentárias e no deterioramento da prestação de serviços sociais públicos. Vem implicando uma transferência, para a sociedade civil, de parcela das iniciativas para o atendimento das seqüelas da questão social, o que gera significativas alterações no mercado profissional de trabalho. Por um lado, constata-se uma tendência à *refilantropização social*, em que grandes corporações econômicas passam a se preocupar e a intervir na questão social dentro de uma perspectiva de “filantropia empresarial”. (IAMAMOTO, 2007, p.42-43 grifo do autor).

A partir desta informação vale ressaltar que nos últimos anos, muitas empresas têm substituído o Assistente Social por profissionais das mais diversas áreas do conhecimento, tais como Administradores, Psicólogos, Pedagogos, dentre outros, o que ocasionou a redução do número de Assistentes Sociais inseridos nesta área de atuação.

Um dos fatores que desencadeou esse fato é que muitas universidades fomentaram no meio acadêmico, a formação de profissionais embasados na teoria do marxismo histórico dialético e, por um equívoco teórico e interpretativo,

difundiram o fato de o Serviço Social ter como dever o trabalho a favor da classe trabalhadora. Esse profissional não pode atuar junto às organizações, que supostamente culminaria na aceitação da exploração do trabalhador. Para tais profissionais, o trabalho em organizações é trabalhar em favor do capital, deixando de trabalhar ao encontro das ideologias da profissão, em favor dos trabalhadores e da efetivação de direitos.

No entanto, vale ressaltar, que nem todos os profissionais compartilham da mesma opinião e, que cada ser é único e fruto de suas crenças e formação nas dimensões teórico-metodológica, técnico-operativa e ético-política.

Evidencia-se que, a atuação do Assistente Social no setor organizacional é muito ampla, e vai desde a busca pela efetivação de direitos à melhoria da qualidade de vida do ser humano. São compreendidas, enquanto atribuições do Assistente Social na área organizacional, a socialização de informação, orientação, encaminhamento, que visem o acesso a bens e serviços, concessão de benefícios, promoção de eventos, que trabalhem a conscientização do coletivo, programas de Saúde, Segurança no Trabalho, Promoção ao Lazer, dentre outras.

Em contrapartida, Iamamoto (2007, p. 47-48) afirma que as empresas inserem o Assistente Social na ótica do capital, e fala sobre a coisificação do trabalhador e das relações de trabalho.

O Serviço Social sempre foi chamado pelas empresas para eliminar focos de tensões sociais, criar comportamento produtivo da força de trabalho [...] os chamamentos à participação, o discurso da qualidade, da parceria, da cooperação são acompanhados pelo discurso de valorização do trabalhador. [...] Atualmente é o próprio trabalhador quem mobiliza sua adesão ao processo, criando um clima favorável ao discurso da “participação” e da “qualidade” muitas vezes re-traduzido como “qualidade de vida”. Mas essa retórica convive com a redução dos postos de trabalho, com a queda dos níveis de emprego, com a perda dos direitos sociais, com a diferenciação de contrato de trabalho [...].

Neste âmbito, todavia, não existindo a atuação do Assistente Social, as empresas deixarão de existir? Cabe ao Assistente Social, através de ações eficazes e eficientes, trabalhar para a melhoria dos serviços organizacionais. Em seguida a autora complementa que:

Possibilidades novas de trabalho se apresentam e necessitam ser apropriadas, decifradas e desenvolvidas; se os assistentes sociais não o fizerem, outros farão, absorvendo progressivamente espaços ocupacionais até então a eles reservados. Aqueles que ficarem prisioneiros de uma visão burocrática e rotineira do papel do Assistente Social e de seu trabalho entenderão, como “desprofissionalização” ou “desvio de função”, as alterações que vêm se processando nessa profissão. (IAMAMOTO, 2007, p.48).

O trabalho de Responsabilidade Social vem ampliando o leque de atuação do Assistente Social junto às organizações. Ultrapassar os muros das empresas, conhecendo a realidade social da população, que vivem no entorno das indústrias, a comunidade como um todo e, ter vivência para construir propostas de melhoria da qualidade de vida, alternativas de geração de renda, capacitação, entre outras inúmeras ações de Sustentabilidade e igualdade social que é um dever na atuação do Assistente Social.

Essa área, assim como as demais, exige profissional capacitado, em contínua busca de aprendizado e de reciclagem do conhecimento. A criticidade, propositividade e capacidade de intervir, conhecer e poder transformar a realidade de trabalhadores, famílias e comunidades é fortalecer o trabalho do Assistente Social.

No entanto, encontram-se cursos de Serviço Social em que não é oferecido o embasamento necessário para atuação nessa área, tais como “Gestão de Serviço Social”, “Serviço Social Organizacional”, dentre outras disciplinas necessárias no currículo mínimo do curso.

O Assistente Social vem sofrendo preconceitos no meio organizacional, ocasionados a partir da cultura presente na profissão, que se mestra “contrária” à atuação Assistente Social no meio organizacional. Tal fato agravou-se ainda mais, após a promulgação da Lei nº 12.317, de 26 de agosto de 2010, que concedeu o direito a jornada de 30 horas de trabalho, sem redução salarial (BRASIL, 2010).

A categoria sofre hoje mais prejuízos do que benefícios, seis anos após a implantação de tal medida. Pode-se avaliar que ocasionou a diminuição da faixa salarial do Assistente Social, uma vez que não se tem ainda um piso salarial aprovado, além da diminuição do número de contratação, devido aos empecilhos legislativos que envolvem sua contratação, pois no meio organizacional a carga horária vigente é de quarenta e quatro horas semanais para todos os trabalhadores.

Outro fato ocasionado após a promulgação desta Lei foi a alteração da nomenclatura de muitos Assistentes Sociais inseridos no meio organizacional. As empresas encontram essa “alternativa” para continuar empregando o Assistente Social inserido em seu quadro profissional, passando esses a serem denominados como “Analista Social”, “Analista de Recursos Humanos” “Gestor de Projetos Sociais”, entre outros.

Essa “alternativa” ocasiona ao Assistente Social a estranheza, o não reconhecimento de classe e fragilização, enquanto categoria profissional.

A postura contrária ao trabalho organizacional, que se dá por profissionais que estão à frente na formação universitária, tais como docentes conselheiros e militantes, já é conhecida no meio organizacional. Muitas empresas, conhecendo tal conceito vêm demonstrando que preferem não assumir os riscos de contratação ou de permanência destes profissionais junto a suas instituições, ou não abrem esse espaço para que o profissional atue e mostre suas habilidades e competências.

É necessário o rompimento com esta ideologia. Trabalhar no meio organizacional é, sim, trabalhar em favor do trabalhador, da comunidade, das famílias. É necessário ampliar essa visão de mercadoria, mais valia e alienação do trabalho e, partir para a compreensão do sujeito de direitos.

Inseridos em uma sociedade capitalista madura, dirigida pelo capital, o setor privado pode não liderar a empregabilidade dos Assistentes Sociais, mas, a grande maioria dos trabalhadores são empregados pelo mercado, no Brasil. É nesse contexto que se deve refletir por reconhecimento, fortalecimento da categoria, através de um (re)pensar coletivo.

O Assistente Social precisa estar capacitado para a atuação neste meio, sendo convidado a mostrar que conta com habilidades e competências únicas e que contribuem no trabalho desenvolvido pelo setor empresarial e, mais ainda, para a qualidade de vida da classe trabalhadora, sendo assim, um profissional qualificado, que reforce e amplie a sua competência crítica; não só executivo, mas que pensa, analisa, pesquisa e decifra a realidade (IAMAMOTO, 2007, p.49).

Desta forma, buscam-se o fortalecimento profissional, o despertar para a necessidade de ampliar horizontes, campos profissionais. Criando alternativas que valorizem a profissão e as habilidades e competências desse profissional, encorajando a categoria a avançar.

2 PLANEJAMENTO E GESTÃO

Em seguida é dada ênfase à área de Gestão e Planejamento, refletindo sobre a Responsabilidade Social, enquanto demandante de profissionais da área social. No entanto, é preciso ir além do que está posto, e buscar a ampliação do Assistente Social em suas habilidades e competências.

2.1 Planejamento

Planejamento significa, segundo o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, “[...] o trabalho de preparação para a tomada de decisão, segundo roteiros e métodos determinados.” (FERREIRA, 2010, p.590). Essa ação é mais do que uma mera previsão ou projeção de um determinado trabalho, ou ainda, mais do que a resolução de problemas, ou até mesmo da elaboração de planos. Planejar envolve um processo de tomada de decisões.

O processo de planejar envolve, portanto, um “modo de pensar”; e um salutar modo de pensar envolve indagações; e indagações envolvem questionamentos sobre o que será feito, como, quando, quanto, para quem, por que, por quem e onde será feito. (OLIVEIRA, 2001, p.33).

O mesmo autor define planejamento como cinco dimensões básicas: assunto, elementos, temporalidade, unidades organizacionais e por último as características do planejamento (OLIVEIRA, 2001).

Essas dimensões definem em que área da organização será desenvolvido o Planejamento, podendo ser na área de Marketing e Comunicação, Gestão de Pessoas, Financeira, entre outras.

No campo de conhecimento do Serviço Social, o Planejamento é conceituado como:

[...] processo permanente e metódico de abordagem racional e científica de questões que se colocam no mundo social. Enquanto processo permanente supõe ação contínua sobre um conjunto dinâmico de situações em um determinado momento histórico. Como processo metódico de abordagem racional e científica, supõe uma seqüência de atos decisórios, ordenados em momentos definidos e baseados em conhecimentos teóricos, científicos e técnicos (BAPTISTA, 2003, p.13).

No tocante ao planejamento, Teixeira (2009) reflete que tem se tornado elemento crucial no trabalho do Assistente Social conforme a evolução crítica das dimensões: ético-política, teórico-metodológica e técnico-operativa, pois, planejamento envolve a apreensão crítica das demandas sociais para materializá-las por meio de políticas públicas. Assim, entende-se que,

O planejamento é, antes de tudo, um instrumento político que vincula e concretiza as decisões de uma organização. É condição fundamental compatibilizar um método de racionalidade, um processo político decisório vinculado à tomada de decisão e benefício de uma maioria, lembrando-se que o método construído nem sempre consegue dar conta do que se deseja em termos políticos. (AVANCINI; CORDEIRO, 2004).

É na dimensão reflexiva sobre as características do planejamento que se define qual o tipo de planejamento a utilizar, ou que se faz necessário utilizar-se, considerando os níveis hierárquicos da organização, em que se tem: planejamento estratégico, planejamento tático e planejamento operacional.

Planejamento estratégico é conceituado como: “[...] um processo gerencial que possibilita ao executivo estabelecer o rumo a ser seguido pela empresa, com vistas a obter um nível de otimização na relação da empresa com o seu ambiente.” (OLIVEIRA, 2001, p.46).

Já, Teixeira (2009, p.5) reitera que:

O planejamento estratégico vem sendo entendido como a forma contemporânea da planificação. Os estudos permitiram que a temática do planejamento pudesse ressurgir com renovada importância no contexto sociopolítico e institucional, nos níveis local, estadual, nacional e mundial, quer no âmbito da Administração Pública, quer no do setor privado.

No entanto, no âmbito da Gestão Organizacional o Planejamento Estratégico é, normalmente, de responsabilidade da alta administração da empresa, se comprometendo à formulação de objetivos e à seleção dos cursos de ação a serem seguidos para a consecução dos mesmos. Neste processo devem ser considerados, tanto as condições internas como externas, assim como, a evolução que se espera sobre estas.

Já o Planejamento Tático é direcionado a áreas específicas da empresa, diferente do Planejamento Estratégico que engloba a organização como um todo,

sendo a principal finalidade do planejamento tático, a utilização eficiente dos recursos disponíveis para a consecução de objetivos previamente fixados.

Quanto ao Planejamento Operacional, esse consiste na formalização de documentos escritos, das metodologias de desenvolvimento e implantação estabelecidas. Portanto, nesta situação têm-se, basicamente, os planos de ação ou planos operacionais (OLIVEIRA, 2001, p.46).

Em relação à historicidade do Planejamento, pode-se inferir que advém da modernidade, elaborado para atender demandas da sociedade. O primeiro planejamento traçado data de 1884, no Japão, posteriormente às reflexões de Fayol (1916) sobre o planejamento empresarial e o sistema de planificação socialista da União das Repúblicas Socialistas Soviéticas (URSS), os planejamentos econômicos de John Keynes, como o *New Deal*, são exemplos de planejamentos (TEIXEIRA, 2009).

Sob essa perspectiva, no capitalismo, houve primazia na elaboração de planejamentos econômicos, em especial nos tempos de crise do capital. Todavia, esse fato não impede que também surjam planejamentos direcionados ao desenvolvimento social, que priorizam a gestão democrática, o controle social e a desburocratização dos serviços sociais, visando assim à construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Para tanto, Avancini e Cordeiro (2004) indicam que há a emergência das ideias de planejamento na década de 1960 nos movimentos sociais, visando à interlocução do pensamento crítico e à execução e avaliação das ações tomadas.

Sob o prisma do pensamento, na atuação do Assistente Social na contemporaneidade, o processo de planejamento, que consiste na elaboração, execução e avaliação, está entrelaçado com os princípios do Código de Ética de 1993.

A elaboração de planos, programas e projetos deve estar embasada em princípios éticos e valores humanizadores. A execução desses fundamentos do planejamento deve ser acompanhada e avaliada por meio de instrumentais, visando à aproximação sucessiva com a realidade social.

Quanto à avaliação, essa é compreendida como parte relevante do processo de planejamento, pois se faz possível verificar e analisar a efetividade do planejamento, vislumbrando novos patamares de atuação e intervenção, tanto no espaço público quanto nas organizações.

Para Teixeira (2009, p.4) plano, programa e projeto são entendidos como sendo um documento abrangente e geral, que contém estudos, análises situacionais ou diagnósticos, onde se identificamos pontos a serem almejados pelos programas e projetos, assim como os objetivos, estratégias e metas. Já o programa é considerado como um documento que indica o conjunto de projetos cujos resultados permitem alcançar o objetivo maior de uma política pública.

Por outro lado, o projeto é a menor unidade do processo de planejamento, sendo um instrumento técnico-administrativo de execução de empreendimentos específicos. Este último pode ser direcionado para as mais variadas atividades interventivas e de pesquisas, tanto no espaço público, como também no espaço privado.

Nesse sentido, o planejamento está ligado aos objetivos traçados pela equipe gestora dos órgãos e está articulado com a missão das organizações, sendo fundamental para a elaboração e implementação da Responsabilidade Social no âmbito empresarial, isto é, no âmbito econômico, onde se lida diretamente com pessoas, relações e valores pessoais.

[...] refere-se à maneira como gestores tomam decisões nas organizações e como afetam a sociedade. Nesta perspectiva, o modo como buscam o sucesso de seu empreendimento é crucial para maior ou menor desenvolvimento da sociedade. A RS diz respeito diretamente a planejar e gerir os negócios de maneira ética, respeitando valores e direitos, [...]. Implica em agir corretamente e ser responsável pelo enfrentamento dos problemas sociais que assolam o mundo, tomando atitudes corretas para enfrentá-los, por uma questão de compromisso humano e social, pois toda organização também diz respeito ao desenvolvimento humano, social e para de negócios sustentáveis. (GUERRA, J.A.P., 2013, p.18).

É preciso atuar de maneira ética, respeitando os valores e direitos dos sujeitos. O bom planejamento e a gestão das ações a serem desenvolvidas pela organização estão diretamente relacionados ao sucesso ou fracasso do trabalho desenvolvido, ou seja, sem que haja o mesmo, preservando suas fases e necessidades.

2.2 Gestão Social e Ambiental

A Gestão está presente em diversas áreas do conhecimento e é instrumental na atuação de profissionais, que buscam um desenvolvimento de ações de forma completa, organizada, dinâmica, eficiente e eficaz. Pode se dar no âmbito social e mais especificamente nas ações sociais públicas, ou seja, nas políticas públicas desenvolvidas em âmbito do Estado, município ou sociedade civil.

A Gestão Social é voltada para atender as demandas e as necessidades dos sujeitos, indo ao encontro da consolidação de direitos, ou seja, ao atendimento e efetivação de direitos.

[...] a ajuda está no âmbito das relações assimétricas/hierárquicas entre os sujeitos envolvidos (aquele que dá e o que recebe), enquanto que os direitos sedimentam relações assentadas na igualdade judicialmente reclamável. Somente no segundo caso é que se torna possível vislumbrar um ganho civilizatório no campo da proteção social. (KAUCHAKJE, 2008, p.121).

É no sentido de ir ao encontro dessa consolidação de direitos que surge a Responsabilidade Social, que é o compromisso social para com a sociedade. Busca-se, na atualidade, continuado controle de qualidade por parte das empresas, tais como a *International Organization for Standardization* (ISO), na conquista por certificados, que garantam esse compromisso social da empresa junto à sociedade (7 GRAUS, [2016]).

Segundo José Alfredo de Pádua Guerra (2013, p.57) “As organizações com melhor visibilidade no mercado, são aquelas que buscam a excelência na gestão, preocupando-se com a padronização de seus processos.”

Essas organizações vêm ganhando espaços significativos que as diferenciam das demais organizações. Os consumidores e sociedade passaram a exigir mais desse compromisso, e mais do que isso, buscam fazer parte dessa corrente, se sentindo coparticipantes quando compram ou se relacionam com empresas responsáveis socialmente.

Esse mesmo autor traz ainda a definição para Gestão, sendo esta a otimização do funcionamento das organizações, que se dá através da tomada de decisões racionais e fundamentadas na escolha e no tratamento de dados e de informações relevantes, que contribuam para o desenvolvimento das organizações,

indo ao encontro da satisfação e dos interesses de todos os participantes (GUERRA, J.A.P, 2013).

A Gestão está presente na organização como um todo, e cabe ao gestor a tomada de decisão consciente, que culmine ao alcance do sucesso das ações desenvolvidas, focando as decisões no conjunto de atores envolvidos, almejando sempre o crescimento da organização e a satisfação do público envolvido.

É necessária a compreensão da Gestão no âmbito ambiental, uma vez que:

Nos últimos anos a gestão ambiental tem adquirido cada vez mais uma posição destacada, em termos de competitividade, devido aos benefícios que traz ao processo produtivo como um todo e a alguns fatores em particular que são potencializados. (DIAS, 2009, p.52).

A responsabilidade das empresas que se inserem na Gestão Ambiental, não está relacionada somente à produção do produto, mas a todo processo produtivo que envolve o mesmo, desde a utilização da mão de obra, extração da natureza de recursos naturais necessários, vida útil do produto, resíduos industriais, entre outros.

No entanto, para Dias (2009, p.53), esse processo é inviabilizado por alguns fatores, tais como: “[...] obtenção do investimento necessário para a adaptação de seu processo produtivo, falta de conhecimento técnico-científico sobre a questão ambiental envolvida e o grau de compromisso do seu quadro de pessoal com a ética ambiental.”

A Gestão Ambiental está diretamente relacionada à Responsabilidade Social das empresas, uma vez inserida neste sistema passa a ser socialmente responsável, se comprometendo com a qualidade do trabalho e com a população vinculada aos serviços e produtos produzidos.

No entanto, é preciso ir a fundo, conhecendo a real intenção das empresas, sendo notório que algumas organizações, estão na busca de trajetória em direção à incorporação de questões ligadas ao meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável. No entanto, a maior parte de suas ações se dá a partir de pressões sociais.

Existem também casos onde as empresas estão somente preocupadas em cumprirem a legislação, e aquelas que se preocupam somente com a qualidade do produto final, e ainda as que estão preocupadas com a exploração de “*ecobusiness*”. (CARRIEIRI, 2000).

É necessário um acompanhamento das leis municipais, estaduais e ambientais, vinculando suas atividades com o que está previsto na legislação, cumprindo as normas vigentes.

A família de normas da NBR ISO 14000 vai ao encontro de direcionarem as empresas para manter os padrões de qualidade ambiental, e compromissos com o meio ambiente. Ganha destaque a ISO 14001, que prevê sobre os sistemas de Gestão Ambiental (SIGNIFICADOS, [2016]). Para que uma organização seja vista como participante do desenvolvimento sustentável é necessário que esta empresa se pautem em três dimensões intrínsecas: econômica, social e ambiental (DIAS, 2009, p.39-40).

Do ponto de vista econômico, a Sustentabilidade prevê que as empresas têm que ser economicamente viáveis, cumprindo seu papel rentável, dando retorno ao investimento privado.

Em termos sociais, a empresa deve proporcionar melhores condições de trabalho aos seus empregados, além de oferecer oportunidade de trabalho à pessoa deficiente. Ainda no âmbito social, a empresa deve buscar contemplar a diversidade cultural existente na sociedade em que atua, participando das atividades socioculturais presentes no entorno das unidades produtivas, colaborando e cooperando para a continuidade dessas ações.

Já a dimensão ambiental, pauta-se pela ecoeficiência dos seus processos produtivos, adotando a produção mais limpa, oferecendo condições para o desenvolvimento de uma cultura ambiental organizacional, se comprometendo com a não contaminação de qualquer tipo do ambiente natural, além de estar constantemente participando e incentivando atividades relacionadas ao meio ambiente.

O desenvolvimento sustentável, portanto, se dá nos âmbitos econômico, social e ambiental, porém, é necessário que haja harmonia e um constante equilíbrio dinâmico entre essas áreas, para que os objetivos organizacionais sejam contemplados com eficiência.

Cada área tem sua importância, e uma complementa a outra, segundo Dias (2009, p.40) é necessário que estas áreas estabeleçam um acordo entre as organizações, de modo que nenhuma atinja o grau máximo de suas reivindicações e nem o mínimo inaceitável.

Desta forma, é possível um diálogo permanente mantendo a Sustentabilidade do sistema, considerando a necessidade de buscar na Gestão Ambiental novas possibilidades para o avanço das questões ambientais, sempre enlaçada à Sustentabilidade.

3 CAMINHOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL PARA O ASSISTENTE SOCIAL

É nessa sociedade marcada pela divisão de classes, que se instala a crescente necessidade de busca pela Sustentabilidade. Vive-se em tempos difíceis onde o capital financeiro torna-se, cada vez mais excludente, e o mercado, cada vez mais, competitivo.

A globalização e a Revolução Tecnológica ganham espaço, enquanto o meio ambiente continua à deriva, necessitando de cuidados e atenção, porém o primeiro passo já foi dado, na constante busca pela sociedade politicamente correta.

Para compreensão do mundo contemporâneo é preciso um olhar para o passado, analisando os fatos que marcaram a realidade sócio-histórica, e posteriormente, fazer uma reflexão que busque respostas à sociedade atual, seus avanços e permanências.

3.1 Contexto Histórico Sobre a Necessidade da Responsabilidade Social

A humanidade evoluiu, e continua em constante transformação, em um vir a ser, se fazendo necessária a compreensão dos fatos que marcaram a História, em que se pode destacar principalmente neste âmbito a Revolução Industrial e a Revolução Científico-Tecnológica, ocorridas nos séculos XVIII, XIX a XXI.

O problema é que o crescimento econômico desordenado foi acompanhado de um problema jamais visto pela humanidade, em que se utilizavam grandes quantidades de energia e de recursos naturais, que acabaram por configurar um quadro de degradação continua do meio ambiente. (DIAS, 2009, p.6).

O homem avançou sem refletir sobre as consequências de suas ações, produzindo grande quantidade de “lixo industrial”, resíduos das produções das fábricas, que foram por muitos anos depositados no solo, água e ar, de forma indevida, trazendo prejuízos à própria existência humana.

A degradação do meio ambiente ocasionou diversos prejuízos econômicos, consequências à saúde e à qualidade de vida do homem, extinção de fauna e flora e desperdícios imensuráveis de recursos naturais, devido a ação do homem, tal como se esses fossem inesgotáveis.

Hoje é crescente a busca por parte da sociedade e, também, das empresas em adotarem medidas que vão ao encontro das necessidades ambientais, recuperando os danos já causados, visto que, a problemática ambiental é pauta

mundial, e as empresas não querem ter suas marcas associadas a danos ambientais.

Essa caminhada foi marcada por inúmeros acontecimentos, tais como: criação do Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas (IPPC), em 1998 pela Organização Meteorológica Mundial (OMM) e, Programa das Nações Unidas Para o Meio Ambiente (PNUMA).

Além desses, muitos encontros e conferências, foram realizados em benefício ao meio ambiente, focados nas condições climáticas, como: Conferência de Estocolmo, em 1972; *Toronto Conference on the Changing Atmosphere*, no Canadá, em 1988; *IPCC's First Assessment Reportem Sundsvall*, na Suécia, no ano de 1990; ECO-92, no Rio de Janeiro, Brasil, em 1992.

Em 1997, em Kyoto, no Japão, foi elaborado o Protocolo de Kyoto sendo esse o resultante de todos os encontros e conferências já realizadas, de modo que,

O principal resultado do encontro de Kyoto foi o Protocolo, segundo o qual os países industrializados deveriam cortar suas emissões para baixo dos níveis de 1990. O acordo é assinado por 84 países, mas sua entrada em vigor depende da ratificação por 55 países, que respondem por 55% das emissões de gases que provocam o efeito estufa. (DIAS, 2009, p.120).

Embora o governo americano tenha se oposto ao cumprimento do protocolo, muitos municípios aderiram às metas. Sem dúvida, esse foi o marco histórico para as ações ambientais e entrou em vigor somente em 2005, após a assinatura da Rússia.

Todo contexto histórico apresentado leva a uma profunda reflexão e buscas por transformações se fazem necessárias:

[...] a globalização da economia, a universalização de problemas ambientais, a ação organizada de grupos ambientais e consumidores, os programas de selo verde [...], e as respostas organizadas de setores econômicos (normas e critérios próprios) marcam a primeira década do século XXI. (TACHIZAWA, 2005, p.45).

É momento de olhar para a atualidade, o que é exigido do Assistente Social diante das inúmeras demandas e oportunidades de atuações advindas da Questão Social.

3.2 A Atuação do Assistente Social

É nesse cenário apresentado que a atuação profissional do Assistente Social se faz necessária para amenizar os impactos causados através das expressões da Questão Social, fruto da sociedade capitalista madura.

A fragilidade econômica e, ao mesmo tempo, dependente do mercado consumidor, levam pessoas de baixa renda a buscarem, cada vez mais, consumir mercadorias de satisfação pessoal, pelo prazer em consumir. A crise econômica atual, vivenciada no Brasil, leva a população trabalhadora a buscar suprimento no trabalho informal, na precarização e na reconfiguração da economia familiar.

Iamamoto (2007, p.18) traz uma afirmação que retrata a situação contemporânea acerca do contexto econômico, dizendo que a sociedade vivencia “[...] tempos de crise, em que cresce o desemprego, o subemprego, a luta por meios para sobreviver no campo e na cidade. Tempos difíceis para todos aqueles que vivem do trabalho.”

É no contexto da globalização mundial, no qual prevalece a grande hegemonia do capital financeiro, que se traduz na aliança entre o capital bancário e o capital industrial, que se pode testemunhar a revolução técnico-científica, instaurando novos padrões de produzir e de gerir o trabalho.

A automação industrial tem provocado a substituição da mão de obra por máquinas, o que culmina diariamente na constante crise capitalista, ampliando cada vez mais os horizontes de uma sociedade igualitária.

Para Ashley (2002, p.3) o crescente aumento da complexidade dos negócios, que advêm do processo de globalização, da velocidade das inovações tecnológicas e da informação, culminam na busca por mudanças por parte do empresariado.

Em constante construção, a sociedade precisa encontrar meios para superar a fragilidade econômica, social e cultural, e é neste contexto que o Serviço Social Organizacional vai ao encontro das necessidades presentes, criando novas possibilidades, nas mais diversas áreas, as quais que se encontram interligadas a Responsabilidade Social, podendo-se destacar: Educação; Saúde; Cultura; Esporte; Promoção Social; Ecologia; Gestão de Pessoas e Geração de Renda, dentre outras.

Junto à Educação o Assistente Social pode firmar parcerias entre a escola e a empresa, objetivando o desenvolvimento de projetos e promovendo a conscientização ambiental, além da possibilidade de desenvolver campanhas e

projetos. É no meio educacional que é possível ao Assistente Social o acesso a diversos públicos, com diferentes faixas etária, podendo desenvolver projetos e campanhas com diversas finalidades.

Na Saúde, o profissional pode desenvolver programas internos, como melhorar o ambiente de trabalho, clima organizacional, orientação e tratamento sobre o uso de álcool e drogas. No contexto externo é possível auxiliar a concessão de benefícios como lentes oftalmológicas para crianças, acompanhamento a famílias e a empregados afastados por doenças, dentre outras.

Na área da Arte e Cultura, assim como Esporte, podem-se desenvolver ações na comunidade que incentivem a participação de crianças e adolescentes nestes projetos, proporcionando melhores condições para oferta dessas atividades, assim como sendo patrocinadores de projetos e eventos relacionados a esse meio, indo ao encontro da Promoção Social e transformação da realidade dessas pessoas.

Na área da Gestão de Pessoas, o Assistente Social pode atuar dentro da organização, na comunicação interna, veiculando informações, desenvolvendo projetos e campanhas internas, capacitação e treinamentos, além de atender aos segmentos de recrutamento e seleção.

Já a Geração de Renda é uma área que possibilita ao profissional atuar junto à capacitação de pessoas da comunidade, onde a empresa desenvolve suas ações, preparando futuros colaboradores para as mesmas, assim como elaborar projetos que incentivem a educação continuada dentro da organização, indo ao encontro das necessidades da empresa e melhorando as condições de trabalho oferecidas a seus empregados.

O Assistente Social é um profissional com habilidades e competências para interpretar a realidade e atuar diante das necessidades percebidas. A atuação deste profissional corresponde a demanda da organização e sua função, podendo contribuir nas áreas apresentadas, como também em diversas outras, o que dependerá dos objetivos da empresa, de seu plano de trabalho, metodologia, recursos, dentre outros fatores internos e externos.

As ações desenvolvidas por esse profissional comungam com o ideário da transformação social, da superação de situações onde se encontram presentes expressões da Questão Social, sendo o Serviço Social Organizacional reconhecido como um espaço de legitimação de direito, acesso a serviços, capacitação e promoção social.

3.3 Questões Atuais

Inseridos numa sociedade em que, cada vez mais, se faz necessário criar novas estratégias de enfrentamento para o alcance da emancipação humana, é tempo de voltar o olhar para o humano, para as necessidades sociais e qualidade de vida. É preciso cuidar, prevenir, mudar hábitos, (re)pensar ações e parar! Parar e refletir sobre até onde se pode ir, qual mundo se almeja e se quer construir. É através de ações conscientes que se faz possível a preservação da espécie humana e do meio ambiente.

É nesse contexto que as empresas vêm mudando hábitos e rotinas, em busca de atingir o mercado consumidor, pensando mais no meio ambiente, em seus funcionários e nas comunidades ao seu redor.

As empresas, entendidas como unidades fundamentais no contexto global, são cada vez mais desafiadas a aplicar princípios éticos e a responsabilizar-se por atos relacionados direta ou indiretamente aos problemas da sociedade. [...] Com bases nessas considerações práticas, surge, cada vez mais, e com maior apelo, a ênfase no conceito de ética empresarial. (GRIESSE, 2003, p.34).

Assim, a intervenção na área social deixa de ser responsabilidade somente do Estado, se tornando responsabilidade também do mercado e sociedade civil. Uma empresa ética precisa ir além do mercado financeiro, ampliando sua atuação para o público e suas necessidades, ser uma empresa socialmente responsável, reconhecendo seu impacto e seu papel na sociedade em uma perspectiva global.

O conceito de Responsabilidade Social nasceu nos Estados Unidos, no início da década de 1960 “[...] com o objetivo de estimular as empresas a pensarem de forma mais abrangente e inserir sua participação social dentro da política de gestão do negócio.” (MACIEL, [2006]).

No Brasil, a partir da Constituição Federal de 1988, o princípio da função social da empresa foi previsto pelo ordenamento legal, em seu artigo 5º, inciso XXIII, definido como direitos individuais e coletivos – inclusive das organizações privadas – que enfatiza que “[...] a propriedade atenderá a sua função social.” (BRASIL, 2016). As empresas passaram a reconhecer seu papel social, assumindo a condição de propriedade privada, se comprometendo com o desenvolvimento social e humano.

A Função Social passou a ser exigida como requisito de Sustentabilidade Econômica, Ambiental e Social, superando o caráter individualista de obter lucro a qualquer custo. No cumprimento da função social a empresa aderiu ao movimento da Responsabilidade Social.

Responsabilidade Social e a Sustentabilidade são diferentes da Função Social das empresas, sendo esta última exigida pela legislação.

É comum às empresas assumirem funções antes exclusivas do Estado como, por exemplo, os planos privados de aposentadorias, de saúde, incentivos à compra de bens de consumo, transportes, moradia etc. Cumpre salientar que essas posturas altruístas das empresas nada mais são do que formas de permanecerem no mercado, admitida essa posição pelo próprio Estado que incentiva a livre iniciativa. Ao exercerem esse papel social, as empresas conquistam o seu espaço dentro da sociedade, adquirindo cada vez mais a propriedade privada, supervisionada pelo próprio Estado. Isso ocorreu porque o Estado percebeu que não tinha mais condições de desenvolver o bem social e valorizar o homem de forma digna, dando base para esse ingresso na sociedade em troca do lucro empresarial. (ZANZANELLI, 2009, p.172).

Dessa maneira, as empresas vêm buscando assumir Gestão Socialmente Responsável nos negócios, com ética e transparência objetivando não só a consolidação no mercado financeiro ou, do reconhecimento na qualidade dos serviços, mas sobretudo em busca do reconhecimento por sua contribuição com a construção de um mundo socialmente justo e com mais qualidade de vida.

Para compreender a Responsabilidade Social, é preciso ter claro que:

[...] o termo responsabilidade diz respeito a indivíduos, à liberdade de ação e decisão pessoal, a ter consciência sobre atos, - portanto à possibilidade de prever os efeitos do próprio comportamento -, à opção de evitar determinadas atitudes e à necessidade de assumir as consequências dos atos, sejam positivos ou negativos. Social, por sua vez, é um termo que se refere às pessoas, às comunidades, à sociedade em geral. Assim, Responsabilidade Social diz respeito a respostas que a pessoa física ou jurídica, deve dar à sociedade ou a opinião pública, decorrente de seus atos. (GUERRA, J.A.P., 2013, p.18).

O termo é complexo, porém ao mesmo tempo, simples. Ao ser encarado como resposta a ser dada à sociedade é possível compreender com clareza que está relacionado àquilo que se faz no cotidiano, devendo cada um ser responsável

pelo que se “produz” de resposta, pela sua culpabilidade nas diversas expressões da Questão Social e na degradação do meio ambiente.

A Responsabilidade Social pode ser compreendida como maneira ética de se conduzir os negócios, o que torna a empresa parceira e responsável pelo desenvolvimento social e sustentável.

O Instituto Ethos apresenta o perfil das empresas responsáveis, como sendo aquelas que possuem capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes, tais como: acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente, conseguindo incorporá-los ao planejamento de suas atividades, na busca por atender as demandas de todas as partes, não apenas de acionistas ou proprietários.

É recente o interesse das empresas em assumirem essa postura. Pode-se notar que a filantropia e as ações sociais não faziam parte da cultura empresarial brasileira.

A capacidade de ouvir os interesses das partes envolvidas no processo de trabalho da empresa e a partir desses, poder complementar as ações desenvolvidas, mudando rotinas e aperfeiçoando o trabalho, é sem dúvida um grande diferencial.

Essa atuação começa a ser notada, segundo Rico (2004, p.74), no “[...] processo de transição democrática, nos anos 1970 e especialmente a partir da década de 1980, é que se pode identificar uma ação empresarial com a expectativa de participação no desenvolvimento social do país.”

Justamente pelo fato de que, nos anos 1980, o mundo se depara com a intensificação da revolução da tecnologia o que alguns autores consideram como processo de globalização.

Diante dessa nova organização empresarial global, as organizações privadas possuem uma nova diretriz nos rumos da obtenção do lucro, pois simplesmente as vantagens oferecidas em relação a valores (preços) não estão sendo suficientes para a obtenção de um mercado consumidor. Cada vez mais a qualidade do produto está relacionada à relação da empresa com a sociedade e seu comportamento ético e esses fatores determinam o comportamento dos consumidores. (PAES, 2003, p.25 apud RICO, 2004, p. 74).

Desta forma, não basta ser socialmente responsável no contexto dos serviços ofertados, hoje se faz necessário um olhar além, ter ética e transparência em todo o contexto, que envolve esses serviços.

O mercado consumidor aumentou o nível de exigências por produtos que não estejam associados a desmatamento, poluição, trabalho infantil, dentre outros fatores. É contraditório, por exemplo, que a empresa tenha fornecedores que explorem mão de obra infantil, ou que poluam os rios locais ou, ainda, que contribuam com o desmatamento, enfim, ser socialmente responsável requer um verdadeiro compromisso social com a sociedade.

Em 1989, foi criada a SA8000 - *Social Accountability* - que é uma certificação internacional da Responsabilidade Social para empresas que buscam incentivar as organizações a desenvolver, manter e aplicar práticas socialmente aceitáveis no mercado de trabalho (CEPAA, 1997).

A normativa SA8000 foi baseada em Convenções da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e Organização das Nações Unidas (ONU), trazendo os requisitos e a metodologia de auditoria para uma correta avaliação das condições do local de trabalho, dentre elas: trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança no trabalho, liberdade de associação, discriminação, práticas disciplinares, carga horária, benefícios e as responsabilidades da gerência em manter e melhorar as condições do trabalho.

Concomitante ao processo de mudanças no setor empresarial se faz necessário compreender o contexto societário, desmistificando o papel do Estado, mercado e o avanço do Terceiro Setor.

A sociedade encontra-se impermeabilizada pelo Estado, mercado e Terceiro Setor. Esses três setores são responsáveis pelo desenvolvimento econômico, social e político do país. Ou seja, se constituem como formas de organização da sociedade e expressam a demanda de cada contexto histórico.

A figura do Estado emerge na era da modernidade como uma forma legal de instituir normas sociais, tendo como fim o bem comum e a proteção da dignidade humana. Todavia, vem se configurando como uma forma complexa de organização, formada pelos aspectos jurídicos que regem e têm o poder de decisão sobre as situações, tanto do trato individual como coletivo, desta forma firma-se também como ente prestador de serviços na área econômica e social.

O Terceiro Setor está compreendido entre associações, institutos, fundações e entidades de classe, sendo todos estes atuantes na área social, constituídos pela sociedade civil organizada, e visa o bem estar da sociedade, o acesso a informações, garantia de direitos, desenvolvendo suas ações pautadas na

transformação da realidade social do público e está inserido “[...] na esfera de atuação pública não estatal, formado a partir de iniciativas privadas, voluntárias, sem fins lucrativos.” (AS; GESET, 2001, p.4).

Dessa forma, o Terceiro Setor se difere dos fins do mercado (setor privado) e do Estado (setor público). Fazem parte dele as Organizações não Governamentais (ONGs), as quais desenvolvem trabalhos sociais, partindo do princípio do atendimento às classes desfavorecidas, sendo constituído por iniciativas privadas de utilidade pública, com origem na sociedade civil. Como objetivo, pode-se destacar a luta pelos direitos e garantias do ser humano, reduzindo assim, as desigualdades sociais.

Dentro da lógica da Responsabilidade Social, não se pode deixar de mencionar que o mercado e o Estado não estão sozinhos. O Terceiro Setor também cresce e se fortalece no trabalho social, agindo em áreas onde o Estado e as empresas não estão presentes, ou atuam de forma insuficiente.

Ambos não estariam conseguindo responder às demandas sociais: o primeiro, pela ineficiência; o segundo, porque faz parte da sua natureza visar o lucro.

Essa lacuna seria assim ocupada por um “terceiro setor” supostamente acima da sagacidade do setor privado e da incompetência e ineficiência do Estado. (COUTINHO, 2013, p.1).

Sobre esse ponto é importante destacar que o Estado insuficiente, não tem conseguido meios suficientes para suprir às necessidades básicas e fundamentais à existência humana, e para isso, o mercado e o Terceiro Setor assumiram e vêm assumindo cada vez mais, essa responsabilidade.

Apesar da importância do papel do Terceiro Setor na sociedade, é necessário fazer uma leitura crítica sobre esse assunto: o protagonismo do Terceiro Setor advém do não comprometimento das empresas e do Estado para com o bem estar social, justamente pelo fato de o Estado, muitas vezes, assumir posturas de cunho economicista ao invés de ressaltar a dimensão social, assim como as empresas, por visarem somente o lucro a qualquer custo, incluindo a exploração do trabalho humano.

Identifica-se que, há uma tendência mundial do Terceiro Setor futuramente assumir a centralidade na execução de serviços sociais. Todavia é importante ressaltar que ele também se constitui como uma importante ferramenta de controle

social, pois, são inúmeras as ONGs comprometidas com a transparência nas contas públicas, na defesa dos direitos humanos e do meio ambiente.

Ou seja, o Terceiro Setor ao ampliar sua atuação nos vários segmentos sociais, se tornou um elemento fiscalizador e questionador do papel das empresas e do Estado, investigando suas ações e avaliando os impactos que esses causam na sociedade.

Dessa maneira, tanto o Terceiro Setor quanto as empresas e o Estado se tornam agentes no compromisso diante da Responsabilidade Social, até porque eles são elementos da sociedade e devem atuar com vistas a garantir as condições sociais para a população, e seu nicho de mercado e expansão.

Ao aderir a perspectiva da Responsabilidade Social, busca-se adequar aos novos paradigmas de se pensar e viver na sociedade contemporânea.

Esses novos paradigmas pautados na ética global se constituem como novos projetos de sociedade, que seja justa, igualitária e que proteja os sujeitos sociais e o meio ambiente.

PARTE 2

4 PERCURSO METODOLÓGICO

A presente pesquisa “Planejamento e Gestão na Responsabilidade Social” se pautou em conhecer o cotidiano de trabalho do Assistente Social inserido em organização, e sua relação com o Planejamento e Gestão, para desta forma compreender o desenvolvimento do trabalho de Responsabilidade Social e Sustentabilidade presente em tal realidade.

A concepção teórico-metodológico dessa investigação está embasada na fenomenologia, pois, o objetivo geral foi analisar a percepção do Assistente Social na área organizacional em relação à atuação diante da Responsabilidade Social. Assim, quando o objeto da pesquisa envolve a busca pelas percepções e significados, está intimamente ligada à dimensão filosófica da fenomenologia, apreendida a partir de Husserl, que buscou dar ênfase a dimensão e relação do indivíduo diante dos fenômenos sociais.

Esse estudo se fundamenta na pesquisa bibliográfica para aprofundar os conhecimentos acerca do Serviço Social e da Responsabilidade Social, buscando livros e artigos que tratam sobre o assunto. Segundo Luna (2002, p.95) revisão literária pode ser entendida como: “[...] levantamento inicial de palavra-chave é quando você poderá proceder à consulta às fontes usando algum critério de seleção.” Desta forma foi possível a seleção de autores e obras conceituados neste meio para embasamento teórico do assunto.

Também o estudo foi pautado na pesquisa documental, que “[...] vale-se de materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.” (GIL, 2008, p.51).

A pesquisa apresenta uma abordagem qualitativa, que ao indagar a realidade, se pauta na compreensão de dados subjetivos.

[...] a relação entre quantitativo e qualitativo, entre objetividade e subjetividade não se reduz a um *continuum*, ela não pode ser pensada como oposição contraditória. Pelo contrário, é de se desejar que as relações sociais possam ser analisadas em seus aspectos mais "ecológicos e concretos" e aprofundadas em seus significados mais essenciais. (MINAYO; SANCHES, 1993, p.247).

Cumprida a primeira etapa, correspondente ao embasamento e domínio teórico, histórico e científico acerca da Responsabilidade Social, passou-se ao processo de conhecer a realidade atual, os pontos fortes, fracos, avanços e permanências, assim como os objetivos e metas da empresa-case.

O olhar para a pesquisa será embasado no estudo de caso, que pode ser definido como “[...] uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo (o ‘caso’) em profundidade e em seu contexto de mundo real.” (YIN, 2005, p.17).

Porém, é importante não confundir essa metodologia com o trabalho de campo, que se dá, por exemplo, na observação participante. Os primeiros livros e estudos sobre essa metodologia se limitavam à discussão somente na área de observação participante e do trabalho de campo, como um processo de coleta de dados, sem mais elaboração em uma definição da pesquisa de estudo de caso (YIN, 2005, p.16).

No decorrer da pesquisa de campo, o processo metodológico de coleta de dados possibilitou o encaminhamento dos impasses teóricos para o desafio da prática, do cotidiano das ações, permitindo assim vincular pensamento e ação. (MINAYO, 2004, p. 16-17).

A pesquisa de campo permitiu ao pesquisador obter:

O recorte espacial que corresponde à abrangência em termos empíricos do recorte teórico correspondente ao objeto de investigação. Na pesquisa de campo os sujeitos de investigação primeiramente são construídos teoricamente enquanto componentes do objeto de estudo. No campo fazem parte de uma relação de inter subjetividade de intenção social com o pesquisador, daí resultado de um produto novo e confrontante, tanto com a realidade concreta como com as hipóteses e pressupostos teóricos, num processo amplo da construção do conhecimento. (MINAYO, 2004, p.105).

A aproximação com a realidade, através da pesquisa exploratória, proporcionou ainda o conhecimento da realidade dada e do trabalho profissional do Assistente Social, permitindo o contato com o objeto de estudo e com a realidade que este está inserido, conhecendo o espaço em que se estabelecem as relações sociais, perpassando a problemática desta pesquisa.

[...] estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidências. (YIN, 2005, p.32, apud GIL, 2008, p.58).

Assim, buscou-se conhecer a forma que o Assistente Social atua, sob a perspectiva da Responsabilidade Social, quais os horizontes e desafios para o

Serviço Social na contemporaneidade, considerando o trabalho profissional na área organizacional e a conjuntura social.

As informações, depoimentos e falas foram obtidos a partir da aplicação de entrevista semiestruturada, realizada no processo da pesquisa de campo que permitiu conhecer, identificar e (re)significar a trajetória do trabalho profissional nesta realidade após obtenção dos dados.

A entrevista semiestruturada, segundo Triviños (1987, p.146) parte de questionamentos básicos, se apoiando em teorias que interessam à pesquisa, e oferecem amplo campo de interrogativos, fruto de novas hipóteses que vão surgindo à medida que se recebem as respostas do informante.

A entrevista é um procedimento utilizado como suporte para o trabalho de campo, pois possibilita ao pesquisador:

[...] obter informes contidos na fala dos atores sociais. Ela não se insere como uma conversa despreocupada e neutra, mas sim enquanto meio de coleta dos fatos relatados pelos atores, enquanto sujeitos-objeto da pesquisa. (MINAYO, 2004, p.57).

A entrevista aconteceu de maneira individual, sendo aplicada no local de trabalho do sujeito, sendo este profissional participante do processo de Planejamento e Gestão na Responsabilidade Social da organização, sobre a qual se garantirá o anonimato, denominando-a como Alfa.

Como critérios para escolha da empresa participante desta pesquisa foi analisada a atuação politicamente correta na área social, devendo apresentar relevante trabalho na área de Responsabilidade Social, contando com Assistente Social atuando diretamente na área da empresa, inserido no corpo de empregados.

O universo da pesquisa foi estabelecido a partir de uma investigação nas empresas socialmente responsáveis. Outro condicionante era que as empresas contatadas houvesse Assistente Social atuando na área de gestão da Responsabilidade Social, independentemente da atividade na qual a empresa estivesse ativa, onde somente uma atendeu tais qualificações.

A empresa Alfa localiza-se no município de Piracicaba, e está inserida no setor metalúrgico. Optou-se por analisar em profundidade a realidade de uma organização, contando com a análise de documentos, estatutos, projetos sociais e a entrevista com o profissional responsável. A fase do estudo documental foi realizada

no período de outubro de 2015 a janeiro de 2016, e o estudo de campo entre os meses de fevereiro e março de 2016.

Assim, a escolha pelo método de estudo de caso permitiu maior aprofundamento sobre o tema, suscitando análises e contribuindo para a compreensão do universo pesquisado.

A entrevista teve como instrumental o questionário semiestruturado, base da entrevista, sofrendo alterações conforme percebidas necessidades por parte do pesquisador (vide apêndice).

A realização da entrevista se deu após submissão do projeto de pesquisa à aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais – Câmpus de Franca-SP. Esse projeto de pesquisa foi submetido ainda à Plataforma Brasil, obedecendo às regras normativas 466/2012(CNS, 2 013, p. 59).

Concluída a etapa de obtenção dos dados, iniciou-se o processo de tabulação e análise dos resultados, para então, posteriormente concluir o estudo.

A relação entre os dados adquiridos e os objetivos deste trabalho foi embasada na análise de conteúdo, articulando o resultado da entrevista com as bases da pesquisa, ou seja, revisão de literatura, pesquisa documental e pesquisa de campo.

Sobre a análise de conteúdo, pode-se considerar que seu foco seja qualificar a vivência do sujeito, bem como sua percepção sobre determinado objeto e seus fenômenos (BARDIN, 1977).

É importante destacar que durante todo o processo da pesquisa, o anonimato quanto à empresa, objeto de estudo e do sujeito participante, foram mantidos.

Depois de desenvolvidas as etapas acima mencionadas, realizou-se a análise dos dados, buscando compreender o quanto à Responsabilidade Social está presente no trabalho profissional do Assistente Social.

4.1 Apresentação do Caso

Piracicaba localiza-se a noroeste da capital paulista, e em 2015 sua população foi estimada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) com 391.449 habitantes. Em 2012, o Produto Interno Bruto (PIB) do município foi o maior da microrregião de Piracicaba, e o 14º maior do estado de São Paulo, sendo

de R\$ 11.887.388 mil. Em 2000, o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) foi de 0,795, sendo que o do Brasil naquele ano era de 0,723.

A indústria, em 2012, era o segundo setor mais relevante para a economia do município, sendo que 3.248.627 mil reais do PIB municipal eram do valor adicionado bruto da indústria (setor secundário). O destaque na cidade é para os setores: metalúrgico, mecânico, têxtil, alimentício e de combustíveis.

A pesquisa documental foi realizada no período de outubro de 2015 a janeiro de 2016, possibilitando o acesso a informações que apresentaram o perfil da empresa. A pesquisa documental é enriquecedora, pois permitiu um pré-contato com a empresa e o acesso a informações que não puderam ser percebidas durante a pesquisa de campo.

A entrevista semiestruturada como parte da pesquisa de campo foi realizada durante os meses de fevereiro e março de 2016. Em seguida a esse processo deu-se a fase de análise dos dados, complementando a partir do estudo de caso os dados obtidos.

4.1.1 Perfil da Empresa

A empresa Alfa é uma das maiores produtoras de aço da América Latina, com mais de 15 mil empregados e capacidade de produção superior a 11 milhões de toneladas por ano. Com unidades industriais em quatro estados brasileiros, oferece produtos e soluções em aço nos segmentos longos e planos, que podem ser aplicados nas indústrias de eletrodomésticos, construção civil, agronegócio, naval, automobilística, entre outras.

A empresa possui mais de 30 unidades de negócio no mundo, todas elas certificadas pelas normas internacionais ISO 9001, ISO 14001 e *Occupational Health and Safety Assessment Services* (OHSAS) referentes à qualidade, meio ambiente, saúde e segurança ocupacional, respectivamente (OHSAS, 2016).

A empresa Alfa é multinacional, de grande porte, estando certificada nas seguintes normas:

- ISO 9001 – Qualidade
- ISO 14001 – Meio Ambiente
- OHSAS 18001 – Saúde e Segurança no Trabalho
- SA 8000 – Responsabilidade Social

A visão desta empresa é ser referência na geração de valor, buscando a liderança em custo, de forma sustentável, pautada na qualidade dos produtos, processos e soluções, com foco em saúde, segurança e responsabilidade socioambiental. Seus valores são: Sustentabilidade, Qualidade e Liderança.

A Alfa busca ser inovadora na produção de sua mercadoria, na qualidade do produto e no atendimento, com custo competitivo no mercado interno, sendo capacitada para exportação, buscando a harmonia entre a atividade siderúrgica e o meio ambiente, a preservação da saúde e segurança do pessoal, a prática da Responsabilidade Social e a Sustentabilidade.

Faz parte de suas diretrizes reconhecer o sistema integrado nas áreas de gestão, qualidade, meio ambiente, saúde, segurança no trabalho e Responsabilidade Social como parte integrante do desempenho da empresa, visando o melhoramento contínuo, através de disponibilidade de informações e recursos para atingir seus objetivos e metas.

Além disso, a empresa busca priorizar o seu compromisso com o cumprimento da legislação e outros requisitos aplicáveis, relacionados à qualidade, aos aspectos ambientais, eficiência energética, à saúde, segurança no trabalho e à Responsabilidade Social. Esta ainda investe na educação e qualidade de vida do profissional, formando uma equipe capacitada, consciente, motivada e com orgulho da empresa.

Quanto aos aspectos ambientais, busca identificar e controlar seus principais meios, reduzindo os impactos, considerando-os como elementos essenciais na seleção de sua matéria prima, insumos e energia e na avaliação para implantação de novos projetos e produtos, na busca pelo desenvolvimento sustentável.

Busca identificar, controlar e eliminar ou reduzir os riscos de potenciais efeitos e danos à saúde e segurança do pessoal, através de medidas tecnicamente comprovadas e economicamente viáveis.

Ainda sobre suas diretrizes, a empresa Alfa procura atuar com programas de visitas técnicas, além de analisar, tratar, monitorar e responder às reclamações de seus clientes.

Trabalha envolvendo e motivando seus empregados, além disso, influencia a cadeia de fornecedores, subcontratados e, quando apropriado, seus subfornecedores no atendimento aos requisitos a norma SA 8000, tais como:

- Não utilizar e não apoiar a mão de obra infantil;
- Não envolver e apoiar-se na utilização de trabalho forçado e compulsório;
- Garantir um ambiente de trabalho seguro e saudável;
- Respeitar a liberdade de sindicalização e o direito a negociação coletiva;
- Não utilizar práticas discriminatórias;
- Não utilizar práticas disciplinares que possam ser consideradas abusivas;
- Respeitar as horas de trabalho de acordo com a legislação;
- Garantir remuneração compatível com a necessidade de subsistência.

4.1.2 Projetos Sociais Desenvolvidos

A empresa em análise desenvolve suas atividades sociais nas seguintes áreas: Educação, Saúde, Cultura, Esporte e Promoção Social, e abaixo segue a descrição das atividades e objetivos.

- Educação:
 - Conscientizar sobre questões ambientais, através de concursos de redação e desenho; este projeto já atendeu mais de 15 mil crianças, estudantes do Ensino Fundamental I e II, de 1º a 5º ano. Sua abrangência é as escolas públicas, em âmbito municipal e estadual e também escolas particulares do município.
 - Mobilizar educadores para a inclusão de crianças com deficiência intelectual nas escolas regulares de ensino. Esse projeto é direcionado aos professores que atuam com crianças que tenham déficit intelectual, e abrange as escolas públicas municipais de Piracicaba.
- Saúde:
 - Detectar e resolver problemas de acuidade visual, através de triagem, consulta médica e concessão de óculos. Mais de duas mil crianças do

Ensino Fundamental I das escolas públicas municipais de Piracicaba já foram atendidas.

- Cultura:
 - Promover o enriquecimento cultural e intelectual da sociedade, por meio de espetáculos de teatro, música e dança. Esse projeto atende ao público de crianças e adolescentes de escolas públicas do município.
- Esporte
 - Os projetos esportivos, de caráter socioeducativo, são financiados por meio de leis de incentivo ao esporte (PROAC), e atende a mais de 300 crianças e adolescentes do município de Piracicaba.
- Promoção Social
 - Incentivar e orientar empregados a destinar parte da dedução do imposto de renda devido a instituições sociais do município, cadastradas no Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente (CMDCA), que visa o desenvolvimento de projetos sociais no município;
 - Orientar e esclarecer dúvidas de gestantes, sobre a saúde no período de gestação, parto e pós parto. É constituído de encontros semanais, sendo ministradas palestras por especialistas de diversas áreas, sendo das seguintes áreas: nutrição, pediatria, odontologia, ginecologia e obstetrícia, fisioterapia, entre outros. Esse projeto atende gestantes do público interno e também da comunidade do entorno da indústria.
 - Promover a integração entre a empresa e a família de seus empregados, sendo oferecidas palestras com temas socioeducativos e de relações familiares, além de orientações sobre a arte e a técnica de confeccionar peças artesanais.
 - Oferecer oportunidade e apoio aos seus empregados, familiares e demais interessados para atuarem voluntariamente em entidades sociais do município. O trabalho consiste em realizar visitas em instituições sociais em datas comemorativas como: Dia do Idoso, Dia das Crianças, Natal e campanhas como doações de sangue, arrecadação de alimentos.

- Anualmente é desenvolvido, em parceria com o SESI, na comunidade do entorno da indústria, projeto de alimentação, com a finalidade de orientar a população a adquirir hábitos saudáveis e a utilizar alimentos de forma integral, melhorando seu estado nutricional e qualidade de vida.
- Projeto com o objetivo de proporcionar orientação e conhecimento aos moradores da comunidade vizinha por meio de palestras com temas socioeducativos, tais como: orçamento doméstico, prevenção de doenças, higiene e oficinas culturais.
- Projeto na área de arte, com o propósito de oferecer aos moradores das comunidades do entorno da empresa, orientações sobre a arte e a técnica de confeccionar peças artesanais, como: bijuteria ecológica, pintura em tecido, entre outros.
- Desenvolver ações sociais com a população residente nos bairros vizinhos da empresa, realizando atividades e oficinas voltadas especificamente ao uso das ferramentas básicas de informática (Word, Excel, Power Point, Vídeos e Áudio), através do desenvolvimento de temas geradores voltados para a construção da cidadania, sendo seu objetivo propiciar a inclusão social, por meio da tecnologia digital, oportunizando a construção da cidadania. Esse projeto já atendeu mais de 50 moradores da comunidade vizinha.

Dentre os projetos desenvolvidos pode-se observar que a empresa possui ampla área de abrangência, tanto aos empregados, como também aos familiares e comunidade em geral.

4.2 Pesquisa de Campo através de Entrevista

A entrevista foi respondida pelo profissional responsável pelo desenvolvimento do trabalho social da empresa, que possui formação em Serviço Social e ocupa a função de Analista de Recursos Humanos, atuando diretamente no Setor de Comunicação Social. Além da formação em Serviço Social, o profissional possui Mestrado e Doutorado em Serviço Social, está com 48 anos de idade e há 12 anos trabalha na empresa.

A pesquisa de campo foi realizada a partir de visita a unidade industrial da empresa, em Piracicaba, e complementada por meio de recursos online, no qual foi possível a aplicação de entrevista semiestruturada.

Sob o método da fenomenologia, a análise está focada na percepção profissional sobre a Responsabilidade Social. Na análise de conteúdo são destacadas as seguintes categorias: Responsabilidade Social, Planejamento, Gestão e Serviço Social. Assim, será apresentada a contextualização dos dados, analisando-os a partir da perspectiva do participante da pesquisa, aliando a esse conhecimento a construção teórica dessa investigação.

As reflexões teóricas sobre a Responsabilidade Social versaram sobre uma demanda social evidenciada pela sociedade e que busca ser atendida por meio de intervenções ora estatais ora aquelas advindas do Terceiro Setor. Entretanto, na contemporaneidade as organizações vêm sendo chamadas a atuarem junto às comunidades em seu entorno, se construindo assim, uma estratégia de *marketing*, mas também como uma possibilidade de se desenvolver projetos, programas e planos que contribuam para o desenvolvimento social daquela localidade em questão.

O profissional percebe a Responsabilidade Social como ação da empresa, inerente a sua dinâmica de trabalho,

Responsabilidade Social é a maneira que a empresa atua para contribuir com o desenvolvimento social do município onde ela se insere. O desenvolvimento de programas e projetos sociais na comunidade é uma das ações de Responsabilidade Social.

Para além dessa percepção, a Responsabilidade Social está comprometida com a qualidade do produto produzido, que envolve o compromisso com as leis trabalhistas, a minimização de danos contra o meio ambiente, atendendo assim, demandas urgentes da sociedade.

Ou seja, a responsabilidade transcende a questão da intervenção comunitária, isto é, ela abarca o processo produtivo como um todo e a comunidade que abriga a organização e também aquela que consome, formando um ciclo que encara a Responsabilidade Social como uma questão contemporânea, que se funda no movimento da realidade, da percepção as demandas, elaboração, execução e

avaliação, aliando conhecimento e intervenção. Assim, é importante destacar que o profissional coloca que,

Para a efetividade nos resultados, é importante, porém, considerar e identificar as demandas da comunidade, por meio de diálogo e diagnósticos participativos, e incorporá-las de modo contínuo ao planejamento da empresa. Outras ações que contribuem para que uma empresa se torne socialmente responsável referem-se à garantia da qualidade do produto, à Gestão Ambiental e ao bom relacionamento com todos os seus públicos de interesse (governo, sociedade, empregados, fornecedores, clientes, sindicato).

Portanto, abrem-se possibilidades para a identificação de demandas e a execução de ações sociais nas áreas do meio ambiente, educação, cultura e esporte, sendo que assim se constroem processos educativos em prol da cidadania, atuando na área de materialização dos direitos sociais.

Sendo assim, cabe ao profissional que está inserido na demanda de trabalho de Responsabilidade Social ter uma visão ampla, para conhecer os requisitos necessários ao desenvolvimento de tais ações. Ouvir a população usuária dos serviços é fundamental para se alcançar o sucesso das ações e a efetividade do trabalho, como enfatizado no seguinte trecho:

A área responsável pela gestão de projetos identifica as demandas específicas do município de atuação, expandindo, se necessário, sua atuação para outros públicos (adultos, pessoas com deficiência, idosos, jovens, etc.), levando em consideração as demandas locais.

O profissional precisa estar em contato direto com a realidade de trabalho, sendo está o foco das ações sociais a serem desenvolvidas. Para isso é necessário uma análise de conjunturas onde se faz possível conhecer a realidade, para então se propor ações concretas, pautadas no embasamento teórico e conhecimento científico.

Além disso, fica evidente a preocupação em atender as demandas locais e regionais, fato esse que contribui para a premissa da territorialização, que visualiza e valoriza as particularidades regionais, analisando o território em profundidade, “dando” voz aos sujeitos sociais daquela comunidade.

Em relação à amplitude da Responsabilidade Social da empresa Alfa, constata-se que ela atende o público de Piracicaba e também possui uma fundação

em outro estado. Desse modo, pode-se inferir que a área de Responsabilidade Social nessa organização possui amplitude, o que lhe confere uma vasta área de atuação com projetos com o fim da concretização dos direitos sociais nas áreas de Educação, Saúde, Cultura, Esportes e Promoção Social.

A aplicação pode se dar de duas formas: Por meio da Fundação do grupo empresarial no Brasil, que é uma instituição de investimento social privado, sem fins lucrativos, sediada em Belo Horizonte - Esta financia e oferece projetos dos segmentos de educação, cultura e esporte aos municípios onde existe a planta fabril. A planta industrial avalia a aplicação, exequibilidade e possibilidade de desenvolvimento dos projetos com base nos indicadores sociais do município que apontam ou não para a necessidade de execução dos projetos oferecidos. Por meio da unidade industrial, com recursos próprios.

Invariavelmente, essas ações impactam diretamente o público atendido, podendo ser uma nova questão a ser investigada. As organizações enquanto participantes da sociedade civil podem e devem contribuir para o desenvolvimento social, articulando-o com sua expansão econômica. Deste modo, construindo então a Responsabilidade Social junto à comunidade, formando uma rede responsável, compreendendo a cidadania como um pilar fundamental para a formação do sujeito socialmente responsável.

No estudo de caso, a organização Alfa, seu planejamento estratégico está em consonância com a missão empresarial e preza pelos valores da Sustentabilidade, Qualidade e Liderança, que se ligam diretamente com a concepção de Responsabilidade Social defendida nesse estudo.

No planejamento estratégico são definidas as ações de Responsabilidade Social, em consonância com as diretrizes corporativas e com seus principais valores: Sustentabilidade, Qualidade e Liderança.

Assim, cada projeto descrito nas áreas de Educação, Saúde, Cultura e Promoção Social atendem a um valor da empresa, como expresso nesse trecho:

O desenvolvimento de programas e projetos socioeducativos, culturais e desportivos é uma parcela do trabalho desenvolvido pela empresa para o alcance da Sustentabilidade. A gestão da Política de Qualidade, Meio Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho contribuem para consolidar a filosofia do Grupo.

Atender os objetivos da organização e aliá-los com as demandas sociais, constitui um desafio para a equipe responsável pelo trabalho social, fazendo-se necessário recorrer constantemente à reflexão dos limites e desafios institucionais, de modo que a dimensão avaliativa se faz presente ao decorrer da elaboração e execução dos projetos, tendo como prioridade a aproximação com a realidade da comunidade e suas demandas latentes.

Destaca-se ainda que, na empresa Alfa o Assistente Social trabalha na área do planejamento estratégico e pode através de seu olhar teórico, técnico, ético e político, propor ações que contribuam diretamente na busca pela efetivação dos direitos sociais, abrindo caminhos para uma gestão democrática.

Durante a entrevista foi indagado ao profissional sobre a composição de sua equipe e respectivamente suas áreas de formação, sendo a equipe da empresa Alfa formada por Assistente Social atuante e uma estagiária também da área de Serviço Social.

Durante a seleção para a escolha da empresa a ser pesquisada, foi possível identificar diversas organizações que não possuíam a figura do Assistente Social no corpo de profissionais.

Em muitas organizações, pode-se perceber que esse profissional foi substituído por profissionais das seguintes áreas: psicologia, pedagogia, terapia ocupacional, comunicação social, e até mesmo por profissionais da área de engenharia ambiental.

Expressa, de certa forma, a perda do espaço desse profissional, que por colocar de modo equivocado algumas ideologias, acabam desvalorizando esse campo de atuação, que é importante na busca pela efetivação dos direitos sociais.

Contudo, deve-se também remeter ao fato de que muitas vezes, os profissionais de Serviço Social, são contratados com outras nomenclaturas profissionais, como, por exemplo, analista. Essa simples mudança pode impactar na perda de identidade profissional, e na desregulamentação dos direitos trabalhistas conquistados pelos Assistentes Sociais, sendo assim, um desafio profissional o Assistente Social se firmar perante as organizações.

Sendo um espaço de embates, desafios, mas também de conquistas, que pode se dar em um diálogo com a população atendida, tendo foco no controle social, na democratização e na melhoria da qualidade de vida da comunidade atendida pelos projetos, programas e planos da organização.

Dessa maneira, também se fez necessário a indagação acerca do papel do Assistente Social na área de Responsabilidade Social,

O papel do Assistente Social no desenvolvimento de programas e projetos na empresa é identificar demandas junto à comunidade por meio de visitas e de diagnóstico participativo, a fim de reforçar o diálogo e estabelecer proximidade no relacionamento com as partes interessadas.

Acredita-se, desta forma, que essa atuação também é um processo educativo que pode levar a reflexão dos sujeitos sociais por meio do diálogo, sempre se aproximando da realidade, visto que:

A gestão dos programas e projetos se dá a partir do conhecimento da realidade, elaboração, acompanhamento, execução, monitoramento e avaliação, considerando a possibilidade de mudanças futuras.

Sendo assim, é preciso ocupar o espaço das organizações de maneira qualificada e comprometida com os valores da categoria profissional, enfrentando os desafios cotidianos.

CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES FINAIS

Para pensar o Serviço Social na contemporaneidade é imprescindível conhecer seu desdobramento histórico e compreender os desafios e possibilidades postos ao profissional, para construir-se um contínuo criar de estratégias, que leve à consolidação da profissão.

Essa investigação buscou a análise da atuação do Assistente Social na área organizacional, desvelando o que está posto à profissão enquanto atribuições menos comuns, ou até mesmo, uma área de atuação que vem encoberta de preconceitos.

Ao longo da trajetória histórica do Serviço Social percebem-se diversos momentos de fragilização e busca por fortalecimento. A influência da Igreja Católica nas ações, que marcam a identidade da profissão, assim como o processo de busca por metodologias, pela teorização do Serviço Social, acarretou na incessante busca por reconceituação da profissão.

Neste âmbito a profissão surge sem sua própria identidade e se coloca em uma constante caminhada por legitimação e reconhecimento.

A partir de uma leitura da atual conjuntura, ainda encontra-se uma contínua busca por reconhecimento, enquanto profissão inserida da divisão sócio-técnico do trabalho. Dentre os espaços ocupacionais de atuação, a profissão se depara com a área organizacional, sendo esta uma representativa área de atuação para o Assistente Social, porém não a principal, uma vez que o Estado é o líder de empregabilidade a esse profissional.

A partir de meados dos anos de 1980 nota-se a expansão e crescimento dos campos de atuação, tais como o trabalho com Responsabilidade Social e Sustentabilidade.

A Responsabilidade Social é Sustentabilidade, associada à imagem do meio ambiente, da economia e da política ética como um leque de opções para atuação, diante deste profissional. Porém esse leque se mostra também a diversos outros segmentos profissionais que encontram neste a possibilidade de atuação e de conquista de novos espaços.

O Assistente Social, enquanto profissional propositivo e criativo, pautado nas dimensões teórico-metodológica, ético-política e técnico-operativa possuem capacitação para atuar na área organizacional.

A pesquisa possibilitou conhecer esse trabalho, sua proximidade com planejamento, gestão e Responsabilidade Social, identificando os pontos fortes em

que o Serviço Social está engajado, assim como também os pontos fracos, ou seja, em quais áreas ainda precisa-se buscar superação e novas estratégias para sua consolidação no mercado de trabalho.

Identificando em quais aspectos a profissão encontra ameaças, enquanto sua prática profissional no espaço organizacional, no foco da Responsabilidade Social e quais as novas possibilidades e desafios postos a esta profissão no século XXI.

O ponto forte está compreendido nos fatores engrandecedores e positivos que se encontram no âmbito interno da profissão, em contrapartida, pontos fracos, são aqueles aspectos da profissão que necessitam de uma atenção e cuidado especial, em busca de fortalecimento e superação, também compreendido em âmbito interno.

Sendo assim, como pontos fortes, destaca-se que o perfil do Assistente Social está intrínseco a busca por superação, ao engajamento ético-político e teórico-metodológico, assim como está atrelado à necessidade de criar melhores condições de vida para a sociedade como um todo, destacando esse profissional no meio organizacional.

Os pontos fracos do Serviço Social ficaram compreendidos a partir da necessidade por atualização profissional, reformulação de conceitos e metodologias de intervenção, que transforma a realidade vivenciada hoje na profissão, buscando a conquista e crescimento de profissionais junto ao mercado de trabalho, indo ao encontro dos interesses institucionais e saberes profissionais.

Quanto às ameaças e desafios, são compreendidos em âmbito externo, envolvendo o todo da profissão. Do ponto de vista para as ameaças postas à profissão, se faz necessário alertar para a necessidade de legitimação no mercado de trabalho, na luta pela permanência em espaços, que aos poucos, estão sendo tomados por diversas áreas de formação.

Como desafios, se faz importante destacar a busca pelo reconhecimento da profissão, pelo seu papel nos espaços sócio ocupacionais de atuação. Outro fator extremamente necessário é o empoderamento - *empowerment*- desta categoria profissional, acreditando em suas habilidades e competências necessárias para o enfrentamento das inúmeras expressões da Questão Social em busca da emancipação social.

Desta forma, esta análise possibilitou, a partir de um ponto de vista crítico, conhecer a realidade do trabalho profissional do Assistente Social e a articulação

deste trabalho com objeto de estudo, assim como também as perspectivas destes profissionais para o Serviço Social.

Buscou-se com este estudo contribuir com o trabalho profissional do Assistente Social como um todo, sendo um novo conhecimento científico adquirido.

Após a finalização do estudo dar-se-á a todas as partes envolvidas e, que de alguma maneira colaboraram para a realização deste trabalho, uma devolutiva da dissertação, principalmente à empresa Alfa, sujeito da pesquisa, por permitir o acesso a informações e ao conhecimento concreto acerca da efetiva potencialidade de atuação do profissional do Serviço Social.

REFERÊNCIAS

7 GRAUS. **O que é ISO 9001**. Matosinhos, [2016]. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/iso-9001/>>. Acesso em: fev.2016.

ABREU, M. M. **Serviço Social e a organização da cultura**: perfis pedagógicos da prática profissional. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2010.

AGUIAR, A. G. **Serviço Social e filosofia**: das origens à Araxá. 5.ed. São Paulo: Cortez; Piracicaba: Ed. UNIMEP, 1995.

AS; GESET. **Terceiro setor e desenvolvimento social**. Rio de Janeiro: BNDES, 2001. (Relato setorial, n.3).

ASHLEY, P. A. **Ética e responsabilidade social nos negócios**. São Paulo: Saraiva, 2002.

AVANCINI, E. V.; CORDEIRO, S. M. A. A importância do planejamento estratégico em organizações do terceiro setor. **Serviço Social e Revista**, Londrina, v.7, n.1, jul./dez. 2004. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v7n1_sandra.htm>. Acesso em: fev.2016.

BAPTISTA, M. V. **Planejamento social**: intencionalidade e instrumentação. 2.ed. São Paulo: Veras, 2003.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. 70, 1977.

BAUMAN, Z. **Vida para consumo**: a transformação das pessoas em mercadoria. Tradução de Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Zahar, 2008.

BRASIL. Constituição da Republica Federativa do Brasil de 1988. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 5 out. 1988. Anexo. atual. 2016. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: dez. 2015.

_____. Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993. Dispõe sobre a profissão de Assistente Social e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 8 jun. 1993. Anexo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8662.htm>. Acesso em: dez.2015.

_____. Lei n. 12.317, de 26 de agosto de 2010. Acrescenta dispositivo à Lei n. 8.662, de 7 de junho de 1993, para dispor sobre a duração do trabalho do Assistente Social. **Diário Oficial da União**, Poder Legislativo, Brasília, DF, 26 ago. 2010. Anexo. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12317.htm>>. Acesso em: dez.2015.

CARRIEIRI, A.P. Organizações e meio ambiente: mudança cultural. In: RODRIGUES, S.B.; CUNHA, M.P. (Org.). **Estudos organizacionais**: novas perspectivas na administração de empresas (uma coletânea luso-brasileira). São Paulo: Iglu, 2000.

CASTRO, M. M. **História do Serviço Social na América Latina**. Tradução de José Paulo Netto e Balkys Villalobos. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

CBCISS. **Teorização do Serviço Social**: documento de Araxá, Teresópolis e Sumaré. 2.ed. Rio de Janeiro: Agir, 1986.

CEPAA. **SA 8000**. New York, 1997. Disponível em: <<http://www.institutoatkwvh.org.br/compendio/?q=node/115>>. Acesso em: 2016.

CFESS (Org.). **Assistentes Sociais no Brasil**: elementos para estudo do perfil profissional. Brasília, DF, 2005. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/perfilas_edicaovirtual2006.pdf>. Acesso em: fev.2016.

_____.; ABEPSS (Org.). **Serviço Social**: direitos sociais e competências profissionais. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/C8pQHQOyl68c9Bc41x5Y.pdf>>. Acesso em: jan.2016.

_____. **Código de Ética do/a Assistente Social**: Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. 10.ed. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <http://www.cfess.org.br/arquivos/CEP_CFESS-SITE.pdf>. Acesso em: jan.2016.

CNS. Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, n. 12, 13 jun. 2013. Seção 1. p. 59. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: jan.2016.

COUTINHO, J. Desmistificando o “terceiro setor”. **Revista Espaço Acadêmico**, Maringá, ano 3, n.25, jun.2013. Disponível em:<http://www.espacoacademico.com.br/025/25res_montano.htm>. Acesso em: mar.2015.

DIAS, R. **Gestão ambiental**: responsabilidade social e sustentabilidade. São Paulo: Atlas, 2009.

DUPAS, G. **Ética e poder na sociedade da informação**: de como a autonomia das novas tecnologias obrigada a rever o mito do progresso. 2. ed. São Paulo: Ed. UNESP, 2001.

ELIAS, W. F.; OLIVEIRA, C. A. H.S. As diferentes configurações da dimensão sócio-educativa do Serviço Social brasileiro na sua trajetória histórica profissional. **Serviço Social & Realidade**, Franca, v.17, n.2, p.61-83, 2008.

FALEIROS, V.P. **Saber profissional e poder institucional**. 6.ed. São Paulo: Cortez, 2001.

FERREIRA, A. B. H. **Mini Aurélio**: o dicionário da Língua Portuguesa. 8.ed. Curitiba: Positivo, 2010.

FONTOURA, A. **Introdução ao Serviço Social**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1959.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GRIESSE, M.A. Ética empresarial e responsabilidade social corporativa à luz da teoria de julgamento moral. **Impulso**, Piracicaba, v.14, n.35, p.33-48, 2003. Disponível em: <<http://www.unimep.br/phpg/editora/revistaspdf/imp35art03.pdf>>. Acesso em: nov.2015.

GUEDES, O. S. A compreensão da pessoa humana na gênese do Serviço Social no Brasil: uma influência neotomista. **Serviço Social em Revista**, Londrina, v.4, n.1, 2000. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/c_v4n1_compreensao.htm>. Acesso em: jan.2016.

GUERRA, J. A. P. **Gestão e responsabilidade social das fundações**. 2013. 161 f. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Franca, 2013. Disponível em: <<http://www.franca.unesp.br/Home/Pos-graduacao/ServicoSocial/jose-alfredo-guerra.pdf>>. Acesso em: jun. 2015.

GUERRA, Y. **A instrumentalidade do Serviço Social**. São Paulo: Cortez, 1995.

_____. A dimensão investigativa no exercício profissional. In: CFESS; ABEPSS. (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/C8pQHQOyl68c9Bc41x5Y.pdf>>. Acesso em: abr.2015.

IAMAMOTO, M. V. **Renovação e conservadorismo no Serviço Social: ensaios críticos**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 1997.

_____.; CARVALHO, R. **Relações sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica**. 18.ed. São Paulo: Cortez; [Lima, Peru]: CELATS, 2005.

_____. **O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional**. 13.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

_____. **Serviço Social em tempo de capital fetiche: capital financeiro, trabalho e questão social**. São Paulo: Cortez, 2010.

KAUCHAKJE, S. **Gestão pública de serviços sociais**. 2.ed. Curitiba: Ibpx, 2008.

LUNA, S.V. **Planejamento de pesquisa: uma introdução**. São Paulo: EDUC, 2002.

MACIEL, A. L.S. **Responsabilidade social empresarial: o trabalho do Assistente Social em questão**. Porto Alegre: [2006]. Disponível em: <http://www.fijo.org.br/docs/artigos_e_Publicacoes/10%20-%20OK_RESPONSABILIDADE%20SOCIAL%20EMPRESARIAL.pdf>. Acesso em: dez.2015.

MANGINI, F. N. R.; MIOTO, R. C. A interdisciplinaridade na sua interface com o mundo do trabalho. **Revista Katálisis**, Florianópolis, v. 12, n.2, p.207-215, jul./dez. 2009.

MARTINELLI, M. L. **Serviço Social: identidade e alienação**. 9.ed. São Paulo: Cortez, 2005.

_____. Sentido e direcionalidade da ação profissional: projeto ético-político em Serviço Social. In: BAPTISTA, M. V., BATTINI, O. (Org.). **A prática profissional do Assistente Social: teoria, ação, construção de conhecimento**. São Paulo: Veras, 2009.v. 1.

MINAYO, M. C. S.; SANCHES, O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v.9, n.3, p.239-262, jul./set. 1993.

_____. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8.ed. São Paulo: Hucitec, 2004.

OHSAS. Dunfermline, 2016. Disponível em: <<http://www.ohsas.org/>>. Acesso em: fev.2016.

OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 15.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PAULO NETTO, J. A construção do projeto ético-político do Serviço Social. In: MOTA, A. E. et al. (Org.). **Serviço Social e saúde: formação e trabalho profissional**. 4.ed. Brasília,DF: OPAS: OMS: Ministério de Saúde, 2009.

PAULO NETTO, J. **Ditadura e Serviço Social: uma análise do Serviço Social no Brasil no pós-64**. 11.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

RICO, E. M. A responsabilidade social empresarial e o Estado: uma aliança para o desenvolvimento sustentável. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.18, n.4, p. 73-82, out./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v18n4/a09v18n4.pdf>>. Acesso em: nov.2015.

SANTOS, S. N.; TELES, S. B.; BEZERRA, C. A. A. S. A origem do Serviço Social no mundo e no Brasil. **Cadernos de Graduação: Ciências Humanas e Sociais**, Aracaju, v.1, n.17, p.151-156, out. 2013.

SIGNIFICADOS. **O que é ISO14000**. [s.l., 2016]. Disponível em: <<http://www.significados.com.br/facebook/>>. Acesso em: 26 set. 2015.

SILVA, M. O. S. (Coord.) **O Serviço Social e o popular: resgate teórico-metodológico do projeto profissional de ruptura**. 4.ed. São Paulo: Cortez, 2007.

TACHIZAWA, T. **Gestão ambiental e responsabilidade social corporativa: estratégias de negócios focadas na realidade brasileira**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2005.

TARANTINO, M. **Mariana é o maior desastre ambiental do Brasil**. Belo Horizonte, 16 nov.2015. Disponível em: <<http://brasileiros.com.br/2015/11/mariana-e-o-maior-desastre-ambiental-ocorrido-no-pais>>. Acesso em: jan.2016.

TEIXEIRA, J. B. Formulação, administração e execução de políticas públicas. In: CFESS; ABEPSS. (Org.). **Serviço Social: direitos sociais e competências profissionais**. Brasília, DF, 2009. Disponível em: <<http://www.cressrn.org.br/files/arquivos/5x595ziU0wuEf5yA63Zw.pdf>> Acesso em: fev.2016.

TENÓRIO, F. G. **Responsabilidade social empresarial: teoria e prática**. 2.ed. Rio de Janeiro: Ed. FGV, 2006.

TRIVIÑOS, A. N.S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

VERDÈS-LEROUX, J. **Trabalhador social**. São Paulo: Cortez, 1986.

VIEIRA, A. C. S. Serviço Social e positivismo. **Serviço Social & Sociedade**, São Paulo, ano 7, v. 24, p. 70- 82, ago. 1987.

VIEIRA, B. O. **História do Serviço Social: contribuição para a construção de sua teoria**. Rio de Janeiro: Cortez, 1980.

YAZBEK, M.C. Introdução. In: CRESS 9. Região (Org.). **Legislação brasileira para o Serviço Social: Coletânea de Leis, decretos e regulamentos para instrumentação do (a) Assistente Social**. 3.ed. São Paulo, 2007.

_____. **Direitos e competências profissionais: fundamentos históricos metodológicos do Serviço Social**. Brasília, DF: CFESS: ABEPSS, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. São Paulo: Bookman, 2005.

ZANZANELLI, N. F. Função social da empresa. **Revista do Curso de Direito**, São Paulo, v.6, n.6, p.154-176, 2009.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

Identificação da empresa:

Nome: _____

Nome fantasia: _____

Endereço: _____

Cidade: _____ Estado: _____ CEP: _____

Dados do entrevistado:

Nome: _____

Cargo: _____ Formação Profissional: _____

Idade: _____ Tempo de trabalho na empresa: _____

Entrevista (questionamentos básicos):

- A. A empresa elabora planejamento estratégico e tem ações de responsabilidade social? Explique.
- B. Quais os projetos de responsabilidade social da Empresa e como é aplicado?
- C. Como você e/ou sua equipe conceitua a responsabilidade social?
- D. Por quais profissionais (área de formação) é constitui a equipe responsável pela gestão da responsabilidade social e participação no planejamento?
- E. Qual o papel do Assistente Social nestas atividades? Explique.
- F. Quais os desafios postos a profissão?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO



TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

NOME DO PARTICIPANTE: _____
 DATA DE NASCIMENTO: __/__/__. IDADE: ____
 DOCUMENTO DE IDENTIDADE: TIPO: _____ Nº _____ SEXO: M () F ()
 ENDEREÇO: _____
 BAIRRO: _____ CIDADE: _____ ESTADO: _____
 CEP: _____ FONE: _____.

Eu, _____,
 declaro, para os devidos fins ter sido informado verbalmente e por escrito, de forma suficiente a respeito da pesquisa: **Planejamento e Gestão na Responsabilidade Social**. O projeto de pesquisa será conduzido por **Tamiris Garcia da Silveira**, do Programa de Pós-Graduação em **Serviço Social**, orientado pelo Profa. Dra. **Rosalinda Chedian Pimentel**, pertencente ao quadro docente da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Faculdade de Ciências Humanas e Sociais/UNESP/Campus Franca. Estou ciente de que este material será utilizado para apresentação de dissertação, observando os princípios éticos da pesquisa científica e seguindo procedimentos de sigilo e discrição. Estudo que buscará conhecer a prática profissional do Assistente Social na dimensão organizacional, compreendendo sua atuação frente ao planejamento estratégico e gestão do trabalho, e no desenvolvimento de ações de responsabilidade social. Fui esclarecido sobre os propósitos da pesquisa, os procedimentos que serão utilizados e riscos e a garantia do anonimato e de esclarecimentos constantes, além de ter o meu direito assegurado de interromper a minha participação no momento que achar necessário.

Franca, ____ de _____ de ____.

 Assinatura do participante

 Pesquisador Responsável
 Nome: Tamiris Garcia da Silveira
 Endereço:
 Tel:
 E-mail:

 Orientadora
 Prof. (a) Dr. (a): Rosalinda Chedian Pimentel
 Endereço:
 Tel:
 E-mail: